



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 2026

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

ASSUNTO	VERSÃO	PUBLICADA EM	PRÓXIMA REVISÃO
Política de Privacidade	4.0	29/07/2026	29/07/2027

ÁREA DE APLICAÇÃO	ELABORADOR	APROVADORES	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO
Todas as áreas	Jurídico / Compliance / Governança	Diretoria Executiva	Interna – Pública

CÓDIGO DO DOCUMENTO: COD-ETC-002-2026-V4.0

Histórico de Revisão

EDIÇÃO	VERSÃO	DATA	TIPO (I/E/A/N)	SUMÁRIO DE ALTERAÇÃO
2025	2.0	08/08/2025	I / A	Estruturação inicial conforme padrão de governança
2025	3.0	22/09/2025	I / A	Inclusão de seção de cartão de crédito, canais de atendimento e transferência internacional
2026	4.0	29/07/2026	I / A	Fusão de versões, atualização de endereço e razão social, inclusão de seção de comunicação de incidentes de segurança e ajuste de bases legais para dados sensíveis

LEGENDA DO HISTÓRICO DE REVISÃO – TIPO DE ALTERAÇÃO

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
<i>I</i>	<i>Inclusão: Inclusão de informação não existente na versão anterior.</i>
<i>E</i>	<i>Exclusão: Exclusão de informação existente na versão anterior.</i>
<i>A</i>	<i>Alteração ou ajuste de informação já existente na versão anterior.</i>
<i>N</i>	<i>Novo: Indica a data em que o normativo foi criado, que corresponde à primeira versão do documento.</i>

Sumário

Histórico de Revisão	2
Sumário	3
Mensagem da Liderança	4
Apresentação	5
1. Quem Somos	5
2. Definições	6
3. Como Coletamos seus Dados Pessoais.....	7
4. Quais Dados Pessoais são tratados pelo Festor e Como Coletamos.....	7
4.1 Base Legal e Finalidade por Tipo de Dado	8
5. Como Tratamos os seus Dados Pessoais	9
5.1 Produto de Cartão de Crédito	10
6. Uso dos Serviços do Festor por Menores	11
7. Compartilhamento de Dados com Terceiros	11
7.1 Transferência Internacional de Dados Pessoais	12
8. Quais são os seus Direitos.....	12
9. Comunicação de Incidentes de Segurança	13
10. Prazo de Retenção.....	13
11. Proteção e Segurança	13
12. Atualizações e Dúvidas	14
13. Legislação Aplicável e Foro	14

Mensagem da Liderança

Prezadas(os),

No Festor, acreditamos que a ética não é apenas um valor — é a base sobre a qual construímos nossa reputação, nossas relações e nosso futuro.

Em um ambiente de constante transformação, manter a integridade como norte é o que nos permite crescer com consistência, gerar confiança e entregar valor real à sociedade. A proteção dos Dados Pessoais dos nossos clientes e parceiros é parte essencial desse compromisso: mais do que cumprir obrigações legais, enxergamos a privacidade como um valor fundamental, refletido em nossa cultura e em nossos pilares de atuação.

Como liderança, reafirmamos que aqui no do Festor a mensagem é clara: não há espaço para atalhos, tolerância à má conduta ou omissão diante de irregularidades no tratamento de dados pessoais.

Com respeito e confiança,

Diretoria Executiva – Festor

Apresentação

No Festor, conectamos pessoas e empresas às melhores soluções financeiras para impulsionar os seus negócios — e isso só é possível quando atuamos com responsabilidade, transparência e respeito à privacidade de todos que confiam em nós.

A proteção dos seus Dados Pessoais é parte essencial do nosso compromisso com a inovação, a segurança e o atendimento personalizado. Procuramos ser transparentes quanto à forma com que os seus Dados Pessoais são coletados, processados, utilizados e mantidos no contexto da Instituição de Pagamento, conforme descrito nesta Política de Privacidade ("Política") e nos Termos de Uso.

Esta Política tem por finalidade:

1. Reforçar nosso compromisso com a privacidade e segurança no Tratamento das informações coletadas de nossos clientes e de outros Titulares;
2. Indicar de forma objetiva e transparente quais são os Dados Pessoais tratados pelo Festor, a razão e a forma como serão utilizados para coleta, armazenamento, processamento, transferência e consulta;
3. Demonstrar como protegemos os Dados Pessoais;
4. Definir os direitos do Titular e as formas de atualização e gerência de suas informações, por meio do aplicativo ("App") e demais canais oficiais de comunicação.

