



1. Introdução

Esta política descreve as práticas adotadas para o tratamento de dados pessoais obtidos pelo Banco PAN e todo o seu conglomerado (“PAN”), por meio dos seus portais, aplicativos, canais de atendimento e cadastros impressos (“Plataforma”) em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD. Nesta Política explicamos como tratamos os dados pessoais que os usuários da Plataforma (“Você”) nos fornecem por meio dela.

Cada termo iniciado em letra maiúscula utilizado nesta Política é um termo definido que tem o significado a ele atribuído nesta Política.

Esta Política dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, ou quaisquer outras informações fornecidas por Você ao navegar, acessar e/ou utilizar a Plataforma, conforme aplicável (“Dados”).

Toda vez que houver menção aos termos “PAN”, “nós” ou “nossos” estaremos nos referindo ao PAN; bem como toda vez que houver menção aos termos “Você”, “seu”, “sua”, estaremos nos referindo a Você.

Entenda como o PAN armazena, utiliza e protege seus Dados quando você utiliza nossos serviços.

2. Comprometimento com a segurança dos seus Dados.

O PAN protege os seus Dados quando Você navegar, acessar ou utilizar a Plataforma visando o uso dos serviços fornecidos pelo PAN (“Serviços”). Como o PAN está comprometido com a segurança dos seus Dados durante todo o processo de navegação na Plataforma, utilização dos Serviços e envio de solicitação de suporte ao PAN, os seus Dados serão mantidos no mais estrito sigilo e não serão vendidos, trocados ou divulgados a quaisquer terceiros, salvo nas hipóteses expressamente estabelecidas nesta Política.

3. Como coletamos seus Dados?

Os tipos de Dados e a forma como os coletamos dependem do seu relacionamento com o PAN.

Os dados podem ser coletados:

- diretamente do titular dos dados, por meio de formulários;
- por contratos firmados conosco;
- durante a iniciação de aquisição de produtos PAN;
- na aquisição de produtos do PAN;
- por empresas do grupo econômico ao qual pertence o PAN; e/ou
- fontes públicas ou parceiros de negócio que tenham coletado seus dados.

Todos os parceiros do PAN estão sujeitos a estritas obrigações de proteção de dados pessoais, de forma que garantimos que todos os dados sejam tratados e compartilhados de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº13.709/18, “LGPD”).

4. Quais Dados coletamos?

Você, ao iniciar uma relação com o PAN e ao ter ciência desta Política, garante expressamente que fornece apenas Dados verdadeiros, atuais e precisos, além de garantir que não deturpa a sua identidade de qualquer forma no acesso e na utilização da Plataforma e/ou dos Serviços. Você será o único responsável pelas informações falsas, excessivas ou imprecisas que fornece através da Plataforma e pelos danos, diretos ou indiretos, que isso cause ao PAN ou a terceiros.



Os Dados são coletados quando inseridos ou submetidos voluntariamente por Você ao se cadastrar em nossa Plataforma para adquirir um de nossos Serviços e através do uso dos nossos canais de comunicação, o que inclui: (a) fale conosco – via chat online disponível em nosso site; e (b) fale conosco via os demais canais disponíveis.

Também coletamos Dados quando você acessa nosso site e navega pelos itens nele disponibilizados.

Ao utilizar nossa Plataforma, o **PAN** somente recebe ou de outra forma coleta os seguintes tipos de informações relacionadas a Você: **(1)** Dados de navegação; **(2)** Dados cadastrais; **(3)** Dados financeiros; **(4)** Dados de contato; **(5)** Dados necessários para simulação ou contratação de Serviços **PAN**, conforme descrito nesta Política.

4.1. Dados de navegação.

Podemos coletar durante o seu acesso à Plataforma, mesmo que Você não esteja cadastrado ou logado:

- Seu endereço IP.
- Sistema operacional do seu dispositivo.
- Navegador do seu dispositivo.
- Session ID.
- Serviços acessados.
- Interações realizadas.
- Preferências e comportamento de uso dados de cookies.
- Os tipos de dispositivos que você está usando para acessar ou se conectar à Plataforma.
- ID exclusivo do dispositivo (IMEI).
- Atributos do dispositivo (modelo).
- Versões de sistema operacional e navegador.
- Dados de geolocalização.

