

AVISO DE PRIVACIDADE EXTERNO

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO	3
2.	O QUE VOCÊ PRECISA SABER ANTES DE LER ESTE AVISO?	3
3.	QUAIS DADOS PESSOAIS SEUS NÓS TRATAMOS?	4
4.	COMO COLETAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?	5
5.	COMO UTILIZAMOS AS SUAS INFORMAÇÕES?	6
6.	O QUE SÃO COOKIES E COMO OS UTILIZAMOS?	7
7.	COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?	8
8.	POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?	9
9.	COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?	9
10.	QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO VOCÊ PODE EXERCÊ-LOS JUNTO À CAIXA RESIDENCIAL?	9
11.	DÚVIDAS	10
12.	ATUALIZAÇÃO	10

AVISO DE PRIVACIDADE

São Paulo, 24 de março de 2025.

1. OBJETIVO

Nós, da CAIXA Residencial (**XS3 SEGUROS S.A.**), desejamos manter uma relação de confiança e transparência junto a todos os clientes de nossos produtos e serviços de seguros.

Em razão disso, elaboramos este Aviso de Privacidade (aviso) para ajudar você (titular) a entender quais das suas informações são coletadas, por qual motivo as coletamos, se as compartilhamos e com quem. Além disso, informamos os seus direitos relativos a essas informações e como exercê-los junto à CAIXA Residencial.

Para nós, é prioridade zelar pela privacidade e segurança dos seus dados pessoais. Qualquer informação que você nos forneça será tratada de acordo com os limites aqui estabelecidos.

Em caso de dúvidas relacionadas à proteção de seus dados pessoais, disponibilizamos um canal de contato apropriado ao final deste aviso. Por favor, não hesite em nos contatar.

2. O QUE VOCÊ PRECISA SABER ANTES DE LER ESTE AVISO?

Para que você consiga compreender completamente este aviso, indicamos, abaixo, alguns termos e conceitos importantes.

Autoridade Nacional de Proteção de Dados: órgão pertencente à Administração Pública Federal, responsável pela fiscalização do cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Dados Pessoais: qualquer informação relativa a uma pessoa física identificada ou identificável; é considerada identificável uma pessoa que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como um nome, um número de identificação, identificadores por via eletrônica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social dessa pessoa singular.

Dados Pessoais Sensíveis: qualquer dado pessoal que diga respeito à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, bem como dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Encarregado: o Encarregado(a) pelo tratamento de dados pessoais da **CAIXA Residencial** é o responsável indicado para atuar como canal de comunicação com você e com a ANPD.

Terceiros: refere-se, mas não está limitado, a toda e qualquer pessoa física ou jurídica que a CAIXA Residencial se relacione ou venha a se relacionar, clientes, beneficiários, prestador de serviços, fornecedor, consultor, parceiro, terceiro contratado ou subcontratado.

Titular: pessoa física a quem se referem os dados pessoais.

Tratamento: qualquer atividade realizada com dados pessoais, como coleta, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, atualização, comunicação, transferência, compartilhamento e extração.

3. QUAIS DADOS PESSOAIS SEUS NÓS TRATAMOS?

Com o propósito de respeitar a sua privacidade, entendemos que todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais deve ser limitado ao mínimo necessário, pertinente e proporcional para permitir que seja realizada a finalidade pretendida. Por isso, os Dados Pessoais que coletamos a seu respeito irão variar conforme a relação que você opte por estabelecer conosco, ou seja, de cliente, segurado, dependente, beneficiário, fornecedor, prestador de serviço, parceiros, dentre outros.

Abaixo, agrupados em categorias, apresentamos os seus principais dados pessoais tratados por nós:

- i. **Informações de identificação:** como o seu nome, data de nascimento, filiação, RG, CPF, CTPS, gênero, dentre outros com relevância particular, inclusive dados de pessoas expostas politicamente (PEP), e os ocupantes de cargos e funções públicas listadas nas normas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD). Ainda poderão ser coletados dados pessoais de terceiros, como nome e idade de cônjuge, filhos e demais dependentes; parentesco, entre outros, para cadastro de beneficiários e dependentes;
- ii. **Informações que nos auxiliem a contatá-lo:** como seu endereço residencial (cidade, estado, país e CEP) e profissional, telefone fixo ou celular e e-mails pessoal e/ou profissional;
- iii. **Informações financeiras:** como número da conta corrente e agência bancária, imposto de renda, histórico de pagamento, dados financeiros da apólice, dados de cartão de crédito, extratos bancários, entre outras;
- iv. **Informações profissionais:** como profissão, local de trabalho, cargo, data da contratação, salário, histórico profissional, dentre outras;
- v. **Informações comportamentais:** como histórico e hábitos de consumo, histórico de reclamações, score de crédito, tendências de compras, entre outras;
- vi. **Dados sensíveis:** podemos coletar e tratar dados relacionados à sua origem racial/étnica, saúde, prontuário médico, exames, diagnósticos, vacina para Covid-19, tratamentos médicos realizados nos últimos cinco anos, uso de medicamentos frequentes, pessoa com deficiência (PCD), biometria (impressões digitais), entre outros;