Esta Política se aplica a todos os produtos e serviços oferecidos pelo Festor que envolvam o uso de Dados Pessoais. Por favor, leia atentamente este documento.

CASO VOCÊ NÃO CONCORDE COM QUALQUER DOS TERMOS APRESENTADOS AO LONGO DESTA POLÍTICA, NÃO UTILIZE, OU DEIXE DE UTILIZAR, OS SERVIÇOS DO FESTOR.

Ao acessar e utilizar os serviços da Instituição de Pagamento, seja de forma direta ou indireta, ativa ou passiva, você confia a nós suas informações e declara ter lido atentamente as disposições desta Política, estando plenamente ciente dos termos aqui estipulados. Recomendamos que você acesse esta página periodicamente, independentemente do envio de notificações sobre alterações, pois o Festor poderá reavaliar e/ou adaptar esta Política sempre que julgar necessário.

Se você tiver alguma dúvida quanto ao disposto nesta Política ou qualquer preocupação com relação aos seus Dados Pessoais, entre em contato conosco pelo e-mail dpo@grupofestor.com.br ou por qualquer outro canal de comunicação disponível em nosso site <https://www.grupofestor.com.br/>.

1. Quem Somos

O Controlador dos seus Dados Pessoais — empresa responsável por tomar as decisões sobre o Tratamento de seus Dados Pessoais — é a FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA ("Festor"), inscrita sob o CNPJ nº 44.663.846/0001-87, com sede na R. Gomes de Carvalho, 1666, 14º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04547-006, bem como as demais empresas do Grupo Festor, incluindo empresas afiliadas, subsidiárias, coligadas e as empresas controladoras e controladas, direta ou indiretamente, pelo Festor.

O Grupo Festor é composto pelas empresas relacionadas a seguir. Recomendamos que você consulte os documentos, termos e condições específicos de cada produto ou serviço que acessar, utilizar ou contratar, a fim de identificar qual empresa do grupo é responsável pela respectiva operação.

O Festor é uma instituição de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil (BCB), altamente focada na prestação de serviços relacionados a transações financeiras. Entendemos a importância e a complexidade das operações financeiras e nos dedicamos a oferecer soluções seguras, eficientes e personalizadas para nossos clientes pessoa física (PF) e jurídica (PJ), conectando o ecossistema de empresas associadas, colaboradores e demais parceiros estratégicos a serviços de conta digital, gestão de pagamentos, emissão de boletos, TED, PIX, recarga digital e produtos de crédito.

Para a prestação de nossos serviços, contamos com parceiros devidamente regulamentados pelo Banco Central do Brasil e com prestadores especializados em Know Your Customer (KYC) e Onboarding,

sempre com o objetivo de oferecer aos clientes maior segurança, tecnologia e transparência. Os fornecedores e parceiros operacionais do Festor poderão sofrer alterações conforme a necessidade da empresa, sem que isso implique alteração desta Política.

2. Definições

Termo	Definição
Agentes de Tratamento	Compreendem o Controlador e o Operador de Dados Pessoais.
Anonimização	Processo técnico aplicado durante o Tratamento de Dados que, utilizando meios razoáveis e disponíveis, torna impossível a associação direta ou indireta de um dado a um indivíduo.
ANPD	Autoridade Nacional de Proteção de Dados: autarquia de natureza especial, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável por zelar pela aplicação, implementação e fiscalização da LGPD em todo o território nacional.
Controlador	Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, responsável pelas decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais.
Cookies	Pequenos arquivos armazenados no Dispositivo do usuário que permitem coletar determinadas informações — inclusive Dados Pessoais, em alguns casos — para diversas finalidades, como aprimorar a experiência, personalizar conteúdo ou viabilizar funcionalidades.
Dados Pessoais	Informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, tais como nome, endereço, CPF, RG, telefone, e demais dados que permitam sua identificação direta ou indireta.
Dados Pessoais Sensíveis	Categoria especial de Dados Pessoais que revela origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos vinculados a uma pessoa natural.
Dispositivo	Qualquer equipamento utilizado para acessar os serviços disponibilizados, como computadores, tablets ou smartphones.
Empresas Parceiras	Companhias que contratam a Plataforma do Festor na modalidade de parceria, para fins de quitação de valores envolvidos em contas a pagar e contas a receber
Encarregado (DPO)	Pessoa indicada pelo Controlador e/ou Operador para atuar como canal de comunicação entre o Controlador, os Titulares dos Dados e a ANPD.
Endereço IP	Número atribuído a um Dispositivo conectado à internet (Internet Protocol), que pode indicar, de forma aproximada, a localização geográfica da conexão.
Geolocalização	Recurso que, mediante ativação pelo Titular, permite identificar a posição aproximada de um Dispositivo, incluindo informações estimadas sobre o local e o horário de acesso.
LGPD	Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o Tratamento de Dados Pessoais, inclusive em meios digitais, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Open Finance	Modelo que possibilita o compartilhamento de dados e serviços financeiros entre instituições autorizadas, por meio de interfaces seguras (APIs), mediante solicitação e consentimento expresso do cliente.

