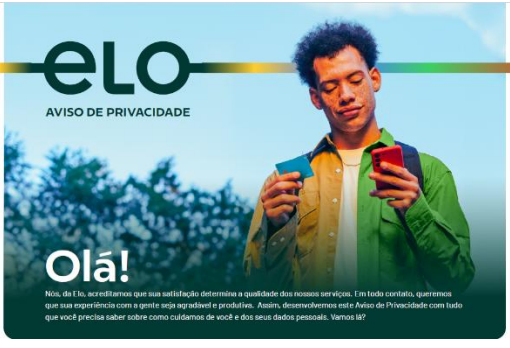

elo

AVISO DE PRIVACIDADE

Olá!

Nós, da Elo, acreditamos que sua satisfação determina a qualidade dos nossos serviços. Em todo contato, queremos que sua experiência com a gente seja agradável e produtiva. Assim, desenvolvemos este Aviso de Privacidade com tudo que você precisa saber sobre como cuidamos de você e dos seus dados pessoais. Vamos lá?

Quais dados pessoais coletamos?

Dados de identificação e contato
CPF, nome completo, número do cartão, celular e e-mail

Dados profissionais, financeiros e dados sensíveis

Dados de navegação
Características do dispositivo de acesso, do navegador, IP (com data e hora), origem do IP, dados sobre cliques, páginas acessadas, termo de procura digitado nos sites de buscas etc.

Como?

Você fornece diretamente pra gente ao preencher formulários em nossas páginas, por exemplo.

Por meio de parceiros. Nesse caso, os dados foram fornecidos por você ao parceiro e o compartilhamento, autorizado.

Coletados automaticamente por meio de tecnologias padrões, como cookies, pixel tags e beacons.

E por que precisamos dos seus dados?

Coletamos e tratamos seus dados para:

- **Permitir** seu acesso ao nosso site.
- **Contratar**, criar ou atualizar cadastros para contato.
- **Oferecer** promoções, descontos ou benefícios personalizados da Elo ou de nossos parceiros comerciais.
- **Enviar** convite para participar de pesquisas de satisfação, criação de novos produtos, promoções, serviços, entrevistas ou grupos focais, desde que autorizado pelo Usuário.
- **Aconselhar** os usuários e parceiros da Elo sobre padrões de gastos, fraudes e outras tendências, a partir de dados anonimizados e agregados.
- **Operacionalizar** a plataforma de serviços.

No caso de tratamento de dados de funcionários.

- Fazer a gestão de Recursos Humanos.
- Atender às exigências legais e regulatórias, como obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas.
- Gerenciar benefícios oferecidos aos funcionários e seus dependentes menores, como planos de saúde, seguros, e programas de bem-estar.
- Campanhas institucionais voltadas aos funcionários e seus dependentes menores.
- Garantir a segurança física e digital dos funcionários e das instalações da empresa.
- Facilitar a comunicação interna e a gestão de equipes.

É bom saber!

Não usaremos seus dados para enviar comunicações ou publicidades se você não autorizar. É possível suspender o envio ao entrar na sua conta em nosso site, na opção "Meus Dados".

A coleta e o tratamento de dados só serão feitos para atingir as finalidades mencionadas pelo tempo legal permitido e de acordo com as bases legais

- Execução de contrato
- Cumprimento de obrigações legais
- Legítimo interesse
- Consentimento

Podemos compartilhar seus dados?

Sim. Em algumas situações, precisamos compartilhar seus dados com terceiros para atingir as finalidades da coleta. Mas não se preocupe! Só faremos isso quando necessário e garantiremos segurança e transparência em todo processo. Seus dados poderão ser transferidos e tratados em outros países, nesses casos, garantimos que a transferência ocorrerá de forma segura e em conformidade com nossas leis vigentes, observando padrões adequados de proteção dos dados e confidencialidade.

A seguir, confira para quem e quando será necessário compartilhar seus dados:

Empresas parceiras: para desenvolver nossas atividades comerciais.

Autoridades governamentais: para cumprir obrigações legais e regulatórias, ou para proteger nossos interesses em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

Prestadores de serviços: para fornecimento de serviços de RH, TI, segurança.

Parceiros de benefícios: para fornecimento de benefícios como planos de saúde e seguros.

Empresas provedoras de infraestrutura tecnológica e operacional: como provedores de serviço de armazenamento de informações, para dar continuidade às nossas atividades.

