

Política de Privacidade

Versão	Data de Revisão	Histórico
2	28/08/2023	

1. Introdução

Nós promovemos e preservamos valores em busca da proteção de dados e informações pessoais.

Ao fazer o uso responsável das informações a nós confiadas, não só zelamos pela privacidade daqueles que nos forneceram seus dados, mas também permitimos que eles sejam operados com segurança e de acordo com as legislações aplicáveis.

Em respeito aos princípios da publicidade e transparência, esta Política descreve os métodos e procedimentos adotados aos tratamentos de seus dados pessoais, informando sobre as medidas de segurança da informação empregadas e os direitos que você, titular dos dados, pode exercer.

2. Definições

Para melhor compreensão deste documento, considera-se:

Dado Pessoal: Toda informação relacionada a pessoa natural, identificada ou identificável.

Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Dado anonimizado: dado relativo ao titular submetido a meios técnicos, que não seja mais passível de identificação.

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento de Dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência ou extração.

Banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico.

Controlador: pessoa jurídica de privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

Encarregado de Dados: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado.

Transferência internacional de dados: transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.

Uso compartilhado de dados: é a comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

3. Controlador de Dados

No âmbito da prestação de serviço de recuperação de crédito, as decisões referentes à coleta e processamento de seus dados pessoais são de responsabilidade da Monest Cobranças S.A, inscrita no CNPJ sob o nº 32.265.410/0001-50, localizada à Rua Al Dr Muricy, nº 542 – 4º andar – CEP 80.010-120, Centro, Curitiba – PR. O e-mail institucional é atendimento@monest.com.br e telefone (41) 3223 0424.

4. Operadores de Dados:

Os tratamentos de dados de dados são realizados pelas empresas abaixo especificadas, as quais se comprometem a zelar e proteger os seus dados pessoais, respeitando os limites impostos pela Monest e pela legislação.

Empresa: PontalTech - localizada no endereço: Rua Formosa, 367 – 8º andar, Centro, São Paulo – SP, com meio de contato pelo número de telefone +55 (11) 2830-5400.

Empresa: 3cplus – localizada no endereço: Rua Padre Chagas, 3236 – 1º andar, Centro, Guarapuava - PR, com meio de contato pelo e-mail suporte@3cplusnow.com

Empresa: Spark Post - localizada no endereço: Guilford Road, 9160, Columbia, MD 21046, USA, com meio de contato pelo e-mail privacy@sparkpost.com.

Empresa: Iugu Instituição de Pagamento S/A. CNPJ: 15.111.975/0001-64 localizada ao endereço: Av. das Nações Unidas, 12495 – Cidade Monções – São Paulo/SP – 04578-000, com meio contato disponível pelo do site <https://www.iugu.com/juridico/politica-de-privacidade>

Empresa: Talkeen - localizada no endereço: Rua Amaral Gama, 380 – 13º andar, Santana, São Paulo - SP, com meio de contato pelo e-mail vendas@talkeen.com.br.

Empresa: Lemit Tecnologia da Informação LTDA - localizada no endereço: Rua Amaral Gama, nº 380 - 15º Andar, São Paulo – SP, com meio de contato pelo e-mail contato@lemitti.com.

Empresa: OpenAI, L.L.C. - localizada no endereço: 3180 18th St San Francisco, CA 94110 ,meio contato disponível pelo do site <https://openai.com/policies/privacy-policy>.

5. Titular de dados

Os usuários da plataforma Monest, doravante denominados Titulares de Dados estão divididos em três categorias:

Usuários Contratantes: Usuários que mantêm um contrato de prestação de serviços com a Monest para a recuperação de créditos.

Usuários Devedores: Usuários que foram cadastrados na plataforma Monest decorrentes de inadimplemento.

Outros Usuários: Usuários que entram em contato com a Monest através do preenchimento do formulário em chat disponível no site.

Para cada um são tratados dados pessoais distintos, conforme demonstrado no item 7 desta política.

6. Direito dos titulares de dados

A LGPD, em seu art. 18, garante que o Titular possa obter do Controlador, mediante requisição gratuita:

(I) confirmação da existência de tratamento; (II) acesso aos dados; (III) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (IV) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei; (V) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial; (VI) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular; (VII) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados; (VIII) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; (IX) revogação do consentimento.

6.1. Por força do art. 16 da LGPD, o Controlador poderá manter os dados em seu poder, ainda que sua eliminação seja solicitada pelo Titular, para as seguintes finalidades:

- cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- estudo por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- transferência a terceiro, desde que respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na LGPD; ou
- uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro, e desde que anonimizados os dados.