Termo	Definição
Operador	Pessoa natural ou jurídica que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador, conforme suas orientações.
Titular	Pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais objeto de Tratamento, como clientes, potenciais clientes, ex-clientes, representantes, colaboradores, prestadores de serviços, terceiros e candidatos a vagas.
Transferência Internacional de Dados Pessoais	Envio ou disponibilização de Dados Pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o Brasil seja membro.
Tratamento	Toda operação realizada com Dados Pessoais, automatizada ou não, incluindo coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, processamento, armazenamento, arquivamento, eliminação, avaliação, controle, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados.

3. Como Coletamos seus Dados Pessoais

Diferentes informações são coletadas quando você utiliza nossos produtos e serviços, podendo se enquadrar em três categorias: (i) informação fornecida ativamente pelo Usuário; (ii) informação coletada passivamente pelo Festor; e (iii) informação coletada ativamente pelo Festor.

O Festor poderá coletar Dados Pessoais de maneira indireta, nas seguintes situações:

- Informações sobre terceiros fornecidas por você: quando, para a execução dos serviços contratados, forem necessários Dados Pessoais de terceiros — como garantidores, beneficiários ou representantes legais —, os quais são informados por você, conforme práticas usuais do mercado financeiro;
- Coleta automática de dados durante o uso de nossos canais: ao utilizar nossos serviços, seja pelo aplicativo ou website, determinados Dados Pessoais poderão ser coletados automaticamente, como informações de navegação, endereço IP, identificadores de dispositivo, geolocalização e interações em nossas plataformas, inclusive por meio de cookies;
- Informações provenientes de terceiros: o Festor poderá receber Dados Pessoais de fontes externas, como bureaus de crédito, parceiros comerciais, fornecedores, prestadores de serviços, entidades públicas, órgãos conveniados ou bases de dados de acesso público, sempre em conformidade com as finalidades estabelecidas nesta Política.

Também coletamos informações quando você recebe ou efetua pagamentos em nossa Plataforma. Podemos ainda receber informações a partir do seu empregador, enquanto Empresa Parceira, para fins de quitação de valores: nesse caso, a Empresa Parceira nos envia dados que possibilitam um pré-cadastro, e o Festor entra em contato com você por e-mail para completar seu cadastro, com base no contrato firmado com a Empresa Parceira.

O Festor poderá realizar o enriquecimento de dados — prática que consiste na atualização, complementação ou validação de informações — mediante consulta a bureaus de crédito, bases públicas e fontes legítimas de terceiros, com o objetivo de garantir maior precisão cadastral, aprimorar a oferta de produtos e serviços, prevenir fraudes, cumprir obrigações legais e regulatórias e assegurar a integridade das relações estabelecidas.

4. Quais Dados Pessoais são tratados pelo Festor e Como Coletamos

A seguir, apresentamos, de forma exemplificativa, as principais categorias de Dados Pessoais que poderão ser coletadas e tratadas pelo Festor, conforme a natureza da relação com o Titular e os serviços contratados:

- Dados cadastrais e de identificação: nome completo, CPF, RG, CNH, profissão, estado civil, imagem ou fotografia de documentos oficiais, foto de perfil, data de nascimento, nacionalidade, naturalidade, filiação, sexo, escolaridade e nome de usuário registrado em nossos ambientes digitais;
- Informações de contato: telefone, celular, endereço completo e e-mail;
- Informações financeiras e histórico de crédito: dados bancários, chave Pix, movimentações financeiras, renda declarada, operações de crédito, dados de cartão, restrições financeiras, score de crédito e informações obtidas junto a bureaus de crédito e demais fontes legítimas, utilizadas para análise de risco e prevenção a fraudes;
- Dados Pessoais Sensíveis: dados biométricos, como reconhecimento facial e impressão digital, utilizados para fins de autenticação, segurança e prevenção a fraudes. O tratamento de Dados Pessoais Sensíveis observará, especificamente, as hipóteses do art. 11 da LGPD, mediante consentimento específico e destacado do Titular ou, quando aplicável, para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo Controlador, exercício regular de direitos ou prevenção à fraude e à segurança do Titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro;
- Dados de navegação: interação com o aplicativo (App) ou website, histórico de navegação e pesquisas, datas e horários de acesso, funcionalidades utilizadas, registros de falhas ou erros de sistema, entre outras atividades;
- Dados de dispositivos: marca e modelo, sistema operacional, endereço IP, MAC address, tipo e desempenho da conexão, tipo e versão do navegador, idioma e versão do aplicativo;
- Geolocalização: dados de localização aproximada obtidos por GPS, Wi-Fi ou endereço IP, utilizados para aprimorar a experiência do Usuário e oferecer serviços personalizados. O rastreamento pode ser desativado a qualquer momento nas configurações de privacidade do dispositivo, ressalvadas as finalidades essenciais;
- Dados de terceiros: informações de identificação de dependentes, menores, cônjuges, representantes legais, garantidores, beneficiários ou contatos, quando fornecidas por você ou mediante consentimento específico.

Informações Pessoais	Informações de Conta	Informações de Movimentação	Informações de Uso
Identificação Pessoal do Usuário (Nome, RG, CPF, endereço etc.)	Dados Bancários do Usuário ou de Terceiros (agência, conta)	Estatísticas Financeiras, natureza e tipos de transações	Coletadas com o acesso/uso da Plataforma Festor e relacionados (dispositivo, navegador, endereço IP, tempo médio, data e localização do acesso)

Destacamos que você é o único e exclusivo responsável pela veracidade, completude e atualização dos Dados Pessoais informados ao Festor. O Festor não se responsabiliza por informações incorretas, incompletas, inverídicas ou desatualizadas fornecidas pelo Titular. Caso o Festor identifique indícios de dados incorretos, falsos ou desatualizados, poderá, a seu critério, solicitar complementações, suspender temporariamente o acesso ou cancelar cadastros e serviços, conforme a gravidade da inconsistência.

4.1 Base Legal e Finalidade por Tipo de Dado

Ao aceitar esta Política, o Usuário compreende que a coleta e o tratamento dos dados pessoais abaixo são necessários para a execução do contrato com o Festor, conforme apresentado a seguir:

Tipo de Dado Pessoal	Base Legal	Finalidade
Nome / Razão Social	Execução de contrato ou procedimentos preliminares (Art. 7º, V); cumprimento de obrigação	Identificação e verificação de identidade; emissão de notas fiscais; prevenção a fraudes, lavagem de

Tipo de Dado Pessoal	Base Legal	Finalidade
	legal/regulatória (Art. 7º, II); legítimo interesse (Art. 7º, IX)	dinheiro e financiamento do terrorismo (KYC)
CPF / CNPJ	Execução de contrato (Art. 7º, V); cumprimento de obrigação legal/regulatória perante BACEN e COAF (Art. 7º, II); legítimo interesse (Art. 7º, IX)	Identificação e verificação de identidade; abertura de conta digital e operações financeiras; emissão de documentos fiscais; prevenção à fraude, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo
E-mail e Telefone	Execução de contrato ou procedimentos preliminares (Art. 7º, V)	Login e validação de identidade; contato para atender solicitações; envio de comunicações sobre produtos e serviços contratados; notificações de segurança e alertas de movimentação
Comprovante de Endereço / Residência	Execução de contrato (Art. 7º, V); cumprimento de obrigação legal/regulatória perante o BACEN (Art. 7º, II)	Identificação e verificação de identidade; atendimento a exigências regulatórias; prevenção à fraude; emissão de documentos fiscais
Cópias do Contrato Social e Documentos Pessoais dos Sócios (PJ)	Execução de contrato (Art. 7º, V); legítimo interesse (Art. 7º, IX)	Validação da existência e regularidade da pessoa jurídica e de seus representantes legais; identificação de beneficiários finais; prevenção à lavagem de dinheiro; prevenção a fraudes
Dados Biométricos (facial, digital)	Consentimento específico e destacado (Art. 11, I); cumprimento de obrigação legal/regulatória (Art. 11, II, "a"); exercício regular de direitos e prevenção a fraudes (Art. 11, II, "g")	Autenticação de identidade em abertura de conta, reset de senha e registro em novo dispositivo; prevenção a fraudes
IP, Data e Hora de Acesso	Cumprimento de obrigação legal (Art. 7º, II; Art. 15, Lei nº 12.965/2014)	Manutenção de registros de acesso, sob sigilo, por 6 (seis) meses; segurança da informação, auditoria, rastreabilidade e prevenção de incidentes cibernéticos

