



# Política de Privacidade da Conta Digital Credicard

Este documento mostra a política de privacidade da conta digital Credicard (Política) e explica como a Credicard coleta, usa ou de outra forma trata os seus dados pessoais e de outras pessoas físicas, inclusive no app e também no site da plataforma. A privacidade, a proteção de dados pessoais e o seu tratamento de forma transparente, ética, segura e responsável são valores essenciais para nós.

Aqui, você encontra nossa Política com uma linguagem transparente e também informações sobre os seus direitos em relação aos seus dados pessoais, de acordo com a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), e demais legislações aplicáveis. Se tiver qualquer dúvida, é só falar com a equipe Credicard pelos telefones: 3003 4551 (se você estiver nas capitais e em regiões metropolitanas), 0800 555 0082 (se você estiver em outras localidades), ou pelo chat do app. A conta digital Credicard é uma conta de pagamento em seu nome, administrada pelo Banco Itaucard S.A.



## 1. PRODUÇÃO DE CONTEÚDO NA CONTA CREDICARD

Você poderá produzir conteúdo na conta Credicard e esses conteúdos são de sua responsabilidade.

**a)** Sempre que você falar com a equipe Credicard, os conteúdos enviados ficarão disponíveis para você e para a Credicard.



## 2. COMO VOCÊ FICA SEGURO NA CONTA CREDICARD

**a)** A segurança e proteção de dados pessoais e das informações da conta Credicard é uma prioridade para nós. A Credicard estabelece processos e controles para prevenção, detecção e resposta a incidentes e proteção dos seus dados de acessos e usos não autorizados, garantindo a gestão do risco de segurança, inclusive cibernética, e a construção de um alicerce robusto.

- b.** Consideramos que a informação deve ser protegida independentemente de onde ela esteja, seja em um prestador de serviço ou em uma unidade internacional, ou em um parceiro, em todo o seu ciclo de vida, desde o momento que ela é coletada, passando pelo processamento, transmissão, armazenamento, análise e seu descarte.
- c.** Nós cuidamos das suas informações, seguindo padrões rígidos de segurança e confidencialidade, para fornecer aos nossos usuários e clientes um ambiente seguro e confiável. Usamos ferramentas e tecnologias para manter a integridade e confidencialidade das informações e protegê-las de acessos não autorizados.
- d.** Restringimos o acesso aos dados na medida necessária, com rígidas obrigações de confidencialidade e sigilo e mediante a adoção de critérios de segurança.
- e.** Você precisa manter os dados do seu cadastro sempre atualizados para que a Credicard possa fazer os procedimentos de segurança necessários.
- f.** Para mais informações sobre as diretrizes de proteção dos dados da organização, dos clientes e do público em geral, acesse a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security.



### **3. O QUE NÃO DEVE SER FEITO NO NOSSO SITE OU NO APP**

- 1.** Prática de qualquer ato ilícito, que vá contra os direitos da Credicard, de terceiros ou a legislação vigente.
- 2.** Envio ou transmissão de qualquer conteúdo erótico, pornográfico, obsceno, calunioso, difamatório, de violência física ou moral, com apologia ao crime, uso de drogas, consumo de bebidas alcoólicas ou produtos para fumo, além de conteúdos que promovam ou incitem o ódio, atividades ilegais, o preconceito ou qualquer outra forma de discriminação por qualquer motivo.
- 3.** Usar qualquer sistema ou aplicativos automatizados para fazer consultas, acessos ou qualquer outra operação massificada, por qualquer motivo, sem autorização da Credicard.
- 4.** Praticar atos que prejudiquem o app ou qualquer outro site, aplicativo e equipamento da Credicard e/ou das empresas Itaú Unibanco, de outros usuários e terceiros, incluindo por meio de vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit, ou qualquer outro meio com este fim.



#### 4. SOBRE A VALIDADE E ALTERAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta política de privacidade é aplicável à conta Credicard. Leia atentamente este documento antes de usar a conta Credicard. A Credicard poderá alterar qualquer termo desta política de privacidade e publicará a nova versão no app e no site da plataforma. Caso você não concorde com essa política de privacidade, você não deve usar a conta Credicard. Ao continuar a acessar a plataforma, consideraremos que você está ciente desta política de privacidade.