7. Quais os dados pessoais coletados

Dados Fornecidos Através do Preenchimento de Formulário: Coletamos informações de identificação pessoal, como o nome, telefone e e-mail, fornecidos por você via preenchimento do formulário ou por contato direto com a Monest.

Dados de Navegação no Site: Também coletamos dados de acesso e navegação realizados em nosso site, por meio do software próprio e através do Google Analytics, para identificar quantas vezes você retorna ao nosso endereço. São coletadas informações como endereço IP, localização geográfica, fonte de referência, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas. Especificamente aos Usuários Devedores, são coletados dados de abertura de e-mails e SMS enviados, bem como de acesso de links e realização de logins no nosso site.

Dados de Histórico de Contato: Armazenamos informações a respeito de todos os contatos já realizados com nossos usuários, como os conteúdos baixados a partir de nossas páginas e interações via e-mail.

Dados através de Terceiros: Alguns de seus dados podem ser obtidos por nós através de empresas prestadoras de serviço que fornecem informações de acordo com a legislação aplicável, nos auxiliando na prestação de serviço.

Dados para a Utilização dos Nossos Serviços: Aos Usuários Contratantes de nossos serviços, podemos coletar outras informações pessoais para a execução do contrato, como o número do CPF e informações bancárias.

Dados dos Usuários Devedores: Especificamente à coleta de dados pessoais dos Usuários Devedores, coletamos informações pessoais como o nome, e-mail, número de CPF, número de telefone e endereço, através dos Usuários Contratantes, pelo preenchimento do cadastro de dívidas. Ainda, podem ser coletadas informações pessoais através prestadoras de serviço, como telefones, endereços, veículos, renda, gênero, ocupação, localização, nomes de parentes e dados bancários, entre outros dados fornecidos pelos titulares por meio de ligação telefônica e/ou envio de e-mails.

8. Como e por que usamos os seus dados pessoais

Todos os dados coletados são tratados com confidencialidade e utilizados para as seguintes finalidades específicas:

Fornecimento do Serviço de Recuperação de Crédito: Seus dados serão coletados, armazenados e processados para que possamos executar o contrato firmado com os Usuários Contratantes, identificar possíveis tendências e melhores condições para o pagamento das dívidas e proceder com cobranças à recuperação do crédito.

Cumprimento de Obrigações: O tratamento de seus dados pessoais poderá ser necessário para o cumprimento de medidas legais e regulatórias, sejam elas judiciais ou administrativas.

Aprimoramento do Serviço: Os seus dados pessoais podem ser tratados para análises e obtenção de estatísticas com o objetivo de melhorar os nossos serviços e procedimentos.

Garantia da Segurança de Dados e Proteção de Direitos: Os seus dados pessoais poderão ser tratados com a finalidade de evitar atividades ilegais, fraudulentas e suspeitas, bem como para promover suporte técnico e operacional.

Diante das finalidades acima expostas, são realizadas as seguintes operações:

- Processamento de dados para a realização de cadastros e controle da prestação de serviço;
- Processamento de pagamentos referentes aos serviços contratados e para a promoção da recuperação de créditos;
- Envio de e-mail ou SMS para atendimento a contato realizado por formulário disponível no site;
- Envio de e-mail e/ou SMS e/ou ligações telefônicas para a realização de qualquer comunicação da Monest, incluindo, mas não se limitando, a 1) informar sobre abertura de cadastro; 2) proceder com a cobrança de dívidas; ou 3) inclusão de informações relacionadas à inadimplência. Estas operações podem ser automatizadas ou realizadas com interferência humana.
- Coleta e armazenamento de processamento de dados de abertura de e-mails, acesso e navegação no site, como cliques em telas e botões e páginas acessadas;
- Processamento de dados para identificação e autenticação da sua identidade para prevenção a fraudes.

Eventualmente, poderemos utilizar dados para finalidades não previstas nesta Política de Privacidade, as quais se enquadram dentro de suas legítimas expectativas, considerando nosso legítimo interesse ou de terceiros. O eventual uso dos seus dados para finalidades que não cumpram com essa prerrogativa será feito mediante comunicação prévia e nova coleta de consentimento, nos casos previstos em Lei.

Todos os dados são armazenados em ambiente seguro e possuem prazo de retenção e de descarte de cinco anos, respeitando-se o disposto no artigo 16, da Lei Geral de Proteção de Dados, conforme descrito no item 6.1 desta política.