5. Como Tratamos os seus Dados Pessoais

Os Dados Pessoais coletados nos termos desta Política são utilizados pelo Festor, entre outras finalidades, para:

- Cumprir obrigações contratuais e atender requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- Fornecer, operar e prestar nossos produtos, serviços e funcionalidades, incluindo administração da conta do Usuário;
- Autenticar e validar transações financeiras, prevenindo fraudes e crimes financeiros;
- Monitorar operações de forma automatizada, prevenir lavagem de dinheiro e combater o financiamento ao terrorismo;
- Realizar operações internas (atendimento, suporte, análise de dados, testes, pesquisas e estatísticas);
- Informar clientes e potenciais clientes sobre novidades, produtos, serviços, promoções e eventos relevantes, sempre em conformidade com a LGPD e mediante consentimento, quando exigido;

- Realizar atividades de proteção ao crédito, como cobranças, análise de risco financeiro e consulta a informações de crédito;
- Produzir provas e auxiliar em processos jurídicos, administrativos ou arbitrais, bem como cumprir obrigações legais;
- Analisar currículos e verificar a compatibilidade de candidatos às vagas disponíveis.

Sem prejuízo do acima disposto, os Dados Pessoais coletados pelo Festor poderão ser utilizados especificamente para:

5. Abertura de conta e cadastro: coletar, analisar e armazenar informações necessárias para a criação de contas e disponibilização de produtos e serviços regulados, conforme exigências do Banco Central do Brasil;
6. Análise e verificação de crédito: avaliar a capacidade de crédito do Titular, por meio de análise de renda, patrimônio, profissão, histórico de crédito e consultas a birôs de crédito;
7. Enriquecimento de dados junto a birôs de crédito: consultar, validar e complementar informações cadastrais e de crédito em bases externas, prevenindo fraudes e apoiando decisões de risco e crédito;
8. Prestação de serviços financeiros contratados: conta digital, cartão, câmbio, investimentos e demais funcionalidades;
9. Comunicação e marketing: campanhas publicitárias e comunicações sobre produtos e serviços do Festor ou parceiros, em conformidade com a LGPD;
10. Concessão de crédito: simulações, análises, avaliações e contratações de produtos de crédito (empréstimos, financiamentos, cartões, consórcios);
11. Intermediação de produtos e serviços de parceiros: seguros, recargas, tags, giftcards e telemedicina;
12. Prestação de serviços de telefonia móvel: planos, recargas e serviços de telecomunicação;
13. Melhoria e aperfeiçoamento de produtos, serviços e plataformas digitais;
14. Resolução de problemas técnicos e suporte;
15. Cumprimento de obrigações legais e regulatórias perante BACEN, CVM (quando aplicável às atividades do Festor) e COAF, incluindo manutenção de registros, análises de risco, auditorias e procedimentos de PLD/FT;
16. Compartilhamento com autoridades e órgãos competentes, mediante solicitações e determinações legais;
17. Defesa de direitos e interesses do Festor em processos administrativos, judiciais, arbitrais, mediações e conciliações;
18. Acesso e uso de plataformas interativas, permitindo postagens, interações e participação em campanhas;
19. Programas de fidelidade e benefícios (cashback, descontos e recompensas);
20. Open Finance: compartilhamento e recebimento de dados pessoais e financeiros, mediante autorização expressa do Titular;
21. Investigação de fraudes e ilícitos, para apuração dos fatos por terceiros prejudicados e/ou autoridades competentes;
22. Cumprimento de ordens judiciais ou requisições de autoridade administrativa competente.

