

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Seja bem-vindo

A missão da Lopes é ajudar cada pessoa a encontrar o seu lugar. E esta é a Política de Privacidade Lopes. Ela reflete o compromisso que a Lopes sempre teve em zelar pela segurança no tratamento dos dados pessoais fornecidos por quem entra em contato ou faz negócios com a gente.

Esta política foi atualizada pela última vez em 08 de junho de 2021, e envolve todas as empresas controladas.

Introdução

Nas interações com a Lopes, você nos fornece seus dados pessoais para que possamos atendê-lo e conectá-lo ao ecossistema Lopes de serviços. Na Lopes, privacidade, segurança e transparência são valores fundamentais, portanto, a Lopes sempre adotou e, a cada dia, procura sempre evoluir nas melhores práticas de governança para garantir a confidencialidade, integridade e o tratamento adequado dos seus dados pessoais.

Entenda aqui como tratamos desses dados.

1. Dados coletados

Na missão da Lopes de ajudar cada pessoa a encontrar o seu lugar, coletamos os seguintes dados:

- Dados pessoais fornecidos pelo titular: dados inseridos ou encaminhados no decorrer do acesso aos nossos canais ou na contratação de produtos e serviços pelo próprio titular dos dados;
- Dados pessoais fornecidos via terceiros: a Lopes pode receber seus dados (i) por intermédio de parceiros ou prestadores de serviço que tenham algum relacionamento com o titular; (ii) dados coletados diretamente de bases públicas ou publicamente disponíveis; ou (iii) dados que foram tornados públicos pelo titular em sites ou redes sociais.
- Dados pessoais coletados eletronicamente: em nossos portais também existe a possibilidade de coleta de dados pessoais automática, por meio de cookies, com o propósito de fazer com que a experiência de navegação do usuário seja a melhor possível.

2. Uso dos dados pessoais

A tabela abaixo indica a finalidade de uso dos dados pessoais coletados:

Dado Pessoal	Finalidade
<p>Dados pessoais informados no cadastro, como nome e sobrenome, e telefone, e-mail.</p>	<ul style="list-style-type: none">• - Identificar o titular dos dados em nossas plataformas e em todo o ecossistema Lopes;• - Realizar o cadastro do titular;• - Entrar em contato com o titular;• - Manter dados de contato atualizados para fins comerciais;• - Atender solicitações e dúvidas em nossos canais de atendimento;• - Informar a respeito de novidades e produtos/serviços que possam ser do interesse do titular;• - Informar a respeito de mudanças em nossas políticas;
<p>Dados pessoais obtidos na navegação (cookies), como registro de IP, data e hora de acesso, localização geográfica.</p>	<ul style="list-style-type: none">• - Melhorar a experiência do cliente em toda a sua jornada com a Lopes, seja de forma off-line ou por meios eletrônicos, tais como portais e plataformas gerenciadas pela Lopes;• - Efetuar levantamentos estatísticos para oferecer serviços personalizados;• - Direcionar publicidade tanto nas nossas plataformas como em sites de terceiros;• - Customizar conteúdo e publicidade que aparecem em nossas plataformas;• - Recomendar produtos ou serviços, nossos ou de terceiros, que possam ser do seu interesse;• - Monitorar atividades e tendências de uso;• - Mensurar interações e audiência dos serviços;• - Cumprir obrigações regulatórias e legais;

Dados pessoais recebidos de terceiros como nome e telefone enviado por portais de imóveis em que você se cadastra e demonstra interesse em imóveis da nossa carteira.

- - Garantir a sua segurança na prestação de nossos serviços e prevenção de fraudes;
- - Agilizar processos de cadastro e melhorar a sua experiência em nossas plataformas;
- - Prevenir problemas técnicos e de segurança, como invasões e incidentes de segurança;
- - Entrar em contato com o titular.

2.1. Cookies

Os cookies coletam algumas informações de navegação na web. Quando uma pessoa acessa um site na web, o servidor da página web (site) envia um pequeno fluxo de informações ao navegador que ficam armazenadas no servidor do site na forma conhecida como “cookies”, e esses cookies são ativados sempre que ocorrer uma nova visita do usuário ao mesmo site.