9. Bases legais para o Tratamento dos dados pessoais

A fim de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), toda operação realizada com Dados Pessoais pela Monest está amparada em uma das seguintes hipóteses de tratamento previstas no art. 7º da referida Lei:

- ✓ mediante o fornecimento de consentimento pelo Titular;
- ✓ para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador
- ✓ quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o Titular, a pedido do Titular dos dados;
- ✓ para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei de Arbitragem (Lei 9.307/1996);
- ✓ para a proteção da vida ou da incolumidade física do Titular ou de terceiro;
- ✓ quando necessário para atender aos interesses legítimos do Controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do Titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou
- ✓ para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

10. Com quem compartilhamos os seus dados pessoais

A Monest trata apenas os dados mínimos necessários para o alcance das finalidades descritas no item 8. Em razão disso, as informações pessoais poderão ser compartilhadas com terceiros e parceiros envolvidos no processo de recuperação de crédito e demais empresas que auxiliam na prestação de serviço.

Os parceiros e terceiros com os quais há compartilhamento de dados seguem os nossos padrões de segurança e confidencialidade, sempre de acordo com essa Política, Termos de Uso e demais legislações aplicáveis.

Na tabela abaixo especificam-se as categorias de destinatários e o compartilhamento dos dados:

Categoria de Destinatários	Compartilhamento
Prestadores de Serviço de Suporte Técnico e Operacional	Contratamos terceiros para ajudar a fornecer os nossos serviços (por exemplo, envio de mensagens telefônicas ou eletrônicas para realizar a cobrança). Eles terão acesso somente às informações necessárias para executar as tarefas em nosso nome e se comprometem a não divulgá-las ou usá-las para outros fins.
Instituições Financeiras e Provedores de Meios de Pagamentos	Os dados pessoais como nome, dados bancários, dados de cobrança e informações de contato poderão ser compartilhados para o processamento de pagamentos.
Usuários Contratantes / Clientes	As informações pessoais dos Usuários Devedores coletadas no processo de cobrança eventualmente são compartilhadas com os Usuários Contratantes que cadastraram a dívida.
Parceiros de Análise e Enriquecimento de Dados	Para aprimorar e facilitar o processo de cobrança, confirmar, complementar e verificar os seus dados, nós cruzaremos informações com empresas parceiras.

Os dados pessoais também poderão ser compartilhados por obrigação Legal ou regulatória, se assim exigido por lei, intimação judicial ou outro procedimento legal ou administrativos, ou se acreditarmos de boa-fé que o compartilhamento seja necessário para investigar e nos 1) defender contra quaisquer reivindicações ou alegações de terceiros; 2) proteger a segurança ou integridade dos nossos serviços; ou 3) exercer ou proteger os nossos direitos, de nossos Operadores, Usuários, funcionários ou terceiros.

Sendo cabível a nossos critérios, notificaremos os Usuários por meio de mensagem eletrônica ou telefônica sobre eventual compartilhamento para fins de cumprimento de obrigação legal ou regulatória e defesa de direitos.

11. Transmissão para outros países

Para realizar as atividades especificadas na presente política, transferimos alguns dados pessoais para outros países. Nesses casos, garantimos que a transferência internacional de seus dados pessoais é realizada de acordo com as leis de privacidade aplicáveis e que foram tomadas medidas contratuais, técnicas e organizacionais para confidencialidade e integridade do tratamento.

As transferências internacionais são realizadas com as seguintes empresas:

Destinatários	Transferência
Amazon Web Services, Inc	Contratamos o serviço de nuvem no exterior para armazenamento dos seus dados pessoais, fornecido por Amazon Web Services, Inc. localizada ao endereço 410 Terry Avenue North, Seattle, WA – 98109-520, EUA.
Spark Post	Contratamos o serviço de envio de e-mails para o qual alguns dados pessoais de Usuários Devedores são transferidos à empresa Spark Post com endereço detalhado ao item 3.0.
Google LLC	Contratamos o serviço do Google Analytics para a obtenção de estatísticas de visitação. A empresa está localizada no endereço 1600, Amphitheatre Parkway, Mountain View, Califórnia - 94043, EUA.
Open AI	Contratamos o serviço de Linguagem Generativa fornecido por OpenAI, L.L.C., 3180 18th Street, San Francisco, CA 94110, cujo prazo de armazenamento dos dados é de 30 dias, sendo a informação descartada em seguida. Não utilizando ele para treinamentos internos,

12. Seus Direitos

Garantimos o cumprimento dos direitos aplicáveis ao Titular dos Dados Pessoais, respeitando os limites legais impostos pela Lei nº 13.709/18:

Informação: O titular de Dados Pessoais pode requerer a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais pela Monest e, em caso positivo, será garantido o acesso ao conteúdo armazenado, bem como informações sobre possível compartilhamento de dados pessoais, respeitados os limites técnicos e jurídicos;

Revisão: O titular pode solicitar informações a respeito dos critérios e procedimentos utilizados para decisões automatizadas, bem como requerer a revisão do tratamento de dados, respeitados os limites técnicos e jurídicos.