4.2. Dados cadastrais.

Coletamos Dados para que você possa realizar seu cadastro e utilizar os nossos serviços. Os Dados coletados para fins cadastrais são:

- Nome completo.
- Data de nascimento.
- CPF.
- RG.
- Foto.

- Número de telefone celular.
- Gênero.
- Profissão.
- Renda.
- Biometria, para a verificação da sua identidade.
- Nos aplicativos oficiais para dispositivos móveis, podemos solicitar foto dos seus documentos oficiais.

4.3. Dados financeiros.

Em adição aos Dados de cadastro, coletamos Dados financeiros para prestação dos nossos Serviços contratados por você, seja na abertura de conta, empréstimos, consignado e outros produtos relacionados à concessão de crédito. Estes dados incluem, mas não se limitam a:

- Dados de cartão de crédito.
- Transações financeiras.
- Valores de bens materiais.
- Histórico de pagamentos.
- Faturas.

4.4. Dados necessários para simulação ou contratação de Serviços PAN.

Quando você solicita a contratação ou realiza a simulação de alguns de nossos produtos, como nossos Cartões de Crédito, Empréstimo Consignado, Investimento, Cartão Consignado, podemos pedir alguns dados específicos, como:

- CPF.
- Nome completo.
- Gênero.
- Email.
- Celular.
- Telefone fixo (opcional).
- Se é aposentado ou pensionista do INSS.
- Se é servidor federal ou aposentado do SIAPE.
- Se é militar ou pensionista.

4.5. Dados de contato.

Coletamos alguns de seus Dados para viabilizar sua comunicação conosco, seja em relação à qualidade dos serviços, para sanar questões gerais, ou para nosso canal de denúncias — este último Você pode escolher não se identificar. Os Dados coletados para estas comunicações incluem:

- CPF.
- Nome.
- Telefone celular.
- Email.
- Relação com o PAN.

- Empresa.
- Assunto.
- Conteúdo da comunicação, que pode conter dados pessoais.

5. Para que coletamos os dados?

Coletamos seus dados para as seguintes finalidades:

| Dado | Finalidade |
|---------------------------|--|
| Dados de Navegação | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar os usuários que utilizam nossas páginas e aplicativos. • Mantermos um controle interno de tráfego. • Aprimoramento de controles de segurança. • Prevenção a fraudes e outras atividades ilícitas. • Publicidade de eventos. • Para identificação de hábitos de navegação do usuário. • Para aperfeiçoar o uso e experiência em nossos serviços. • Para efetuar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos pertinentes às atividades e comportamento no uso dos Serviços, realizando tais operações de forma anonimizada. • Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Serviços, inclusive em medidas judiciais e administrativas. • Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa. • Para recomendar a Você serviços ou funcionalidades da Plataforma, inclusive serviços terceiros, que possam te interessar. • Para redirecionar Você, nosso visitante, para nosso perfil em outros sites. |
| Dados de cadastro | <ul style="list-style-type: none"> • Para viabilizar que você utilize nossos serviços. • Para prestação dos serviços contratados. • Para responder suas solicitações em relação a nossos produtos. • Para responder suas solicitações, sugestões e elogios. Para informá-lo acerca de nossos serviços e nossa companhia, quando você nos fornecer seus Dados para esta finalidade. • Para que possamos aprimorar nossos produtos. • Para envio dos dados a empresas que façam parte da cadeia de suprimentos do PAN, como gráficas para impressão de cartas, empresas de transporte para entrega de documentos e similares. • Para desenvolvimento ou aperfeiçoamento dos recursos e funcionalidades de nossas ferramentas eletrônicas. • Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Serviços, inclusive em medidas judiciais e administrativas. • Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa. |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Para promoção de ofertas personalizadas de serviços e produtos do PAN e demais empresas do mesmo grupo econômico. |
| Dados financeiros | <ul style="list-style-type: none"> • Para viabilizar que Você utilize nossos serviços. • Para prestação dos serviços contratados. • Para avaliar riscos relacionados a concessão de crédito, incluindo por meio da verificação de dados com bureaus de crédito. • Para prevenção a fraudes e outras atividades ilícitas. • Para oferecer para Você o produto de crédito mais adequado. • Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Serviços, inclusive em medidas judiciais e administrativas. • Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa. |
| Dados necessários para simulação ou contratação de Serviços PAN | <ul style="list-style-type: none"> • Para viabilizar que você utilize nossos serviços. • Para avaliar riscos relacionados a concessão de crédito, incluindo por meio da verificação de dados com bureaus de crédito. • Para oferecer para Você o produto de crédito mais adequado. • Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Serviços, inclusive em medidas judiciais e administrativas. • Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa. |
| Dados de contato | <ul style="list-style-type: none"> • Para responder suas solicitações em relação a nossos serviços. • Para responder suas solicitações, sugestões, denúncias e elogios. • Para informá-lo acerca de nossos produtos e nossa companhia, quando Você nos fornecer seus Dados para esta finalidade. • Para que possamos aprimorar nossos produtos. • Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados ao uso dos Serviços, inclusive em medidas judiciais e administrativas. • Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa. |

