

	PROCEDIMENTO EFETIVAÇÃO DIREITOS DOS TITULARES – LGPD (ART.18)	Código: PO-COMP-01
		Versão: 01

PROCEDIMENTO EFETIVAÇÃO DIREITOS DOS TITULARES – LGPD (ART.18)

1.0 OBJETIVO

Estabelecer diretrizes, responsabilidades e controles para o atendimento das solicitações dos titulares de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, assegurando rastreabilidade, tempestividade e conformidade regulatória

2.0 CAMPO DE APLICAÇÃO

Normalmente, a aplicação se concentrará no setor de Tecnologia e Compliance, bem como com a DPO e o Comitê de Governança. No entanto, todas as áreas do Grupo Credfranco serão afetadas pela solicitação do titular dos dados pessoais, já que essas áreas se comunicam internamente conforme a necessidade do titular.

3.0 BASE LEGAL E PRINCIPIOS

O procedimento observa especialmente:

- Artigos 18 e 19 da LGPD
- Princípios do art. 6º (finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança e accountability).

4.0 DEFINIÇÕES

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.

DPO (Encarregado): responsável por atuar como canal de comunicação entre a empresa, e os titulares e autoridades.

Solicitação: Requisição formal do titular com base no Art. 18 da LGPD.

5.0 RESPONSABILIDADES

Processo	Responsável
Solicitação (artigo 18 da LGPD)	Titular de dados
Recebimento e triagem	Encarregada de dados – DPO
Execução	Áreas responsáveis
Validação	DPO
Conclusão do atendimento	DPO

	PROCEDIMENTO EFETIVAÇÃO DIREITOS DOS TITULARES – LGPD (ART.18)	Código: PO-COMP-01
		Versão: 01

6.0 PROCEDIMENTO

A comunicação do titular com a empresa, se dá através do email institucional web@credleve.com.br onde a solicitação é encaminhada para tratativa interna de acesso a dados.

Esse canal visa garantir a melhor resposta possível aos direitos do titular, em conformidade com as exigências legais de privacidade e proteção de dados.

A DPO deverá abrir um chamado através do email, seguindo o preenchimento dos dados abaixo:

Sua área

Seu nome

Assunto *

Relate sua solicitação *

No campo “sua área” deve ser preenchido com **Compliance** e o assunto deve constar: **SOLICITAÇÃO TITULAR**, no campo em aberto deve ser descrito o incidente ou a suspeita deste e após isso enviado.

7.0 Descrição do processo

	PROCEDIMENTO EFETIVAÇÃO DIREITOS DOS TITULARES – LGPD (ART.18)	Código: PO-COMP-01
		Versão: 01

De acordo com o artigo 18 da LGPD, o titular dos dados pessoais tem os seguintes direitos perante ao Grupo Credfranco:

- Confirmação da realização do tratamento de seus dados;
- Acesso aos seus dados tratados por mim;
- Solicitação da correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitação da anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- Solicitação da portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa;
- Solicitação da eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento; Obtenção de informação das entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos seus dados;
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- Solicitação da revogação do consentimento a qualquer momento;
- Possibilidade de peticionar em relação aos seus dados contra nós ou perante a autoridade nacional (ANPD).

8.0 Atendimento

O titular dos dados encaminhará sua solicitação através do site institucional da Credfranco, através da aba “Acesso aos dados”. Após o recebimento, será enviado automaticamente um e-mail ao titular para confirmar a sua identidade, garantindo que a pessoa que fez o pedido seja do fato que alega ser, conforme os direitos estabelecidos no artigo 18. Para validar a identificação, será solicitado ao titular que envie uma foto do documento de identificação.

Após o titular fornecer as informações solicitadas (foto com documento de identificação), a encarregada de proteção de dados do Grupo Credfranco analisará a requisição do titular em um prazo de 24 horas úteis e abrirá o chamado através da plataforma runrunit, para as áreas envolvidas.

A área exigida terá o prazo de 2 dias úteis para retornar com a solicitação para o encarregado de proteção de dados.

O encarregado analisará os documentos enviados pelas áreas em até 2 dias úteis. Se houver pendências, retornará à área correspondente, que terá o prazo de 2 dias úteis para dar o retorno ao encarregado de proteção de dados.

6.2.5 Após o retorno definitivo, o encarregado terá o prazo de 2 dias úteis para dar a resposta ao titular.

9.0 Resolução

A DPO deve direcionar a solicitação de exclusão do consentimento do processamento dos dados pessoais ao setor responsável, solicitando as devidas tratativas com o prazo de 02 dias;

	PROCEDIMENTO EFETIVAÇÃO DIREITOS DOS TITULARES – LGPD (ART.18)	Código: PO-COMP-01
		Versão: 01

Nota: O prazo pode ser maior que 02 dias de acordo com complexidade do caso, neste contexto, a DPO deve negociar uma nova data de entrega com o gerente da área responsável;

Ao concluir as ações solicitadas pela DPO, a área demandada deve enviar as evidências das ações realizadas por e-mail para a DPO dentro do prazo estabelecido;

A DPO deve analisar se a ação executada está conforme a solicitação de titulares de dados em até 02 dias após o envio das evidências pela área.

10.0 Conclusão do atendimento

Após receber o de acordo da área responsável pelo reajuste de dados, o responsável deve responder no sistema o retorno dos dados com a tratativa;

11.0 Documentação

Toda documentação deverá ser salva no sistema, com o registro do número de incidentes e tempo de resolução.

12.0 Considerações finais

Este procedimento deverá ser adotado a partir desta data e todas as alterações estruturais que se fizerem necessárias deverão ser previamente aprovadas pela área de Governança e Compliance.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Emissão	Aprovação			
01	09/02/2026	06/03/2026	Emissão do Procedimento	Marcelo Carmanini	Diretoria