

# Aviso de Privacidade

Sua privacidade é importante para nós. Os dados pessoais são seus e vamos explicar como eles são usados pela CAIXA.

Lembrando que este Aviso se aplica somente à CAIXA. As demais empresas do Conglomerado CAIXA possuem políticas de privacidade próprias, adequadas aos seus produtos e serviços.

## 1. O que é este Aviso de Privacidade

É onde explicamos para você, cliente, usuário, beneficiário de programas sociais ou pessoa que se relaciona com a CAIXA, como realizamos o tratamento dos seus dados pessoais.

Abaixo apresentamos os principais conceitos para você entender melhor este Aviso:

### Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

É a lei que foi criada especialmente para dar proteção e controle a você sobre os seus dados pessoais.

A LGPD diz quais são os seus direitos, enquanto titular de dados pessoais, e quais são os deveres da CAIXA quando está realizando o tratamento dos seus dados.

### Tratamento de dados pessoais

São as atividades que realizamos com o seus dados pessoais, como: coleta, acesso, uso, armazenamento ou compartilhamento.

## Dado pessoal

São as informações relacionadas a você, como o seu nome, nº da Identidade, CPF ou endereço.

Além disso, dados pessoais também são informações que podem te identificar, tais como dados de localização do seu aparelho celular ou computador (geolocalização) e endereço de identificação na internet do seu computador ou aparelho celular (endereço IP).

## Dado pessoal sensível

São os dados pessoais que exigem mais cuidado no tratamento, como sua origem racial, dado referente à sua saúde, dado sobre sua religião, dentre outros.

## Titular

É a pessoa a quem se referem os dados pessoais.

A LGPD se aplica ao tratamento de dados pessoais de pessoas físicas e também daquelas que exercem atividade profissional em nome próprio - MEI (Microempreendedor Individual) e EI (Empreendedor Individual).

## 2. Como a CAIXA obtém seus dados pessoais

A CAIXA obtém os seus dados pessoais de algumas formas, como as descritas a seguir:

## Diretamente de você:

- quando você abre uma conta ou contrata um produto bancário;
- quando você utiliza nossos canais de atendimento (exemplo: agências, caixas eletrônicos, lotéricas e correspondentes bancários);
- quando você se cadastra em algum aplicativo da CAIXA;
- quando você acessa algum aplicativo ou algum site da CAIXA que necessitam de login;
- quando você simula um financiamento habitacional ou preenche um formulário, cadastro ou utiliza simuladores de outros produtos e serviços no site da CAIXA.

## De outras fontes:

- de Bureaus de Crédito (agências e escritórios ou serviços de crédito), Receita Federal e Banco Central do Brasil, com o objetivo de validar ou complementar dados já existentes em cadastros de clientes;
- de Órgãos da Administração Pública para atender serviços e Políticas Públicas, como Auxílio Brasil e Seguro Desemprego.

## Dos seus dispositivos digitais (celular ou computador):

- quando você navega no nosso site;
- quando você utiliza nossos aplicativos ou algum site da CAIXA que necessitam de login.

Utilizamos tecnologias de marketing digital

Tecnologias de marketing digital servem para melhorar sua experiência com nossos serviços, sua navegação em nossos sites e aplicativos ou para enviar ofertas especiais para você. Para isso são usados cookies e outras tecnologias de rastreamento.

## O que são cookies?

Cookies são pequenos arquivos que ficam guardados no seu computador ou celular. Eles servem, entre outras coisas, para melhorar sua navegação em sites e aplicativos, de acordo com suas preferências. [Saiba mais no Aviso sobre cookies.](#)

## 3. Para quais finalidades a CAIXA utiliza os seus dados pessoais

A CAIXA utiliza os seus dados pessoais com um objetivo muito simples: disponibilizar um conjunto de produtos e serviços para você e mantê-los em constante evolução.