Podemos registrar as suas atividades realizadas nos Serviços, criando, quando possível e aplicável, *logs* (registros de atividades efetuadas nos sites, aplicativos e Serviços) que conterão: o endereço IP do dispositivo utilizado, acesso e ações realizadas por Você no Serviço disponibilizado, data e hora de cada ação realizada e informações sobre o dispositivo utilizado, tais como a versão de sistema operacional, o navegador e geolocalização.

Podemos utilizar certas tecnologias de monitoramento das atividades realizadas na Plataforma, tais como:

6. Cookies

Para melhor experiência de navegação em nossos sites utilizamos cookies.

Um cookie é um arquivo de dados que pode ser colocado em um dispositivo quando ele utiliza a Plataforma.

Os cookies podem ser utilizados para diversos propósitos, dentre os quais, lembrar-se de Você e de suas preferências e rastrear suas visitas e atividades relacionadas à Plataforma. A Plataforma também pode utilizar



objetos armazenados localmente para fornecer determinado conteúdo, tais como vídeo sob demanda, vídeos ou animação. Os cookies utilizados não podem ser desativados, removidos ou bloqueados. Saiba que se Você tentar desativar ou remover os cookies, algumas partes da Plataforma poderão deixar de funcionar e sua capacidade de limitar os cookies estará sujeita às configurações e limitações do seu navegador.

No PAN utilizamos os seguintes grupos de cookies, que podem ser desativados a qualquer momento pelo usuário que navega pelo site:

Os cookies estritamente necessários são essenciais para que o website funcione e não podem ser desligados nos nossos sistemas. Normalmente, eles só são configurados em resposta a uma solicitação de serviço, tais como definir as suas preferências de privacidade, iniciar sessão ou preencher formulários. O usuário pode configurar o seu navegador para bloquear ou alertá-lo(a) sobre esses cookies, mas algumas partes do website não funcionarão. Estes cookies não armazenam qualquer informação pessoal identificável.

Os cookies de desempenho nos permitem contar visitas e fontes de tráfego para que possamos medir e melhorar o desempenho do nosso website. Eles nos ajudam a saber quais são as páginas mais e menos populares e a ver como os visitantes se movimentam pelo website. Todas as informações recolhidas por esses cookies são anônimas. Se o usuário não permitir esses cookies, não saberemos quando visitou o nosso site.

Os cookies de funcionalidade permitem que o site forneça uma experiência e personalização melhorada. Podem ser estabelecidos pelo PAN ou por fornecedores externos cujos serviços adicionamos às nossas páginas. Se não permitir estes cookies outras funcionalidades podem não atuar corretamente.

Os cookies de publicidade podem ser estabelecidos através do nosso site pelos nossos parceiros de publicidade. Podem ser usados por essas empresas para construir um perfil sobre os seus interesses e mostrar-lhe anúncios relevantes em outros websites. Eles não armazenam diretamente informações pessoais, mas são baseados na identificação exclusiva do seu navegador e dispositivo de internet. Se o usuário não permitir estes cookies terá menos publicidade direcionada.

