

O QUE FAZEMOS COM AS SUAS INFORMAÇÕES

Fizemos o máximo para explicar de forma clara e simples quais dados pessoais precisaremos de você e o que vamos fazer com cada um deles. Por isso, separamos abaixo os pontos mais importantes, que também podem ser lidos de forma bem completa e detalhada no nosso **Aviso de Privacidade**.

Além disso, estamos sempre disponíveis para tirar qualquer dúvida que você tenha por meio do e-mail ajuda@polopag.com. Para falar especificamente sobre seus dados pessoais, possuímos um canal específico: privacidade@polopag.com.

1) Quem é o responsável pelo tratamento de dados?

Somos controladores do tratamento dos dados pessoais referentes aos nossos clientes, ou seja, uma vez que o Usuário escolhe usar nossos serviços, iremos solicitar algumas informações e tomaremos decisões, a fim de prestar o nosso serviço da melhor e mais segura forma possível.

Somos operadores do tratamento dos dados pessoais de terceiros inseridos em nossas soluções pelo Usuário contratante, ou seja, realizamos o tratamento de dados com base nas decisões de nossos clientes, controladores.

Alguns operadores são necessários para que o site esteja disponível, como: plataformas de servidores, desenvolvimento, hospedagens e comunicações. Com isso, essas empresas passam a ter acesso aos seus dados. Contudo, nossas contratações sempre prezam pelo tratamento seguro das suas informações.

2) Como faremos a segurança de seus dados?

A **POLOPAG** se preocupa muito com a segurança de seus dados pessoais. Por isso, compromete-se a manter as informações fornecidos na plataforma em ambiente seguro, observados o porte do tratamento, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas, o que inclui uma análise de riscos de segurança da informação e a implementação de Políticas de Segurança da Informação eficazes e difundidas.

3) Para quais finalidades utilizamos os seus dados pessoais?

Todos os seus dados são tratados com finalidades específicas e de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Para o cadastro e utilização dos nossos serviços serão solicitados os seguintes dados dos Usuários: Nome, CPF, Data de nascimento, Gênero, Endereço, telefone, e-mail, Chave PIX, CNPJ, Razão social.

Nós poderemos tratar essas informações para:

- Prestar o nosso serviço;
- Viabilizar o processamento das transações financeiras pelas Instituições Financeiras parceiras, incluindo os recebimentos e remessas de valores;
- Identificar o Usuário e realizar checagens e verificações antifraude;
- Realizar campanhas de marketing digital;
- Dar suporte, realizar atendimento ao cliente e enviar comunicações personalizadas relacionadas aos nossos serviços;
- Aprimorar os serviços da plataforma e a experiência do cliente.

Podemos também coletar algumas informações de forma indireta, conforme a nossa Política de Cookies.

Para entender melhor o que fazemos com as informações, disponibilizamos uma tabela no nosso Aviso de Privacidade.

4) Com quem compartilhamos seus dados pessoais?

Nós não iremos compartilhar seus dados com terceiros, salvo nos casos citados no Aviso de Privacidade, em caso de consentimento legal do titular dos dados pessoais e por força de ordem judicial ou determinação legal.

5) Seus registros de acesso serão coletados?

Quando você entra na nossa plataforma, colhemos seus registros de acesso, ou seja, conjunto de informações referentes à data e hora de uso de uma determinada aplicação de internet a partir de um determinado endereço IP. Essas informações serão mantidas pela **POLOPAG**, 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 n. 13.709/18.

6) Registros de comunicações serão armazenados?

Nós iremos armazenar também as conversas que você tiver conosco em nossos canais de comunicação, pois isso irá melhorar o seu atendimento, torná-lo mais eficiente e seguro e ser usado como provas.

7) Quais são seus direitos?

