

Política de Encerramento de Contas e Expurgo de Dados

CONTOBANK

VERSÃO	MOTIVO	DATA	ELABORADOR	RESUMO DAS ALTERAÇÕES
1.0	Criação da Política	22/01/26	DeJur ContoBank	Criação da Política

SUMÁRIO

Política de Encerramento de Conta e Expurgo de Dados da ContoBank

- 1. INFORMAÇÕES GERAIS**
- 2. DA COLETA DE DADOS**
 - 2.1 Da Coleta de Dados Informados pelo Titular**
- 3. DA FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS INFORMADOS PELO TITULAR**
- 4. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS DE TERCEIROS**
 - 4.1. Da Finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais Coletados de Terceiros**
- 5. COLETA DAS INFORMAÇÕES E USO DA INFORMAÇÃO**
- 6. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS**
- 7. ENCERRAMENTO DE CONTA**
- 8. PRAZO DE RETENÇÃO**
 - 8.1. Armazenamento em longo prazo**
- 9. EXPURGO DOS DADOS**
 - 9.1. Prazo Para Expurgo/Descarte Dos Dados**
- 10. DAS ATUALIZAÇÕES E INFORMAÇÕES DE CONTROLE**
- 11. DO FORO**
- 12. CANAL DE ATENDIMENTO**
- 13. CANAIS DE DÚVIDAS**

1. INFORMAÇÕES GERAIS

A presente Política de Privacidade contempla as regras e processos de como o CONTOBANK (“CONTOBANK”) realiza o tratamento das informações que você nos envia ao usar o aplicativo/plataforma web, ressaltando os procedimentos de Encerramento de Conta e Expurgo de Dados.

Esta Política foi elaborada em conformidade com a Lei Federal nº12.965, de 23 de abril 2014, em consonância com o Código de Ética do CONTOBANK e com a Lei nº13.709/2018 que dispõe sobre a proteção de dados.

Sua revisão ocorrerá em decorrência de eventual atualização normativa, novas funcionalidades implementadas ou quando o CONTOBANK entender que é necessário.

No aceite dessa Política, o usuário aceita as diretrizes aplicadas e descritas, assim autorizando a coleta, armazenamento, tratamento e utilização das informações coletadas durante a navegação as áreas públicas e restritas, para confirmação de identidade e acesso nos procedimentos de requisição de encerramento de conta e seu consequente expurgo de dados. Tais ações visa às seguintes finalidades:

- i. Possibilitar o acesso e o uso dos recursos e funcionalidades do site/plataforma;
- ii. Permitir a comunicação entre usuários e o CONTOBANK;
- iii. Subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes, nos termos da regulamentação aplicável;
- iv. Subsidiar procedimento de encerramento de conta e expurgo de dados.

2. DA COLETA DE DADOS

Considerando que na plataforma temos a seguinte jornada do usuário:

- i. Onboarding enquanto usuário responsável e login;
- ii. Onboarding para abertura de conta corrente;
- iii. Onboarding para demais serviços financeiros.

No item i, coletamos os seguintes dados dos usuários:

Dados Pessoais: são todos os dados que possam, de alguma forma, identificar o usuário, tais como, mas não se limitando a: nome completo, número de CPF, número de RG, endereço, número de telefone e endereço de e-mail.

No item ii em demais, outros dados pessoais poderão ser requeridos para aprovação, tais como: comprovantes de endereço, comprovantes de receitas, extratos financeiros de outras instituições e informações sobre origem dos recursos para que a Instituição financeira responsável possa cumprir com suas responsabilidades sobre Prevenção a atos Ilícitos, Lavagem de Dinheiro e financiamento ao Terrorismo.

Adicionalmente, os dados abaixo serão requeridos a partir do **item iii**, inclusive, sendo:

Dados Financeiros: são os dados que detalham, de forma específica e pessoal, informações financeiras, são elas: informações de investimentos, ganho de capital, transações financeiras, entre outras.