Para saber mais, acesse nossa **Central de Ajuda**, na sessão de Proteção dos Meus Dados.

E os cookies?

Anteriormente, vimos que podemos coletar seus dados por meio de cookies. Mas o que é isso?

Cookies são pequenos arquivos de texto enviados aos dispositivos das pessoas para armazenar dados e personalizar sua navegação. Nós coletamos esses arquivos quando você navega em nosso site e por meio de serviços como e-mails marketing.

Além dos cookies, usamos tecnologias como web beacons e pixel tags para coletar informações sobre visualizações, tipo de navegador e interações com o conteúdo, com o objetivo de melhorar a experiência de uso e otimizar o desempenho do site.

Não se preocupe! Os cookies só podem ser lidos pelo site que os gerou e não serão usados para executar programas ou enviar spam ou vírus.

Tipos de Cookies

Cookies de sessão
Expiram quando você fecha seu navegador ou aplicativo.

Cookies persistentes
Permanecem no seu navegador por tempo determinado ou até você os excluí-los.

Cookies primários
São definidos pelo site que você está acessando, no caso, a Elo, ou por terceiros em nosso nome.

Cookies secundários
Definidos por uma parte diferente do site que você está acessando.

Para que são usados?

A seguir, confira as categorias gerais dos cookies que usamos em nosso site:

Categoria	Funcionalidade	Quando é utilizado
Autenticação	Indicar que você está conectado, para que seja possível oferecer recursos apropriados e entender como você usa nossos serviços.	Para garantir ao usuário que a conexão com o servidor seja segura.
Segurança e integridade	Ativar os recursos de segurança e ajudar a detectar atividades que violam nossos termos.	Para proteger sua conta contra acessos indesejados, garantindo sua segurança ao criptografar cada sessão.
Recursos e serviços	Ajudar a fornecer produtos e serviços. Por exemplo, quando você vê ou interage com nosso site, é possível oferecer a você outros plug-ins sociais, experiências customizadas e conteúdo personalizado.	Quando você personaliza sua experiência em nossos serviços, como quando troca os benefícios do seu cartão na plataforma Elo Flex ou quando solicita seguros e vouchers.
Desempenho	Tornar sua experiência mais dinâmica em nosso site, por exemplo, ajudando a rotear o tráfego entre servidores.	Em algumas situações, informações podem ser armazenadas no seu navegador ou dispositivo para acelerar o carregamento de recursos.
Análises e pesquisas	Ajudar a entender, aprimorar e pesquisar produtos e serviços quando você acessa nossas plataformas.	Utilizamos serviços como Google Analytics para coletar dados que nos ajudem a entender suas necessidades, para melhorar sua experiência no site.

Posso desabilitar o uso de Cookies?

Você pode desabilitar a coleta e uso de cookies não essenciais clicando no pequeno botão de um cookie do lado inferior esquerdo da tela. Sua autorização para a coleta desses dados de navegação tem a duração de 60 dias. Após esse período, o botão aparecerá novamente para você poder escolher quais informações deseja compartilhar com a gente.

Você também pode desabilitar todos os cookies (inclusive os obrigatórios), mas isso pode afetar a performance e funcionalidades do site. Se optar por desabilitar, siga as instruções do seu navegador.

Firefox | Chrome | Safari | Explorer

Como mantemos seus dados seguros?

Sua segurança é a nossa prioridade. Por isso, tomamos medidas para garantir a privacidade e proteção dos seus dados, como:

- Controles de acesso.
- Políticas de segurança da informação e treinamentos regulares.
- Monitoramento e auditoria .
- Comunicação clara, mantendo canais de comunicação acessíveis para dúvidas e reportes de incidentes.

Além dessas medidas, é importante que você também tome alguns cuidados:

- Utilize apenas os **canais oficiais** disponibilizados pela Elo.
- Fique atento à **origem das mensagens**, não acessando o site da Elo por meio de links recebidos por e-mail, SMS, WhatsApp, Telegram etc.
- Mantenha sempre o **navegador e o antivírus atualizados.**
- Mantenha seus **dados atualizados.**
- Emita e utilize seus benefícios sempre **de acordo com os termos de uso** de cada produto.
- Esteja sempre **atento às informações** deste Aviso de Privacidade.
- Nunca faça cadastro em **nome de outro titular.**
- **Não compartilhe** sua senha ou login de acesso.