- vii. **Atributos associados aos seus dispositivos eletrônicos:** como provedor de acesso, sistema operacional, navegador (tipo, versão, opções habilitadas e *plug-ins* instalados), geolocalização, endereço IP, histórico de navegação, endereço MAC, data e hora do acesso e páginas vistas através de cookies;
- viii. **Informações provenientes de Terceiros:** informações compartilhadas por terceiros com a CAIXA Residencial, como infoDados, informações oriundas de *bureaus* de créditos, parceiros, fornecedores, terceiros parceiros BPO (*Business Process Outsourcing*), órgãos públicos, entre outros que apresentam dados cadastrais, financeiros, estatísticos e comportamentais; e
- ix. **Dados gerais:** ou seja, o conteúdo que você nos envia por livre e espontânea vontade pode ser coletado pelo chat online, em nosso site; por e-mail; pela área do Cliente; pelas centrais de atendimento (inclusive Ouvidoria, SAC, aplicativos, central de serviços e relacionamento); e/ou alguma outra ferramenta que você faça uso para enviar conteúdo aos nossos servidores.

4. COMO COLETAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

As informações que tratamos a seu respeito podem ter sido fornecidas diretamente por você à CAIXA Residencial, por terceiros ou mesmo coletadas de forma automática, por meio de outros canais.

i. Fornecidas diretamente por você

Desde o início da sua interação conosco, você voluntariamente nos disponibiliza informações a seu respeito, por exemplo, nome, CPF, e-mail, telefone, login, senha de acesso e demais dados, como quando você ingressa à [área do cliente](#) e se cadastra para acessar nossos serviços; quando o usuário entra em contato conosco pelo nosso canal de atendimento (inclusive canal da Ouvidoria, SAC, website, portais, aplicativos e central de relacionamento do cliente); quando você solicita a cotação de seguro em um de nossos canais.

ii. Obtidas de Terceiros

Em casos específicos, nós também poderemos receber alguns dos seus dados pessoais através de terceiros. Por exemplo, informações disponibilizadas por contratantes da CAIXA Residencial, como os canais de venda de seguros, parceiros, fornecedores, prestadores de serviço de BPO (*Business Process Outsourcing*), que nos auxiliam a oferecer produtos e serviços cada vez melhores a você, ou, ainda, em decorrência da ocorrência de serviços creditícios, provenientes, por exemplo, de *bureaus* de créditos, do SPC, Serasa Experian, etc.

iii. Automaticamente

Em algumas situações, também poderemos coletar dados pessoais automaticamente dos dispositivos que você utiliza para acessar o nosso canal da [área do cliente](#), a central de relacionamento com clientes, website, portais e aplicativos. Essas informações nos auxiliam a gerar estatísticas de acesso e, assim, conhecer melhor o nosso público. Isso é importante para que possamos aperfeiçoá-lo cada vez mais e adequá-lo ao maior público possível. Alguns desses

dados podem ser coletados por meio de *cookies* ou tecnologias similares, conforme explicaremos em tópico próprio abaixo.

iv. Disponíveis publicamente

Há também a possibilidade de coletarmos as suas informações que se encontram disponibilizadas publicamente, incluindo, mas não se limitando, a mídias sociais (**LinkedIn**) e bases de dados de órgãos públicos.