7. De quem recebemos seus dados e por quê?

Seus dados podem ser recebidos pelo Banco PAN através de outras formas que não necessariamente pela nossa coleta direta durante o uso dos nossos produtos, mas sim, por outros parceiros de negócio, como supermercados, empresas de cartão de crédito, lojas on-line entre outros em que eles foram os responsáveis pela coleta inicial dos seus dados. O Banco PAN utilizará dos mesmos critérios de segurança e meios para garantir que fiquem bem guardados como fazemos com os dados de nossos clientes ou que tenham sido coletados por nós como descrevemos.

8. Quais são os tempos de retenção dos dados?

A retenção dos dados coletados tem um período associado que são regidos e baseados no relacionamento com o Banco Pan e por leis complementares conforme cada situação.

Todos os titulares podem exercer seus direitos descritos com base na Lei Geral de Proteção de Dados, desde que não tenhamos outras leis que alterem esses tempos ou cumprimentos legais exigidos pelos órgãos reguladores ou governamentais.

Descrevemos abaixo esses períodos:

| Perfil do titular | Tempo de retenção |
|---------------------------------|--|
| Cientes | <ul style="list-style-type: none"> prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data de encerramento do Contrato, conforme artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor – CDC. |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data de rescisão do Contrato de Trabalho, conforme artigo 11 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. |
| Fornecedores | <ul style="list-style-type: none"> prazo mínimo de 3 (três) anos contados da data de encerramento do Contrato, conforme artigo 206, parágrafo terceiro, inciso V, do Código Civil. |
| Possíveis novos clientes | <ul style="list-style-type: none"> prazo mínimo de 6 (seis) conforme o Marco Civil da Internet podendo chegar até à 18 (dezoito) meses conforme descrito no Termo de Uso do produto ou da campanha que coleta os dados. |

9. Com quem e por que compartilhamos seus Dados?

A base de dados é nossa propriedade e responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessário, será realizado dentro dos limites e propósitos de nossos negócios e de acordo com o que autoriza a legislação aplicável.

Para que o PAN possa ofertar os produtos e melhorar sua qualidade de atendimento, podemos compartilhar seus Dados em algumas situações específicas, como:

Órgãos reguladores e Poder público: Suas informações podem ser compartilhadas mediante ordem judicial ou pelo requerimento de autoridades administrativas que detenham competência legal para sua requisição.

Grupo Econômico ao qual pertence o PAN: Suas informações são compartilhadas entre as empresas que pertencem ao mesmo grupo econômico que o PAN, assim como também como as áreas de negócio do PAN, as quais estão de acordo com esta Política. Fazemos isso para atender aos legítimos interesses do PAN e de seus clientes e evitar a ocorrência de fraudes e riscos associados.

Nossos fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócio: Contamos com a ajuda de parceiros, prestadores de serviços e fornecedores que podem tratar os Dados que coletamos. Sempre realizamos avaliações periódicas em nossos parceiros para garantir a segurança da informação e proteção dos seus Dados. Entre os fornecedores e parceiros estão empresas como: marketing e publicidade, atendimento, venda e divulgação de produtos, cobrança e cadastro de inadimplência, antifraude, *marketplace*, processamento de pagamento e análises consultivas e de auditorias.

10. Como armazenamos os Dados coletados?

Os Dados são armazenados em ambiente seguro e controlado.

Os Dados podem ser armazenados em nossos servidores próprios ou de terceiro contratado para esse fim, sejam eles alocados no Brasil ou no exterior, de acordo com a legislação aplicada, podendo ainda ser



armazenados por meios de tecnologia de *cloud computing* e/ou outras tecnologias que surjam futuramente, visando sempre a melhoria e aperfeiçoamento de nossos serviços.

Para fins de auditoria e preservação de direitos, podemos armazenar os seus Dados pelo período máximo de 5 (cinco) anos contados a partir do cancelamento de eventual conta de acesso, podendo ser estendido por prazo maior nas hipóteses em que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos. Contudo temos a faculdade de excluí-lo definitivamente segundo conveniência em prazo menor.