#### 5. SUA PRIVACIDADE NA CONTA CREDICARD

Os dados pessoais e informações que a Credicard pode coletar variam de acordo com as finalidades de uso, inclusive as indicadas nesta Política, e com as atividades que realizamos e incluem dados cadastrais, financeiros e transacionais. Veja exemplos das informações que a Credicard pode coletar:

- i. aquelas que você passa: são informações fornecidas por você no preenchimento de cadastros, formulários, pelo uso e acesso às áreas, funções e aos serviços restritos. Assim, podemos coletar seus dados, como nome, sexo, CPF, RG, e/ou outros documentos de identificação, tais como carteira de habilitação, foto, data de nascimento, endereço, telefone, profissão, ocupação, estado civil, endereço de e-mail, dados de biometria inclusive facial e/ou digital ou outros dados pessoais sensíveis, de acordo com a legislação, dados sobre os produtos e serviços que você procura e usa, assim como fotos, vídeos, sons do microfone do dispositivo, cópias de documentos e comentários que você enviar para o Credicard;*
- ii. dados de navegação: são informações fornecidas pela sua navegação e pelo seu aparelho, dependendo do tipo do seu dispositivo, das autorizações que você dá à Credicard (inclusive funcionalidades específicas, como teclado customizado) por meio das configurações do seu aparelho ou do seu sistema operacional e das funcionalidades usadas no app ou relacionadas a eles, como endereço de IP, Advertising ID e informações técnicas, como sistema operacional, tamanho de tela, cookies (que são pequenos arquivos que podem ou não ser adicionados pelo seu aparelho e que permitem armazenar e reconhecer dados da sua navegação), informações sobre hábitos de navegação e seu perfil de compra. Também poderemos coletar, se você nos autorizar pelo app, sua geolocalização para usar na prevenção à fraude e segurança, proteção do crédito, indicar dependências próximas e também fazer ofertas de produtos e serviços para você;*
- iii. informações de terceiros: são aquelas que outros usuários da conta Credicard fornecem sobre você, ou aquelas que você fornece sobre outras pessoas (por exemplo,*

*quando você passa dados e informações de outras pessoas que vão receber pagamentos pela conta Credicard). Também recebemos e usamos informações sobre você de outras empresas do Itaú Unibanco, parceiros estratégicos, fornecedores, prestadores de serviços, correspondentes, outras instituições do sistema financeiro, bureaus de crédito, empresas ou órgãos com os quais a Credicard ou você possua vínculo ou algum tipo de relação e fontes públicas ou acessíveis publicamente, para serem usadas com os objetivos indicados nessa política de privacidade e para as nossas atividades. Podemos, por exemplo, usar essas informações para completar o seu cadastro ou confirmar as informações que você nos passou, com o objetivo de melhorar o seu cadastro e a sua experiência, prevenir fraudes e cumprir obrigações legais.*

## **I. PARA QUE USAMOS ESSAS INFORMAÇÕES:**

usamos as informações coletadas para diversas finalidades relacionadas às nossas atividades, como desenvolver, manter e aperfeiçoar os recursos e as funcionalidades da Credicard e do Itaú Unibanco, os nossos produtos e serviços e para entregar a melhor experiência a você. Veja para que podemos usar as informações coletadas:

- a.** Permitir a manutenção e a atualização do seu cadastro, a criação, o aperfeiçoamento, a execução, o acesso e o uso dos recursos, funcionalidades, atividades, iniciativas, produtos e serviços da Credicard e do Itaú Unibanco, inclusive de funcionalidades específicas (como pagamentos, envio de documentos e fotografias, envio de comprovantes etc.).
- b.** Enviar comunicações sobre a conta Credicard necessárias para o uso do produto.
- c.** Confirmar a sua identidade e os seus dados pessoais e avaliar, manter e melhorar a segurança do app, a sua, da Credicard, do Itaú Unibanco e de terceiros, inclusive para identificar e prevenir possíveis ameaças de segurança, física ou cibernética, e desenvolver e/ou usar ferramentas antifraude.
- d.** Medir, analisar e entender a audiência, o desempenho e a utilização do app e do site da plataforma (inclusive páginas visitadas e funcionalidades usadas, números de cliques e de acessos etc.), a sua satisfação com os produtos, serviços, iniciativas e atividades da Credicard e do Itaú Unibanco, os seus hábitos de navegação, o seu perfil, inclusive como chegou até os sites e aplicativos (se por acesso direto ou por links ou cookies de sites e aplicativos de terceiros).
- e.** Realizar pesquisas com o público para melhoria dos nossos produtos, serviços, atendimento e iniciativas.
- f.** Fazer melhorias na conta Credicard, no app, demais sites e aplicativos, produtos e serviços do Itaú Unibanco e corrigir problemas.
- g.** Avaliar o perfil, identificar oportunidades e realizar o desenvolvimento, a oferta e a utilização de produtos, serviços, conteúdos, benefícios e anúncios da Credicard, do Itaú

Unibanco e de parceiros da Credicard mais personalizados, de acordo com suas necessidades e interesses, para clientes atuais, potenciais e terceiros, realizar campanhas de marketing e enviar ofertas e propagandas online ou por outros meios. Você pode cancelar o envio de ofertas direcionadas pelos nossos canais.