Correção: O titular de dados pode requerer a correção ou atualização de informações pessoais inexatas ou desatualizadas;

Portabilidade: O titular de dados, respeitados os limites técnicos e jurídicos, pode requerer o recebimento de seus Dados em formato que seja comum, de forma a facilitar a portabilidade de Dados;

Revogação do Consentimento: Sendo o consentimento a base legal ao tratamento de dados, o titular poderá optar, a qualquer momento, por sua revogação, hipótese na qual será informado sobre suas consequências em relação à prestação de serviços;

Exclusão: Em alguns casos o titular poderá solicitar a exclusão de seus Dados, caso não haja nenhuma previsão legal que permita ou determine a necessidade de manutenção.

Para dúvidas ou solicitações, os Usuários devem preencher o formulário disponível ao item 12.

13. Contato

Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados, indica-se o Sr. Thiago Oliveira, com endereço eletrônico compliance@monest.com.br, para desempenhar o papel de Encarregado e atuar como canal de comunicação entre a Monest, Operadores, Titulares de Dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

14. Segurança dos Dados

A Monest está empenhada em proteger os seus dados, por isso implementamos medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir a segurança de toda a informação pessoal que está em nosso poder. Para isso possuímos diversas políticas e procedimentos, incluindo políticas de controles de acesso e criptografias, acesso e retenção de informações de navegação para proteger os usuários de acessos não-autorizados e permitir que as informações pessoais permaneçam íntegras, confidenciais e seguras.

Em caso de eventual violação de segurança de seus dados pessoais que possa causar qualquer tipo de risco para seus direitos e liberdades pessoais, nos comprometemos em comunicá-lo sobre o ocorrido e sobre as medidas de mitigação adotadas. A comunicação será realizada em prazo adequado, através do envio de e-mail, conforme procedimentos previstos na LGPD.

15. Cookies

Os cookies são geralmente pequenos arquivos de texto que são armazenadas no diretório do navegador do computador do usuário ou nas subpastas de dados do navegador.

Os cookies são criados quando você usa seu navegador para visitar um site que usa cookies para rastrear seus movimentos dentro do site, ajudá-lo a retomar de onde parou, lembrar seu login registrado, seleção de tema escolhido, preferências e outras funções de personalização.

Alguns serviços podem utilizar cookies para armazenar dados do usuário, como histórico de navegação, logins e senhas. Caso seja utilizado, o usuário deve ser informado sobre quais dados são coletados e armazenados e para qual funcionalidade.

Devem ser informadas também quais medidas de segurança são implementadas em seu uso (transferência de informações somente pelo protocolo HTTP, uso de criptografia obrigatório etc.). É importante que, caso o serviço utilize cookies de terceiros (por exemplo, Google Analytics), todas as informações necessárias sobre os dados coletados, o tratamento realizado e finalidade do uso do cookie seja informado ao usuário.

- Quais cookies são utilizados (Cookies proprietários e de terceiros) – Caso o serviço utilize cookies de terceiros, todas as informações necessárias sobre os dados

coletados, o tratamento realizado e a finalidade do uso, sejam informadas ao usuário.

- Quais os dados coletados pelos cookies
- Qual a finalidade do uso de cookies
- Como o usuário pode obter mais informações sobre eventuais cookies de terceiros utilizados no serviço.

16. Alteração da Política de Privacidade

Essa Política de Privacidade será regida e interpretada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de SP, como o único competente para dirimir qualquer litígio resultante desta Política de Privacidade.

A versão desta Política de Privacidade foi atualizada em 28/08/2023. A alteração e/ou atualização da presente política ou de finalidades e tratamentos de dados, serão informadas através do site da Monest e eventualmente comunicadas aos usuários através do envio de e-mail, ressaltados os deveres e obrigações estabelecidos nos Termos e Condições de Uso.

Esta Política e suas respectivas atualizações devem prevalecer sobre todas as políticas, propostas, contratos, entendimentos anteriores e acordos eventualmente existentes entre as partes versando, direta ou indiretamente, sobre o tema de privacidade.

Esta Política é parte integrante dos Termos & Condições de Uso da Monest.