

N26

Política de Privacidade

Última Modificação: **14/01/2022**

Em vigor desde: **14/01/2022**

Como a gente armazena, usa e protege seus Dados quando você utiliza a N26?

Somos uma fintech, a primeira plataforma de cuidados financeiros do Brasil. E como a gente cuida dos seus dados é uma parte importante disso. Ao longo da sua jornada com a gente, vamos pedir dados por conta de diversas necessidades e usos. Esse documento explica o que a gente guarda e como usa e protege seus dados pessoais.

Pra começo de conversa, toda vez que falarmos **você**, estamos falando de você mesmo. E para os serviços da **N26** - site, app, atendimento - vamos chamar de **Plataforma**. Para facilitar, incluímos a definição de alguns dos termos que você pode encontrar por aqui:

Dados Pessoais: Informações que permitem de alguma forma identificar você: nome, data de nascimento, números de documento, endereço IP etc. Nesse documento nos referimos a eles como dados.

Dados Pessoais Sensíveis: 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. Aqui nesse documento também nos referimos a eles como dados.

Lei Geral de Proteção de Dados: Conhecida como LGPD, é a lei que diz o que pode ou não pode ser feito com os seus dados pessoais.

Tratamento: Qualquer atividade feita com os seus dados: coleta, uso, armazenamento, compartilhamento etc.

Índice

1

Quais dados são coletados?

2

Como utilizamos os seus dados?

3

Como registramos suas atividades?

4

Compartilhamento e divulgação dos dados

5

Armazenamento, retenção e exclusão dos dados

6

Seus direitos, opções e controles

7

Transferência internacional

8

Segurança na Internet

9

Alterações nesta Política

10

Fale conosco

1. Quais dados são coletados?

A gente coleta seus dados em diferentes momentos: na hora que **você** se cadastra, quando **você** acessa ou navega na nossa **Plataforma** , quando envia pedido de ajuda à **N26** , pelos nossos canais de comunicação, e na hora da contratação e/ou do uso dos nossos produtos, o que inclui quando **você** movimenta a sua **Conta N26** ou até mesmo faz uma compra com o seu **Cartão** , por exemplo.

Vale lembrar que durante nossas conversas, podemos solicitar outros dados complementares para conseguir te ajudar da melhor maneira possível.

Vamos lá: quais dados a gente coleta?

a. Dados de navegação

São os dados que a gente coleta durante o acesso à **Plataforma** , mesmo que **você não esteja cadastrado ou logado. A gente vai explicar certinho os motivos depois, no item 2, mas é bom avisar desde já que o objetivo principal de captar esses dados é entender e melhorar a experiência pra você :)**

- Endereço IP com data e hora de acesso;
- Pseudo ID aleatório, específico para cada usuário;
- Sistema operacional e navegador que está usando;
- Produtos e serviços acessados;
- Interações realizadas;
- Dados técnicos (como informações do endereço do site, a URL);
- Dados de cookies;
- Os tipos de dispositivos que **você** está usando pra acessar a **Plataforma** , incluindo os atributos e o ID exclusivo do dispositivo;
- Tipo de conexão de rede;
- Desempenho do provedor da rede e do dispositivo;
- Suas interações nas telas da nossa **Plataforma** ;
- Padrões da sua interação na **Plataforma** (ações na tela, gestos, tais como toques, rolagens);
- Informações que permitem a gestão dos direitos autorais digitais; e
- Geolocalização.

b. Dados cadastrais

São aqueles que **você** insere para realizar ou atualizar seu cadastro, abrir sua conta na **N26** , contratar/usar nossos produtos e emitir seu **Cartão N26** .

- Nome completo;
- Nome de preferência, caso aplicável;
- CPF;
- Data de nascimento;

- Celular;
- E-mail;
- Endereço;
- RG;
- Informações sobre a sua renda;
- Selfie;
- Foto do seu documento de identificação; e
- Nome da mãe.

c. Dados de contato

São os dados que a gente usa pra conversar, comunicando nossos produtos e recebendo seus feedbacks. Eles também são coletados quando **você** precisa de alguma ajuda em nossa **Plataforma**.

- Nome completo;
- Celular; e
- E-mail.

Durante nossas conversas, podemos solicitar outros dados complementares para conseguir te ajudar da melhor maneira possível.

d. Dados transacionais, financeiros e de pagamento

São os dados que a gente coleta e utiliza para permitir que **você** faça transferências, pague contas e boletos ou, ainda, realize compras usando os nossos produtos. Também usamos esses dados para permitir que suas transações sejam mais seguras.

- Dados transacionais, como o histórico, número, data, horário e todas as informações e movimentações relacionadas às suas transações e compras feitas com os nossos produtos;
- Data de abertura da **Conta N26**;
- Dados do **Cartão**;
- Chaves PIX; e
- Dados de boletos bancários.

e. Dados de comportamento

São os dados que a gente coleta e usa para mapear o seu comportamento dentro da nossa **Plataforma** por meio da navegação em nosso app ou site. Estes dados são utilizados para te conhecer melhor e identificar possíveis erros no app ou no site. Assim, com esses dados podemos fazer melhorias em nossos serviços e personalizar a sua experiência na **Plataforma**.

- Suas interações nas telas da nossa **Plataforma**, seja no site ou app;
- Padrões da sua interação na **Plataforma** (ações na tela, gestos, tais como toques, rolagens); e
- Metadados.

2. Como utilizamos os seus dados?

Agora **você** já está por dentro de quais dados a gente coleta e trata. Aqui, vamos te explicar como usamos cada um deles:

De que dado estamos falando:

Dados de Navegação

Para que serve a coleta?

- Para cumprir com os nossos combinados, em especial para viabilizar o acesso e/ou o uso da **Plataforma** e dos nossos produtos;
- Para aperfeiçoar o uso e a experiência em nossa **Plataforma** e nossos produtos;
- Para criar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos sobre atividades e o comportamento no uso da **Plataforma** e dos produtos de forma anônima ou não;
- Para recomendar a **você** alguns produtos ou funcionalidades da **Plataforma**, inclusive serviços e produtos de terceiros que possam te interessar, incluindo te redirecionar para outros sites;
- Para redirecionar **você**, nosso visitante, para nosso perfil em outros sites;
- Para monitorar e reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, incluindo a identificação e o monitoramento de comportamentos atípicos que podem indicar fraude, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo;
- Para entender quais são suas preferências, personalizando sua experiência na nossa **Plataforma**;
- Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados à **Plataforma** ou aos produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e
- Para colaborar e/ou cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.

Dados de Cadastro

- Para cumprir com os nossos combinados, especialmente para viabilizar o acesso e/ou o uso dos nossos produtos;
- Para concluir seu cadastro na nossa **Plataforma**;
- Para firmar um contrato de adesão entre a **você** e a **N26**;
- Para abertura da sua **Conta N26**;
- Para emissão e entrega do seu **Cartão**;
- Para responder suas demandas, solicitações, sugestões e/ou elogios em relação à **Plataforma** e aos nossos produtos;
- Para te ajudar com a **Plataforma** e os nossos produtos;
- Para realizar verificações de segurança, evitando fraudes e inconsistências transacionais;
- Para criar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos sobre atividades e o comportamento no uso da **Plataforma** e dos produtos de forma anônima ou não;
- Para te informar sobre nossa **Plataforma**, nossos produtos e nossa empresa, quando **você** nos fornecer seus dados para esta finalidade;
- Para te recomendar produtos ou funcionalidades da **Plataforma**, inclusive serviços e produtos de terceiros que entendermos que possam te interessar;
- Para que possamos aprimorar a **Plataforma** e os nossos produtos e serviços;
- Para que possamos notificar **você** sobre alterações na **Plataforma** e/ou em nossos Produtos;
- Para melhorar a oferta e o uso dos nossos produtos, por meio da tomada de decisões;
- Para a proteção do crédito, com eventual suporte de inteligência artificial;
- Para monitorar e reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, incluindo a identificação e o monitoramento de comportamentos atípicos que podem indicar fraude, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo;

Dados de Contato

- Para prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, incluindo para repassar algumas informações a instituições regulatórias, dentre essas, mas não se limitando ao Banco Central e COAF;
- Para cumprir com as nossas obrigações legais;
- Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados à **Plataforma** ou aos produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e
- Para colaborar e cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.