**h.** Saber se você acessou propagandas da Credicard, do Itaú Unibanco e de parceiros, tanto no nosso app quanto em sites e aplicativos do Itaú Unibanco e de parceiros, e se visitou nossos sites e o app ou os sites e aplicativos de parceiros depois de os acessar ou visualizar a propaganda.

**i.** Permitir que você compartilhe conteúdos em redes sociais, sites e com terceiros.

**j.** Permitir análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos na oferta e contratação de produtos e/ou serviços e demais atividades da Credicard e do Itaú Unibanco, inclusive riscos de crédito, riscos operacionais, riscos reputacionais, riscos de mercado, entre outros. Monitorando esses riscos, também estamos cuidando da segurança dos nossos clientes.

**k.** Atividades relacionadas à proteção do crédito, como avaliação e gerenciamento de risco de crédito, avaliação de situação financeira e patrimonial, cobrança, cessão de crédito, atividades relacionadas à informação e consulta a entidades de proteção ao crédito e cadastro positivo, entre outras.

**l.** Possibilitar a atividade dos serviços e de funcionalidades disponíveis no app e nos sites e aplicativos do Itaú Unibanco, bem como que sejam cumpridas as obrigações legais e contratuais que eles exigem.

**m.** Permitir que sejam cumpridas e executadas obrigações legais, regulatórias e contratuais e a proteção e o exercício regular de direitos por você, pela Credicard e pelo Itaú Unibanco, inclusive em contratos e processos administrativos, judiciais e arbitrais.

**n.** Permitir que sejam cumpridas requisições, solicitações e decisões de autoridades governamentais e de órgãos reguladores.

**o.** Utilizar sua biometria (inclusive facial) para processos de prevenção a fraudes, validação e segurança (tanto do app da Credicard e do Itaú Unibanco). A sua biometria facial na Credicard é criada por meio da leitura de uma foto sua durante o cadastro no app, que é armazenada e utilizada nos processos de identificação e autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros, que também são controladores de dados pessoais, para garantir a segurança e prevenção a fraudes.

**p.** Permitir sua autenticação no app por meio de dados biométricos cadastrados no sistema operacional do seu aparelho, caso você tenha habilitado essa função para acessar o app Credicard On. A Credicard não tem acesso aos dados de biometria cadastrados no sistema operacional do seu aparelho.

**q.** Permitir o seu atendimento e que você consiga entrar em contato com a equipe Credicard sempre que possível, e o contrário também.

- r.** Execução de processos de negócios, gerenciamento interno e gerencial. Tratamos seus dados para nossas atividades e para nos ajudar a tomar melhores decisões sobre nossas operações, negócios, serviços, produtos, atividades e iniciativas.
- s.** Atividades relacionadas à contratação e relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e outros terceiros.
- t.** Analisar, criar e aperfeiçoar os nossos produtos, serviços, atividades, sejam internas ou externas, iniciativas, projetos, recursos e funcionalidades das nossas plataformas, sites e aplicativos, inclusive para melhorar o seu acesso e utilização e fornecer a melhor experiência a você.
- u.** Medir e entender a interação dos usuários e clientes conosco, inclusive em redes sociais e em nossos canais, assim como a utilização dos nossos produtos, serviços, atividades, iniciativas, sites e aplicativos e a satisfação dos usuários e clientes, para podermos criar, manter e melhorar os nossos produtos e serviços e os nossos canais de atendimento.
- v.** Outras situações de tratamento baseadas em finalidades legítimas, como o apoio e a promoção de atividades do Itaú Unibanco ou para a prestação de serviços que beneficiem os nossos clientes.
- w.** Promover eventos, realizar patrocínios e outras atividades e iniciativas.