Informações coletadas ao usar o Site: navegador de acesso; endereço do protocolo de Internet (IP); data e hora do acesso; a localização geográfica; e as ações do usuário no site/plataforma se for cadastrado.

Informações coletadas de usuários ao usar a Plataforma: o modelo do dispositivo móvel e o sistema operacional utilizado para o acesso, incluindo o Device ID; endereço do protocolo de Internet (IP); data e hora do acesso versão do aplicativo; provedor de conexão; localização geográfica e as ações do usuário.

Comunicação entre Usuário e o CONTOBANK, comunicações por e-mail, telefone e rede sociais.

2.1. Dados Pessoais Informados Pelo Titular

- I. Dados cadastrais, tais como: nome completo, documentos de identificação, domicílio;
- II. Dados de contato, como telefone e e-mail;
- III. Profissão/ Ocupação;

- IV. Renda declarada anual;
- V. Renda declarada mensal;
- VI. Upload dos documentos de identificação como RG, CNH, CPF, dentre outros, frente e verso;
- VII. Dados biométricos, tais como a fotografia do seu rosto (selfie), sua impressão digital e/ou biometria facial para desbloqueio do app via dispositivo (*fingerprint, touch ID e face ID*) e reconhecimento facial para fins de autenticação;
- VIII. Nível de exposição política.

Além dos dados informados no item 4 dos Termos de Uso, supracitados neste documento.

3. DA FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS FORNECIDOS PELOS TITULARES

- I. Prestação dos serviços e oferecimento dos produtos contratados;
- II. Identificação, autenticação e verificação de requisitos para contratação dos serviços e produtos do CONTOBANK;
- III. Validação, autenticação e demais tratamentos de dados dos pais ou responsáveis legais, necessários para a confirmação de abertura de conta para menores de idade e prestação de serviços e produtos relacionados;
- IV. Autenticação de transações financeiras;
- V. Viabilização de operações de Open Finance;
- VI. Criação de perfil de investidor para adequação de serviços financeiros;
- VII. Atendimento de solicitações e dúvidas;
- VIII. Efetivação de portabilidade salarial, se requerida;
- IX. Fornecimento de cartão de crédito adicional;
- X. Contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, ou outros meios de comunicação, inclusive para envio de notificações ou *push* de uso dos

serviços do CONTOBANK, para fins de marketing e outras tratativas relacionadas ao seu contrato, produtos e serviços do CONTOBANK;

- XI. Envio do seu cartão de crédito e de comunicações em geral;
- XII. Para operacionalização de benefícios relacionados ao uso do marketplace e outros produtos e serviços, como por exemplo *cashback*, entre outros;
- XIII. Consultas sobre suas informações na base de dados do Sistema de Informações de Crédito (SCR), mediante a obtenção do seu consentimento;
- XIV. Proteção ao crédito, incluindo concessão de crédito e aumento de limite;
- XV. Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- XVI. Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do CONTOBANK e do sistema financeiro;
- XVII. Garantir meios de acessibilidade para assegurar atendimento justo e equitativo aos nossos clientes e outros titulares de dados que necessitem;
- XVIII. Exercício regular de direitos do CONTOBANK, inclusive para eventual apresentação de documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- XIX. Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
- XX. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, por exemplo, para manutenção do seu cadastro atualizado ou cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias impostas ao CONTOBANK, incluindo normas de Conheça seu Cliente (KYC), Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e outras;
- XXI. Subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes, nos termos da regulamentação aplicável.

4. DADOS PESSOAIS QUE COLETAMOS DE TERCEIROS

O CONTOBANK irá coletar os seguintes dados em banco de dados de terceiros:

- I. Dados cadastrais, tais como: nome completo, filiação, data de nascimento, CPF, número de telefone, endereço, entre outros;
- II. Dados sobre restrições financeiras, tais como: negativações, valores devidos, datas de vencimento, quantidades de consultas, entre outros;
- III. Chaves Pix e informações a elas relacionadas;
- IV. Informações sobre histórico de crédito;
- V. Score gerado por bureaus de crédito;
- VI. Informações de dívidas a vencer ou vencidas, coobrigações e garantias;
- VII. Se você faz parte de alguma lista de Pessoa Politicamente Exposta (PPE) ou lista de restrição (como, OFAC, CSNU e outras listas internacionais);
- VIII. Informações constantes da base de dados do Sistema de Informações de Crédito (SCR), mediante consentimento.