- Para cumprir com os nossos combinados, especialmente para viabilizar o acesso e/ou o uso dos nossos produtos;
- Para informá-lo sobre nossa **Plataforma**, nossos produtos e nossa empresa, quando **você** nos fornecer seus dados para esta finalidade;
- Para recomendar a **você** produtos ou funcionalidades da **Plataforma**, inclusive serviços e produtos de terceiros que possam te interessar;
- Para que possamos aprimorar nossos produtos e serviços;
- Para realizar pesquisas sobre a sua experiência com os nossos produtos e serviços;
- Para solucionar suas demandas, solicitações, sugestões e/ou elogios na **Plataforma** por meio do nosso atendimento;
- Para que possamos notificar **você** sobre alterações em nossa **Plataforma** e/ou nossos produtos;
- Para melhorar a oferta e o uso dos nossos produtos, por meio da tomada de decisões;
- Para a proteção do crédito, com eventual suporte de inteligência artificial;
- Para monitorar e reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, incluindo a identificação e o monitoramento de comportamentos atípicos que podem indicar fraude, lavagem de dinheiro e/ou

Dados Transacionais, financeiros e de pagamento

- financiamento ao terrorismo;
- Para prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, incluindo para repassar algumas informações a instituições regulatórias, dentre essas, mas não se limitando ao
- Banco Central e COAF;
- Para cumprir com as nossas obrigações legais;
- Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados à **Plataforma** ou aos produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e
- Para colaborar e cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.

- Para cumprir com os nossos combinados, em especial para viabilizar o acesso e/ou o uso da **Plataforma** e dos nossos produtos;
- Para garantir a segurança das transações, transferências, pagamento de contas e boletos ou ainda realização de compras usando os nossos produtos;
- Para recomendar a **você** produtos ou funcionalidades da **Plataforma**, inclusive serviços e produtos de terceiros que possam te interessar;
- Para solucionar suas demandas, solicitações, sugestões e/ou elogios na **Plataforma** por meio do nosso atendimento;
- Para criar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos sobre atividades e o comportamento no uso da **Plataforma** e dos produtos;
- Para monitorar e reforçar nossos procedimentos de segurança e proteção, incluindo a identificação e o monitoramento de comportamentos atípicos que podem indicar fraude, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo;
- Para prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, incluindo para repassar algumas informações a instituições regulatórias,

Dados de Comportamento

- dentre essas, mas não se limitando ao Banco Central e COAF;
- Para nos resguardar de direitos e obrigações relacionados à **Plataforma** ou aos Produtos, inclusive em medidas judiciais e administrativas; e
- Para colaborar e cumprir ordem judicial ou requisição por autoridade administrativa.

- Para cumprir com os nossos combinados, em especial para viabilizar o acesso e/ou o uso da **Plataforma** e dos nossos produtos;
- Para que possamos aprimorar a **Plataforma** e os nossos produtos e serviços;
- Para entender quais são suas preferências, personalizando sua experiência na nossa **Plataforma** e/ou uso dos nossos produtos e/ou serviços;
- Para solucionar suas demandas, solicitações, sugestões e/ou elogios na **Plataforma** por meio do nosso atendimento; e
- Para criar estatísticas, estudos, pesquisas e levantamentos sobre atividades e o comportamento no uso da **Plataforma** e dos nossos produtos e

3. Como registramos suas atividades?

Para ajudar no processo de coleta dos seus dados de navegação, podemos usar algumas tecnologias de monitoramento. Elas são bem comuns e **você** já deve ter ouvido falar. Dentre elas:

Cookies. Um cookie é um arquivo de dados que pode ser colocado em um dispositivo quando ele utiliza a **Plataforma**. Os cookies podem ser usados para muitas coisas, como lembrar de **você** e de suas preferências e rastrear suas visitas e atividades. A **Plataforma** também pode utilizar objetos armazenados localmente para fornecer determinado conteúdo, como vídeo sob demanda, vídeos ou animação. Alguns cookies utilizados são considerados cookies de funcionalidade, ou seja, são essenciais ao funcionamento da **Plataforma** e, por isso, não devem ser desativados, removidos ou bloqueados; se **você** tentar desativar ou remover os cookies, ainda que por meio das configurações do

seu navegador, algumas partes e/ou recursos da **Plataforma** poderão deixar de funcionar corretamente.

Web beacon. Web beacon é uma técnica que permite mapear quem está visitando uma determinada página da web, identificando o seu comportamento com diferentes sites ou servidores da web.

Ferramentas de analytics. Essas ferramentas podem coletar informações como a forma que **você** visita a **Plataforma** e o nosso site, incluindo as páginas acessadas, local e horário de acesso, além de outros sites que foram visitados antes.

Ferramentas de redirecionamento. Nosso site utiliza tecnologias de redirecionamento. Isso nos permite interagir com **você** a partir de nossas redes sociais. As tecnologias de redirecionamento analisam as informações que coletamos sobre suas interações com a **Plataforma** da **N26**.

Não precisa se preocupar, todas as tecnologias utilizadas por nós sempre respeitarão os termos desta **Política** e a sua privacidade.

4. Compartilhamento e divulgação de Dados

A gente leva a sua privacidade muito a sério. Seus dados são guardados no mais estrito sigilo e não serão vendidos, trocados ou divulgados para terceiros, salvo em situações específicas, sendo:

- Entre as áreas internas e empresas do grupo econômico da **N26**, para lhe oferecermos a melhor experiência durante o uso da **Plataforma** e dos nossos serviços e/ou produtos;
- Com terceiros, para a proteção dos interesses da **N26** em caso de conflito, inclusive em demandas judiciais; e em caso de transações ou alterações societárias envolvendo a **N26**. Nesse caso, a transferência dos dados será necessária para a continuidade do acesso à **Plataforma**, dos produtos e serviços ofertados;
- Com parceiros ou potenciais parceiros para te recomendar, de forma personalizada, produtos e serviços oferecidos pela **N26**, parceiros e/ou potenciais parceiros da **N26**;
- Com parceiros ou potenciais parceiros para enriquecimento da nossa base de dados, ajudando a compreender melhor o nosso público;
- Com parceiros de análise de dados de navegação, para desenvolver melhorias na **Plataforma** e/ou nos nossos produtos e serviços, assim como um atendimento mais personalizado – com a possibilidade do time de atendimento efetivamente compreender o que está acontecendo na sua tela de acesso à **Plataforma**;
- Com prestadores de serviços e produtos terceirizados, quando forem necessários para a prestação do serviço/produto ou aprimoramento de algum item da **Plataforma**, produtos e/ou serviços. Por exemplo, pode ser com parceiros para monitoramento das transações realizadas por meio da **Plataforma**, com o objetivo de prevenir fraudes e lavagem de dinheiro; e
- Com autoridades judiciais, policiais ou governamentais ou outros terceiros com

quem sejamos obrigados a compartilhar por lei, norma regulatória ou ordem judicial.

5. Armazenamento, retenção e exclusão dos dados

Seus dados, como o endereço de IP com data e hora de acesso, são armazenados em ambiente seguro e controlado, por prazo mínimo de 6 (seis) meses, nos termos do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), considerando a tecnologia disponível. Eles ficam em nossos servidores (próprios ou contratados, seja no Brasil ou no exterior), conforme a lei e ainda poderão ser armazenados por tecnologia de cloud computing e/ou outras tecnologias que surjam no futuro, visando sempre a melhoria e aperfeiçoamento dos produtos oferecidos em nossa **Plataforma** e na sua experiência ao utilizar nossos produtos e/ou serviços.

Os demais dados são armazenados pelo período permitido ou exigido por lei de acordo com a finalidade e a natureza do tratamento dos dados pessoais. Por exemplo: alguns dados são mantidos para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; para o uso da **Plataforma** e/ou dos produtos, para a prestação de serviços; para atendimento nos canais de comunicação; para melhorar e aprimorar os nossos produtos e serviços, dentre outros.

6. Seus direitos, opções e controles

Você sabe quais os seus direitos e garantias em relação aos seus dados? Cumprindo com nosso jeito transparente de ser, detalhamos cada um dos seus direitos abaixo. Sempre que **você** precisar, pode contar com nosso time na hora de avaliar qualquer solicitação. Combinado?

De acordo com a LGPD, **você** possui o direito de:

- Obter confirmação de que realizamos o tratamento dos seus Dados Pessoais;
- Acessar os seus Dados Pessoais que são tratados por nós;
- Requerer a correção dos seus Dados Pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados. É só falar com a gente pelo chat no app ou mandar um e-mail para ajuda@n26brasil.com;
- Requerer a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de seus Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Requerer a portabilidade dos seus Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os nossos segredos comerciais e industriais;
- Requerer a eliminação de seus Dados Pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto nas hipóteses de conservação de Dados Pessoais previstas na LGPD, como no caso de cumprimento de obrigação legal;
- Requerer informações sobre o compartilhamento dos seus Dados Pessoais;
- Requerer informações sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento e as consequências, na hipótese em que houver tratamento de dados com base no seu consentimento;

- Revogar o seu consentimento para o tratamento de seus Dados Pessoais, na hipótese em que houver tratamento de dados com base no seu consentimento; e
- Manifestar oposição a tratamento que viole o previsto na LGPD.

Para uma maior segurança, antes de respondermos a qualquer solicitação baseada nos direitos acima, a gente pode solicitar mais informações e dados para confirmar a sua identidade.

Vale lembrar que esses direitos **não são absolutos** e podem não ser aplicáveis em algumas circunstâncias. Em certos casos, poderemos continuar a realizar o tratamento e manter os dados independentemente de sua solicitação de eliminação, oposição, bloqueio ou anonimização, para poder cumprir com obrigações legais, contratuais e regulatórias, resguardar e exercer direitos, inclusive em processos judiciais, administrativos e arbitrais e/ou em outras hipóteses previstas em lei.

Para exercer seus direitos ou tirar dúvidas, **você** pode entrar em contato pelo e-mail lgpd@n26brasil.com. A gente vai estar disponível para te ajudar!

7. Transferência internacional

Os seus dados podem ser transferidos para outros países durante a prestação dos nossos serviços, incluindo o uso da nossa **Plataforma** e dos nossos produtos, seja entre representantes da **N26** de outros países, empresas do grupo econômico da **N26** ou para terceiros. Nesses casos, a gente toma todos os cuidados possíveis para que os dados continuem protegidos e que essa transferência seja feita de acordo com um dos mecanismos previstos na LGPD, bem como de acordo com demais leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

8. Segurança na internet

Já falamos, mas não custa repetir: a sua privacidade é muito importante para nós. Tomamos todos os cuidados possíveis para proteger os seus dados, mas vale lembrar que a transmissão de dados pela internet não é totalmente segura por diversos fatores, como rede, operação, acesso ou uso não autorizado, falha do hardware, dentre outros.

A gente não pode garantir a segurança da rede que **você** usa para acessar nossa **Plataforma**. Por isso, ao ler e estar ciente dessa **Política**, **você** reconhece e assume a responsabilidade pela transmissão dos seus dados e se compromete a usar apenas conexões confiáveis para se logar à **N26**.

Depois que os dados chegam até a gente, nos comprometemos com a segurança de suas informações. A gente implementou procedimentos físicos, eletrônicos e administrativos para prevenir o acesso ou divulgação não autorizada dos seus dados, mantendo a sua segurança. Nos comprometemos, ainda, a sempre utilizar medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas e compatíveis com o tratamento realizado com seus dados, observado o estado da técnica disponível no momento.

9. Alterações nesta Política

A gente está sempre evoluindo, então pode ser que os combinados desta **Política** também mudem. Toda vez que a **Política** for alterada, nós comunicaremos as mudanças na **Plataforma**. A partir disso, consideramos que as alterações já estão valendo. Também podemos te informar das alterações por algum de nossos canais de comunicação.

Mantenha seus dados de contato sempre atualizados e verifique a versão atualizada desta **Política** toda vez que precisar.

10. Tem alguma dúvida?

Ficou com alguma questão ou quer entender mais sobre como tratamos os seus dados? É só mandar um e-mail para lgpd@n26brasil.com.

A gente fica feliz em ajudar :D .