## **II. SOBRE COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES:**

só compartilhamos suas informações quando necessário ou pertinente e para os objetivos indicados nessa política de privacidade e nos termos de uso, dentro de padrões rígidos de segurança, sempre visando a confidencialidade das suas informações e seguindo as normas de sigilo bancário e demais normas de proteção de dados e da privacidade. Exemplos de situações de compartilhamento:

- entre as empresas do Conglomerado Itaú Unibanco e com fundação ou entidade que tenha qualquer destas empresas como mantenedora, ou que de qualquer forma seja gerida ou vinculada ao Conglomerado Itaú Unibanco, inclusive para o desenvolvimento de nossas atividades, oferta e prestação de serviços e fornecimento de produtos, gerenciamento de riscos, cumprimento de obrigações legais e demais finalidades previstas nessa Política;
- com parceiros estratégicos, inclusive para oferta, contratação e uso de produtos e serviços destes, ou ainda desenvolvidos em conjunto ou que possam ter um benefício para você;
- com prestadores de serviços, fornecedores, corretoras, inclusive de valores e seguros, e correspondentes contratados pelo Itaú Unibanco para o desenvolvimento de nossas atividades;
- com órgãos reguladores, outras entidades públicas, instituições do sistema financeiro

e terceiros, inclusive para cumprimento e execução de obrigações legais, regulatórias e contratuais e para a proteção e o exercício regular de direitos;

- para cumprimento de requisições, solicitações e decisões de autoridades judiciais, administrativas ou arbitrais;
- para identificação, prevenção e investigação de possíveis infrações ou atos ilícitos (inclusive fraude, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo);
- para prevenir riscos, fraudes e garantir a segurança, inclusive com utilização de sua biometria (facial, digital ou outra) em processos de identificação e/ou autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros, que também são controladores de dados pessoais;
- situações em que o compartilhamento seja relevante ou necessário para criação, oferta, manutenção, funcionamento e melhoria dos nossos sites e aplicativos, bem como das atividades, das iniciativas e dos produtos e serviços do Conglomerado Itaú Unibanco e de parceiros estratégicos;
- com bureaus de crédito, inclusive de acordo com o disposto na legislação aplicável, como para cumprimento da legislação do cadastro positivo, nos casos de negativação, entre outros;
- com outras instituições financeiras, inclusive quando necessário, para o processamento de alguma transação ou outras atividades para execução de contrato;
- compartilhamento de informações anonimizadas, agrupadas, de cookies ou de outras informações ou formas que não possibilitem a identificação pessoal dos titulares de dados;
- nos casos de aquisição, fusão ou outras reorganizações societárias;
- situações em que o seu consentimento pode ser necessário e, caso seja, solicitaremos o seu consentimento oportunamente.

### **III. OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

**a.** o app pode ter links para sites e aplicativos de terceiros. Ao acessar esses links, você estará em um ambiente que possui outros termos de uso e outras políticas de privacidade, nos quais esta política de privacidade não é válida. A existência desses links não significa nenhuma relação de endosso, patrocínio ou responsabilidade entre a Credicard e esses terceiros;

**b.** os seus dados pessoais poderão ser transferidos e tratados em outros países, de acordo com as hipóteses previstas na LGPD, para as finalidades previstas nesta política de privacidade, mediante a adoção de medidas de proteção dos dados pessoais.



## 6. SOBRE OS COOKIES

Os cookies permitem a coleta de dados de navegação dependendo do tipo de dispositivo usado, das autorizações concedidas por você por meio das configurações de seu dispositivo e das funcionalidades utilizadas na conta Credicard. Podemos utilizar cookies próprios ou de terceiros no site ou no aplicativo da Credicard.

### O QUE SÃO COOKIES?

São pequenos arquivos de texto que podem ou não ser adicionados ao navegador do dispositivo. Esses arquivos armazenam e reconhecem dados que garantem o correto funcionamento da Credicard e ajudam a identificar suas preferências e melhorar suas experiências.

### TIPOS DE COOKIES E SUAS FINALIDADES

Os cookies podem coletar dados para diferentes finalidades relacionadas às funcionalidades de nossos sites e aplicativos. Confira a seguir os tipos que utilizamos:

- funcionamento: para garantir o correto acesso e funcionamento das aplicações;
- autenticação: para reconhecer o usuário, possibilitando o seu acesso, inclusive, a áreas de acesso restrito e utilizados também para oferecer conteúdo, ofertas e/ou serviços de parceiros estratégicos;
- segurança: para auxiliar no monitoramento e detecção de atividades não autorizadas, na prevenção à fraude e na proteção das informações dos usuários, suas, da Credicard e de terceiros;
- pesquisa, análise e desempenho: para verificar, medir e analisar a audiência, o desempenho, a utilização das aplicações pelos usuários;
- propaganda: para apresentar publicidade relevante da Credicard e de parceiros, de acordo com o perfil do usuário, e para saber se os usuários a visualizaram, tanto em nossos ambientes quanto em sites e aplicativos de parceiros. Também podem ser utilizados para lembrar eventuais pesquisas realizadas pelos usuários, e, com base no resultado dessas pesquisas, mostrar anúncios ou ofertas de produtos, serviços e iniciativas de seu interesse.