4.1. FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS DE TERCEIROS.

- I. Prestação e oferecimento dos serviços e produtos do CONTOBANK;
- II. Melhoria de nossos produtos e serviços;
- III. Marketing, prospecção, pesquisas de mercado e de opinião;
- IV. Proteção ao crédito, incluindo concessão de crédito e aumento de limite;
- V. Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- VI. Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do CONTOBANK e do sistema financeiro;
- VII. Garantir meios de acessibilidade para assegurar atendimento justo e equitativo aos nossos clientes e outros titulares de dados que necessitem;
- VIII. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, por exemplo, para manutenção do seu cadastro atualizado ou cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias impostas ao CONTOBANK, incluindo normas de Conheça

seu Cliente (KYC), Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo e outras.

5. COLETA DE INFORMAÇÕES E USO DA INFORMAÇÃO

- (i) No momento da abertura da conta, os dados fornecidos pelo cliente são armazenados e processados em servidores de acordo com rígidos padrões de segurança e confiabilidade. O cliente poderá questionar a situação de seus dados, inclusive solicitar a exclusão.
- (ii) Os usuários serão avisados sobre quais dados seus estão sendo coletados, ficando a seu critério fornecê-los ou não, conforme critério de aceite da instituição. Importante informar que os dados são utilizados pelo CONTOBANK para análises, cujo foco é melhorar a experiência do cliente nos serviços ofertados, solucionar problemas e identificar oportunidades.
- (iii) Ressaltamos que ao fornecer seu endereço de e-mail, o cliente está autorizando o envio de mensagens pelo CONTOBANK de conteúdo transacionais e informativos. Informamos que não utilizamos serviços de terceiros para envio de e-mails em nosso nome, caso receba uma mensagem suspeita em nome do CONTOBANK, entre em contato conosco. O cliente pode, a qualquer momento, requisitar o descadastramento de seu e-mail para fins de conteúdos promocionais e de marketing.
- (iv) O titular também concorda que, com a finalidade de subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes, iremos coletar, registrar, consultar e compartilhar com outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, por meio de sistema eletrônico ou qualquer outro, nos termos da regulamentação aplicável, dados e informações sobre indícios de fraudes, inclusive aqueles que digam respeito ao usuário, tais como e conforme aplicáveis, a identificação de quem teria executado ou tentado executar a fraude; a descrição dos fatos que indicam a ocorrência ou a tentativa de fraude; a identificação da

instituição responsável pelo registro dos dados e das informações e a identificação dos dados.

6. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

O que o usuário e titular de dados pessoais pode solicitar, em conformidade com a legislação aplicável:

- i. Esclarecimentos sobre a existência de tratamento dos dados pessoais e a forma;
- ii. Pedir os dados pessoais;
- iii. Solicitar correção dos dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD. Atenção alguns dados não são passíveis de exclusão conforme legislação brasileira;
- v. Pedir portabilidade dos dados pessoais para outro fornecedor de um serviço;
- vi. Solicitar o expurgo ou anonimização dos dados pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto quando a lei autorizar a manutenção destes dados por outro fundamento;
- vii. Ter a informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais o banco tenha realizado o uso compartilhado dos seus dados pessoais;
- viii. Ter a informação que pode optar pelo não tratamento de seus dados, porém poderá haver ações ou pontos a serem observados;
- ix. Revogar o aceite para permissão do tratamento de dados;
- x. Pedir encerramento de contas.

7. ENCERRAMENTO DE CONTA:

Para encerrar sua conta bancária, basta acessá-la através de nosso SuperApp e, na página de controle da conta, utilize o botão de pedido de encerramento.

