

AVISO DE PRIVACIDADE DA CARTEIRA SENDWAVE

Em vigor a partir de janeiro de 2026

INTRODUÇÃO

Sua privacidade e a segurança de seus dados pessoais são extremamente importantes para nós. Na Sendwave Costa Rica S.R.L., temos o compromisso de proteger e respeitar Sua privacidade, tratando Seus dados de forma aberta e transparente.

Este Aviso de Privacidade ("**Política**") explica, entre outras coisas: o que fazemos com suas informações pessoais; o que fazemos para mantê-las seguras; com quem compartilhamos suas informações; seus direitos em relação às informações pessoais que mantemos sobre você; e quem você pode contatar para obter mais informações. Esta Política complementa nosso **Política de Privacidade Global (Aviso Global)**. Nesta Política, as referências a "**Você**" e "**Seu/Sua**" referem-se a usuários de nossos Aplicativos Móveis e consumidores.

Alteraremos ou atualizaremos esta Política regularmente para refletir mudanças em nossas práticas de tratamento de dados pessoais ou na legislação aplicável. Recomendamos que você leia esta Política com atenção e consulte regularmente esta página. Notificaremos você se quaisquer alterações forem feitas nos termos.

Sendwave Costa Rica S.R.L. ("ZEPZ", "nós", "nos", "nosso/a") é um serviço de pagamento internacional que fornece transferências internacionais de dinheiro, a Carteira Sendwave e serviços de remessa. A Sendwave Costa Rica é uma subsidiária da WorldRemit Limited (registrada no Reino Unido e regulada pela Agência de Conduta Financeira no Reino Unido). Nossa **sede está localizada em Building 751, 7th Street entre a 7th e a 9th Avenues, San José, Costa Rica.**

A Sendwave Costa Rica faz parte do **Grupo WorldRemit**. Para obter uma lista completa das empresas do Grupo WorldRemit, [CLIQUE AQUI](#). Você saberá quem somos por meio de nossas marcas: "**WorldRemit**" e "**Sendwave**".

ACEITAÇÃO DESTE AVISO DE PRIVACIDADE

Ao marcar a caixa, você confirma sua aceitação deste Aviso de Privacidade, o que é necessário para concluir o processo e se tornar um Usuário Registrado. Leia atentamente este Aviso de Privacidade antes de selecionar a caixa.

REVOGAÇÃO DO CONSENTIMENTO

Os dados que coletamos são adequados e não excessivos, considerando o escopo, as finalidades e os serviços oferecidos pela ZEPZ ao Usuário Registrado. Caso tenha consentido com o processamento de seus dados, você poderá revogá-lo a qualquer momento entrando em contato conosco pelo endereço dataprivacy@zepz.io.

CONSEQUÊNCIAS DE NÃO FORNECER OS DADOS

Se você não fornecer os dados necessários ou negar o consentimento para seu uso a qualquer momento, a ZEPZ não poderá oferecer os diversos serviços disponíveis para Usuários Registrados do App. Isso inclui restringir o acesso à sua conta de Usuário Registrado.

PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS

Você declara ser quem afirma ser e que conhece as consequências legais com as quais a legislação da Costa Rica pune quem age fingindo ser outra pessoa, e que as informações inseridas no App são precisas, e que assume o dever de cumprir as atualizações de informações necessárias para mantê-las claras e precisas em todos os momentos. Em caso de não cumprimento desta obrigação de atualização, você isenta a ZEPZ de quaisquer consequências legais decorrentes desses elementos de autenticidade e precisão, de acordo com o princípio da qualidade da informação estabelecido na legislação nacional.

DEFINIÇÕES

Banco de dados: conjunto de dados pessoais dos Usuários Registrados, devidamente organizados e utilizados para os fins que a ZEPZ informa neste Aviso de Privacidade, conforme exigido pela Legislação de Proteção de Dados aplicável.

A Legislação de Proteção de Dados refere-se à lei de proteção de dados na Costa Rica, regulada pela Lei de Proteção das Pessoas no que se refere ao Tratamento de seus Dados Pessoais nº 8968, de 7 de julho de 2011, e pelo Decreto Executivo nº 37554-JP, de 30 de outubro de 2012, que regulamenta a Lei nº 8968.

Aplicativo: Carteira Sendwave

Usuário cadastrado: cliente/usuário da Carteira Sendwave

FINALIDADE DA COLETA DE DADOS

Nosso principal objetivo ao coletar dados do usuário é oferecer a Você uma experiência segura, tranquila, eficiente e personalizada, bem como prestar os serviços que Você nos solicitou. Também podemos usar os dados que Você forneceu para garantir que o conteúdo de nosso site seja apresentado da maneira mais eficaz para Você e Seu computador ou dispositivo.

Usamos Seus dados para os seguintes fins específicos:

- para cumprir nossas obrigações decorrentes de quaisquer contratos firmados entre Você e nós ou de acordo com a legislação aplicável, como as leis de combate à lavagem de dinheiro, e prestar a Você os Serviços de acordo com nossos Termos e Condições e com esta Política;
- para cadastrar Você em uma conta;
- para atender a Sua solicitação de Transação/Recarga de Celular;
- para enviar a Você confirmações ou outras notificações;
- para notificar Você sobre alterações temporárias ou permanentes em nossos serviços ou outras mensagens relacionadas ao serviço;
- para ajudar você quando as solicitações on-line não forem concluídas;
- para evitar fraudes, lavagem de dinheiro e qualquer outra atividade ilegal;
- para garantir que o conteúdo de nosso site seja apresentado da maneira mais eficaz para Você e Seu computador;
- para promover nossos negócios;
- para enviar a Você comunicações de Marketing, desde que Você tenha nos fornecido Seus dados de contato e não tenha optado por não receber este tipo de comunicação, de acordo com a Legislação de Proteção de Dados;
- para administrar nosso site e para operações internas, incluindo solução de problemas, análise de dados, análise de perfil e segmentação, testes, pesquisas, fins estatísticos e de levantamento;
- como parte de nossos esforços para manter nosso site, Aplicativo Móvel e serviços seguros e protegidos;
- Análise de dados, análise de tráfego na web, para medir ou entender a eficácia da publicidade que oferecemos a Você e a terceiros, e para fornecer publicidade relevante para Você;
- publicidade comportamental on-line (para saber mais sobre opções de anúncios ou para desativar a publicidade baseada em interesses);
- para fazer sugestões e recomendações para Você e outros usuários de nosso site sobre serviços que possam interessar a vocês;
- para treinar, monitorar e avaliar a maneira como prestamos os Serviços a Você;
- para analisar e investigar quaisquer preocupações ou reclamações que você possa ter; e
- para exibir depoimentos pessoais de consumidores satisfeitos em nosso site, além de outras recomendações.

QUAIS DADOS COLETAMOS

Podemos coletar, registrar e usar dados sobre Você em formato físico e eletrônico e iremos manter, usar e tratar esses dados de acordo com a Legislação de Proteção de Dados aplicável e conforme estabelecido nesta Política.

Os dados pessoais que coletamos e usamos podem incluir, mas não se limitam a:

- Seu nome completo;
- Suas informações de contato, como Seu endereço de e-mail, endereço postal e número de telefone ou qualquer número usado para nos telefonar;
- Seus dados demográficos, como idade, escolaridade, gênero e interesses;
- Comprovação da Sua identidade (por exemplo, informações de passaporte, número de identificação nacional e carteira de motorista);
- O motivo da sua transferência;
- Podemos manter informações sobre você que incluem categorias confidenciais ou especiais de dados pessoais, como informações biométricas (por exemplo: reconhecimento facial ou Sua imagem em formato de foto ou vídeo). Podemos usar suas informações biométricas para ajudar a identificá-lo quando você abre uma conta para verificar sua identidade durante a integração como parte de nossas verificações de conhecimento do cliente (KYC) ou para autenticá-lo como um usuário autorizado a operar uma conta ou para cumprir nossas obrigações de AML, detecção e prevenção de fraudes; identificadores exclusivos, como Seu nome de usuário, número de conta e senha;
- Seus perfis e publicações em outros serviços e aplicativos de redes sociais que fornecemos ou que Você disponibiliza para nós;
- Suas informações de pagamento e outros dados financeiros (por exemplo, o nome do Seu banco, cartão de pagamento ou provedor do método de pagamento e o número e código de agência da Sua conta) e dados salariais;
- Informações sobre o Seu acesso ao nosso site, incluindo os URL (Uniform Resource Locators) completos, a sequência de cliques para, através e a partir de nosso site (incluindo data e hora), a duração dos acessos a determinadas páginas, informações sobre interações na página (como rolagem, cliques e movimentos do mouse) e métodos utilizados para sair da página;
- Seus perfis e publicações em outros serviços e aplicativos de redes sociais que fornecemos ou que Você disponibiliza para nós;
- Também coletamos dados relacionados a outras pessoas (por exemplo, dados dos destinatários de suas transferências de dinheiro) quando você nos fornece tais informações. Ao nos fornecer esses

dados, você confirma que obteve todas as permissões necessárias dessas pessoas para o uso razoável dos dados para os fins e a maneira descrita nesta Política, ou está autorizado a nos dar esses dados em nome delas. Certifique-se também que essas outras pessoas estejam cientes deste aviso e que as disposições contidas nele sejam claramente comunicadas a elas.

COLETA DE OUTRAS INFORMAÇÕES

- Assim como a maioria dos sites, usamos "cookies", SDKs e tecnologias semelhantes para nos ajudar a melhorar nosso site e a maneira como Você o utiliza. Cookies significa que um site se lembrará de Você. São pequenos arquivos de texto que os sites transferem para o Seu computador (ou celular/tablet). Eles melhoram o uso e a velocidade do App, por exemplo, preenchendo automaticamente Seu nome e endereço em campos de texto.
- Arquivos de Registro. Além disso, com relação a cada um de Seus acessos ao nosso site, coletaremos alguns dados automaticamente (por exemplo, tipo de navegador, provedor de serviços de internet (ISP), páginas de referência/saída, sistema operacional, data/hora e/ou dados de sequência de cliques). Podemos combinar esses dados de registro coletados automaticamente com outros dados que coletamos sobre Você.
- Widgets de Redes Sociais. Nosso site inclui Widgets ou Recursos de Redes Sociais, como o botão "Curtir" do Facebook e o botão do Twitter, que são miniprogramas interativos que funcionam em nosso site para oferecer serviços específicos de outra empresa (por exemplo, exibição de notícias, opiniões, músicas etc). Dados pessoais, como o Seu endereço de e-mail, podem ser coletados por meio do Widget. Também podem ser definidos cookies pelo Widget para permitir que ele funcione corretamente. Os dados coletados por esse Widget são regidos pela política de privacidade da empresa que o criou.
- Aplicativo Móvel. Ao baixar nosso aplicativo, além das informações mencionadas acima, coletamos automaticamente dados sobre o tipo de dispositivo que Você usa, a versão do sistema operacional, bem como informações sobre o sistema e o desempenho. Podemos enviar a Você notificações push de tempos em tempos para atualizar Você sobre eventos ou promoções que possamos estar realizando. Caso Você não queira mais receber esse tipo de comunicação, é possível desativar pelo dispositivo. Para garantir que Você receba notificações adequadas, precisaremos coletar alguns dados sobre o Seu dispositivo, tais como o sistema operacional e os dados de identificação do usuário;

- Podemos coletar Seus dados de geolocalização derivados do seu dispositivo somente quando a configuração de geolocalização estiver ativada no seu dispositivo. Quando a Sua geolocalização estiver ativada, os seus dados de geolocalização poderão ser compartilhados de acordo com a seção intitulada "Destinatários dos seus dados" descrita neste Aviso de Privacidade;
- Podemos utilizar software de análise para nos permitir entender melhor a funcionalidade de nosso Software Móvel em Seu dispositivo. Este software pode registrar informações como a frequência com que Você usa o Aplicativo Móvel, os eventos que ocorrem nele, dados de uso agregado, de desempenho e de onde o Aplicativo Móvel foi baixado.

DESTINATÁRIOS DOS SEUS DADOS

Seus dados pessoais são muito importantes para nós. No entanto, há circunstâncias em que é necessário compartilhá-los para fins comerciais legítimos (incluindo o funcionamento do nosso site e nosso Aplicativo Móvel e a prestação de serviços para você), de acordo com a legislação aplicável e sujeito aos requisitos profissionais e regulatórios aplicáveis relativos à confidencialidade e ao sigilo profissional.

Além disso, podemos divulgar seus dados pessoais para:

- **Nossas afiliadas.** Compartilhamos seus dados com nossas afiliadas e outras empresas do Grupo WorldRemit.
- **para fins internos comerciais, de operações,** gerenciamento e serviços;
- **para atividades de conformidade, regulatórias e de auditoria** e com relação a reivindicações e investigações legais, regulatórias e fiscais;
- **para entender e prestar suporte a nossos consumidores** e outras pessoas que utilizem nossos serviços, aplicativos e acessem nossos sites;
- **enviar comunicações de Marketing** para Você, quando Você não manifestou oposição ao recebimento de comunicações de marketing;
- **Operadores terceirizados,** que incluem pessoas com quem fazemos negócios ou que prestam serviços para nós. Se contratarmos um operador terceirizado para realizar o tratamento de seus dados, o Operador estará sujeito a obrigações contratuais vinculantes para: usar os dados pessoais somente de acordo com nossas instruções prévias por escrito; e adotar medidas para proteger a confidencialidade e segurança dos dados pessoais, juntamente com quaisquer requisitos adicionais. Podemos divulgar dados para prestar nossos serviços, atender a requisitos legais, exigir o cumprimento de nossas políticas, entrar em contato com autoridades judiciais ou

regulatórias quando exigido por lei e proteger nossos direitos e propriedade. Os operadores podem ser:

- **Agências de proteção ao crédito** ou outros prestadores de serviço para conferir Sua identidade ou a identidade dos destinatários do dinheiro transferido por meio de nossos serviços ou para qualquer outra finalidade relacionada à prestação de nossos serviços;
- **Consultores profissionais**, como nossos auditores e advogados;
- **Empresas que coletam ou analisam informações** para nos ajudar a entender como nossos serviços, sites e Aplicativos Móveis são usados e funcionam, ou para personalizar nossos serviços e promoções, incluindo para permitir a melhoria dos serviços que prestamos;
- **Empresas que nos prestam assistência de marketing**, incluindo a gestão de operações de marketing por e-mail, SMS e outros serviços que implantam marketing na internet ou plataformas de redes sociais, a realização de pesquisas e outras atividades de feedback, bem como a análise de eficácia de qualquer atividade de marketing ou de envolvimento do consumidor que realizamos;
- **Bancos, processadores de cartões de pagamento** e outros prestadores de serviços que processam transferências bancárias, pagamentos com cartões de crédito ou débito ou prestam serviços de infraestrutura financeira para que possamos oferecer nossos serviços;
- **Nossos prestadores de serviços**, incluindo aqueles que fornecem serviços de hospedagem de dados e prevenção contra fraudes, serviços e ferramentas tecnológicas que nos permitem monitorar, testar e melhorar nossos serviços, sites e Aplicativos Móveis;
- **Empresas que instruímos a prestar serviços** para nós ou em nosso nome para os fins que podem ser razoavelmente determinados com base nas circunstâncias em que os dados foram enviados;
- **Outras entidades empresariais**, caso planejem nos fundir com elas, sermos adquiridos por elas ou receber investimentos delas, ou caso passemos por uma reorganização societária; e qualquer sucessor em nossos negócios.
- **Facebook**. Podemos compartilhar ações que você realiza em nosso site com o Facebook, como seus acessos e interações em nosso site, o uso do Facebook Connect e os dados coletados por meio de cookies ou tecnologias semelhantes, incluindo o Facebook Pixel. Isso nos permite medir a eficácia de nossa publicidade, aprimorar nossas práticas de marketing e nos ajuda a fornecer publicidade mais relevante para você e pessoas como você (incluindo em mídias sociais como o Facebook). Mais informações, incluindo como o Facebook permite que você exerça seus direitos de proteção de dados e opte por não ver mais anúncios on-line com base em interesses podem ser encontradas na