### POSSO DESATIVAR OS COOKIES E AS OUTRAS FORMAS DE COLETA DE INFORMAÇÕES?

Você pode desativar ou excluir os cookies, bem como as tecnologias de coleta, nas configurações do seu navegador e nas configurações do sistema operacional do seu dispositivo, com exceção dos cookies de funcionamento que, se desativados, não permitirão o uso da conta Credicard.



## 7. POR QUANTO TEMPO MANTEMOS SEUS DADOS?

O prazo pelo qual a Credicard mantém os seus dados pessoais coletados depende do propósito e da natureza do tratamento dos dados. Nós trataremos seus dados pelo período necessário para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias e contratuais, para continuar a fornecer e aprimorar nossos produtos e serviços, para o gerenciamento de riscos, para o exercício regular de direito em processos administrativos, judiciais e arbitrais e para as demais finalidades previstas nesta política de privacidade.



## 8. SEUS DIREITOS

A LGPD garante direitos aos titulares dos dados. Como titular dos seus dados pessoais, você pode nos fazer os seguintes requerimentos:

- acesso e confirmação da existência de tratamento dos dados;
- atualização, correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- portabilidade dos dados, observadas as normas aplicáveis e os segredos comercial e industrial;
- informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- revogação de consentimento que poderá ser realizada a qualquer momento e sem ônus, mediante manifestação expressa;
- solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento, exceto nas hipóteses em que a manutenção dos dados é necessária ou permitida pela legislação;
- oposição a tratamento realizado com fundamento em outras bases legais, em caso de descumprimento da LGPD, ressaltando que pode haver situações em que poderemos continuar a realizar o tratamento e recusar o seu pedido de oposição;
- solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que o afetem, como decisões de crédito;
- solicitar o cancelamento do envio de ofertas direcionadas de produtos e serviços da Credicard pelos nossos canais.

Para exercer seus direitos sobre os seus dados pessoais, você pode acionar os nossos canais de atendimento. Se tiver dúvidas, é só falar com a equipe Credicard pelos seguintes canais:

**CAPITAIS E REGIÕES METROPOLITANAS: 3003 4551**

**De segunda a sábado, das 6h às 22h, exceto aos feriados.**

**DEMAIS LOCALIDADES: 0800 555 0082**

**De segunda a sábado, das 6h às 22h, exceto aos feriados.**

**SAC: 0800 720 0031**

**De segunda a domingo, 24 horas.**

**SAC PARA DEFICIENTES AUDITIVOS: 0800 724 2400**

**De segunda a domingo, 24 horas.**

**OUVIDORIA CREDICARD: 0800 570 0011**

**De segunda a sexta, das 9h às 18h.**

Reforçamos que poderemos manter alguns dados e/ou continuar a realizar o tratamento, mesmo no caso de solicitação de eliminação, oposição, bloqueio ou anonimização, em algumas circunstâncias, como para cumprimento de obrigações legais, contratuais e regulatórias, para resguardar e exercer direitos da Credicard, dos usuários e clientes, para prevenção de atos ilícitos e em processos judiciais, administrativos e arbitrais, inclusive por questionamento de terceiros sobre suas atividades e em outras hipóteses previstas em lei.



## **9. ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS**

Para obter mais informações sobre a Política ou sobre como tratamos os seus dados pessoais, você pode entrar em contato pelo e-mail: [encarregado-dados@itau.com.br](mailto:encarregado-dados@itau.com.br), com o assunto “Aos cuidados do encarregado”.



## **10. SOBRE OS DEVERES GERAIS**

1. Esta política de privacidade está disponível para consulta no site da Credicard e também no app, e precisa ser lida em conjunto com as condições gerais da conta Credicard.

2. Ao entrar na conta Credicard, você declara que leu, entendeu e concordou com as condições gerais da Credicard.
3. Você declara estar ciente, também, das condições de tratamento de dados pessoais descritas neste documento.

# Condições gerais da Credicard para quem usa o app

Este documento mostra todas as condições de uso da Credicard por meio do app.

Aqui, você encontra todas as condições com uma linguagem simples e transparente. Se tiver qualquer dúvida, é só falar com a equipe Credicard pelos telefones: 3003 4551 (se você estiver nas capitais e em regiões metropolitanas), 0800 555 0082 (se você estiver em outras localidades) ou pelo chat do app.

A conta Credicard é uma plataforma para pagar e receber por meio de uma conta de pagamento em seu nome, administrada pelo Banco Itaucard S.A.