Os usuários podem fechar suas contas bancárias a qualquer momento. No entanto, é importante observar que, mesmo após o fechamento, as informações continuarão armazenadas em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

Para cancelamento da sua conta como usuário da plataforma, sendo este estágio inicial, basta solicitar através dos canais de atendimento no site e App.

8. PRAZO DE RETENÇÃO

Os Dados Pessoais serão armazenados durante o prazo necessário para cumprimento da finalidade do tratamento para os quais foram coletados, ou até o momento em que o usuário solicitar a sua eliminação, exceto se a retenção do dado for expressamente autorizada por lei ou regulação aplicável, ou ainda, quando se findar o prazo para a guarda dos dados.

Para atender às normativas vigentes referentes á sigilo bancário, retemos as informações dos usuários e transações bancárias na plataforma do CONTOBANK por um período de **até 10 anos**. Durante esse tempo, mantemos acesso imediato aos dados para garantir a eficiência operacional.

As instituições financeiras envolvidas nas operações irão praticar regras de guarda por períodos diferentes entre si, podendo ser verificado nas políticas das respectivas instituições financeiras e será dada a clareza de cada uma conforme as operações financeiras acontecerem. E não está sob a gestão da plataforma do CONTOBANK.

8.1 Armazenamento em Longo Prazo:

Após o período de retenção inicial, as informações são transferidas para uma forma de armazenamento de longo prazo conhecido como "Cold Storage". Isso significa que as informações permanecem disponíveis, mas em um formato que não é acessado diariamente. Essa prática visa atender a requisitos legais, auditorias internas e manter a integridade dos dados.

9. EXPURGO DOS DADOS:

9.1 Prazo para Expurgo/Descarte dos Dados:

Após pedido de solicitação de expurgo dos dados pessoais ou uma vez findado a finalidade do tratamento dos dados, respeitando-se o prazo de retenção legal supracitado, o CONTOBANK realizará o expurgo dos dados em até 90 dias, quanto o usuário, conforme cláusula 2. DA COLETA DE DADOS, item i. ***Onboarding enquanto usuário responsável e login.***

Ressalta-se que apesar de solicitação para descarte, os dados poderão manter-se armazenados após fim do prazo de retenção nas seguintes condições:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória das Instituições Financeiras - dados pessoais relacionados à transações financeiras não podem ser expurgados;
- 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 lei nº 13.709/18; ou
- Uso exclusivo do Controlador, vedado seu acesso por terceiro e desde que anonimizados os dados.

10. DAS ATUALIZAÇÕES E INFORMAÇÃO DE CONTROLE

Qualquer ajuste e atualização se houver necessidade será refletido nessa Política de Privacidade, passando a vigorar a partir da data de sua publicação no site/plataforma.

11. DO FORO

As diretrizes estabelecidas neste documento são regidas de acordo com a legislação brasileira. Disputas relacionadas ao uso desse site e plataforma pelos Usuários, bem como violação dos direitos do CONTOBANK ou questões de propriedade intelectual, serão processadas na Comarca da Capital do Estado de São Paulo. O Usuário consente, expressamente, com a competência desse juízo, e renúncia, neste ato, à competência de qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

12. CANAL DE ATENDIMENTO

Para o exercício de direitos pelos titulares de dados, sempre que possível e nos termos da lei, disponibilizamos um canal de comunicação para gerenciar as comunicações com titulares de dados e possibilitar o atendimento o mais rápido e eficazmente.

Os usuários poderão solicitar, reclamar ou pedir informações relacionadas ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive para o exercício dos direitos de titular de dados indicados na presente Política e garantidos pela legislação nacional, através do e-mail atendimento@contobank.com.br e dpo@contobank.com.br.

Ressalta-se que, ao entrar em contato o usuário terá coleta informações para fins de confirmação da identidade do titular de dados serão ser tomadas medidas de seu interesse e sua segurança.

13. CANAIS DE DÚVIDAS

Em caso de dúvidas sobre os itens destes dispostos neste documento procure o Compliance Officer por meio do canal dpo@contobank.com.br.

