

O BANCO, para fazer jus à confiança e à escolha do CLIENTE, cumprirá a “Lei de Proteção da Informação Individual” e a “Lei Sobre o Uso dos Números para Identificar Indivíduos Específicos nos Procedimentos Administrativos” (doravante denominada “Lei de Número”), e submeter-se-á à política abaixo, tratando de forma adequada a “Informação Individual”, definida no artigo 2, parágrafo 1 da “Lei de Proteção da Informação Individual” (doravante definida “Informação Individual”) e a “Informação Individual Específica”, definida no artigo 2, parágrafo 8 da “Lei Sobre o Uso dos Números para Identificar Indivíduos Específicos nos Procedimentos Administrativos” (Informação individual que inclui o My Number. Doravante definida “Informação Individual Específica.”, e referindo-se à Informação Individual e Informação Individual Específica, separadamente ou de forma geral, por “Informação Individual Específica, etc.”).

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO INDIVIDUAL*

* Vide itens 7 a 12 quanto a Política de Tratamento de Informação Individual Específica.

1. Finalidades do uso das informações obtidas

As informações individuais são obtidas dentro das formas previstas em lei e utilizadas para finalidades abaixo:

- a) iniciar o relacionamento com o CLIENTE;
- b) prestação de serviços referentes aos produtos financeiros do BANCO (depósito, remessa, câmbio, empréstimo e outras atividades bancárias permitidas pela lei).

As informações individuais serão tratadas de forma cuidadosa e servirão para a prestação dos atuais serviços ou dos que venham a ser criados, buscando maior conveniência aos CLIENTES.

2. Tipos de informações a serem obtidas

O BANCO obtém as seguintes informações individuais dos CLIENTES:

- a) nome, endereço, data de nascimento, sexo, número de telefone, número de documento, patrimônio, renda e outros dados pessoais que auxiliam na identificação ou conhecimento do CLIENTE;
- b) informações de operações com o BANCO ou empresas do grupo BB (saldo da conta, histórico de pagamento, parceiros de operações e uso de cartão de crédito, data de início de operações, etc.);
- c) informações individuais obtidas por agência de informações de consumidores, como validade e histórico do crédito.

3. Forma de obtenção de informações

O BANCO obterá informações de CLIENTES pelos seguintes meios:

- a) solicitação de informação específica por meio de formulários relacionados aos produtos e serviços;
- b) solicitação verbal (pessoalmente ou por telefone);
- c) registro de operações;
- d) solicitação a agências de informações de consumidores, por meio de relatórios emitidos por órgãos do gênero.

4. Uso e fornecimento de informações individuais

O BANCO limitará a coleta e o uso de informações individuais ao mínimo necessário para oferecer serviços de alta qualidade a seus CLIENTES, para informá-los sobre os produtos e serviços do BANCO e para realizar as finalidades descritas no item 1 acima.

O BANCO não fornecerá informações individuais a terceiros, exceto nos seguintes casos:

- a) quando autorizado pelo CLIENTE;
- b) quando for requerido ou permitido por lei;
- c) quando do fornecimento de informações a prestadoras de serviços financeiros de processamento de dados, pagamentos e provedores de serviços de ATM;
- d) quando do fornecimento de informações a entidades não afiliadas reconhecidas por lei, ou autorizadas pelos CLIENTES do BANCO;
- e) quando o processamento operacional terceirizado envolver manuseio de informações individuais.

Ao contratar entidades para prover serviços de suporte, o BANCO procurará certificar-se de que os sistemas de controle de informações individuais dessas entidades atendem aos padrões de garantia da privacidade e firmará os contratos necessários, tomando também outras medidas necessárias, de acordo com as leis e regulamentos.

5. Administração de informações

O BANCO protege quaisquer informações individuais de seus CLIENTES, de acordo com padrões estritos de segurança e confidencialidade. O BANCO restringe o acesso a informações individuais de CLIENTES que não são de domínio público, a funcionários treinados em tratamento de informações individuais, e que acessam essas informações para oferecer os seus produtos e serviços aos clientes. Funcionários que violarem a Política de Privacidade do BANCO estarão sujeitos a penalidades disciplinares previstas no Código de Ética e Conduta do BANCO.

6. Suspensão de envio de mala direta

Se o CLIENTE não desejar receber comunicados e material publicitário via mala direta, correspondência, telefonema ou e-mail, o serviço poderá ser cancelado mediante manifestação a uma das unidades de negócios do BANCO.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO INDIVIDUAL ESPECÍFICA

7. Forma de solicitação da informação individual específica

O BANCO solicitará a informação individual específica do CLIENTE, pelos meios citadas abaixo, de forma justa e de acordo com o artigo 19 da Lei de Número:

- a) por meio de formulário de solicitação de produto financeiro, por meio de documentos relacionados a outros produtos ou serviços;
- b) solicitação verbal (pessoalmente ou por telefone);
- c) quando do registro de operações.

