

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE CLOQ



**PARA VOCÊ ENTENDER MELHOR O QUE FAZEMOS COM AS SUAS  
INFORMAÇÕES**

## INTRODUÇÃO

Para oferecer acesso a nano-crédito a clientes com registros financeiros limitados ou inexistentes, a CloQ analisa duas categorias de dados: dados públicos e dados do telefone. Os dados públicos podem ser qualquer informação pública disponível, como inscrição de CNPJ, dados de programas do governo, dados de concursos, escolas ou redes sociais. Os exemplos de dados do telefone incluem o tipo e o ID do dispositivo, o ano do sistema operacional e os aplicativos no telefone.

Selecionamos essas fontes de dados para validar a identidade de um cliente e determinar sua elegibilidade para o nano-empréstimo. Coletamos apenas os dados que precisamos; dados que são obrigatórios para liberar um nano-empréstimo, como foto de documentos de identidade e comprovante de endereço, e avaliamos continuamente quais dados são realmente necessários para sempre facilitar o cadastro do cliente no app.

Determinamos os pontos de dados individuais para o nosso **CloQ Score** usando técnicas de aprendizado de machine learning, que são atualizadas continuamente. Depois que um cliente faz um nano-empréstimo conosco, seu comportamento de pagamento é o fator mais importante para futuras decisões de nano-empréstimo, pois estamos construindo seu histórico de crédito.

**Trabalhamos conscientemente para utilizar dados com menos vieses possíveis e assim desenvolver uma análise de crédito mais inclusiva!**

Se você tiver qualquer dúvida sobre o processamento de dados pessoais depois de ler nossa Política de Privacidade, você pode entrar em contato com o nosso DPO via [privacidade@cloq.com.br](mailto:privacidade@cloq.com.br). Se você quiser deletar sua conta CloQ ou tiver outras perguntas sobre a CloQ, entre em contato com nosso suporte através do aplicativo CloQ.

## SEGURANÇA

Para garantir a sua segurança, seus dados pessoais são transferidos de forma criptografada e armazenados em servidores [Google Firebase](#), cujo acesso é restrito. O Firebase é certificado de acordo com os principais padrões de segurança, estando em conformidade com a ISO, SOC, e certificações da estrutura Privacy Shield. **Com isso, a Google Firebase passa a ter acesso aos seus dados pessoais, somente para armazená-los, assim que você os fornece na CLOQ.** Se você tiver algum problema com isso, pedimos que não continue a utilização da plataforma.

## DADOS COLETADOS

**1)** Quando o Usuário se cadastrar na plataforma iremos pedir os seguintes dados obrigatórios: nome completo, número do telefone/whatsapp, CPF e email. Iremos solicitar permissões para coletar de seu telefone a lista de contatos e geolocalização.

**1.1)** Caso o usuário queira solicitar um nano-empréstimo ele também deverá compartilhar os seguintes dados obrigatórios: nome da mãe, número de RG, data de nascimento, sexo, estado civil, se tem filhos, se mora com a mãe, quantas pessoas moram na sua casa, seu endereço, seu nível educacional, sua renda mensal, se você é aposentado, se trabalha, se é um trabalho formal, sua profissão, com que frequência você recebe dinheiro, sua selfie, foto de documento de identidade (RG ou CNH), foto de comprovante de residência, número de conta em banco. Iremos também solicitar permissões para usar seu dispositivo e sua câmera.

**2.)** A **CLOQ** compartilhará determinados dados pessoais do Usuário com as instituições financeiras parceiras e com a empresa terceirizada [Juno](#), que é a nossa provedora de boletos bancários, caso esta seja a forma de pagamento escolhida, e

somente em caso de pedido de crédito por parte do Usuário. Além disso, a **CLOQ** poderá compartilhar o número de seu CPF e email com a empresa [Emailage](#) para verificar a veracidade do email fornecido pelo Usuário e evitar fraudes.

3.) A **CLOQ** também fará o compartilhamento de seus dados pessoais com a empresa [CombateaFraude](#) para verificar a autenticidade das informações e documentos, a fim de evitar atuações ilícitas na plataforma.