5. COMO UTILIZAMOS AS SUAS INFORMAÇÕES?

Os dados pessoais que a CAIXA Residencial coleta sobre você são utilizados para os seguintes propósitos:

i. Atender a finalidade para a qual o dado foi fornecido

Tratamos seus dados pessoais para viabilizar a finalidade para a qual os dados foram coletados ou para outras compatíveis a estas. Por exemplo, quando você entra em contato conosco por nosso canal de atendimento, para adquirir nossos produtos e serviços, como seguros residencial e habitacional, entre outros.

ii. Cumprir com nossas obrigações legais ou regulatórias

Seus dados pessoais poderão ser utilizados para o atendimento das nossas obrigações dispostas em lei e/ou regulações de órgãos governamentais e de ordens ou requisições de autoridades fiscais, Poder Judiciário e/ou outra autoridade competente. Por exemplo, quando do cadastro e processamento de avisos de sinistros do ramo Residencial e Habitacional; gestão de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FT); análises, processamento e respostas de demandas oriundas da Ouvidoria; entre outras.

iii. Permitir o exercício regular de nossos direitos

Mesmo após o término da sua relação conosco, nós poderemos tratar alguns de seus dados pessoais para exercer nossos direitos garantidos em lei, inclusive como prova em processos judiciais, administrativos ou arbitrais.

iv. Viabilizar atividades necessárias à CAIXA Residencial

Com base no nosso legítimo interesse, também poderemos tratar os seus dados pessoais em atividades como análise da base de segurados; atualizações cadastrais; análise de reclamações de nossos clientes no “Disque Denúncia”; comunicação e marketing; e melhorias de nossos produtos e serviços, relacionamento com nossos clientes e parceiros. Nas atividades de apoio aos interesses da CAIXA Residencial, sempre observaremos os limites da sua expectativa e o tratamento dos dados pessoais não se dará em prejuízo de seus interesses, direitos ou liberdades fundamentais.

v. **Executar um contrato que você tenha celebrado conosco ou realizar diligências pré-contratuais**

Caso você seja parte em um contrato com a CAIXA Residencial ou represente uma empresa em uma contratação, iremos tratar seus dados pessoais para a celebração e execução do contrato, por exemplo, para a confirmação de renovação ou cancelamento da proposta de seguro; precificação de seguro residencial e/ou habitacional; e demais serviços relacionados com o contrato de seguros (como endosso; envio de apólice, kit digital, de boleto, certificado habitacional; solicitação de assistência 24h etc.). Ainda os dados pessoais serão tratados para a manutenção de nossas relações comerciais com clientes, parceiros, fornecedores e outros.

vi. **Recrutamento e seleção**

Divulgamos nossas vagas no LinkedIn, na página da “CAIXA Residencial”. Além disso, recebemos currículos pelas indicações de nossos colaboradores ou currículos deixados em nossas unidades físicas. Nessas situações, nós iremos tratar seus dados pessoais para analisar suas informações curriculares, verificando se o seu perfil está aderente à vaga divulgada para dar continuidade ao processo seletivo, por meio de contato por telefone ou e-mail, para agendamento de entrevistas.

vii. **Evitar fraudes e zelar pela sua segurança**

Poderemos tratar os seus dados pessoais para zelar pela sua segurança (e de terceiros) e para evitar fraudes de identificação, em especial durante o seu acesso ao nosso site institucional, sistemas internos e na área do cliente.

viii. **Publicidade**

Por fim, poderemos utilizar os seus dados pessoais para criar segmentações de públicos-alvo e, assim, promover de forma mais adequada conteúdos atualizados de campanhas de marketing da CAIXA Residencial. Nesta hipótese, a opção de exclusão de cadastro da nossa base estará sempre disponível ao final de cada comunicação que encaminharmos, sendo facultada a possibilidade de escolha em relação ao recebimento de informações, como ofertas e novidades sobre as últimas tendências CAIXA Residencial.

6. O QUE SÃO COOKIES E COMO OS UTILIZAMOS?

Cookies são arquivos de texto que podem ser armazenados em seus dispositivos eletrônicos quando você visita o nosso canal com a [área do cliente](#). A CAIXA Residencial se utiliza desta ferramenta para diferentes finalidades, como gerar estatísticas de acesso, aprimorar a sua experiência em nossas interfaces / domínios, dentre outras.

Agregados em grupos, abaixo, listamos os tipos de cookies utilizados e suas finalidades:

Tipo de cookie	O que eles fazem?
Necessários/Essenciais	São <i>cookies</i> essenciais para viabilizar o adequado funcionamento do nosso site, assim como para permitir que você faça uso de todas as funcionalidades disponíveis.
Desempenho/Análise	São <i>cookies</i> que nos ajudam a entender como os visitantes interagem com o nosso <i>site</i> , fornecendo informações sobre as áreas visitadas, o tempo de visita ao site e quaisquer problemas eventualmente encontrados.
Funcionais	São <i>cookies</i> que permitem lembrarmos das suas escolhas anteriores, como idioma de navegação. São responsáveis por proporcionar uma experiência personalizada.
Marketing/Publicidade	São <i>cookies</i> utilizados para fornecer mais conteúdo relevante e específico para os seus interesses. Podem, ainda, ser utilizados para apresentar publicidade com um maior direcionamento ou limitar o número que esta é veiculada. Também permitem a medição da eficácia de uma campanha lançada.

