

Política de Privacidade

Contobank

1. INFORMAÇÕES GERAIS

A presente Política de Privacidade contempla as regras e processos de como a CONTOBANK (“CONTOBANK”) realiza o tratamento das informações que você nos envia ao usar o aplicativo/plataforma web e foi elaborada em conformidade com a Lei Federal nº12.965 de 23 de abril 2014, em consonância com o Código de Ética da 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 a CONTOBANK entender que é necessário.

No aceite dessa Política de Privacidade e do Termo de Uso, o usuário aceita as diretrizes aplicadas e descritas, assim autorizando a coleta, armazenamento, tratamento, uso de cookies e utilização das informações coletadas durante a navegação as áreas públicas e restritas. Tais ações visando às seguintes finalidades:

- i. Desenvolver, manter e aperfeiçoar os recursos e funcionalidades do site/plataforma;
- ii. Possibilitar o acesso e o uso dos recursos e funcionalidades do site/plataforma;
- iii. Analisar o desempenho do site/plataforma, medir o acesso e os hábitos de navegação dos usuários, bem como a forma que chegaram ao site;
- iv. Permitir a comunicação entre usuários e a CONTOBANK;
- v. Otimizar a experiência;
- vi. Otimizar e personalizar os serviços;
- vii. Subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes, nos termos da regulamentação aplicável.

2. DA COLETA DE DADOS

Coletamos os seguintes tipos de 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.

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 o Usuário e a 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 da 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. Contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, ou outros meios de comunicação, inclusive para envio de notificações ou *push* de uso dos serviços da CONTOBANK, para fins de marketing e outras tratativas relacionadas ao seu contrato, produtos e serviços da CONTOBANK;
- X. Para operacionalização de benefícios relacionados ao uso do marketplace e outros produtos e serviços, como por exemplo *cashback*, entre outros;
- XI. Marketing, prospecção, pesquisas de mercado, de opinião e promoção dos nossos produtos e serviços ou de nossos parceiros, inclusive com viabilização de ofertas e envio de informações sobre produtos, serviços,

- novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos relevantes para a manutenção do relacionamento com o usuário;
- XII. Consultas sobre suas informações na base de dados do Sistema de Informações de Crédito (SCR), mediante a obtenção do seu consentimento;
 - XIII. Proteção ao crédito, incluindo concessão de crédito e aumento de limite;
 - XIV. Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
 - XV. Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do CONTOBANK e do sistema financeiro;
 - XVI. Garantir meios de acessibilidade para assegurar atendimento justo e equitativo aos nossos clientes e outros titulares de dados que necessitem;
 - XVII. Exercício regular de direitos da CONTOBANK, inclusive para eventual apresentação de documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
 - XVIII. Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
 - XIX. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, por exemplo, para manutenção do 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;
 - XX. Subsidiar procedimentos e controles para prevenção de fraudes, nos termos da regulamentação aplicável.

3.1. 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: negativas, 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, obrigações 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.

3.2.FINALIDADE DO TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS DE TERCEIROS

- I. Prestação e oferecimento dos serviços e produtos da 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.

4. 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) Podemos utilizar cookies, APIs, bem como outras tecnologias para coleta de dados como localização endereço de IP, número de dispositivos, dispositivo de acesso, data e hora do acesso, páginas ou telas visitadas, tempo gasto durante o acesso e botões clicados.
- (iv) Ressaltamos que ao fornecer seu endereço de e-mail, o cliente está autorizando o envio de mensagens pelo CONTOBANK de conteúdo transacionais, informativos e promocionais. 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. Podendo, a qualquer momento, requisitar o descadastramento de seu e-mail para fins de conteúdos promocionais e de marketing.
- (v) 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.

4.1. USO DE COOKIES

Definição Cookies: arquivo adicionado ao seu dispositivo ou computador para fornecer uma experiência personalizada de acesso, por meio dele o CONTOBANK pode realizar ações de marketing e entender o comportamento dentro do site/plataforma. Para isso utilizamos de cookies salvo e temporário.

Um cookie salvo é aquele que quando você entra na sua Conta armazena informações, como nome e senha, assim o usuário não se conecta sempre.

Um cookie temporário é usado para identificar uma visita específica na área logada e acompanhar sua experiência.

As informações de clientes estão restritas ao acesso de funcionários, aqueles que utilizarem indevidamente dessas informações, estarão sujeitos às penalidades previstas em nosso Código de Ética.

Para fins de monitoramento e gerenciamento de riscos, poderemos trocar informações sobre nossos clientes com órgãos reguladores.

5. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

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, sendo que 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 realizou 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.

6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS COM TERCEIROS

O CONTOBANK poderá compartilhar os seus Dados Pessoais caso seja solicitado pelo usuário. O compartilhamento dos Dados Pessoais também poderá ser feito conforme for estritamente necessário para o desenvolvimento das atividades e serviços do CONTOBANK, ou para os propósitos estabelecidos nesta Política, atento à finalidade relacionada.