## 1. COMO TER A SUA CONTA CREDICARD

Quando você finaliza sua proposta para a conta no site ou no app, você concorda com as condições e também se declara ciente da política de privacidade da Credicard, que detalha como tratamos os seus dados.



## 2. COMO SÃO AS COBRANÇAS

Você não precisa pagar qualquer valor para abrir a sua conta Credicard ou qualquer taxa de manutenção do serviço.



## 3. COMO A SUA CONTA CREDICARD FUNCIONA

**a.** A sua conta Credicard é apenas sua, e só você pode fazer movimentações nela. Todas as

movimentações na conta Credicard devem refletir uma compra ou transferência reais. Todas as informações que você preencheu no cadastro devem ser verdadeiras e precisam estar atualizadas para podermos oferecer sempre os melhores serviços e experiências.

**b.** Você pode colocar e retirar dinheiro da sua conta Credicard por meio de todas as funcionalidades disponíveis no app.

**c.** Você pode usar o seu saldo para fazer transferências e pagamentos pela conta Credicard.

**d.** Você permite que a Credicard faça ajuste no seu saldo da conta Credicard sempre que houver falhas operacionais ou transacionais.

**e.** Você pode contratar produtos e/ou serviços financeiros e não financeiros por meio do aplicativo, que serão oferecidos pela Credicard em nome próprio ou de terceiros.



### **3.1. E SE ACONTECER ALGUM PROBLEMA ENTRE RECEBEDOR E PAGADOR**

Não nos responsabilizamos pela qualidade, quantidade ou defeitos dos produtos ou serviços que você pagar com a conta Credicard. Qualquer reclamação deste tipo deve ser direcionada exclusivamente ao fornecedor ou prestador do serviço.



### **4. COMO VOCÊ FICA SEGURO NA CONTA CREDICARD**

**a.** A principal maneira que temos para nos comunicar é o app, por isso é importante que você mantenha o seu celular sempre em um local seguro e com mecanismos que protejam o acesso aos seus aplicativos. É sua obrigação proteger sua senha na conta Credicard e nunca divulgar ou permitir que outras pessoas usem o aplicativo. Qualquer uso por outras pessoas será de sua responsabilidade.

**b.** Em caso de furto, roubo ou quebra do seu celular, entre em contato com a equipe Credicard para bloquear imediatamente a sua conta Credicard.

**c.** Pagamentos e login feitos na conta Credicard são validados por mecanismos de autenticação, que podem ser:

*i. identificação do seu perfil de compra, envolvendo valores, localização, padrão de uso do app e outras variáveis;*

*ii. sua senha da conta Credicard;*

*iii. sua identificação pessoal (biometria) vinculada ao seu Credicard ou ao seu aparelho;*

*iv. confirmação de dados pessoais.*

- d.** Os pagamentos validados com essas autenticações serão de sua responsabilidade e não poderão ser questionados sem a fundamentação devida.
- e.** Você libera a Credicard de qualquer responsabilidade nas seguintes situações: (i) pagamentos não realizados em caso de suspeita de atividades ilícitas; (ii) movimentações feitas por terceiros com o uso da sua senha; (iii) movimentações feitas por outras pessoas não autorizadas, caso você não peça o bloqueio imediato da sua conta Credicard após furto, roubo e/ou perda do seu aparelho celular.
- f.** Para manter você informado sobre suas movimentações, produtos e serviços da sua conta Credicard, além de informações sobre segurança, podemos entrar em contato por telefone, notificação, SMS, e-mail ou correspondência.
- g.** Produtos e serviços contratados por meio da conta Credicard contam com o direito de arrependimento em até 7 dias.
- h.** Para sua segurança, todas as compras feitas com a conta Credicard são monitoradas e ações legais podem ser aplicadas em caso de mau uso do app



## 5. SOBRE VALIDADE E ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES

- a.** Estas condições começam a valer na data da criação da sua conta Credicard e valem por prazo indeterminado até o seu encerramento.
- b.** Sempre que a Credicard alterar ou atualizar algo nas condições, você receberá um aviso com 15 dias de antecedência.



## 6. QUANDO A SUA CONTA CREDICARD PODE SER BLOQUEADA

Para sua segurança, a sua conta Credicard poderá ser bloqueada, impedindo a realização de movimentações a qualquer momento, em casos de:

- i. inconsistências no seu cadastro;*
- ii. suspeita de fraude e/ou atividade ilícita;*
- iii. operações fora do seu padrão de uso;*
- iiii. qualquer ação que desrespeite essas condições e/ou a legislação vigente.*

Nesses casos, sua conta Credicard só será liberada depois que tudo for esclarecido e regularizado.