4.) Quando você entra na nossa plataforma, automaticamente colhemos os seguintes dados de você: número de IP (*Internet Protocol*), localização, duração da visita e páginas visitadas. Essas informações são obtidas sem que você tenha que preencher formulários e as coletamos porque temos uma obrigação definida em Lei de armazenar os seus registros de acesso por 06 (seis) meses. Além disso, nos ajuda a deixar a sua experiência melhor e mais personalizada. Esses dados poderão ser mantidos por até 5 (cinco) anos, caso você venha a contratar um nano-empréstimo por meio da plataforma, com a finalidade de comprovação de identidade e controle de fraudes.

5.) Todos os seus dados são tratados com finalidades específicas e de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais. Todas essas informações estão descritas de maneira simples, para facilitar a sua visualização, nas nossas Políticas de Privacidade.

6.) Mesmo que você já tenha nos fornecido seus dados pessoais, você possui total direito de, a qualquer momento: confirmar a existência de tratamento dos seus dados; acessar os seus dados; corrigir os seus dados; bloquear ou eliminar os dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei; pedir a portabilidade dos dados; eliminar dados, exceto aqueles exigidos por lei; obter informação sobre quem a CLOQ realizou uso compartilhado de dados; obter informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e voltar atrás e revogar o seu consentimento.

7.) Nossa Política de Privacidade poderá mudar, mas você sempre poderá acessar a versão mais atualizada no nosso aplicativo. Além disso, se formos realizar alguma ação que a lei exija sua autorização, você receberá um aviso antes para poder aceitar ou recusar.

8.) A Política de Privacidade a seguir está dividida da seguinte forma para facilitar o seu acesso à informação:

- a) Data de Disponibilização do Texto;
- b) Explicação dos Termos Técnicos ou em Língua Estrangeira;
- c) Privacidade do Usuário e Operadores de Dados Terceirizados;
- d) Coleta de Dados;
- e) Finalidades e Bases Legais para o Tratamento de Dados Pessoais;
- f) Compartilhamento dos Dados Pessoais dos Usuários;
- g) Cancelamento da Plataforma, de Contas de Acesso e Exclusão de Dados;
- h) Direitos do Titular dos Dados Pessoais;
- i) Segurança;
- j) Mudanças na Política de Privacidade;
- k) Encarregado e Disposições Gerais;
- l) Contato.

## **POLÍTICAS DE PRIVACIDADE**

Antes de acessar a plataforma **CLOQ**, é importante que você leia, entenda e aceite de forma livre, inequívoca e informada estas Políticas de Privacidade.

Esta plataforma, cujo nome é **CLOQ**, é de propriedade, mantida e operada pela **CLOQ SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA.**, pessoa jurídica constituída na forma de Sociedade Limitada, inscrita no CNPJ nº 31.010.001/0001-40, com sede na Avenida Conselheiro Aguiar, nº 4880, Loja 0024, Edifício Praia Sul Shopping Center Recife, Cxpst 15, Bairro Boa Viagem, Recife - PE, CEP: 51.021-020.

O presente documento visa prestar informações sobre a coleta, utilização, tratamento e armazenamento dos dados pessoais fornecidos pelos Usuários e está em conformidade com a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e com a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados).

### **1. DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO DO TEXTO**

O presente documento foi redigido e disponibilizado em 16/10/2020.

### **2. EXPLICAÇÃO DOS TERMOS TÉCNICOS OU EM LÍNGUA ESTRANGEIRA**

Abaixo estão dispostos os significados das nomenclaturas técnicas e termos na língua inglesa:

**Criptografia:** Conjunto de princípios e técnicas para cifrar a escrita, torná-la ininteligível para os que não tenham acesso às convenções combinadas.

**Encarregado:** Pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

IP (ou *Internet Protocol*): Identificação única para cada hardware conectado a uma rede.

### **3. PRIVACIDADE DO USUÁRIO E OPERADORES DE DADOS TERCEIRIZADOS**

3.1. Proteger sua privacidade é muito importante para nós. Seus dados são transferidos de forma criptografada e armazenados em servidores [Google Firebase](#), cujo acesso é restrito. Além disso, utilizamos uma variedade de tecnologias e procedimentos de segurança para ajudar a proteger as informações dos Usuários.