11. Quais são os Direitos do Titular de Dados

Você possui direitos e garantias em relação aos seus Dados. Nós disponibilizamos mecanismos, detalhados abaixo, para que Você tenha clareza e transparência no exercício de seus direitos. Sempre que necessário, nossa equipe estará pronta para atender eventuais solicitações.

Confirme e acesse seus Dados: Você poderá requisitar detalhes e/ou cópia dos seus Dados guardados por nós.

Altere ou corrija seus Dados: Você, poderá alterar seus Dados ou corrigi-los se tiver qualquer motivo para acreditar ou suspeitar que qualquer Dado que temos a seu respeito está errado ou incompleto.

Caso deseje, Você pode revogar consentimentos, eliminar, bloquear, pedir a anonimização ou portabilidade de seus Dados: Você poderá (i) revogar o seu consentimento, sempre que o tratamento de Dados se basear em consentimento nos termos da LGPD; ou (ii) solicitar a exclusão, bloqueio ou a anonimização de seus Dados quando acreditar que o PAN está tratando seus Dados de forma desnecessária, excessiva, ou em desconformidade com a lei; (iii) desativar a sua conta, a qualquer momento, nos termos da lei.

Armazenamos o seu histórico: Você poderá entrar em contato com o Nós, assim como nós estamos autorizados a entrar em contato com o Você, para auxiliar no acesso de certas funcionalidades de nossos Serviços, tirar dúvidas da Plataforma, fazer reclamações ou sugestões, por meio do e-mail, telefone ou da Plataforma. As conversas serão armazenadas por nós e poderemos utilizar seu conteúdo como meio de prova em juízo, para prestação de nossos Serviços, ou nas demais hipóteses previstas em lei.

Para exercer seus direitos ou tirar dúvidas, Você pode entrar em contato conosco através do e-mail de nosso Encarregado: privacidadedados@grupopan.com.

12. Responsabilidades do PAN

Nós nos esforçamos para proteger os Dados que guardamos em nossos registros, contudo, nós não podemos garantir a mais completa segurança. O acesso ou uso não autorizado, a falha do hardware ou software e outros fatores podem comprometer a segurança dos Dados a qualquer tempo.

Destacamos que a transmissão de Dados pela internet não é completamente segura por diversos fatores, incluindo fatores de rede e de operação, e o PAN não tem como garantir a completa segurança dos dados transmitidos. Apesar de fazermos o nosso melhor para proteger os seus Dados, nós não podemos garantir a segurança dos dados transmitidos para nossa Plataforma. Qualquer transmissão é de sua exclusiva responsabilidade, que, ao concordar com esta Política, reconhece e assume expressamente tal responsabilidade.

Uma vez recebidos Dados pela Plataforma, nós nos comprometemos a assegurar que tais Dados estarão seguros. Para prevenir o acesso ou divulgação não autorizada dos seus Dados, nós implementamos



procedimentos físicos, eletrônicos e administrativos adequados para assegurar e proteger os Dados que coletamos.

13. Encarregado pelo Tratamento de Dados do PAN

Para assuntos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados, você poderá acessar nosso [Portal de Privacidade](#) e identificar os Canais de Atendimento adequados indicados conforme o relacionamento conosco. Caso deseje tratar outros assuntos exclusivamente relacionados à Lei, envie sua mensagem ao nosso Encarregado de Dados, através do e-mail: privacidadedados@grupopan.com

14. Atualização desta Política

Reservamo-nos o direito de alterar essa Política sempre que necessário, com o objetivo de fornecer maior segurança e praticidade ao usuário. Por isso, recomendamos sua leitura a cada novo acesso ao site. Para facilitar a visualização, ao final deste documento informamos a data da última atualização.

A sede social do PAN está localizada fisicamente na Capital do Estado de São Paulo, na Av. Paulista, 1.374, 16º andar, Bela Vista, CEP 01310-100, e o usuário poderá tirar dúvidas por meio dos Canais de Atendimento: [Fale com o Pan | Banco Pan](#)

Data de publicação desta política: 19/07/2021