É bom saber!

Todos que acessarem dados pessoais devem manter sigilo. A violação do sigilo pode resultar em responsabilidades administrativa, civil e criminal. Também é necessário manter um registro com informações sobre o momento, duração, responsável pelo acesso e o arquivo acessado, conforme o artigo 13 do Decreto nº 8.771/2016.

Essas ações são fundamentais para garantir que todos na Elo estejam alinhados com as melhores práticas de proteção de dados, promovendo um ambiente seguro e em conformidade com a LGPD.

Se houver alguma não conformidade ou suspeita de fraude, poderemos bloquear o acesso à sua conta em nosso site. Portanto, em caso de dificuldades para acessá-la, entre em contato com a central de atendimento para realizar o desbloqueio. Para isso, solicitaremos documentações adicionais, que serão validadas pelos times internos.

Trabalhamos continuamente para proteger seus dados pessoais, aprimorando nossos processos, controles e medidas de segurança, por meio de auditorias, revisões internas e práticas de governança. Apesar de todos os nossos esforços e do cumprimento das exigências da LGPD, nenhum ambiente digital está totalmente livre de riscos, especialmente em situações que fogem ao nosso controle, como acessos indevidos ou falhas técnicas. Por isso, sua colaboração é importante: mantenha boas práticas de segurança e, caso perceba qualquer situação que possa afetar a proteção dos seus dados, entre em contato com nossa Central de Ajuda.

Retenção dos dados pessoais tratados

Os dados pessoais tratados por nós serão excluídos quando o período de tratamento terminar ou quando o titular solicitar a exclusão. Porém, os dados podem ser mantidos para cumprir obrigações legais ou regulatórias, transferidos a terceiros ou usados exclusivamente pela Elo. **Você pode pedir a exclusão a qualquer momento,** mas, após isso, não será possível consultar seus dados, emitir benefícios Elo, participar de promoções ou solicitar portabilidade.

Se tiver ativado algum benefício Elo, ele permanecerá ativo até o prazo de expiração, e seus dados serão mantidos até o fim desse período. Se estiver participando de um sorteio, seus dados serão mantidos até o término da promoção. **Após isso, os dados poderão ser retidos para cumprir obrigações legais ou processos judiciais, com prazo mínimo de 5 anos.**

Seus direitos como titular dos dados pessoais

A LGPD garante a você diversos direitos sobre o uso dos seus dados, tais como:

- Confirmar a existência de tratamento
- Acessar seus dados
- Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Anonimizar ou eliminar dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei
- Pedir a portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto
- Eliminar dados tratados com consentimento
- Saber com quem a gente compartilhou seus dados
- Não fornecer seu consentimento para o tratamento e ser informado sobre as consequências dessa escolha
- Revogar seu consentimento

Alguns desses direitos podem ser exercidos diretamente por você, a partir da gestão de informações sobre sua conta. Outros dependerão do envio de solicitação para nossa análise.

Em todo caso, estamos aqui para te ajudar. Então, se precisar de ajuda para exercer seus direitos, entre em contato com a gente pelo **Portal de Privacidade** ou pelo e-mail **meusdados@elo.com.br**.

Atenção!

A exclusão de informações essenciais para gerir sua conta com a gente implicará o término de seu cadastro, com consequente cancelamento dos serviços prestados.

Nos comprometemos a atender seus pedidos no menor tempo possível. No entanto, mesmo em caso de pedido de exclusão, será respeitado o prazo mínimo de armazenamento de informações de usuários de aplicações de Internet, determinado pela legislação brasileira.

Fale com a gente

Estamos aqui para te ajudar no que for preciso! Então, se ainda tiver dúvidas sobre nosso Aviso de Privacidade ou qualquer prática que utilizamos em nosso site com relação a seus dados, entre em contato com a gente através do Portal de Privacidade, ou acessando nossa FAQ.

Se você já tem acesso, pode utilizar a opção 'Meus Dados' na área logada para fazer suas solicitações automaticamente. Caso não consiga, entre em contato com o suporte via formulário, Formulário FALE-SE.

Endereço: Alameda Xingu, 512 - Alphaville Industrial, Barueri - SP, 06455-030

Você também pode falar com nosso Encarregado pelo canal **meusdados@elo.com.br**.

Encarregado principal: Eliane Lapa
Encarregado substituto: Fabiana Aguiar Lima

elo