Introdução

A **FALOVECHIK**, prezando pela tradição do bom atendimento, seja a clientes ou a quem mais acessa suas plataformas digitais, mantém o compromisso de continuar respeitando e garantindo a privacidade e a proteção dos dados pessoais de quem quer que seja.

Por isso, apresentamos nossa Política de Privacidade, que tem como objetivo fornecer informações claras e precisas sobre o tratamento de dados pessoais e sensíveis realizados pela **FALOVECHIK** ao utilizar seus sites, portais, aplicativos, produtos e serviços.

Então, depois de ler a íntegra desta Política de Privacidade, se você tiver dúvidas ou considerações em relação ao tratamento de seus dados pessoais, entre em contato conosco através do endereço de e-mail falovechik@gmail.com

Coleta de Dados Pessoais

A **FALOVECHIK** coleta todas as informações compartilhadas pelo usuário ao contratar e/ou utilizar nossos produtos e serviços, como, por exemplo, o preenchimento dos formulários que disponibilizamos, assim como a realização de cadastros, diretamente em nossos canais de atendimento ou, ainda, em eventuais comentários.

1.1. Informações Cadastrais

Você compartilha as seguintes Informações Cadastrais com a **FALOVECHIK.**

a) Dados cadastrais: são as informações pessoais necessárias para que possamos oferecer nossos produtos e serviços a você, como nome completo, RG e CPF, endereço, telefone, e-mail, etc.

b) Dados financeiros: são informações bancárias utilizadas para cobrança e crédito, como número da agência e da conta corrente, número do cartão de crédito, etc.

c) Dados da contratação: são informações necessárias para concluir o processo de contratação dos nossos produtos e serviços, entre outros.

d) Dados sensíveis: são informações pessoais que envolvem temas como religião, orientação sexual/gênero, origem racial/étnica, dados referentes à saúde (histórico e prontuários), dados genéticos ou biomédicos caso sejam solicitados.

Você pode solicitar a lista completa das Informações Cadastrais que **FALOVECHIK** coleta por meio de solicitação através do email: falovechik@gmail.com

1.2. Informações de Consumo

Com a finalidade de aprimorar a experiência de quem utiliza suas plataformas, promover a melhoria do desempenho da rede, expandir área de cobertura, personalizar ofertas de produtos e serviços, enviar alertas ou notificações, a **FALOVECHIK** poderá coletar, mediante consentimento, legítimo interesse ou ainda por determinação legal, as seguintes informações de quem utiliza seus serviços e produtos:

a) Dados de Tráfego: (i) geolocalização e telemetria, (ii) números para o qual se efetua uma ligação, (iii) data e hora, (iv) duração da chamada e/ou atividade, (v) envio de SMS, (vi) volume de dados utilizados, (vii) dados sobre o nível/qualidade dos serviços (ocorrência de falhas, intermitências, etc), (viii) protocolos, inclusive os de internet (IP), (ix) tipo de navegador, (x) recursos e dispositivos utilizados, (xi) funcionalidades acessadas;

b) Dados de Voz: quando há contato por meio de um dos canais de Atendimento ao Consumidor – SAC, com gravação do atendimento;

c) Dados de Acesso: servem para confirmação da identidade do usuário e englobam, por exemplo, respostas às perguntas que faremos para, de alguma forma, identificá-lo e outras informações de segurança;

d) Dados de Perfil: preferências por produtos, serviços e atividades específicas, sendo essas informações fornecidas pelo próprio usuário, ou deduzível a partir da forma como ele usa os produtos e serviços;

e) Dados de Navegação: histórico da sua navegação, assim como termos de pesquisa e links acessados, para eventual uso de ofertas e recomendações personalizadas (nas hipóteses de consentimento, a **FALOVECHIK** coleta as categorias dos websites/serviços/aplicativos cedidas por meio do seu celular, computador, TV ou outro aparelho compatível).

1.3. Uso de cookies

Cookies são arquivos que armazenam temporariamente algumas informações básicas que você acessa em nossas plataformas digitais, como site e aplicativo da **FALOVECHIK** ou, ainda, publicidades.

O uso de cookies ajuda a **FALOVECHIK** a fornecer um serviço mais personalizado e ágil, baseado em suas escolhas, o que permite analisar tendências e melhorar sua experiência em nossas plataformas.

1.4. Sites e Aplicativos de Terceiros

Os serviços e produtos da **FALOVECHIK** podem ser contratados e/ou prestados por meio de diferentes aplicativos, sistemas operacionais ou plataformas, inclusive de terceiros, tais como redes sociais e plataformas de busca (provedor), plataformas de gestão de Vendas Online e Vendas Diretas **Multinível**.