Adicionalmente: selfies, biometria facial e imagens podem ser utilizadas para garantir a autenticidade da identidade na abertura de conta, reset de senha ou registro em novo dispositivo, sempre com o objetivo de prevenir fraudes. A verificação de Dados Pessoais poderá ser realizada por Operadores terceirizados, que seguem os mesmos padrões de segurança e privacidade desta Política. Informações aproximadas de localização permitem maior segurança em transações, personalização da experiência no App e apoio ao gerenciamento de riscos de segurança e crédito.

5.1 Produto de Cartão de Crédito

Para o produto de cartão de crédito, o Festor utilizará os dados para:

- Avaliar a elegibilidade do Usuário para a contratação do cartão de crédito;
- Definir, revisar e ajustar o limite de crédito, considerando perfil e histórico financeiro;
- Processar transações e pagamentos, garantindo a correta execução das operações do cartão;
- Prevenir, identificar e investigar fraudes ou usos indevidos do cartão de crédito;
- Oferecer programas de recompensas personalizados;
- Enviar faturas, extratos e comunicações relacionadas ao cartão de crédito;
- Cumprir obrigações regulatórias e legais específicas aplicáveis ao produto, incluindo normas do Banco Central e demais autoridades competentes.

6. Uso dos Serviços do Festor por Menores

A Plataforma do Festor não é destinada ou dirigida a crianças, de forma que não coletamos dados de Usuários menores de 12 (doze) anos de forma consciente ou intencional. Para criar uma Conta de Usuário na Plataforma do Festor, é necessário o preenchimento da data de nascimento, com a qual verificamos automaticamente a idade do Usuário.

Atualmente, a nossa plataforma não oferece serviços para menores de 18 (dezoito) anos. Caso você tenha menos de 18 anos e deseje utilizar a Plataforma, é necessária a autorização expressa de pelo menos um dos pais ou responsável legal, enviada aos nossos canais de atendimento disponíveis em www.grupofestor.com.br.

Se você desconfia que um menor de 18 anos está utilizando nossos Serviços sem a devida autorização, entre em contato conosco. Caso tomemos conhecimento de que foram coletadas informações de menores de 18 anos sem autorização prévia de um dos pais ou responsável legal, não divulgaremos esses dados e nos reservamos o direito de eliminar imediatamente a conta e as informações relacionadas ao Usuário menor de idade, inclusive de nossos servidores.

7. Compartilhamento de Dados com Terceiros

Quando necessário, o Festor poderá compartilhar suas informações com os seguintes terceiros:

- Empresas do Grupo Festor;
- Instituições que não integram o Grupo Festor;
- Parceiros comerciais, prestadores de serviços, fornecedores e subcontratados, para a correta execução de contratos celebrados com você ou com eles (ex.: serviços de intermediação de seguros);
- Autoridades e órgãos reguladores, em cumprimento à legislação vigente;
- Empresas de publicidade e marketing, para seleção e veiculação de anúncios relevantes, conforme sua autorização;
- Escritórios jurídicos, para atuação em processos judiciais;
- Provedores de mecanismos de pesquisa e análise, para auxiliar na melhoria e otimização do App e website.

O compartilhamento de Dados Pessoais também poderá ocorrer em caso de transações societárias ou alterações na estrutura do Grupo Festor; quando solicitado e autorizado para viabilizar o Open Finance; para cumprimento de contratos firmados com Titulares; para garantir segurança nas transações e prevenir fraudes e lavagem de dinheiro; para defesa dos interesses do Festor em demandas ou conflitos; mediante ordem judicial ou requisição de autoridade administrativa competente; para avaliação de riscos financeiros; e para realização de cobranças e recuperação de dívidas de clientes inadimplentes.

As informações de Conta somente poderão ser compartilhadas com terceiros sob autorização pontual e expressa do Usuário. O Festor permite o acesso aos Dados Pessoais por Operadores com os quais mantém relação comercial, sempre nos limites das finalidades estabelecidas nesta Política e mediante contratos que exigem o cumprimento de todos os requisitos de segurança da Legislação Aplicável.

O Festor pode compartilhar informações com terceiros especializados na validação e verificação de clientes, atuando em processos de KYC (Know Your Customer) e Onboarding, garantindo a autenticidade dos dados e a segurança das operações.

Para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, os Dados Pessoais poderão ser compartilhados com o BACEN e com instituições reguladas pelo BACEN com as quais o Festor mantém parceria. Todo compartilhamento é feito estritamente na medida necessária, seguindo padrões rígidos de segurança e confidencialidade, normas de sigilo bancário e leis de proteção à privacidade.

No caso de venda de negócio ou ativo, o Festor pode divulgar Dados Pessoais ao potencial comprador como parte de um processo de auditoria. Se o Festor ou parte de seus ativos for adquirida por terceiros, os Dados Pessoais relacionados a esses ativos serão transferidos, e o comprador, na qualidade de novo Controlador, deverá manter ao menos o mesmo nível de proteção e privacidade previsto nesta Política.

O Festor poderá compartilhar Dados Anonimizados das transações constantes no registro de movimentações do Usuário com terceiros que operam nos mesmos setores econômicos e comerciais do Festor, e com Parceiros.

O Festor não se responsabiliza caso terceiros utilizem os Dados Pessoais para finalidades diversas das aqui descritas ou estabelecidas contratualmente. Nesses casos, os terceiros passam a ser Controladores dos dados e assumem integral responsabilidade pela proteção e segurança das informações.

7.1 Transferência Internacional de Dados Pessoais

O Festor poderá realizar Transferência Internacional de Dados Pessoais para parceiros comerciais, prestadores de serviços, fornecedores e entidades públicas ou privadas localizadas fora do território nacional, sempre respeitando os requisitos da LGPD e da Resolução CD/ANPD nº 19/2024.

Essas transferências ocorrerão somente quando estritamente necessárias para cumprir as finalidades previstas nesta Política, tais como fornecer nossos produtos e serviços, cumprir obrigações contratuais, reforçar procedimentos de segurança, realizar operações internas e suporte, solucionar problemas, armazenar e analisar dados, realizar pesquisas estatísticas e conduzir campanhas de marketing, sempre de acordo com as autorizações concedidas pelos Usuários.

O Festor utiliza serviços de empresas estrangeiras para gerenciamento, processamento e armazenamento de Dados Pessoais, incluindo provedores de nuvem homologados internacionalmente. Nesses casos, haverá transferência internacional de dados, sempre em conformidade com a LGPD, a Resolução CD/ANPD nº 19/2024 e as políticas de segurança da informação aplicáveis.

8. Quais são os seus Direitos

Nos esforçamos para garantir que os seus direitos sejam respeitados. Enquanto Titular de Dados, você pode, a qualquer momento:

- Solicitar a confirmação de Tratamento de seus Dados Pessoais pelo Festor;
- Solicitar o acesso aos seus Dados Pessoais;
- Solicitar a portabilidade de seus Dados Pessoais a outro fornecedor de serviços;
- Solicitar a correção de Dados Pessoais inexatos, incompletos ou desatualizados;
- Solicitar a revogação do seu consentimento para o Tratamento de Dados Pessoais tratados com base em consentimento, ou a eliminação destes dados a qualquer momento;
- Solicitar a eliminação dos seus Dados Pessoais na Plataforma do Festor;
- Solicitar informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais o Festor eventualmente compartilha seus Dados Pessoais;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Legislação Aplicável;
- Apresentar uma queixa à autoridade de supervisão competente (ANPD), caso considere que o Festor está tratando seus Dados Pessoais em violação à Legislação Aplicável.

Em relação ao cartão de crédito, você tem o direito adicional de: solicitar explicações sobre decisões automatizadas relacionadas à aprovação de crédito; contestar transações não reconhecidas; e solicitar o cancelamento do cartão e exclusão dos dados relacionados, respeitando as obrigações legais de retenção.

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas, entre em contato pelos canais oficiais:

- E-mail de Privacidade: dpo@grupofestor.com.br
- E-mail de Atendimento Geral: atendimento@grupofestor.com.br
- Telefone para Capitais e Regiões Metropolitanas: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888)
- Telefone para Demais Localidades: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888)
- WhatsApp e Clientes no Exterior: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888)
- SAC, Ouvidoria e Atendimento Prioritário: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888)

Horário de Atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).

Canal de Denúncias: para reportar fraudes, assédio, discriminação, lavagem de dinheiro ou outras condutas antiéticas, utilize o Canal de Denúncias do Festor: <https://grupofestor.com.br/canal-de-denuncias/>.

Por motivos de segurança, somente atenderemos à sua solicitação se tivermos certeza da sua identidade, podendo solicitar dados ou informações adicionais para confirmação da identidade e autenticidade do requerente.