## 7. QUANDO A SUA CONTA CREDICARD PODE SER CANCELADA

### **a. A sua conta Credicard pode ser encerrada nos seguintes casos:**

*i. quando você quiser cancelar, é só estar com o saldo zerado e seguir com o cancelamento pelo próprio app.*

*ii. quando a sua conta Credicard identificar algo que possa impactar o uso e/ou a realização correta dos pagamentos, por exemplo:*

- a. caso aconteçam movimentações fora do seu padrão de uso;
- b. caso haja suspeita de atividades ilícitas;
- c. caso haja divergências no seu cadastro; qualquer ação que desrespeite essas condições, em outras contratações feitas com a sua conta Credicard, ou na legislação vigente aplicável;
- d. caso a Credicard peça novos documentos para comprovação da sua identidade e renda e você não os envie;
- e. caso o titular da conta Credicard venha a falecer;
- f. a qualquer momento, desde que a equipe Credicard envie uma comunicação no mesmo dia.

**b. Se a sua conta Credicard for cancelada por algum motivo listado no item ii acima e você ainda tiver saldo, vamos criar uma ordem de pagamento para você retirar seu dinheiro em qualquer agência do Itaú Unibanco. É só apresentar o seu documento de identidade.**



## 8. SOBRE OS DEVERES GERAIS

**a.** Se houver alguma movimentação que possa se encaixar na Lei 9.613/98 (que fala sobre os crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores) ou em outras obrigações legais, a Credicard poderá comunicar essas movimentações ao Banco Central do Brasil, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras ou a outros órgãos que a legislação exigir.

**b.** Estas condições estão totalmente disponíveis para consulta no site da Credicard e também no app.

**c.** Não se esqueça de ler e tirar todas as suas dúvidas sobre as regras da Credicard, inclusive sobre as condições de tratamento de dados pessoais que aparecem na política de privacidade da Credicard. Só entre para a Conta Digital Credicard se concordar com essas regras e condições.

**d.** A Credicard se comunicará com você por SMS, malas diretas, notificações, e-mails e WhatsApp, inclusive para enviar ofertas de produtos ou serviços, promoções e novidades

da Credicard ou do Conglomerado Itaú Unibanco. Você pode pedir o cancelamento do envio dessas comunicações a qualquer momento.

**e.** Para solução de conflitos relacionados a estas condições, pedidos de cancelamento, reclamações e sugestões, você pode falar com a equipe Credicard. Se não conseguir resolver o problema, contate o SAC da Credicard pelo telefone: 0800 720 0031, disponível 24 horas, ou a Ouvidoria pelo telefone: 0800 570 0011, em dias úteis, das 9h às 18h, horário de Brasília.



## 9. PIX NA CREDICARD

### 9.1. O QUE É O PIX E COMO ELE FUNCIONA

O Pix é um meio de pagamentos instantâneos, em que o dinheiro cai sempre na hora, disponível todos os dias do ano. Permite a transferência imediata de valores entre diferentes instituições, em todos os horários e dias, entre pessoas físicas, empresas ou entes governamentais.

#### 9.1.1. ENVIO DE VALORES

Para enviar valores da sua conta Credicard pelo Pix, você terá as seguintes opções:

- a)** Modelo de transferência, quando você insere os dados da conta (instituição, tipo de conta, CPF/CNPJ, agência e conta do recebedor);
- b)** Modelo de transferência, quando você insere a chave Pix do recebedor, caso ele tenha uma chave cadastrada; ou
- c)** Pela leitura de um QR Code®.

#### 9.1.2. RECEBIMENTO DE VALORES

Você poderá receber dinheiro na sua conta Credicard pelo Pix das seguintes formas:

- a)** Modelo de transferência: quando o pagador insere os dados da sua conta (instituição, tipo de conta, CPF/CNPJ, agência e conta);
- b)** Modelo de transferência: quando o pagador insere sua chave Pix, caso você tenha uma chave cadastrada; ou
- c)** Pela leitura de um QR Code® que você ou sua empresa tenham criado, utilizando a chave cadastrada.

#### 9.1.3. DEVOLUÇÃO DE VALORES RECEBIDOS

Caso você queira devolver um Pix recebido, de forma integral ou parcial, você poderá fazer uma “devolução”. A devolução de valores recebidos por transferência ou por pagamento de

QR Code® pode acontecer no prazo de até 90 dias da transação e, para que a devolução seja concluída, é necessário que os dados da conta para a qual você vai devolver o dinheiro não tenham sofrido nenhuma alteração.