Mesmo que você já tenha fornecido seus dados pessoais, você possui total direito de, a qualquer momento, solicitar ao controlador: a confirmação de existência de tratamento dos seus dados; o acesso aos seus dados; correção dos seus dados; anonimização dos dados; bloqueio ou eliminação

dos dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei; a portabilidade dos dados a outro fornecedor; eliminação dos dados, exceto aqueles exigidos por lei; obtenção de informação sobre quem o controlador realizou uso compartilhado de dados; obtenção de informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; e voltar atrás e realizar a revogação do seu consentimento.

8) Qual é o conteúdo do Aviso de Privacidade?

O Aviso de Privacidade a seguir está dividido 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) Agentes de Tratamento;
- d) Segurança da Informação;
- e) Coleta de Dados;
- f) Tratamento de Dados Pessoais;
- g) Exclusão de Dados;
- h) Direitos do Titular dos Dados Pessoais;
- i) Mudanças no Aviso de Privacidade;
- j) Canal de Comunicação sobre Privacidade;
- k) Contato Sobre Assuntos Gerais.

POLO PAGAMENTOS LTDA.

AVISO DE PRIVACIDADE

Antes de acessar a plataforma **POLOPAG**, é importante que você leia, entenda e aceite de forma livre, inequívoca e informada este Aviso de Privacidade.

Esta plataforma, cujo nome é **POLOPAG**, é de propriedade e mantida por **POLO PAGAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/ME sob nº 49.627.661/0001-30, com sede na Avenida Capixaba, nº 2.030, Bloco 03 Andar 5 Sala 508, bairro Santa Inês, na cidade de Vila Velha, estado do Espírito Santo, CEP: 29.108-036.

O presente documento visa prestar informações sobre a coleta, utilização e armazenamento ("tratamento") dos dados fornecidos pelos Usuários e está em conformidade com a Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e com a Lei n. 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados).

1. DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO DO TEXTO

1.1. O presente documento foi redigido e disponibilizado em 26/09/2025.

2. EXPLICAÇÃO DOS TERMOS TÉCNICOS OU EM LÍNGUA ESTRANGEIRA

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

- Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- *Cookies*: pequenos arquivos de texto que ficam gravados no computador do internauta e podem ser recuperados pelo site que o enviou durante a navegação. São utilizados principalmente para identificar e armazenar informações sobre os Usuários.
- Criptografia: conjunto de princípios e técnicas para cifrar a escrita, torná-la ininteligível para os que não tenham acesso às convenções combinadas.
- Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- Dado pessoal sensível: 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.
- 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).

- Gateway de Pagamento: Tipo de serviço que permite, por meio de soluções personalizáveis, que empresas possam ofertar soluções de pagamento para seus clientes com a integração com um terceiro, que realizará a ponte entre o consumidor, o banco e origem do pagamento.
- IP (ou *Internet Protocol*): Identificação única para cada computador conectado a uma rede.
- Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- Usuário(s): pessoa física ou jurídica que se cadastrava na plataforma e utiliza os serviços da **POLOPAG**.

3. AGENTES DE TRATAMENTO

3.1. Somos controladores do tratamento dos dados pessoais referentes aos nossos clientes, ou seja, uma vez que o Usuário escolhe usar nossos serviços, iremos solicitar algumas informações e tomaremos decisões, a fim de prestar o nosso serviço da melhor e mais segura forma possível.

3.1.1. Além disso, os dados são compartilhados com controladores singulares, como [Nomad](#), [Inter](#), [Braza Bank](#), [Sicoob](#) e [Woovi](#) que são as instituições financeiras parceiras, responsáveis pelas autorizações e processamento das transações financeiras realizadas no âmbito da plataforma. Essas empresas tomam decisões sobre os dados de forma independente da **POLOPAG** e possuem o dever de manter as informações seguras e restritas.

3.2. Somos operadores do tratamento dos dados pessoais de terceiros inseridos em nossas soluções pelo Usuário contratante, ou seja, realizamos o tratamento de dados com base nas decisões de nossos clientes, controladores.

3.3. Alguns operadores são necessários para que os serviços estejam disponíveis. Por isso, terão acesso a dados dos Usuários, para as seguintes finalidades:

3.3.1. [Meta](#): uma vez que é a empresa responsável pelos cookies utilizados na plataforma. Além disso, utilizamos suas soluções para campanhas de marketing.