3.2. Os servidores utilizados pela **CLOQ** são munidos de mecanismos aptos a assegurar a segurança de seus dados que estão localizados fora do Brasil e são utilizados para permitir a execução do nosso contrato, conforme artigo 33, IX da Lei n. 13709/18.

3.3. Todos os registros de acesso, conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP, serão mantidos pela **CLOQ**, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses, nos termos da Lei n. 12.965/2014, e artigo 7º, II, da Lei 13709/18.

3.3.1. Ainda, esses dados poderão ser mantidos por até 5 (cinco) anos, caso você venha a contratar um nano-empréstimo por meio da plataforma, com a finalidade de análise de crédito, comprovação de identidade e controle de fraudes nos termos do artigo 7º, X, da Lei n. 13709/18.

3.4. O Usuário deve se responsabilizar e se declarar exclusivo responsável por todas as ações, bem como por todas as informações e a veracidade do conteúdo que inserir na plataforma.

### **4. COLETA DE DADOS**

4.1. Dados fornecidos pelo Usuário: A **CLOQ** solicita do Usuário as seguintes informações de identificação relevantes para o funcionamento da plataforma: Nome completo, CPF, email, nome da mãe, número de RG, data de nascimento, sexo,

estado civil, se tem filhos, se mora com a mãe, quantas pessoas moram na sua casa, seu endereço, seu nível educacional, sua renda mensal, se você é aposentado, se trabalha, se é um trabalho formal, sua profissão, com que frequência você recebe dinheiro, sua selfie, foto de documento de identidade (RG ou CNH), foto de comprovante de residência, número de conta em banco.

4.1.1. A plataforma poderá requerer o acesso à sua lista de contatos, geolocalização, e acesso a câmera de seu telefone, tudo conforme cláusula 5.1.

4.2. Informações que coletamos de forma indireta: Coletamos informações de forma indireta, como endereço IP utilizado, tempos de visita e outras informações agregadas. Sua localização só é obtida por meio de permissão específica pelo aplicativo.

4.3. Histórico de contato: A **CLOQ** armazena informações a respeito de todas as interações já realizadas entre os Usuários por meio da plataforma, como mensagens em e-mails, contatos via mensagens e upload de arquivos, pois isso irá melhorar o seu atendimento e torná-lo mais eficiente. Sem esse histórico, provavelmente todas as vezes que você entrasse em contato teria que repetir o que já nos passou anteriormente.

## **5. FINALIDADES E BASES LEGAIS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

5.1. Ao aceitar a presente política de privacidade, o Usuário compreende que a coleta e tratamento dos dados pessoais abaixo são necessários para a execução do contrato com a **CLOQ**, conforme informações apresentadas a seguir:



### **Nome Completo**

Base legal: a) Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018). b) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: a) Identificação do Usuário. Trata-se de dado pessoal essencial para que seja possível entrar em contato com o Usuário para atender às suas solicitações e fornecer respostas direcionadas. Ainda, para evitar duplicidades em cadastros e fraudes. b) Necessário para cumprir as normas legais do BACEN conforme o art.2 da circular 3.461 de 24/7/2009.

### **Frequência na qual recebe seus rendimentos**

Base legal: Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Para disponibilizar as melhores datas para o pagamento das mensalidades do crédito solicitado pelo Usuário.

### **Foto do Usuário**

Base legal: Garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos (Art. 11, II, g, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: É necessário como uma forma de prevenção à fraudes.

### **Telefone**

Base legal: a) Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018). b) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: a) Será utilizado para contato com os Usuários, inclusive com envio de mensagens por whatsapp, caso necessário. Também é necessário para a verificação do registro de acesso. b) Necessário para cumprir as normas legais do BACEN conforme o art.2 da circular 3.461 de 24/7/2009.

### **E-mail**

Base legal: Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Utilizado para validação de cadastro na plataforma, assim como meio de comunicação com o Usuário, para contatos e interações ao longo da jornada de uso da plataforma, assinaturas de contrato de nano-empréstimo e envio de boletos bancários.