Política de Dados do Facebook. Se quiser saber mais, entre em contato conosco usando os dados abaixo.

- **Google.** Utilizamos o Google Analytics, que usa cookies e tecnologias semelhantes para coletar e analisar informações sobre o uso dos Sites e gerar relatórios sobre atividades e tendências. Esse serviço também pode coletar informações sobre o uso de outros sites, aplicativos e serviços on-line. Para saber mais sobre as práticas do Google, acesse google.com/policies/privacy/partners. Para desativar o rastreamento do Google Analytics em todos os sites, acesse tools.google.com/dlpage/gaoptout.
- **Agências de Prevenção contra Fraudes.** Caso tenhamos um bom motivo para suspeitar de fraude, lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo ou qualquer outra atividade ilegal, podemos, mediante solicitação ou quando formos obrigados por lei, compartilhar seus dados com agências de prevenção ao crime e outros terceiros para fins de detecção, prevenção ou denúncia de crimes, ou por violação real ou suspeita de qualquer lei ou regulamento. Tais terceiros podem incluir parceiros de negócios e empresas que prestam serviços a nós, a autoridades policiais, reguladoras e de supervisão, bem como prestadoras de serviços de detecção e prevenção de fraudes. Observe que podemos suspender a atividade ou qualquer transação em sua conta, bem como recusar o acesso ou cancelar qualquer transação que você queira fazer em sua conta, se julgarmos que haja risco de atividade ilegal.
- **Órgãos Públicos.** Divulgamos contas ou outros dados pessoais quando julgamos apropriado para cumprir a lei, para fazer cumprir nossos Termos e Condições e qualquer outro acordo para proteger os direitos, propriedade ou a segurança da ZEPZ, nossos empregados, consumidores, nossos parceiros de negócios e o público. Nessas circunstâncias, forneceremos a eles apenas os dados necessários para o desempenho de suas funções.
- **Empresas de pesquisa.** Podemos compartilhar dados pessoais de forma segura para permitir que empresas de pesquisa e provedores de feedback entrem em contato com você diretamente em nosso nome para obter suas opiniões ou recusar participação em pesquisas.

POR QUANTO TEMPO ARMAZENAMOS SEUS DADOS?

Tomamos todas as medidas razoáveis para garantir que seus dados pessoais sejam mantidos apenas pelo tempo necessário para os fins estabelecidos nesta Política. Portanto, manteremos os dados que coletamos sobre Você apenas pelo tempo necessário para os fins definidos acima, ou conforme necessário para cumprir quaisquer obrigações legais ou regulatórias às quais estejamos sujeitos. Para isso, revisaremos regularmente nossos

arquivos para verificar se os dados são precisos, atualizados e ainda necessários.

O período pelo qual manteremos informações sobre Você varia de acordo com o tipo de informação e as finalidades para as quais as utilizaremos. Em geral, a menos que a legislação aplicável ou nossas obrigações legais e regulatórias exijam um período de retenção mais longo, manteremos seus registros por pelo menos 6 anos após o término de seu relacionamento conosco.

SEGURANÇA DE DADOS

Implementamos medidas de segurança técnicas e organizacionais apropriadas destinadas a proteger seus dados pessoais contra destruição acidental ou ilegal, perda, alteração, divulgação e acesso não autorizados, bem como outras formas ilegais ou não autorizadas de Tratamento, de acordo com a legislação aplicável.

Infelizmente, a transmissão de dados via internet (incluindo por e-mail) não é totalmente segura. Faremos o melhor possível para proteger seus dados pessoais, mas não podemos garantir a segurança de Seus dados transmitidos para o nosso site; qualquer transmissão é por Sua própria conta e risco. Assim que recebermos Seus dados, usaremos procedimentos rigorosos e recursos de segurança para tentar evitar o acesso não autorizado.

TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

Transferência internacional de suas informações pessoais
Devido à natureza internacional de nossos negócios, talvez precisemos transferir Suas informações pessoais para outras empresas do grupo WorldRemit, para outros terceiros, conforme indicado na seção "Destinatários de seus dados" desta política, e para destinatários, em conexão com as finalidades estabelecidas nesta Política. Por esse motivo, podemos transferir seus dados pessoais para outros países que podem ter leis e requisitos de conformidade de proteção de dados diferentes daqueles aplicáveis no país em que você está localizado. Ao aceitar esta Política de Privacidade, você dá seu consentimento expresso e válido para essas transferências internacionais de Seus dados pessoais.

MARKETING DIRETO

Podemos pedir o seu consentimento para enviar comunicações de marketing sobre produtos ou serviços oferecidos pela Sendwave e outras empresas do Grupo WorldRemit.

DIREITO DE CANCELAMENTO DO MARKETING DIRETO

Você pode optar por não receber comunicações de marketing clicando no link de cancelamento de inscrição ou seguindo a mensagem de cancelamento incluída na comunicação, ou simplesmente enviando um e-mail para **dataprivacy@zepz.io** com "*URGENTE - SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO*" na linha de assunto e o endereço de e-mail que deseja remover de nosso Banco de dados de marketing.

Observe que, ao solicitar a interrupção do envio de mensagens de marketing ou o cancelamento da assinatura, podemos continuar enviando comunicações administrativas e de serviço, como atualizações de transferências e outras informações importantes sobre a sua transação.

SEUS DIREITOS E A PARTE RESPONSÁVEL PELO BANCO DE DADOS

Você pode solicitar o direito de acesso, retificação, revogação ou eliminação do processamento dos seus dados pessoais entrando em contato conosco pelo endereço dataprivacy@zepz.io. Consulte a seção intitulada "Seus Direitos" em nosso Aviso de Privacidade Global para obter uma descrição completa de todos os seus direitos de privacidade. De acordo com a Legislação de Dados, o exercício dos Seus direitos será processado gratuitamente e nos esforçaremos para responder dentro de um prazo razoável e, em qualquer caso, dentro de cinco dias úteis, em conformidade com a Legislação de Proteção de Dados.

Para fins de Legislação de Proteção de Dados, a Sendwave Costa Rica é a Parte Responsável pelo Banco de Dados (Controlador de Dados) e o endereço e contato do Controlador de Dados estão na seção intitulada "FALE CONOSCO" desta Política.

FALE CONOSCO

Dúvidas, comentários e solicitações referentes às suas informações pessoais e à nossa Política são bem-vindos e devem ser enviados para **dataprivacy@zepz.io** ou por correio para **Sendwave Costa Rica S.R.L., Building 751, 7th Street entre a 7th e a 9th Avenues, San José, Costa Rica.**

Se você acredita que houve uma violação da Legislação de Proteção de Dados ou de elementos desta Política, ou se tiver alguma dúvida sobre o tratamento de suas informações pessoais pela ZEPZ, entre em contato conosco. Se você não estiver satisfeito com nossa resposta, também pode encaminhar sua reclamação à **Agência Costarriquenha para a Proteção de Dados dos Habitantes (PRODHAB)** em:

Endereço: San Pedro de Montes de Oca, Mall San Pedro, Ofimall Executive Center, 6th floor.

SENDWAVE



E-mail: info@prodhhab.go.cr

Telephone: (506) 2234-0189

Site: <http://prodhhab.go.cr/>