

Q&A – Webinar Gestão de Bases de Clientes: Conformidade com a LGPD para a Indústria de Intermediação

1. Com relação aos dados sensíveis, eles não estão no cadastro, são comunicados na informalidade. Isso não foge à regulação?

R: Sim, mesmo que os dados sensíveis sejam compartilhados informalmente, eles ainda estão sujeitos à LGPD. O tratamento desses dados exige base legal específica e medidas de segurança reforçadas. A informalidade não exime a responsabilidade da empresa. Porém, atente-se para que a coleta de um dado tenha finalidade legítima e o princípio da necessidade, ou seja, tratamento apenas dos dados estritamente necessários para a atividade, seja respeitado.

2. E quando um dado sensível é tratado por mais de uma área. Qual a melhor forma de conduzir?

R: É fundamental haver governança de dados. Isso inclui mapeamento claro de responsabilidades, controles de acesso, e políticas internas que garantam o tratamento adequado e seguro em todas as áreas envolvidas.

3. Caso eu acesse uma rede de Wi-Fi e, nessa rede, um hacker acesse meu notebook e consiga pegar dados de pessoas, isso é visto como violação por parte do dono do notebook?

R: É importante que a instituição tenha uma política de segurança das informações que conscientize tanto colaboradores quanto clientes sobre o risco do uso de redes wi-fi abertas e sem proteção.

Ainda, a instituição, responsável pelo tratamento dos dados de clientes, deve utilizar mecanismos de proteção compatíveis com a complexidade do negócio. Tais como o uso de VPN e demais ferramentas.

Perante a LGPD é dever do agente de tratamento de dados adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados.

Dessa forma, todo o contexto da violação e medidas de segurança aplicadas devem ser levados em consideração em uma eventual responsabilização.

4. A vida inteira escutei exatamente o contrário, que quanto mais informação melhor.

R: A LGPD determina a minimização de dados: coletar apenas o necessário para a finalidade pretendida. Isso reduz riscos e reforça a confiança do titular.

5. A exclusão pode estar resguardada por alguma obrigação regulatória, certo?

R: Sim. A LGPD prevê que, mesmo com o pedido de exclusão do titular, dados podem ser mantidos em algumas hipóteses, como, por exemplo, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, como fiscais ou contratuais.

6. Como as empresas podem equilibrar a conformidade com a LGPD e a inovação em tecnologias de dados, como inteligência artificial, sem comprometer a privacidade dos usuários?

R: Com governança de dados, uso de anonimização/pseudonimização, avaliações de impacto (DPIA), e transparência com os titulares. A inovação é possível, desde que respeite os princípios da LGPD.

O Uso de IA deve seguir princípios, tais como a transparência na coleta e no uso de dados, na proteção dos dados e no respeito aos direitos dos usuários.

7. Como estamos aqui no Brasil em relação ao ofertado no ramo de segurança?

R: O Brasil tem avançado significativamente em segurança da informação, especialmente após a entrada em vigor da LGPD e o aumento de incidentes de segurança da informação. No entanto, ainda há desafios, como a maturidade desigual entre setores e empresas. A adoção de boas práticas, como criptografia, gestão de acessos e programas de conscientização, tem crescido e se tornado cada vez mais crescente, mas a evolução contínua é essencial.

8. Quais as sanções, penalidades e multas em caso de descumprimento da LGPD?

R: As sanções incluem advertência, multa de até 2% do faturamento (limitada a R\$ 50 milhões por infração), bloqueio ou eliminação de dados, entre outras. A ANPD também pode aplicar medidas educativas ou corretivas.

Ainda, o risco reputacional deve ser levado em conta. Um vazamento de dados pode reduzir a confiança dos clientes em relação à instituição.

9. As gravações telefônicas também devem ser tratadas no âmbito da LGPD, se apresentarem dados de clientes?

R: Sim. Se contiverem dados pessoais, as gravações são consideradas tratamento de dados e devem seguir os princípios da LGPD, incluindo finalidade, necessidade e segurança.

Um exemplo importante é atualização cadastral de clientes, que pode ser feita verbalmente e uma gravação deverá ser tratada no âmbito da LGPD.

10. Quando um cliente opta por desabilitar a segurança da conta e seus dados vazam, o fato dele ter desabilitado a segurança o torna responsável ou a instituição ainda é corresponsável mesmo assim?

R: A responsabilidade pode ser compartilhada. A instituição deve garantir que o cliente tenha sido informado dos riscos e que a decisão foi consciente. A clareza na comunicação e nos termos de uso é essencial. Assim, é muito importante que a instituição comunique periodicamente e conscientize seus clientes sobre o uso adequado de equipamentos para prevenir riscos relacionados à segurança das informações.

11. Como o cliente externo à empresa pode ter certeza de que a mesma está tratando os dados de forma adequada e aderente à LGPD?

R: A transparência é chave. Políticas de privacidade claras, canais de atendimento ao titular, certificações de segurança e relatórios de impacto são formas de demonstrar conformidade.