As informações coletadas nos arquivos são interpretadas e executadas, o que possibilita a identificação dos interesses e necessidades da pessoa que acessa a página, fazendo com que o site seja exibido de forma personalizada. Essa interação faz com que a experiência do usuário seja mais rápida e fluida. Os cookies utilizados em nossos portais têm as seguintes finalidades:

- Cookies essenciais: são cookies necessários para o funcionamento das páginas Lopes na web e para possibilitar o cumprimento de obrigações legais. Sem estes cookies, nosso site irá operar sem todas as suas funcionalidades, e podemos não ser capazes de fornecer uma experiência satisfatória dos serviços ou recurso.
- Cookies de Preferência: coletam informações sobre preferências do usuário, permitindo facilitar sua navegação por meio do armazenamento das escolhas (como idioma ou localização). Esses cookies de preferência registram informações específicas de navegação (incluindo a maneira como o usuário chega ao site, as páginas visualizadas, as opções selecionadas, as informações inseridas e o caminho percorrido no site).
- Cookies de redes sociais: são cookies de redes sociais que têm por finalidade apresentar anúncios mais relevantes e permitir avaliar a sua interação com nosso conteúdo.
- Cookies Analíticos: os cookies analíticos coletam informações sobre a utilização do site, permitindo que a gente melhore o seu funcionamento. Por exemplo, os cookies analíticos identificam quais são as páginas mais visitadas, registram quaisquer dificuldades que os usuários sintam na navegação, e identificam se a nossa publicidade é eficaz ou não.

Você pode configurar o uso de cookies diretamente no seu navegador. Para cada navegador utilizado, existem procedimentos definidos pelos seus desenvolvedores, conforme links abaixo:

- Google/Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pt-BR>
- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/pt-br/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/pt-BR/kb/ative-e-desative-os-cookies-que-os-sites-usam>
- Safari: <https://support.apple.com/pt-br/guide/safari/sfri11471/mac>

3. Com quem compartilhamos

Haverá casos em que precisamos compartilhar os dados pessoais dos titulares com terceiros, tais como:

- Fornecedores. O ecossistema de serviços Lopes conta com serviços e produtos de terceiros, que podem ter acesso aos dados pessoais que coletamos. As informações são compartilhadas estritamente para o exercício de nossas atividades comerciais. Para tanto, avaliamos cuidadosamente nossos fornecedores, que devem garantir a capacidade de se obrigarem à proteção de dados pessoais por nós compartilhados, e contar com ferramentas de segurança da informação adequadas a minorar riscos de vazamentos de informações ou ataques de hackers. Servidores de hospedagem são um exemplo de fornecedor necessário ao nosso exercício profissional.
- Parceiros Comerciais. A intermediação imobiliária, por sua natureza e definição legal, ocorre através de mediação de negócios entre diversos interessados, tais como, proprietários, incorporadoras e corretores de imóveis independentes que se associam à Lopes para atender seus clientes. Portanto, dados pessoais podem ser compartilhados com esses parceiros única e exclusivamente com o objetivo de alcançar o negócio imobiliário no qual o cliente/usuário Lopes tiver potencial interesse. Da mesma forma como fazemos com nossos fornecedores, empregamos os melhores esforços para avaliar cuidadosamente se nossos parceiros tratam os dados pessoais em linha com o padrão de qualidade que exigimos. Em nenhuma hipótese, dados pessoais são compartilhados pela Lopes para finalidades diversas da realização de intermediação imobiliária ou a contratação de produtos e serviços financeiros imobiliários, tais como financiamento imobiliário ou consórcio imobiliário. Não há hipótese de a Lopes compartilhar dados com outras indústrias de mercado imobiliário acessório, tais como lojas de móveis planejados.
- Obrigações legais. A Lopes ressalva ter o direito de compartilhar quaisquer dados pessoais necessários para cumprir uma obrigação legal ou, ainda, proteger os nossos direitos e dos nossos colaboradores.