## **9.2. O QUE É UMA CHAVE PIX**

A chave Pix é uma forma de simplificar a identificação de conta corrente, poupança ou conta de pagamento pré-paga vinculada ao Pix. Funciona como um “identificador” da conta e facilita a realização de transações por usuários que não tenham todos os dados da conta recebedora.

A chave Pix poderá ser:

- a) *Número do CPF/CNPJ;*
- b) *Número do celular;*
- c) *Endereço de e-mail;*
- d) *Chave aleatória – sequência de letras e números gerados aleatoriamente pelo Banco Central do Brasil.*

Uma vez cadastrada em uma conta, essa chave Pix não pode ser cadastrada em outra conta, a menos que seja feita a exclusão ou a portabilidade dessa chave para outra instituição. A quantidade de chaves cadastradas é limitada por conta, podendo ser no máximo 5 chaves para uma conta pessoa física e 20 chaves para uma conta pessoa jurídica.

Ao registrar uma chave Pix, alguns dos seus dados serão armazenados e ficarão disponíveis para outras pessoas consultarem essa chave quando forem transferir via Pix para você ou para sua empresa. Esses dados são os seguintes:

- Seu nome completo (pessoa física) e Nome Fantasia ou Razão Social (pessoa jurídica);
- Seu CPF, escondendo os primeiros três e os últimos dois dígitos; ou o CNPJ completo;
- O nome do prestador de serviços de pagamento (instituição) ao qual a chave está vinculada.

### **9.2.1. COMO SEUS DADOS FICAM DISPONÍVEIS NO MERCADO FINANCEIRO**

Todas as chaves Pix são cadastradas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), regulado e gerido pelo Banco Central do Brasil. O DICT é a base de dados responsável por armazenar a identificação das chaves nos dados das contas vinculadas. Quando se cadastra uma chave Pix, a instituição verifica no DICT a disponibilidade da chave informada, e, se disponível, o cadastro é feito. Após o cadastro, todos os dados vinculados à chave e à conta ficam disponíveis no DICT para que as instituições participantes do Pix possam consultar e realizar o envio de transações por chave Pix.

## **9.2.2. PORTABILIDADE DE CHAVE PIX**

Você pode mudar a chave Pix vinculada a sua conta para uma outra conta em seu nome, ou seja, usar essa chave para receber transferências em outra conta. Você pode fazer portabilidade utilizando as seguintes chaves: número de telefone celular, e-mail, CPF e CNPJ.

Para fazer a portabilidade, você deve fazer a solicitação na instituição para a qual você deseja cadastrar a chave. Após a solicitação, você precisa acessar a conta na qual sua chave já está cadastrada e confirmar a portabilidade em até 7 dias.

## **9.2.3. REIVINDICAÇÃO DE POSSE DE CHAVE PIX**

Para solicitar o cadastro de uma chave já vinculada à conta de outro usuário/empresa, você pode fazer a reivindicação de posse dessa chave. É possível reivindicar número de telefone celular ou endereço de e-mail, desde que comprovada sua posse, utilizando o código de verificação que será enviado pela Credicard.

A reivindicação de posse de uma chave não será efetivada caso o usuário que detém a chave Pix comprove sua posse ou se o reivindicador não fizer a revalidação de posse da chave.

## **9.3. NOTIFICAÇÃO**

Quando houver um cadastro de chave Pix, exclusão de chave, transferência enviada ou recebida ou ainda uma devolução de valor, para sua ciência, será enviada uma notificação nos canais digitais.

## **9.4. USO DA MARCA**

A marca Pix é de titularidade do Banco Central do Brasil e a sua utilização não pode ser feita de forma contrária ao indicado pelo BCB no Regulamento do Pix, no Manual de Uso da Marca e nas demais determinações do BCB sobre o tema, ou acarretar qualquer dano ao BCB, à Credicard ou a terceiros. Nesse sentido, caso identifique qualquer uso indevido da marca, a Credicard notificará o BCB e poderá exigir que o uso indevido seja interrompido. O não ajuste em referida utilização indevida poderá acarretar a suspensão da aceitação do Pix pelo cliente ou até mesmo o encerramento unilateral pela Credicard de acordo com as regras estabelecidas e publicadas pelo BCB.

Caso utilize o Pix para exercer atividade empresarial é necessário que, ao divulgar a aceitação do Pix, você: a) não utilize dimensões inferiores aos demais meios de pagamento aceitos em seu estabelecimento; e b) não transmita a impressão de que o Pix possui aceitação mais restrita ou menos vantajosa do que os demais instrumentos aceitos pelo seu estabelecimento comercial, quando tal impressão não corresponda à realidade ou não seja adequadamente justificada por diferenças técnicas.