9. Comunicação de Incidentes de Segurança

Em conformidade com o art. 48 da LGPD e com a regulamentação da ANPD sobre comunicação de incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante aos Titulares, o Festor mantém procedimento formal de gestão e resposta a incidentes envolvendo Dados Pessoais.

Ao identificar um incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos Titulares, o Festor: (i) adotará as medidas técnicas e organizacionais necessárias para conter e mitigar os efeitos do incidente; (ii) avaliará a gravidade e a extensão do incidente, incluindo a natureza dos Dados Pessoais afetados; (iii) comunicará a ANPD e, quando aplicável, os Titulares afetados, em prazo razoável e conforme os critérios estabelecidos pela regulamentação vigente; e (iv) registrará o incidente e as medidas adotadas para fins de auditoria e melhoria contínua dos controles de segurança.

Caso você identifique ou suspeite de um incidente de segurança envolvendo seus Dados Pessoais no Festor, poderá reportá-lo imediatamente pelo e-mail dpo@grupofestor.com.br ou pelo Canal de Denúncias indicado na Seção 8 desta Política.

10. Prazo de Retenção

O prazo de tratamento dos seus Dados Pessoais pelo Festor depende dos produtos e serviços contratados, das finalidades para as quais os dados são tratados e das obrigações legais e contratuais aplicáveis.

Dados fornecidos durante a abertura de conta são mantidos de acordo com as normas do Banco Central, que exigem retenção mínima de 10 (dez) anos após o encerramento do contrato. Mesmo em casos de recusa de contratação ou de cadastro iniciado e não concluído, manteremos seus dados apenas pelo período necessário para cumprir obrigações legais ou as finalidades previstas nesta Política.

O Festor também mantém informações pelo tempo necessário para cumprir a legislação de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo; registrar pessoas que optaram por não receber publicidade; responder a reclamações ou demandas judiciais futuras; e monitorar fraudes e proteger a segurança dos serviços. Após o encerramento do relacionamento, continuaremos protegendo seus dados de acordo com esta Política enquanto forem mantidos, sempre em conformidade com a LGPD.

11. Proteção e Segurança

Adotamos padrões de segurança de nível internacional, além de regras claras de utilização dos dados armazenados. Os dados sempre serão utilizados de acordo com esta Política, os Termos de Uso e a Legislação Aplicável de Proteção de Dados.

Sabendo que qualquer sistema está sujeito à possibilidade de violação ou defeitos, nossa intenção primordial é evitar que esses problemas ocorram. Para isso, mantemos servidores com firewall e criptografia de padrão internacional, além de diversas camadas de autenticação. Limitamos o acesso aos dados coletados aos nossos próprios empregados, que acessam apenas as informações necessárias ao exercício de suas funções, mantendo controles e acessos nos termos da lei.

O Festor tem o compromisso de manter confidenciais todos os Dados Pessoais da Plataforma. Cada Usuário tem a responsabilidade de manter seus dados de acesso à plataforma Festor em segurança e sigilo, não fornecendo-os a terceiros. Em caso de roubo, suspeita de roubo ou possibilidade de conhecimento de informações sensíveis por outras pessoas, o Usuário deve comunicar imediatamente o Festor e realizar a alteração de seus acessos.

Para os produtos de cartão de crédito, adotamos medidas adicionais de segurança, incluindo:

- Criptografia de ponta a ponta para dados de transação do cartão;
- Monitoramento contínuo de transações para detecção de atividades suspeitas;
- Autenticação de dois fatores para transações online com o cartão;
- Conformidade com os padrões PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

12. Atualizações e Dúvidas

Suas informações serão sempre tratadas em conformidade com a LGPD e de acordo com esta Política de Privacidade, que poderá ser atualizada a qualquer momento, seja por alterações na legislação, mudanças nos produtos ou serviços oferecidos, atualizações de ferramentas tecnológicas ou, quando necessário, a critério do Festor.

O Festor disponibiliza diversos canais para receber as dúvidas dos usuários, como o e-mail atendimento@grupofestor.com.br e demais canais de atendimento indicados na Seção 8 desta Política.

13. Legislação Aplicável e Foro

As Partes elegem, para dirimir eventuais demandas oriundas do presente instrumento, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da cidade de São Paulo/SP.

Data da última atualização: 29 de julho de 2026.