Um exemplo disso é a possibilidade de se conectar nos sites e aplicativos da **FALOVECHIK** por meio de login em contas já existentes no provedor, como, por exemplo, contas de registro nas redes sociais e buscadores na internet (atividade em que haverá recursos de publicação cruzada e autenticação entre serviços).

Nesses casos, as informações que você concordou espontaneamente em disponibilizar serão coletadas pelo provedor e repassadas à **FALOVECHIK**.

Como, por exemplo, Informações Cadastrais, para fins de verificação e garantia de acesso, e Informações de Consumo, para melhoria contínua da experiência de quem utiliza nossas plataformas.

A **FALOVECHIK** RECEBE AS INFORMAÇÕES CONFORME AS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE DO PROVEDOR, NÃO SENDO RESPONSÁVEL PELAS PRÁTICAS DE TRATAMENTO E ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES EVENTUALMENTE SÃO COLETADAS.

Assim, é recomendável que você consulte as respectivas políticas de privacidade dos websites e aplicativos do provedor para se informar adequadamente a respeito do uso de suas informações pessoais e, caso não esteja de acordo, possa verificar a existência de recursos disponibilizados pelo provedor para controle de sua privacidade.

1.5. Dados de Menores

A **FALOVECHIK** pode realizar a coleta e o tratamento de dados pessoais de menores de idade (pessoas com idade inferior a 18 anos) nos casos de dependentes, beneficiários ou clientes.

Dados do menor, como nome completo e CPF/ME, são coletados mediante consentimento específico e em destaque por, pelo menos, um dos pais ou responsável legal e são utilizados para garantir o acesso contínuo aos serviços e produtos.

É possível conferir todos os dados que foram coletados do menor através de solicitação via e-mail para **FALOVECHIK** falovechik@gmail.com

Vale ressaltar ainda que a **FALOVECHIK** não utiliza dados de menores para fins de marketing e/ou oferta de produtos e serviços.

Tratamento dos Dados Pessoais

A **FALOVECHIK** poderá realizar o tratamento dos dados pessoais coletados para:

a) execução de projetos e atividades de responsabilidade ambiental e social;

b) realização de processos de prevenção à fraude;

c) execução de atividades de relacionamento e atendimento ao cliente;

d) venda de produtos e/ou serviços;

e) execução de atividades de marketing voltadas à captação de novos clientes;

f) análise de perfil (profiling);

g) análise de indicadores e métricas;

h) concessão de benefícios;

i) execução das atividades contratuais relacionadas aos produtos e/ou serviços adquiridos;

j) cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

k) análise de crédito;

l) análise de risco;

m) realização de pesquisas e levantamentos estatísticos diversos;

n) atender às solicitações dos clientes, ex-clientes, prospects;

o) aprimorar os produtos e serviços ofertados;

p) atender às determinações de autoridades competentes, como a Superintendência de Seguros Privados - Susep - e a Agência Nacional de Saúde Complementar - ANS; - para clientes da área de seguro

q) tomar decisões automatizadas (incluindo a criação de perfis) com a finalidade de realizar cálculo de prêmios, índices de sinistralidade e personalização dos seus produtos/serviços para que se ajustem às necessidades de quem utiliza nossas plataformas digitais. - Para clientes da área de seguro.

A **FALOVECHIK** poderá ainda utilizar as informações coletadas de forma anônima, e sem a possibilidade de associação, direta ou indireta, a pessoas específicas que utilizam nossas plataformas, com o objetivo de aperfeiçoar e personalizar os produtos e/ou serviços que prestamos.

Compartilhamento de Dados Pessoais

A **FALOVECHIK** poderá compartilhar as informações pessoais constantes em sua base de dados com outras empresas do seu grupo econômico, prestadores de serviços ou ainda parceiros de negócios, desde que seja para a execução de atividades contratuais, se houver o consentimento do titular ou o legítimo interesse da **FALOVECHIK** e as informações forem relevantes para viabilizar e/ou aprimorar os produtos e serviços aos usuários e sejam protegidas e resguardadas por quem as recebeu.

O compartilhamento dos dados pessoais dos usuários também poderá ser feito com parceiros localizados fora do país de residência do usuário. Nesses casos, o processamento, tratamento, uso e compartilhamento dos dados será feito de acordo com a legislação aplicável e a presente Política de Privacidade.

Além das hipóteses previstas acima, a **FALOVECHIK** poderá compartilhar dados pessoais com entidades de proteção ao crédito, prevenindo situações de fraude, e também por ordem judicial e/ou determinação legal ou regulatória, sendo que nesses casos não será necessária a coleta do consentimento do usuário para isso.