3.3.2. [TShield](#) e [Serpro](#): uma vez que são as empresas parceiras responsáveis pela checagem/verificação dos Usuários e pagadores/recededores dos valores transacionados na plataforma, bem como por outros procedimentos antifraude.

3.3.3. [BigDataCorp](#): uma vez que utilizamos suas soluções para fins de compliance (checagem/verificação dos Usuários, pagadores e recebedores dos valores transacionados na plataforma, e verificações antifraude), bem como para campanhas de marketing digital e aprimoramento dos nossos serviços.

3.3.4. [Clarity](#): uma vez que usamos suas soluções para entender o comportamento dos Usuários durante o uso da plataforma e realizar melhorias em nossos serviços.

3.3.1.1. Essas empresas são independentes e não possuem relação com o presente texto. Sendo assim, recomendamos que os Usuários também leiam os termos de uso e aviso de privacidade dessas ferramentas e vejam se concordam com todas as disposições antes de prosseguir com a utilização da plataforma.

3.4. Nossas contratações sempre prezam pelo tratamento seguro das informações do Usuário. Por isso, a partir do momento que essas empresas tiverem acesso a esses dados, se tornarão responsáveis pela segurança, tratamento e compartilhamento adequado dessas informações, não podendo divulgá-las para outras finalidades, em desconformidade com a legislação vigente ou com este Aviso 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.

3.5. Transferência internacional: os servidores utilizados pela **POLOPAG**, que são munidos de mecanismos aptos a assegurar a segurança de seus dados, estão localizados fora do Brasil, mais precisamente, nos Estados Unidos e são utilizados para que a **POLOPAG** possa executar o seu serviço de forma adequada, conforme determina o artigo 33, IX, da Lei n. 13.709/18.

4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.1. A **POLOPAG** se preocupa muito com a segurança de seus dados pessoais. Por isso, compromete-se a manter as informações fornecidas na plataforma em ambiente seguro, observados o porte do tratamento, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas, o que inclui uma análise de riscos de segurança da informação e a implementação de Políticas de Segurança da Informação eficazes e difundidas.

4.2. 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 **POLOPAG**, 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 n. 13.709/18.

4.3. A **POLOPAG** 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 **POLOPAG** diligenciará da melhor forma para encontrar o responsável pela atuação ilícita, mas não se responsabiliza pelos danos por eles causados.

5. COLETA DE DADOS

5.1. Para o cadastro e utilização dos serviços da **POLOPAG** serão requeridas as seguintes informações do Usuário: Nome, CPF, data de nascimento, gênero, endereço, telefone, e-mail, chave pix, CNPJ e razão social.

5.2. A **POLOPAG** poderá solicitar novos dados cadastrais após a abertura da Conta, bem como adotar medidas para verificação, validação e aprovação dessas novas informações, as quais deverão ser providas dentro de prazo razoável de acordo com a solicitação.

5.3. Histórico de contato: a **POLOPAG** armazena informações a respeito de todas as interações já realizadas entre os Usuários por meio da plataforma e e-mail, pois isso irá melhorar o seu atendimento e torná-lo mais eficiente. Sem esse histórico, provavelmente todas as vezes que o Usuário entrasse em contato teria que repetir o que já nos passou anteriormente. Além disso, esse registro é fundamental para garantir a segurança das operações realizadas nos contatos.

5.4. Informações que coletamos de forma indireta: além dos registros de acesso, podemos também coletar algumas informações de forma indireta, conforme a nossa Política de Cookies.

6. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

6.1. Ao aceitar o presente aviso de privacidade, o Usuário comprehende que a **POLOPAG** realiza o tratamento de seus dados pessoais, conforme informações apresentadas na tabela abaixo.

| Tipo de Dado Pessoal | Base Legal | Finalidade |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
|-----------------------------|-------------------|-------------------|

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Nome/Razão Social | <p>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).</p> <p>b) Necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros (Art. 7º, IX, Lei nº 13.709/2018).</p> | <p>Utilizados para identificar o Usuário, bem como para o cadastro e utilização da plataforma.</p> <p>b) Utilizados para procedimentos de compliance relacionados a verificação/checagem dos Usuários para prevenção à fraude.</p> |
| E-mail / Telefone | <p>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).</p> <p>b) Necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro (Art. 7º, IX, Lei nº 13.709/2018).</p> | <p>a) No caso do e-mail é utilizado para validação e login de cadastro na plataforma. Utilizado como meio de comunicação com o Usuário, envio de notificações.</p> <p>b) No caso do telefone é utilizado para envio de notificações sobre o uso da plataforma e entrar em contato com o Usuário, quando necessário.</p> |
| CPF/ CNPJ | <p>a) Necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares</p> | <p>a) Utilizado para identificar o Usuário na plataforma.</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| | <p>relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (Art. 7º, V, Lei nº 13.709/2018).</p> <p>b) Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018).</p> <p>c) Necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros (Art. 7º, IX, Lei nº 13.709/2018).</p> | <p>b) Utilizado para fins fiscais, como faturamento e emissão de Nota Fiscal.</p> <p>c) Utilizados para procedimentos de compliance relacionados a verificação/checagem dos Usuários para prevenção à fraude.</p> |
| Chave PIX | 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). | Necessário para realizar a transações financeiras via PIX por meio da plataforma. |
| Endereço | Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018). | Utilizado para cadastro de informações de faturamento, bem como para emissão de Nota Fiscal. |
| Data de Nascimento/Gênero | Necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de | Utilizado para direcionamento de marketing e cadastro na |

| | | | |
|-------------------------------|-----------|---|--|
| | | terceiros (Art. 7º, IX, Lei nº 13.709/2018). | base de dados da POLOPAG . |
| Histórico de conversas | de | 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). | Criação de um histórico de comunicações, gerando maior efetividade na resolução de questionamentos. |
| IP (Internet Protocol) | | Cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (Art. 7º, II, Lei nº 13.709/2018). | Obediência ao artigo 15 da Lei n. 12.965/2014, que impõe o dever da POLOPAG de manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses. |

7. EXCLUSÃO DE DADOS

7.1. **Quando finda a finalidade de tratamento de dados ou diante de solicitação pelo e-mail privacidade@polopag.com, o Usuário terá todos os seus dados deletados imediatamente e permanentemente, exceto os dados cuja manutenção seja obrigatoria 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 de dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados por ele 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 n. 13.709/2018.
- 8.1.5. Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial.
- 8.1.6. Eliminação dos dados tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas na Lei n. 13.709/2018.
- 8.1.7. Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador 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. MUDANÇAS NO AVISO DE PRIVACIDADE

9.1. A **POLOPAG** poderá unilateralmente adicionar e/ou modificar qualquer cláusula contida neste Aviso de Privacidade. A versão atualizada valerá para o uso da plataforma realizada a partir de sua publicação. A continuidade de acesso ou utilização da plataforma, depois da divulgação, confirmará a vigência do novo Aviso de Privacidade pelos Usuários.

9.2. 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 recusá-lo.

9.3. 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 **POLOPAG**. Essa rescisão não eximirá, no entanto, o Usuário de cumprir com todas as obrigações assumidas sob as versões precedentes do Aviso de Privacidade.

10. CANAL DE COMUNICAÇÃO SOBRE PRIVACIDADE

10.1. A **POLOPAG** indica como encarregado o Sr. Gabriel José Amaral de Melo, com endereço eletrônico privacidade@polopag.com, 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.

10.2. A **POLOPAG** 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 este Aviso de Privacidade.

11. CONTATO SOBRE ASSUNTOS GERAIS

11.1. A **POLOPAG** disponibiliza o seguinte canal para receber todas as comunicações que os Usuários desejarem fazer: e-mail ajuda@polopag.com.