Caso seja necessário que o CONTOBANK compartilhe os Dados Pessoais do Titular com fornecedor, parceiro e/ou prestadores de serviço, que poderão estar sediados no foro do Brasil ou exterior, o CONTOBANK exigirá que todos esses fornecedores, parceiros ou prestadores de serviço utilizem tais Dados Pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

Os Dados Pessoais do Titular somente serão acessados por colaboradores, fornecedores, parceiros e prestadores de serviço que necessitem de seu acesso e estejam legitimados para o efetivo tratamento, observados os princípios da finalidade, adequação, necessidade, retenção mínima e demais princípios inerentes

ao tratamento de Dados Pessoais, sempre para os objetivos do CONTOBANK, além do compromisso de confidencialidade e preservação da privacidade do Titular, nos termos desta Política de Privacidade.

6.1. Hipóteses De Compartilhamento De Dados Pessoais Com Terceiros

(i) Para cumprimento das nossas obrigações contratuais

A fim de cumprir com as obrigações derivadas da relação jurídica contraída com o Titular, os Dados Pessoais poderão ser divulgados para fornecedores ou prestadores de serviços do CONTOBANK, bem como autoridades públicas ou governamentais.

(ii) Para os nossos objetivos comerciais

O CONTOBANK, poderá compartilhar Dados Pessoais com terceiros para os seus próprios objetivos comerciais. Somente serão compartilhados os Dados Pessoais estritamente necessários para possibilitar a prestação de serviços ao Titular. O CONTOBANK, também poderá compartilhar Dados Pessoais para diversos objetivos internos, como, mas não limitado, a assegurar a segurança dos serviços da empresa, melhorar a qualidade dos serviços que o CONTOBANK, presta ao Titular e analisar Dados Pessoais que são coletados.

(iii) Para fornecer serviços e produtos

O CONTOBANK, poderá compartilhar Dados Pessoais com fornecedores, parceiros e prestadores de serviço que nos ajudam a fornecer produtos e serviços ao Titular. O CONTOBANK, precisa compartilhar informações com esses parceiros a fim de processar os pedidos que o Titular realiza, cumprir com suas requisições, fornecer suporte ao consumidor, ou fornecer outros serviços e funções.

(iv) Para outras razões internas

O CONTOBANK, poderá compartilhar Dados Pessoais com parceiros e outras entidades que fornecem certos serviços ou auxiliam com funções internas ou com

o cumprimento de disposições legais/regulatórias, como análise de dados, manutenção da segurança de sistemas internos, segurança da informação, análise de dados (data analytics), avaliadores de garantia de qualidade, empresas de auditoria, escritórios de advocacia.

(v) Por razões legais ou regulatórias

O CONTOBANK, poderá compartilhar Dados Pessoais com outras entidades quando necessário para o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, incluindo o cumprimento de qualquer lei ou regulamento aplicável, processo judicial, arbitral ou administrativo. Também poderá compartilhar Dados Pessoais para proteger e defender os direitos da empresa, direitos do Titular, ou de qualquer outra pessoa, para proteger contra atividades fraudulentas ou maliciosas, para fazer cumprir os termos desta Política de Privacidade, ou para cooperar com agências fiscalizadoras da lei.

(vi) Quando o Titular consentir com a divulgação

O CONTOBANK, poderá compartilhar certas informações com parceiros ou outras entidades quando o Titular consentir com o compartilhamento em termo de consentimento específico, formalizado previamente ao compartilhamento dos Dados Pessoais.

7. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

O CONTOBANK, para operar de acordo com a prestação de serviços contratado e objetivando o melhor desempenho de seus negócios, poderá realizar transferência internacional dos Dados Pessoais do Titular, se necessário e de acordo com os propósitos previstos nesta Política e demais políticas e procedimentos de tratamento de dados e de segurança, bem como nas melhores práticas de segurança da informação do mercado. Neste caso, serão adotadas as medidas exigidas por lei para assegurar a proteção dos Dados Pessoais do Titular.

8. PRAZO DE RETENÇÃO E EXPURGO DOS DADOS:

Os Dados Pessoais serão armazenados durante o prazo necessário para cumprimento da finalidade do tratamento para os quais foram coletados, ou quando 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.

- 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, o CONTOBANK realizará o expurgo dos dados em até 90 dias, por questão de prazo sistêmico.

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

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador;
- 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.

9. DAS ATUALIZAÇÕES

Fica sob responsabilidade e disponibilização do banco suspender, cancelar ou interromper o acesso ao site/Plataforma, bem como ajustar, atualizar e reformulá-lo.

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

10. 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.

11. 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 fazer solicitar, reclamar ou pedir informações relacionadas ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive para o exercício dos direitos de titular de dados indicados no presente Aviso de Privacidade e garantidos pela legislação nacional, através do e-mail atendimento@contobank.com.br ou pelo seguinte endereço de email dpo@contobank.com.br aos cuidados do Responsável de Dados (DPO).

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.

12. CANAIS DE DÚVIDAS

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