4. Como mantemos dados pessoais seguros

Os dados pessoais em posse da Lopes são armazenados de acordo com procedimentos e ferramentas de segurança da informação off-line ou online. Implementamos:

- Controle de guarda dos dados, de forma a assegurar contra acesso não autorizado;
- Acesso restrito de pessoas ao local onde são armazenadas as informações pessoais; e
- Adoção de procedimentos para que fornecedores, parceiros comerciais e colaboradores mantenham dados pessoais coletados pela Lopes - na medida **estritamente** necessária - ao desenvolvimento das soluções de serviços imobiliários que a Lopes coloca à disposição de seus clientes, e desde que estes tenham condições de manter o tratamento de dados nos limites legais.

Importante salientar que nenhuma transmissão de informações é totalmente segura, pois sempre estará suscetível à ocorrência de eventos adversos, como falhas técnicas ou ataques digitais. Por isso, a Lopes adota as melhores práticas ao seu alcance e atua com controles robustos para preservar a privacidade e proteger os dados pessoais de seus clientes ou usuários dos meios digitais Lopes.

Na hipótese de incidência de eventos adversos, a Lopes trabalhará para remediar as consequências do evento, sempre garantindo a devida transparência. Caso você tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, por favor, entre em contato conosco pelo canal de atendimento indicado ao final desta política.

5. Direitos do Titular

O cliente/usuário Lopes tem salvaguardados direitos relativos aos dados pessoais que coletamos e tratamos, através dos mecanismos abaixo:

Confirmação e Acesso	Permite que você possa verificar se tratamos dados pessoais seus e, em caso positivo, requisitar quais os dados pessoais que nós temos sobre você.
Correção	Permite que você corrija os seus dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
Bloqueio ou Eliminação	Permite que você nos peça para (a) bloquear seus dados, suspendendo, temporariamente, a sua possibilidade de tratamento pela Lopes; e (b) eliminar seus dados, caso em que apagaremos todos os seus dados sem possibilidade de reversão, excetos se necessários ao exercício legal das nossas atividades ou para salvaguardar direitos da Lopes e de seus colaboradores ou demais casos previstos em lei.
Portabilidade	Você tem o direito de solicitar, mediante requisição expressa, que seja fornecido a você, ou a terceiro que você escolher, os seus dados pessoais em formato estruturado para transferência a outra empresa, desde que não viole a propriedade intelectual ou segredo de negócios da Lopes.

Informação sobre o compartilhamento	Você tem o direito de saber quem são as entidades públicas e privadas com as quais realizamos uso compartilhado de dados. Se você tiver dúvidas ou quiser maiores detalhes, você tem o direito de nos solicitar essas informações.
Informação sobre a possibilidade de não consentir	Permite que você tenha informações claras e completas sobre a possibilidade e as consequências de não fornecer consentimento. O seu consentimento, quando necessário, deve ser livre e informado. Portanto, sempre que pedirmos seu consentimento, você poderá negá-lo – ainda que, nesses casos, é possível que tenhamos que limitar alguns serviços.
Revogação do consentimento	Você tem o direito de retirar a permissão de uso de dados pessoais em relação às atividades que dependem do seu consentimento. Se você retirar o seu consentimento, talvez não possamos mais fornecer determinadas comunicações ou serviços Lopes para você.
Exercício regular de Direito da Lopes x Oposição do Usuário	A lei autoriza o tratamento de dados pessoais mesmo sem o seu consentimento. Caso você não concorde com esse tratamento, em alguns casos, você poderá se opor a ele, solicitando a interrupção de forma justificada. Caso você não queira mais receber nossas comunicações de marketing, basta clicar no link <i>unsubscribe</i> no rodapé da mensagem recebida.

6. Retenção dos dados pessoais

A Lopes está comprometida com a manutenção das suas informações de forma segura e apenas pelo período necessário. Os dados pessoais, tratados pela companhia, serão eliminados quando não forem mais necessários aos fins para os quais foram coletados, ou quando solicitado pelo titular, salvo se houver qualquer outra razão para sua manutenção, por exemplo, cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, ou para resguardar os direitos da Lopes.

7. Canal de Atendimento sobre privacidade de dados pessoais:

Caso tenha dúvidas, comentários ou sugestões relacionadas à privacidade dos seus dados pessoais ou queira exercer seus direitos, entre em contato conosco, através do e-mail: ouvidoria@lopes.com.br

E assim continuamos na missão de fazer com que cada pessoa encontre o seu lugar, respeitando a privacidade dos dados de todos os nossos clientes/usuários, colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais.