

Política de Privacidade para *Site*, *APP* e *Contact Center* XS6 Assistência

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA.....	3
3. CONCEITOS APLICÁVEIS.....	3
4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS BÁSICOS.....	5
___A. ABRANGÊNCIA.....	5
___B. QUAL A NOSSA RESPONSABILIDADE?.....	5
___C. O QUE VOCÊ PRECISA FAZER?.....	5
___D. QUEM CONTROLA OS SEUS DADOS?.....	5
___E. COMO A GENTE RECEBE OS SEUS DADOS?.....	6
___i.DADOS FORNECIDOS:.....	6
___ii.DADOS COLETADOS:.....	6
___iii.DADOS QUE ASSUMIMOS:.....	7
___F. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES:.....	7
___G. DADOS SENSÍVEIS:.....	7
___H. PARA QUE UTILIZAMOS OS SEUS DADOS:.....	8
___I. EMPRESAS PARCEIRAS E FORNECEDORES QUE TÊM ACESSO AOS SEUS DADOS:.....	8
___J. FORNECEDORES DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:.....	9
___K. FORNECEDORES DE INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA:.....	9
___L. PARCEIROS COMERCIAIS E EMPRESAS DO CONGLOMERADO CAIXA:.....	9
___M. ONDE ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:.....	10
___N. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:.....	10
___O. COMO OS SEUS DADOS SÃO PROTEGIDOS?.....	10
___P. POLÍTICA DE COOKIES.....	11
___Q. COOKIES ESSENCIAIS.....	12
___R. SEUS DIREITOS.....	16
5. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	19
6. APROVAÇÃO.....	21
7. VIGÊNCIA.....	21
8. FUNDAMENTO LEGAL.....	21

1. OBJETIVO

A Política de Privacidade para *Site*, *APP* e *Contact Center* da XS6 Assistência S.A. (“Companhia” ou “Caixa Assistência”) tem como objetivo demonstrar o seu compromisso com a proteção de dados pessoais, em atendimento à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, bem como em observância às nossas Políticas Internas “PC003 - Política de Privacidade, Proteção e Governança de Dados” e “PC005 - Política de Segurança da Informação”.

A seguir apresentaremos como as suas informações serão coletadas, utilizadas, protegidas, bem como quais são os seus direitos e como eles poderão ser exercidos.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se à XS6 Assistência S.A.

3. CONCEITOS APLICÁVEIS

Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)	Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da Lei 13.709/2018 em todo o território brasileiro.
Consentimento	Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
Cookies	São pequenos arquivos que ficam armazenados no seu disco rígido e que servem para melhorar o desempenho do site, medir a audiência, possibilitar que você tenha uma experiência de visualização mais rápida, prática e individualizada, elaborar dados e relatórios estatísticos sobre as atividades das plataformas da Companhia, entre outras coisas.
Dado	Qualquer elemento que seja criado, capturado, utilizado, processado ou armazenado, em sentido amplo, nas operações de negócio, na relação da Companhia com os clientes internos e externos, bem como com pessoas e fontes externas à Companhia e nos processos de tomada de decisão e reporte de informação.

Dado pessoal	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
Dado pessoal sensível	Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
Encarregado de dados	Indicado pelo agente de tratamento (controlador ou operador) para atuar como canal de comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
Lei Brasileira	Todas as normas jurídicas vigentes relacionadas à proteção de Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando à Constituição Federal Brasileira; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018); Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014); Decreto Regulamentador do Marco Civil da Internet (Decreto nº 8.771/2016); Código Civil (Lei nº 10.406/2002), Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90); Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - "LGPD"	Dispõe sobre o Tratamento de Dados Pessoais, nos meios físicos e digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado;
Operador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
Privacidade	Estado privado que garante os direitos de pessoas físicas no que diz respeito ao processamento dos seus dados pessoais, incluindo o respeito ao direito à honra e à intimidade.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
Tratamento	Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
Usuários	Todas as pessoas naturais que acessam o website ou aplicativos da Caixa Assistência para buscar informações, contato, conteúdo, tornar-se parceiro etc.;

4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS BÁSICOS

A. ABRANGÊNCIA

Seja você um cliente da nossa empresa, alguém que tem interesse em algum de nossos produtos e serviços ou apenas um visitante em nosso site, essa política se aplica a você.

B. QUAL A NOSSA RESPONSABILIDADE?

Temos o compromisso de proteger os seus dados pessoais de qualquer violação que exponha a sua privacidade ou cause qualquer outro dano, utilizando os esforços necessários para mitigar os riscos dessa violação de dados.

C. O QUE VOCÊ PRECISA FAZER?

O primeiro passo é que você leia atentamente esta Política de Privacidade.

Se já é cliente, é importante que verifique também o seu contrato e entenda como usamos as suas informações para fornecer os serviços ou os produtos que contratou.

D. QUEM CONTROLA OS SEUS DADOS?

A XS6 Assistência S.A. (CAIXA Assistência) é uma empresa constituída como veículo para a parceria estratégica entre as acionistas Tempo Assist e Caixa Seguridade, e tem como objetivo a distribuição, a divulgação, a oferta, a comercialização, a venda e o pós venda, em canais de distribuição, físicos, remotos ou virtuais, da Caixa Econômica Federal, de produtos de serviços de assistência.

A Caixa Assistência, quando se relaciona diretamente com você e coleta as suas informações, assume o papel de controlador dos seus dados pessoais, ou seja, define quais as finalidades de tratamento e como esses dados serão utilizados, conforme as necessidades de utilização de cada empresa, sempre respeitando as bases legais vigentes e os seus direitos.

A depender da relação comercial com nossos parceiros e de como esses parceiros se relacionam com você, podemos assumir o papel de operadores de dados pessoais; ou seja, realizaremos o tratamento de seus dados baseado exclusivamente nas finalidades definidas no contrato com esses parceiros, sendo de responsabilidade desses parceiros definir as finalidades de tratamento de dados e as bases legais em que esse tratamento se enquadra.

E. COMO A GENTE RECEBE OS SEUS DADOS?

Temos 3 fontes diferentes para receber as suas informações:

i. DADOS FORNECIDOS:

Pode ser que você nos forneça seus dados pessoais quando preencher algum formulário ou para acessar nossas ofertas ou serviços. Veja abaixo quais são os dados pessoais que podemos solicitar:

- CPF, RG, nome e sobrenome, naturalidade e nacionalidade, idade e data de nascimento, estado civil, profissão, filiação, telefone e e-mail.

Para ter outras formas de falar com você:

- Seu endereço comercial e/ ou residencial, endereço de e-mail e números de telefone (celular, comercial e fixo).
- Informações bancárias também podem ser necessárias, elas servem para receber os pagamentos dos produtos que você comprou ou para a gente pagar algum valor do seu direito como reembolsos, cancelamentos, prêmios e afins.

ii. DADOS COLETADOS:

Dados importantes para melhorar a sua experiência durante o seu relacionamento com a gente, como quando você navega em nossos sites ou quando enriquecemos informações com nossos parceiros para determinadas finalidades, como para entrar em contato com você para avisar sobre o status de sua solicitação, por exemplo.

Coletamos os seus dados quando você nos liga, quando compra algum produto em qualquer canal de venda ou em qualquer outro momento de nosso relacionamento. Nossas coletas de dados incluem:

- Informações relacionadas ao histórico do seu relacionamento comercial conosco;
- Pedidos de produtos e serviços, se aplicáveis, faturamento e pagamento;
- Sua participação em ofertas promocionais, concursos ou eventos;
- Solicitações suas ou imprevistos que você nos relatou, por exemplo, com relação à entrega de nossos produtos ou ao desempenho de nossos serviços;
- Informações sobre compras de produtos e serviços que você realizou com nossos parceiros;
- Quando você acessa nossos sites, observamos suas preferências de compras, seus interesses de serviços e seus dados, e armazenamos essas informações no seu

computador para que, quando você voltar, sua navegação fique mais prática e fácil. Fazemos isso através dos cookies. Para saber mais, conheça a nossa Política de Cookies.

iii. DADOS QUE ASSUMIMOS:

Com base nesses dados que você nos fornece e com as informações que coletamos durante seu relacionamento, podemos gerar novas informações de acordo com seu comportamento e seu relacionamento com a gente.

Usamos as informações que você nos forneceu ou que coletamos para realizar estudos internos, visando a verificar potenciais oportunidades comerciais que possam atender às expectativas dos nossos clientes.

Esses estudos estatísticos também aproveitam informações públicas que, em conjunto com as suas informações e de seus contratos, servem para:

- Identificar o potencial de compra de clientes;
- precificar nossos produtos e serviços;
- adequar nosso processo de subscrição de riscos;
- identificar ilícitos que tenham algum risco para nossa empresa ou para você.

A gente faz esse tratamento em ambientes com dados anônimos que não identificam você e, quando o uso dos dados for necessário, em atendimento ao nosso interesse legítimo, será realizado com a devida segurança e com controle de acesso rígido e monitorado.

F. DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES:

A venda de nossos produtos e serviços a pessoas sem a plena capacidade civil (crianças e adolescentes, por exemplo) só poderá ser feita pelo responsável legal.

G. DADOS SENSÍVEIS:

Os dados que são considerados sensíveis são: origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação a um sindicato, dados relacionados a saúde ou orientação sexual, além de dados biométricos ou genéticos.

Caso sejam necessários, esses dados serão solicitados sempre com a justificativa legal de fornecimento dos serviços contratados ou para precificar, subscrever e regular a contratação de seguros.

H. PARA QUE UTILIZAMOS OS SEUS DADOS:**i. EM NOSSOS PROCESSOS PARA DISPONIBILIZAR PRODUTOS E SERVIÇOS:**

- Execução de contrato de nossos produtos e/ ou serviços ou itens relacionados a esse contrato, como prestação de serviço de assistência 24 horas, reembolsos etc.;
- Pedidos de produtos ou serviços e execução desses pedidos;
- Faturamento, cobrança de pagamentos;
- Relacionamento com o cliente por correio, telefone, e-mail ou mensagem instantânea como bate-papo, para qualquer pergunta, solicitação ou reclamação;
- Pesquisas de satisfação;
- Enviar informações sobre a manutenção ou a evolução de nossos serviços e produtos;
- Gerenciamento das suas escolhas e direitos quanto ao tratamento de seus dados pessoais.

ii. EM CAMPANHAS DE MARKETING E PROSPECÇÃO COMERCIAL RELACIONADAS A PRODUTOS E SERVIÇOS:

- Em campanhas de marketing e prospecção comercial relacionadas a produtos e serviços da Caixa Assistência;
- Eventualmente nós vamos precisar enviar informações sobre nossa empresa, publicações e atividades, entendendo que essas informações também atendem as suas expectativas.

I. EMPRESAS PARCEIRAS E FORNECEDORES QUE TÊM ACESSO AOS SEUS DADOS:

Muitos de nossos processos internos exigem a contratação de outras empresas para nos ajudar a executá-los.

Para fornecer a você determinados serviços, podemos compartilhar seus dados pessoais com nossos fornecedores e parceiros de negócio, que realizam o tratamento dos seus dados de acordo com as nossas definições.

Apesar desse acesso, essas empresas não podem usar os seus dados repassados para outros fins divergentes dos objetivos que nós definimos. Essas definições estão dispostas em contratos, com responsabilidades e penalidades estabelecidas, para garantir que nenhum direito seu seja violado.

Quando a nossa relação comercial com o parceiro o coloca no papel legal de controlador, conforme a LGPD, esses parceiros têm autonomia para definir as finalidades de tratamento de seus dados pessoais. Nesses casos, nossos contratos com essas empresas garantem

que nenhum de seus direitos será violado, impondo obrigações e responsabilidades mútuas para proteção de suas informações.

Para garantir a proteção de seus dados, parceiros e fornecedores críticos de nossas empresas passam por uma rígida avaliação e acompanhamento periódicos, conferindo conformidade em relação às nossas políticas e as melhores práticas de segurança e governança. Garantimos também que os parceiros e fornecedores são responsáveis pelas violações de dados pessoais que tenham origem em seus ambientes.

Nossas categorias parceiros e fornecedores são: mão de obra especializada, infraestrutura e tecnologia e parceiros comerciais.

J. FORNECEDORES DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA:

Empresas que disponibilizam profissionais especializados para executar os mais diversos processos dentro da nossa empresa.

Esses profissionais, assim como nossos funcionários, trabalham para entregar os serviços e os produtos a você, cuidam para atender às demandas regulatórias, ajudam na elaboração de peças para defesa em processos administrativos ou judiciais, além de acessarem suas informações para ofertar produtos e serviços.

K. FORNECEDORES DE INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA:

São as empresas que nos ajudam a manter nosso ambiente operacional funcionando 24 horas, todos os dias, para atender as suas necessidades.

Aqui se encaixam as empresas de tecnologia que realizam a manutenção e o fornecimento de servidores, sistemas, equipamentos de rede e armazenamento de dados em nuvem. Também estão incluídas as empresas que nos auxiliam na manutenção de nossos escritórios e outros ambientes físicos, principalmente no que diz respeito à segurança e controle desses ambientes.

L. PARCEIROS COMERCIAIS E EMPRESAS DO CONGLOMERADO CAIXA:

Enquadram-se nessa categoria as empresas com as quais a Caixa Assistência ou a Controladora (CAIXA) tenha algum acordo operacional para que participem da comercialização ou de parte do fornecimento de algum serviço ou produto que você contratou e a viabilização de ofertas de produtos e serviços em atendimento das finalidades previstas nesta Política de Privacidade de Dados.

Aqui estão, como exemplo, Agências da Caixa Econômica Federal, Lotéricos, Correspondentes Bancários, Caixa Seguridade, Caixa Cartões, Caixa Corretora e demais empresas coligadas.

M. ONDE ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:

Quando recebemos ou coletamos suas informações, elas ficam armazenadas em sistemas e servidores que contam com políticas de segurança necessárias para impedir qualquer violação ou vazamento.

Esses cuidados não extinguem a chance de um problema ocorrer, porém nossa intenção é reduzir riscos.

Dependendo de cada empresa, utilizamos diversas tecnologias para armazenar os seus dados, como por exemplo servidores alocados em parceiros, com administração exclusiva nossa.

N. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS OS SEUS DADOS:

Guardamos os dados que você nos fornece ou que coletamos durante nosso relacionamento comercial para atender a nossos reguladores e às legislações aplicáveis a cada produto oferecido por nossa empresa. A definição do período de armazenamento de seus dados para esse tipo de finalidade é definida por cada regulador.

Armazenamos também, durante o período em que seu contrato é válido e para defesa em processos judiciais e administrativos, por até 10 anos.

O. COMO OS SEUS DADOS SÃO PROTEGIDOS?

Nós temos uma Política de Privacidade, Proteção e Governança de Dados rígida que prevê todos os cuidados para que suas informações estejam seguras, pelo período que for necessário mantê-las.

Trabalhamos para proteger os seus dados contra destruição ou alteração acidental ou ilegal, perda acidental, divulgação ou acesso não autorizado e contra outras formas ilegais de tratamento de dados pessoais e sensíveis.

Além disso, nos preocupamos em:

- Coletar e tratar apenas dados pessoais adequados, relevantes e não excessivos, conforme necessário para atender aos objetivos e às finalidades definidas ou que estejam dentro de suas expectativas;
- Garantir que seus dados pessoais permaneçam íntegros. Para isso, podemos solicitar que você confirme os dados pessoais que mantemos sobre você. E, sempre que houver alguma mudança no seu contexto pessoal, pedimos que nos seja comunicado para mantermos seus dados sempre atualizados.

P. POLÍTICA DE COOKIES

Os cookies são essenciais para trazer um conteúdo personalizado para você, uma melhor apresentação dos nossos produtos e garantir um bom funcionamento do nosso site.

i. O QUE SÃO COOKIES:

Cookies são pedaços de informações armazenadas diretamente em seu dispositivo quando você entra em nossos endereços na internet.

Quando você acessa algum de nossos sites ou aplicativos, por exemplo, pedimos permissão do uso destes cookies, dando a você a possibilidade de escolher qual grupo de cookies podemos utilizar.

Os cookies nos ajudam a entender melhor seu comportamento e suas preferências para disponibilizarmos produtos de acordo com o seu perfil. São utilizados também para remunerar nossos parceiros comerciais, quando você acessa nossas ofertas através de outros sites ou plataformas.

ii. QUAIS COOKIES UTILIZAMOS E COMO UTILIZAMOS:

➤ Cookies essenciais

Os cookies essenciais já são inclusos e ativos a partir do primeiro momento em que você entra no nosso site. Eles servem para você conseguir navegar sem complicações.

Além deles, escolha quais outros tipos de cookies podemos utilizar.

➤ **Cookies analíticos**

Para entender melhor o seu comportamento e analisar os dados sobre as ações tomadas no site, com o objetivo de verificar a performance dos nossos produtos.

➤ **Cookies de marketing**

Para mapear sua jornada de compra, possibilitando o uso desses dados para te oferecer produtos de forma personalizada. Usados também para entender que você teve interesse por um de nossos produtos durante a sua navegação em nosso site ou em sites parceiros, identificar suas preferencias para te direcionar as melhores ofertas e remunerar parceiros comerciais que apresentam nossos anúncios em seus sites e plataformas, no momento que você interage com eles.

Q. COOKIES ESSENCIAIS

Esses cookies são essenciais para o funcionamento de nosso site e não é possível desativá-los. São divididos em cookies de autenticação, que auxiliam nossos sistemas a saber que você é você mesmo, e cookies técnicos, necessários para que as funcionalidades do site estejam disponíveis. Ao clicar nas opções abaixo, você pode ver os detalhes sobre esses cookies.

➤ **Cookies de autenticação:**

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Oauth	Quando é necessário acessar os serviços de informações referentes a cotações de produtos, administração de produtos contratados e outros serviços internos, é gerado um token de autorização e autenticação para a realização das chamadas aos nossos servidores.	Esse processo não coleta nenhuma informação do dispositivo, ele apenas faz uma tratativa entre os nossos sistemas para manter a segurança no tráfego de informações.	Os cookies são armazenados na sessão do navegador e identificados com a inclusão do termo <i>oauth</i> no seu nome, e expiram quando ele é fechado. São também utilizados nas chamadas realizadas para comunicação de informações entre os sistemas de nossas empresas.

Por motivos de ordem técnica, os nomes desses *cookies* estão sujeitos a alterações (em especial **Google Tag Manager**).

➤ **Cookies de técnicos:**

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Identificação do dispositivo	É um serviço interno nosso que identifica quando você acessa os nossos serviços e sites pela primeira vez, para gerar um identificador único desse dispositivo de acesso.	Esse processo capta diversas informações do dispositivo, com o objetivo de criar o identificador único. São tratados apenas dados anônimos do dispositivo como o tipo do navegador, plugins instalados no navegador, <i>driver</i> de áudio instalado, capacidade de memória do dispositivo, fabricante do dispositivo, versões de sistema e navegador.	O cookie gerado com a identificação do dispositivo é armazenado de forma permanente no <i>localStorage</i> do navegador, com o nome <i>csDataLayer</i> , e tem duração por prazo indefinido. Ele é utilizado para a centralização do aceite da política de cookies do site e como identificação de todos os dados captados após a sua permissão.

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
<u>Google Tag Manager</u>	É uma plataforma de gestão de tags que permite a implementação e a atualização de tags e snippets de código no website de forma rápida, através de uma só interface. Essa plataforma não acessa dados pessoais, apenas controla a inclusão de outras tags que podem administrar seus dados e do dispositivo, tratadas em tópicos dedicados nesta Política. Mais informações na página do <u>Google Tag Manager</u> .	Essa plataforma não capta nenhum cookie e nenhum dado seu, não tendo, para o seu funcionamento, nenhuma informação pessoal sua captada.	Os cookies gerados pela plataforma são gravados na sessão do navegador e são identificados com a inclusão do termo <i>gtm</i> no seu nome, sendo excluídos quando o navegador é fechado. Eles são utilizados exclusivamente para vincular informações do dispositivo com os dados do Google Tag Manager, sem caráter analítico das informações, apenas para funcionamento técnico da plataforma.

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Geo Trust	É uma plataforma que trata a configuração e a gestão dos certificados de segurança (SSL) do site, que permitem o tráfego de dados de forma segura.	Essa ferramenta não capta nenhum cookie e nenhum dado seu não tendo, para o seu funcionamento, nenhuma informação pessoal sua captada. O cookie gerado é de identificação do dispositivo e do site, para garantir a origem e a entrega da informação do certificado.	Os cookies gerados pela plataforma são gravados na sessão do navegador e são identificados por estarem vinculados ao domínio da GeoTrust (www.geotrust.com) , sendo excluídos quando o navegador é fechado. Eles são utilizados exclusivamente para vincular informações do dispositivo com os dados da GeoTrust, sem caráter analítico das informações, apenas para funcionamento técnico da plataforma.

➤ **Cookies de analíticos:**

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Google Analytics	interpretar, de forma anônima, a utilização e a interação dos usuários com o nosso site. Mais informações na página do Google Analytics .	Essa plataforma capta dados específicos da navegação do usuário no nosso site, como hora de entrada, hora de saída, páginas visitadas, cliques e ações efetuadas, os dados da origem de seu acesso e cruzamento de campanhas de mídia.	Os cookies gerados pela plataforma são gravados na sessão do navegador e são identificados com a inclusão do termo <i>ga</i> no seu nome, parte dos cookies que são destinados à identificação do dispositivo é mantida por um prazo de 2 anos e outra parte, de identificação da sessão, é mantida por 30 minutos. Eles são utilizados como identificação de todos os dados captados na navegação do dispositivo, visando a sua vinculação na base de dados do <i>Google Analytics</i> .

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Hotjar	É uma plataforma que nos ajuda a entender melhor a sua experiência no uso dos nossos serviços, permitindo analisar as funcionalidades e as informações na página da HotJar .	Essa plataforma capta dados específicos da sua navegação no nosso site como páginas visitadas, cliques e ações efetuados e trechos de conteúdos visualizados.	Os cookies gerados pela plataforma são armazenados de forma permanente no <i>localStorage</i> do navegador com as chaves que contêm no nome o valor <i>hj</i> , e têm duração de um ano. Outros cookies armazenados em sua sessão também são utilizados, e são identificados por conter o termo <i>hj</i> no nome. São excluídos após o fechamento do navegador. Esses cookies são utilizados como identificação de todos os dados captados na navegação do dispositivo, visando a sua vinculação na base de dados do <i>HotJar</i> .

Plataforma	O que ele faz	Quais dados são coletados	Como usamos esse cookie
Navegação do dispositivo	É um serviço interno da CNP Seguros Holding Brasil que é ativado a partir da sua entrada em nosso site e faz o mapeamento de toda a jornada de navegação do dispositivo, visando a ter informações sobre o seu comportamento no uso do site, dos nossos serviços online e dos serviços de compra de produtos. Usamos para ter um cruzamento anônimo da performance de cada produto dentro dos nossos canais.	Esse serviço capta dados específicos da sua navegação em nosso site, como hora de entrada, hora de saída, páginas visitadas, cliques e ações efetuadas, os dados da origem de seu acesso, cruzamento de campanhas de mídia, localização do dispositivo através da base de IP, dados anônimos preenchidos em formulários, como o tipo de produto escolhido, valores contratados e características demográficas usadas apenas para análise de performance de produtos.	Esse serviço usa o cookie gerado com a identificação do dispositivo, que é armazenado de forma permanente no <i>localStorage</i> do navegador, com o nome <i>csDataLayer</i> , e tem duração por prazo indefinido. Ele é utilizado para vincular os dados captados da navegação do usuário com o dispositivo e assim armazenar na base de dados da <i>Caixa Seguradora</i> .

R. SEUS DIREITOS

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) garante uma série de direitos relacionados à proteção dos seus dados pessoais, para que suas escolhas sejam respeitadas e para que você tenha o controle de como estamos utilizando suas informações. A seguir, descrevemos quais são eles e como você pode exercê-los aqui.

i. DIREITO DE ACESSO:

O direito de saber se temos algum dado pessoal seu e de acessar esses dados. Quando você fizer a solicitação, enviaremos, em até 15 (quinze) dias, um relatório de quais dos seus dados pessoais estão conosco. Mostraremos, ainda, a finalidade de utilização dos dados, como utilizamos e com quais empresas, órgãos e entidades compartilhamos.

ii. DIREITO DE CORREÇÃO:

A qualquer momento você pode corrigir ou retificar os dados pessoais que controlamos, caso estejam desatualizados ou incompletos. Esse direito garante que não utilizaremos dados pessoais equivocados seus para fornecer nossos produtos e serviços ou qualquer outro tratamento que realizemos.

iii. DIREITO DE PORTABILIDADE:

A Lei Geral de Proteção de Dados dá a você o direito de levar seus dados pessoais para uso em outras empresas, órgãos ou entidades. Após esse pedido, nós enviaremos um arquivo padrão com os dados pessoais que foram fornecidos por você ao longo do relacionamento com a gente.

iv. DIREITO DE EXCLUSÃO:

Você pode pedir exclusão, bloqueio ou solicitar que os seus dados sejam mantidos anônimos. É importante ressaltar que, nos casos a seguir, não é possível realizar essa exclusão:

- se você é nosso cliente ativo e é usuário de nossos produtos ou serviços;
- se você tem uma ocorrência aberta em nossos serviços de atendimento ao cliente;
- se há alguma dívida pendente;
- se estivermos usando seus dados para atender a normas de órgãos reguladores e/ou a outras exigências legais.

v. DIREITO DE OPOSIÇÃO:

Você pode se opor à forma como tratamos os seus dados pessoais, sejam os dados que tratamos com base em nosso legítimo interesse ou qualquer outro tratamento, como publicidade, ofertas e os seus meios de envio (e-mail, telefone, SMS etc.).

Além disso, caso você se oponha, revogamos também o consentimento que nos forneceu e passaremos a não mais utilizar seus dados pessoais, a menos que tenhamos motivos legais, contratuais ou regulatórios.

vi. EXERÇA OS SEUS DIREITOS!

Levamos a sério a proteção de seus dados e, por isso, criamos este Portal de Privacidade dedicado a esse assunto.

Devido à complexidade de nosso ambiente tecnológico e para dar a você respostas adequadas e corretas, precisamos de até 15 dias para responder a solicitações de acesso aos seus dados e até 30 dias para responder outros tipos de pedidos, contados a partir da sua solicitação. Fique tranquilo que o seu pedido não ficará sem resposta.

Lembre-se: para garantir a sua identidade e que o seu pedido é legítimo, precisaremos coletar os seus dados pessoais e alguns documentos que nos ajudarão em nosso processo de autenticação. Esses dados/ documentos ficarão armazenados em nossas bases de dados para possíveis demandas legais e regulatórias, comprovando que o seu pedido foi feito e atendido. Nós não utilizaremos os seus dados/ documentos para outros fins.

i. PARA EXERCER OS SEUS DIREITOS:

Se for exercer um direito seu, é importante que, além de informar os seus dados pessoais, você também nos envie alguns documentos necessários, por foto ou digitalizados. Esses dados e documentos nos auxiliam no processo de autenticação, evitando possíveis fraudes e o acesso indevido às suas informações. São eles:

- Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);
- Comprovante de residência (conta de água, luz, internet ou telefone) – caso você não tenha um comprovante de residência em seu nome, inclua o comprovante disponível e justifique o motivo de o documento não estar em seu nome.

Para que a sua solicitação seja atendida, é necessário que nos encaminhe um e-mail para a caixa privacidade@caixaassistencia.com.br, descrevendo a sua solicitação, bem como nos enviando os documentos inicialmente solicitados, podendo ser exigidos outros documentos.

ii. PARA EXERCER OS DIREITOS DE OUTRA PESSOA:

Se for solicitar um direito em nome de outra pessoa, é importante que, além de informar os seus dados pessoais e o da pessoa, você também nos envie alguns documentos necessários, por foto ou digitalizados:

De quem solicita:

- Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);
- Comprovante de residência (conta de água, luz, internet ou telefone) – caso você não tenha um comprovante de residência em seu nome, inclua o comprovante disponível e justifique o motivo de o documento não estar em seu nome.

Da outra pessoa

- Documento de identificação com foto (CNH, RG, passaporte, RNE, outro documento oficial);
- Procuração ou outro documento oficial que comprove que você é o responsável por essa outra pessoa.

Para que a sua solicitação seja atendida, é necessário que nos encaminhe um e-mail para a caixa privacidade@caixaassistencia.com.br, descrevendo a sua solicitação, bem como nos enviando os documentos inicialmente solicitados, podendo ser exigidos outros documentos.

iii. Atualizações de nossa Política de Privacidade

Estamos na versão 3.0 de nossa Política de Privacidade, publicada originalmente em 03/10/2022.

Essa Política poderá ser atualizada, caso haja necessidade. A versão mais recente está sempre disponível em nosso site e vamos avisar quando houver alguma atualização crítica.

Caso você tenha alguma dúvida, temos um encarregado pelo tratamento dos seus dados pessoais para cuidar desse tema. Se você quiser pode fazer as suas solicitações relacionadas a seus direitos diretamente por meio do e-mail abaixo:

Patrícia Santana privacidade@caixaassistencia.com.br

Além disso temos no Brasil uma Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, a ANPD. O órgão foi criado com o propósito de zelar pela proteção, controle e transparência dos dados pessoais, fiscalizando como as empresas estão trabalhando com suas informações. Caso você queira, pode entrar em contato com a ANPD através do site: <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

Temos o compromisso de melhorar a sua segurança e cuidar da proteção de seus dados pessoais e da sua privacidade. Fique à vontade para falar com a gente sempre que quiser.

O Usuário fica ciente, por meio da leitura deste documento, que a recusa dos termos desta política de privacidade ou eventual solicitação de exclusão de informações essenciais para a gestão de seu cadastro junto à Companhia, quando passível de aplicação, implicará no impedimento de sua relação contratual, uma vez que o fornecimento das informações solicitadas constitui insumo básico, sem o qual não é possível a prestação dos serviços ofertados.

Reconhece ainda e aceita que, assim que publicada esta Política no website e/ou aplicativos, as atividades do website e dos aplicativos passarão a ser submetidas por esta Política.

5. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Encarregado de dados: (i) exercer a função de Encarregado de dados; (ii) receber reclamações e comunicações dos titulares de dados, prestar esclarecimentos e adotar providências; (iii) Receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e adotar providências; (iv) Representar a Caixa Assistência junto à ANPD; (v) Coordenar a construção da estratégia de comunicação de incidentes de dados; (vi) Orientar os membros estatutários, empregados e colaboradores da Companhia a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; (vii) Notificar as áreas da Companhia em casos de violação ou não conformidade em relação a esta Política.

A Diretoria Administrativa e Comercial e de Operações e Tecnologia são as áreas responsáveis por, conjuntamente, (i) desenvolver e implantar esta política, zelando por

sua observância, divulgação e revisão periódica; (ii) garantir que haja resposta a incidentes de dados na estratégia de continuidade de negócios e gestão de crises; (iii) definir arquitetura e estrutura de dados, assim como desenvolver, implementar e manter soluções de TI para a efetiva gestão e tratamento dos dados constantes do repositório centralizado; (iv) desenvolver, implementar e manter ações relacionadas à segurança cibernética e proteção dos dados digitais armazenados no âmbito da Companhia.

A Diretoria de Produtos e a Diretoria Administrativa e Comercial são responsáveis por (i) atuar como representante dos dados pessoais referentes a cadastro, produtos, carteiras, sistemas e canais de atendimento que compõem o fluxo de dados corporativos; (ii) atuar como representante dos dados pessoais e funcionais provenientes de campanhas, comissionamento e Time de Vendas dos empregados CAIXA, dos empregados das participadas e corretora, bem como dos Lotéricos e Correspondentes Caixa Aqui utilizados especificamente para esse fim.

A área de Governança e Compliance é responsável por (i) reportar aos órgãos colegiados e alta administração a efetividade no cumprimento da Política; (ii) promover a disseminação do conhecimento acerca desta Política no âmbito da Companhia; (iii) zelar que a política e seus normativos estejam em conformidade com o estabelecido pela legislação vigente; e (iv) apoiar no desenvolvimento, revisão e atualizações destes documentos e encaminhá-la à aprovação dos órgãos de governança.

Todos os Gestores são responsáveis por (i) definir os controles de acesso aos dados digitais dos quais é representante, devendo as áreas de TI e Qualidade serem envolvidas caso os dados estejam armazenados no repositório centralizado de dados da Companhia; (ii) garantir a qualidade e proteção dos dados físicos ou digitais dos quais é representante; (iii) ser responsável pela custódia, rastreabilidade e eliminação dos dados tratados em seus processos; (iv) comunicar tempestivamente quaisquer incidentes de dados sob sua custódia.

Da mesma forma, todos os colaboradores deverão notificar qualquer situação detectada que possa representar um risco para a Companhia e/ou as pessoas que fazem parte dela e aplicarão as medidas que forem estabelecidas para essa finalidade.

Todos os membros da Alta Administração, Colaboradores e usuários dos sistemas de informação da Companhia, definidos na abrangência desta Política, devem sempre respeitar o Código de Conduta Ética, as diretrizes, as políticas e os manuais da Companhia, bem como a legislação vigente no Brasil e cumprir com seu dever de sigilo profissional, aplicando a melhor técnica disponível na época para garantir a segurança da informação no nível exigido pela classificação desta.

6. APROVAÇÃO

A Política de Privacidade para Site, APP e *Contact Center* é elaborada pela Diretoria Comercial e de Operações e Tecnologia, analisada pela área de Governança e Compliance, e, por fim, submetida ao conhecimento da Diretoria Executiva e aprovação pelo Conselho de Administração da Companhia.

7. VIGÊNCIA

Esta Política tem vigência de 2 (dois) anos a contar da data de sua publicação, podendo ser alterada a qualquer momento, se necessário.

8. FUNDAMENTO LEGAL

Constituição Federal Brasileira de 1988;
Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet;
Decreto nº 8.771/2016 - Decreto Regulamentador do Marco Civil da Internet;
Lei nº 10.406/2002 - Código Civil
Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor;
Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.
PC003 - Política de Privacidade, Proteção e Governança de Dados.
PC005 - Política de Segurança da Informação.