### **Data de nascimento; Filiação; Foto do documento de identificação; Foto do comprovante de residência; Faixa de Renda**

Base legal: Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II e Art. 11, II, a, da Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Necessário para cumprir as normas legais do BACEN conforme o art. 2º da Circular n. 3.461 de 24/7/2009.

### **IP (Internet Protocol); Localização; Fonte de referência; Tipo de navegador; Duração da visita; Páginas visitadas**

Base legal: a) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018). b) Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente. (Art. 7º, X, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: a) Obediência ao artigo 15 da Lei n. 12.965/2014, que impõe o dever da **CLOQ** de manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob

sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses. b) Usado para análise de crédito, comprovação de identidade e controle de fraudes.

### **Geolocalização; Lista de Contatos; Câmera; Dispositivo**

Base legal: Mediante o fornecimento de consentimento pelo titular; (Art. 7º, I, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Será utilizado para verificar as informações dadas durante o cadastro, e fazer análises de créditos. Esses dados apenas são coletados desde que o Usuário dê sua permissão em pop-ups específicos.

### **Dados Bancários**

Base legal: Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Para realizar as transferências de valores requeridos como crédito.

### **Se tem filhos; Se mora com a mãe; Sexo; Estado Civil; Nível de escolaridade; Profissão**

Base legal: Necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro (Art. 7º, IX, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: Com a intenção de fazer apanhados demográficos, melhorando a experiência da plataforma para os Usuários.

### **CPF**

Base legal: a) Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente. (Art. 7º, X, Lei nº 13.709/2018). b) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018).

Finalidade: a) Para promover pesquisas de análise de crédito; b) Necessário para cumprir as normas legais do BACEN conforme o art.2 da circular 3.461 de 24/7/2009.

## **6. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS**

6.1. Poderão ter acesso interno as informações dos Usuários apenas pessoas ligadas à **CLOQ** que sejam estritamente necessárias para a prestação do serviço, especificamente, desenvolvedores da plataforma, CEO, funcionários do setor de atendimento ao cliente e responsáveis por análises de crédito.

6.2. A **CLOQ** compartilhará os seguintes dados com as instituições financeiras parceiras, a fim de cumprir com as obrigações regulatórias do BACEN e prestar o serviço contratado pelo Usuário, conforme art. 7, II e V e Art. 11, II, a, da Lei Geral de Proteção de Dados:

6.2.1. Nome completo, Filiação, Telefone, Endereço, RG, data de expedição de RG, órgão e estado emissor, CPF, Nível de escolaridade, Nacionalidade, Naturalidade, Data de nascimento, E-mail, Estado civil, Detalhes sobre o pedido de nano-empréstimo (valor, quantidade de parcelas, data de pagamento), Conta para depósito.

6.3. Ainda, a **CLOQ** poderá compartilhar os dados pessoais do Usuário com a [Juno](#), que é a empresa terceirizada provedora de boletos bancários e com as empresas independentes [Emailage](#) e [CombateaFraude](#), inclusive os dados coletados de forma indireta e documentos pessoais, para verificar a veracidade das informações fornecidas e evitar fraudes, conforme Art. 7º, IX e X e Art. 11, II, g, da Lei nº 13.709/2018.

6.3.1. A [Emailage](#) poderá compartilhar os dados pessoais do Usuário com operadores terceirizados, com a finalidade específica de prestação dos seus serviços. Ressaltamos que a [Emailage](#) possui o compromisso contratual de respeitar as informações pessoais do Usuário. Indicamos, ainda, que você consulte os termos de uso e [políticas de privacidade](#) da [Emailage](#) para maiores esclarecimentos.

6.3.2. Da mesma forma, orientamos que o Usuário verifique os termos de uso e políticas de privacidade da [CombateaFraude](#) e da [Juno](#) antes de inserir seus documentos e informações pessoais.