8. Finalidades do uso de informação individual específica

A finalidade de uso da informação individual específica pelo BANCO se restringem às situações abaixo:

- para preparar relatórios exigidos por lei relacionados a produtos financeiros;
- para preparar relatórios exigidos por lei relacionados a remessas ao exterior;
- para processamento relacionado ao Sistema de Isenção de Imposto sobre Poupança;
- para execução do processo de vinculação do My Number à conta bancária;
- para outros processamentos relacionados aos itens de a) até d) acima.

9. Uso de informação individual específica

O BANCO não utilizará a informação individual específica, excedendo as finalidades citadas no item 8, exceto nas situações abaixo:

- quando o BANCO for manusear o "My Number" ("número individual") por ter acolhido trabalho terceirizado de processos que manuseiem o My Number por ordem de órgãos da administração pública;
- quando o CLIENTE que reside em regiões devastadas por desastre tiver que solicitar saques de sua conta de depósito e o BANCO tiver que utilizar o número individual para processar este pagamento;
- quando houver necessidade em proteger a vida, integridade física ou sua propriedade, com autorização do cliente ou quando for difícil obter a autorização do CLIENTE.

10. Fornecimento de informação individual específica

O BANCO não repassa a informação individual específica a terceiros, sem autorização prévia do CLIENTE, exceto nos casos determinados no artigo 19 da Lei de Número.

11. Guarda de informação individual específica

O BANCO guarda a informação individual específica do CLIENTE, seguindo rígidos critérios de segurança e sigilo. O BANCO não guardará informação individual específica para uso além dos procedimentos citados no item 8 e quando terminado o procedimento, transcorrido o tempo de guarda obrigatório, a informação individual específica do CLIENTE será expurgada ou apagada. Caso um funcionário desrespeite esta política estará sujeito a processo administrativo, conforme o Código de Ética e Padrão de Conduta.

12. Itens relacionados as medidas de gestão de segurança para informação individual específica

O BANCO estabeleceu normativo específico sobre as medidas de gestão de segurança sobre a informação individual específica.

POLÍTICA COMUM SOBRE O MANUSEIO DA INFORMAÇÃO INDIVIDUAL ESPECÍFICA, ETC.

13. A monitoração e supervisão de terceirização

O BANCO, se vier a terceirizar o manuseio parcial ou integral de informação individual específica, etc. de CLIENTE, supervisionará devidamente a empresa terceirizada, para poder fazer gestão de segurança adequada sobre a informação individual específica, etc.

14. Divulgação, correção e suspensão de uso de informação individual específica, etc.

O BANCO, ao receber solicitação do CLIENTE para revelar a sua informação individual específica, etc., atenderá tempestivamente o pedido, após identificar que o solicitante é o próprio CLIENTE, desde que a revelação da informação individual específica, etc. não fira a lei. E, se o CLIENTE solicitar para corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual específica, etc., o BANCO tomará providência para atender o pedido, após fazer a devida verificação sobre as razões alegadas. Caso o BANCO não puder atender o pedido de revelar, corrigir, suspender o uso ou deletar a informação individual específica, etc., conforme solicitado pelo CLIENTE, explicará o motivo para a recusa, indicando o fato que fundamenta a sua decisão.

15. Esclarecimento e fornecimento de informações sobre esta política

As unidades de negócios do BANCO prestarão esclarecimento e informações sobre esta política.

16. Revisão

Esta política poderá ser modificada como resultado de alteração na lei e outras razões. Nesse caso, avisaremos por meio de nossas unidades de negócios e no site do BANCO.

17. Perguntas e reclamações relacionadas a informação individual específica, etc.

Solicitação de informações sobre o manuseio, pedido de revelação da informação, reclamações e outras dúvidas relacionadas a informação individual específica, etc. para o BANCO devem ser direcionadas ao canal de atendimento abaixo:

- Nas unidades de negócios do BANCO de Gotanda, Hamamatsu e Nagoia (segunda a sexta, das 9h às 15h)

- Central de Relacionamento:

Caso a ligação seja realizada do Japão - Tel.: 0120-09-5595

Caso a ligação seja realizada do Brasil - Tel.: 4004-0001 ou 0800-729-0001

Caso a ligação seja realizada de outros países - Tel.: 55-11-4004-0001

- Atendimento em português: 24 horas

- Atendimento em espanhol: segunda a sábado, das 7h às 22h

- Atendimento em inglês: segunda a sexta, das 9h às 18h

- Atendimento em japonês: segunda a sexta, das 9h às 17h (exceto feriados nacionais e bancários)

18. Contato do órgão externo para reclamações e aconselhamento

O BANCO é membro do Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão.

Dúvidas e reclamações sobre o manuseio de informações individuais específica, etc. em bancos membros do Conselho podem ser direcionadas ao:

- Conselho de Proteção à Informação Individual dos Bancos do Japão -

Tel.: 03-5222-1700 ou site <http://www.abpdpc.gr.jp/>

Dúvidas, consultas, opiniões, reclamações e/ou resolução de conflitos relacionados a bancos, podem ser direcionadas (em japonês) à:

- Seção de Consultoria da Associação de Bancos do Japão - ADR (Alternative Dispute Resolution) -

Tel.: 0570-017-109 ou 03-5252-3772 ou site <http://www.zenginkyo.or.jp/adr/>.