Destacamos que os *cookies* necessários são essenciais para o normal funcionamento do nosso site, sendo que a oposição à utilização desta ferramenta poderá implicar na inutilização de sua experiência ou na suspensão de seu acesso. Para maiores informações, acesse nossa Política de Cookies.

7. COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

É possível que a CAIXA Residencial realize o uso compartilhado de seus dados pessoais, caso em que estará restrito ao mínimo adequado e necessário para o cumprimento de alguma das finalidades específicas e previamente informadas por você.

Por exemplo, poderemos compartilhar seus dados pessoais com parceiros de negócio, outras empresas do grupo, prestadores de serviço, assessoria jurídica, órgãos públicos e reguladores (ex. SUSEP, cartórios e juntas comerciais), para viabilizar a prestação de nossos serviços e produtos.

Quando realizamos o compartilhamento de seus dados pessoais com parceiros, nós utilizamos instrumentos contratuais para assegurar que qualquer terceiro que os receba garanta a eles a proteção adequada.

8. POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Reteremos seus dados pessoais pelo tempo que for necessário para cumprir a finalidade para a qual foram coletados, a menos que um período de retenção mais longo seja necessário para cumprir obrigações legais, resguardar nossos direitos ou cumprir acordos judiciais/extrajudiciais.

Para determinar o período de retenção de seus dados pessoais, nos baseamos nos seguintes critérios:

- se temos uma obrigação legal, contratual ou outra de reter dados pessoais, ou se são necessários para fins de investigação ou litígio; e
- se são necessários para manter registros comerciais e financeiros precisos.

9. COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Temos políticas e protocolos internos que determinam como os dados pessoais devem ser tratados pela CAIXA Residencial. Essas normas têm como objetivo garantir o tratamento adequado e lícito dos dados pessoais que detemos, inclusive dos seus.

Além dessas medidas organizacionais e de Governança, adotamos diversas outras de natureza técnica que garantem ainda maior segurança aos seus dados pessoais, como:

- a existência de um programa de Segurança da Informação;
- as orientações para proteção de senhas;
- o acesso a serviços, exclusivamente, por redes seguras; e
- o controle estrito do tratamento de dados pessoais, incluindo limitação de acesso e acesso protegido por senha.

10. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO VOCÊ PODE EXERCÊ-LOS JUNTO À CAIXA RESIDENCIAL?

Qualquer que seja a relação que você opte por estabelecer com a CAIXA Residencial, você tem assegurados todos os direitos relativos aos seus dados pessoais previstos pela lei, incluindo, mas não se limitando a:

- i. saber se tratamos algum dos seus dados pessoais;
- ii. saber quais destes dados pessoais são tratados por nós;
- iii. corrigir dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv. solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos.
- v. solicitar a portabilidade dos dados pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto;
- vi. pedir a revisão de decisões unicamente automatizadas, que afetam os seus interesses;
- vii. solicitar a eliminação dos dados pessoais tratados com o seu consentimento;
- viii. obter informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais compartilhamos os seus dados pessoais; e
- ix. quando a atividade de tratamento necessitar do seu consentimento, você pode se negar a consentir. Nesse caso, lhe informaremos sobre as consequências da não realização de tal atividade. Caso consinta, você poderá revogá-lo a qualquer momento.

Para exercer seus direitos, você poderá contatar nosso Encarregado, Laurindo Lourenço dos Anjos, por meio do e-mail privacidade@caixaresidencial.com.br.

Em circunstâncias específicas, é possível que a sua requisição não seja atendida. Nestes casos, nós explicaremos os motivos que justificaram o não atendimento.

Requisições que envolvam dados pessoais e/ou documentos de outros titulares não serão atendidas, exceto mediante procuração, poder parental ou outra hipótese que autorize o exercício do direito de outro titular por você.

11.DÚVIDAS

Caso tenha qualquer dúvida, você pode entrar em contato com nosso encarregado, Laurindo Lourenço dos Anjos, pelo e-mail: privacidade@caixaresidencial.com.br.

12.ATUALIZAÇÃO

É possível que algumas das informações aqui disponibilizadas sejam atualizadas ou alteradas. Por isso, aconselhamos que você consulte esse Aviso de Privacidade periodicamente. Quando houver alguma alteração, iremos informar em nossa página inicial.

CAIXA
Residencial