6.4. A partir do momento que as empresas terceirizadas, como [Google Firebase](#), [Emailage](#), [CombateaFraude](#), [Juno](#) instituições financeiras e ferramentas de segurança tiverem acesso aos dados pessoais dos Usuários se tornarão responsáveis pela segurança, tratamento e compartilhamento adequado dessas informações, não podendo divulgá-las para outras finalidades, em desconformidade com a legislação vigente e com esta Política de Privacidade, sob pena de responderem por todas as punições, em especial as de natureza cível, criminal e as aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

## **7. CANCELAMENTO DA PLATAFORMA, DE CONTAS DE ACESSO E EXCLUSÃO DE DADOS**

7.1. Cancelamento de contas de acesso pela **CLOQ**: A **CLOQ** poderá, a seu exclusivo critério, bloquear, restringir, desabilitar ou impedir o acesso de qualquer Usuário à plataforma sempre que for detectada uma conduta inadequada.

7.2. Cancelamento de contas de acesso pelo Usuário: Os Usuários que queiram podem solicitar desabilitar ou o cancelamento da conta (login), por qualquer meio descrito no item 12 destas políticas.

7.3. **Exclusão de dados: No momento do cancelamento da conta, quando finda a finalidade de tratamento de dados ou diante de solicitação, o Usuário terá os seus dados deletados em até 15 (quinze) dias e permanentemente das plataformas, exceto os dados cuja manutenção seja obrigatória por lei ou regulação, os dados necessários para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, como os registros de acesso (conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP), que serão**

**mantidos, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos da Lei n. 12.965/2014 e com a base legal do art. 7, II, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.**

## **8. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS**

8.1. O titular dos dados tem direito a obter da **CLOQ**, em relação aos dados por ela tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- 8.1.1. Confirmação da existência de tratamento de dados;
- 8.1.2. Acesso aos dados;
- 8.1.3. Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- 8.1.4. Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei 13.709/2018;
- 8.1.5. Portabilidade dos dados, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial;
- 8.1.6. Eliminação dos dados tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas na Lei 13.709/2018;
- 8.1.7. Informação das entidades públicas e privadas com as quais a **CLOQ** realizou uso compartilhado de dados;
- 8.1.8. Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- 8.1.9. Revogação do consentimento.

## **9. SEGURANÇA**

9.1. A **CLOQ** tem o compromisso de preservar a estabilidade, segurança e funcionalidade da plataforma, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas. Todavia nenhum serviço disponível na internet possui total garantia contra invasões ilegais. Em casos em que terceiros não autorizados invadam o sistema de forma ilícita, a **CLOQ** diligenciará da melhor forma para encontrar o responsável pela atuação ilícita, mas não se responsabiliza pelos danos por eles causados.

## **10. MUDANÇAS NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

10.1. A **CLOQ** poderá unilateralmente adicionar e/ou modificar qualquer cláusula contida nestas Políticas de Privacidade. A versão atualizada valerá para o uso da plataforma realizado a partir de sua publicação. A continuidade de acesso ou utilização do aplicativo, depois da divulgação, confirmará a vigência das novas Políticas de Privacidade pelos Usuários.

10.2. Caso a mudança efetuada necessite de consentimento do Usuário, será apresentada a opção de aceitar de forma livre, inequívoca e informada o novo texto ou de recusá-lo.

10.3. Caso o Usuário não esteja de acordo com a alteração, poderá não fornecer consentimento para atos específicos ou poderá rescindir totalmente seu vínculo com a **CLOQ**. Essa rescisão não eximirá, no entanto, o Usuário de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes das Políticas de Privacidade.

## **11. ENCARREGADO E DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. A **CLOQ** indica como encarregada a Sra. Rafaela Kelly Cavalcanti da Silva, com endereço eletrônico dados@cloq.com.br, nos termos do art. 41 da Lei Geral de Proteção de Dados, para aceitar reclamações e comunicações dos titulares e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, prestar esclarecimentos e adotar providências.

11.2. A **CLOQ** dispõe de um texto específico para regular a licença de uso, os direitos, deveres, garantias e disposições gerais: os Termos de Uso. Todos esses documentos integram inseparavelmente estas Políticas de Privacidade.

## **12. CONTATO**

12.1. A **CLOQ** disponibiliza o seguinte canal para receber todas as comunicações que os Usuários desejarem fazer: e-mail [duvidas@cloq.com.br](mailto:duvidas@cloq.com.br).