Contratação e Disponibilização de Bases de Dados

A **FALOVECHIK** poderá contratar bases de dados de terceiros, a fim de enriquecer sua própria base de dados, completando com informações que ajudarão a oferecer os serviços e produtos de forma mais personalizada a você.

Da mesma forma, a **FALOVECHIK** poderá disponibilizar sua base de dados a terceiros, desde que as informações constantes nessa base sejam agregadas e anônimas e o terceiro utilize as informações para fins legítimos, como expandir a sua cobertura de rede, verificar a concorrência, realizar uma pesquisa, etc.

Dessa forma, a **FALOVECHIK** não vende suas informações pessoais apenas pública ou compartilha com terceiros, informações não identificáveis, ou seja, que não há a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Direitos dos Usuários com Relação aos Dados Pessoais

O usuário, titular dos dados pessoais, a qualquer momento, e de forma gratuita, pode exercer os seguintes direitos:

a) Acesso: ao optar por exercer o direito de acesso, você visualizará os dados que a **FALOVECHIK** trata a seu respeito, podendo gerar um arquivo e exportar para seu uso.

b) Portabilidade: ao optar por exercer o direito de portabilidade, você receberá um relatório dos dados cadastrais que a **FALOVECHIK** trata a seu respeito para compartilhar com o terceiro que desejar;

c) Retificação/Atualização: você poderá optar por retificar/atualizar os dados através do próprio sistema ou através do e-mail: falovechik@gmail.com

d) Explicação: você poderá optar por receber informações sobre a origem, a finalidade e a forma de tratamento dos dados, bem como eventual compartilhamento com terceiros através do endereço de e-mail falovechik@gmail.com

e) Esclarecimentos sobre Decisão Automatizada: ao optar por exercer esse direito, você receberá explicações sobre decisões automatizadas, tais como a utilização de robôs para levantamento de dados para criação de campanhas de marketing on-line, e poderá solicitar sua revisão através do endereço de e-mail falovechik@gmail.com

f) Eliminação: você poderá solicitar através do endereço de e-mail falovechik@gmail.com, você poderá solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados pela **FALOVECHIK**, sendo que este pedido passará por uma avaliação de viabilidade, em razão de uma série de prazos legais e/ou regulatórios aplicáveis para exclusão de dados, sendo que os dados somente serão efetivamente eliminados após ultrapassados tais prazos.

g) Anonimização: em um primeiro momento, a **FALOVECHIK** não irá realizar a anonimização de dados, e, para que você não tenha este direito lesionado, a **FALOVECHIK** oferece, então, a opção de eliminar tais dados, confirmando, desta forma, a sua não utilização caso assim seja por você decidido.

h) Bloqueio: da mesma forma que acontece na Anonimização, você poderá optar pela opção de Eliminação.

i) Revogação do consentimento: você poderá enviar e-mail para falovechik@gmail.com e revogá-lo.

j) Preferências para recebimento de marketing: você poderá selecionar a opção para continuar ou não recebendo comunicações de campanhas promocionais e/ou ofertas de produtos e serviços da **FALOVECHIK**.

Deveres dos Usuários

Você tem a responsabilidade de compartilhar informações verdadeiras com a **FALOVECHIK**, bem como proteger a confidencialidade de login(s) e senha(s) de acesso aos serviços e produtos da **FALOVECHIK**, inclusive para prevenir seu uso não autorizado, não devendo compartilhá-los com terceiros.

O Usuário deve ainda estar ciente de que os contratos firmados com a **FALOVECHIK** também apresentam cláusulas sobre a coleta, o tratamento e o compartilhamento de dados pessoais, sendo recomendável sua prévia e integral leitura.

Armazenamento de Dados Pessoais

A **FALOVECHIK** armazena e trata os dados pessoais coletados através de serviços de terceiros ou por meio de tecnologia cloud, visando sempre as melhorias nos processos e na entrega dos produtos e serviços.

Segurança dos Dados Pessoais

A **FALOVECHIK** utiliza:

soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como antivírus, firewall, proteção de rede, encriptação e outras medidas técnicas e de processos minimamente compatíveis com os padrões internacionais e ao uso de boas práticas de mercado;

medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado;

Controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.

Alterações na Política de Privacidade

A **FALOVECHIK** se reserva no direto de modificar a presente Política de Privacidade a qualquer tempo, mantendo-a atualizada e disponível na **FALOVECHIK** falovechik@gmail.comNesse caso, o usuário será informado quanto às alterações substanciais realizadas, conforme exigido pela legislação aplicável, sendo altamente recomendável a leitura periódica e integral da presente Política de Privacidade pelo usuário.