A CAIXA está comprometida em observar os princípios da LGPD e tratar os seus dados pessoais somente de acordo com as hipóteses previstas na lei.

Apresentamos a seguir as finalidades mais comuns para as quais tratamos os seus dados pessoais:

cumprir os contratos que temos com você, bem como realizar análise prévia dos seus dados pessoais quando você desejar contratar algum outro produto ou serviço;

responder suas dúvidas, solicitações, reclamações ou elogios;

enviar mensagens sobre contratos ou termos e condições de algum produto, além de ofertas e outras informações que podem ser de seu interesse e adequadas a você;

realizar pesquisas mercadológicas para subsidiar, por exemplo, o lançamento de novos produtos e o aperfeiçoamento de serviços bancários para você;

atender serviços e Políticas Públicas como, por exemplo, Auxílio Brasil e Seguro Desemprego;

verificar sua identidade para prevenir e combater fraudes, atividades ilegais ou não autorizadas;

garantir a segurança dos nossos clientes, empregados, parceiros, do sistema financeiro e da CAIXA.

criar novos canais, serviços ou produtos e fazer melhorias naqueles que você já utiliza;

corrigir problemas, analisar comportamentos, medir os acessos e melhorar o uso do nosso site e aplicativos;

realizar análises jurídicas e cumprir decisões judiciais;

atender fiscalizações e auditorias;

cumprir obrigações legais e regulatórias.

Para saber mais detalhes sobre as finalidades de tratamento dos seus dados pessoais, você pode solicitar uma declaração completa nos nossos canais de atendimento.

## 4. Como a CAIXA protege os seus dados pessoais

A CAIXA está comprometida em proteger os seus dados pessoais.

Suas informações pessoais possuem acesso restrito e todos os contratos que mantemos obedecem rigorosas regras de confidencialidade.

Monitoramos constantemente nossos sistemas para proteção contra acessos não autorizados, garantindo sigilo aos seus dados pessoais.

Utilizamos avançadas ferramentas e recursos de segurança, para evitar alteração, fraude, divulgação ou destruição das informações que estão sob a nossa responsabilidade.

Seguimos as normas e as melhores práticas de segurança da informação.

Além disso, a CAIXA possui diretrizes específicas de governança de dados, segurança da informação, privacidade, resposta a incidentes de segurança com dados pessoais e planos de continuidade dos negócios.

A nossa Política de Segurança e Informação é periodicamente revisada e pode ser consultada [aqui](#).

**Fique atento aos e-mails. A CAIXA só envia mensagens quando:**

você se cadastra para ficar informado sobre produtos e serviços;

o SAC e a Ouvidoria respondem suas solicitações;  
nós executamos serviços solicitados por você ou demandas de seu interesse.  
nós executamos serviços necessários para operar seus contratos com a CAIXA.

Ah, não enviamos spam! Caso você desconfie de um e-mail ou mensagem de celular, entre em contato com a gente pelo 0800 726 0101 ou pelo [abuse@caixa.gov.br](mailto:abuse@caixa.gov.br).

### **Faça sua parte:**

É importante que você também tome alguns cuidados para proteger seus dados pessoais:

para entrar em contato com a CAIXA, utilize sempre os nossos canais oficiais;

fique atento à origem de mensagens enviadas (SMS e e-mail) em nome da CAIXA e desconsidere qualquer mensagem suspeita;

lembre-se de usar o antivírus e manter os navegadores de Internet atualizados;

[consulte aqui outras dicas de segurança.](#)

## **5. Por quanto tempo a CAIXA guarda os seus dados pessoais**

Cada produto ou serviço da CAIXA possui um prazo determinado para a guarda dos seus dados pessoais, obedecendo a legislações e regulamentações específicas.

Então, fique tranquilo! Seus dados pessoais serão excluídos com segurança após o término do prazo de guarda.

## 6. Quando e com quem a CAIXA compartilha seus dados pessoais

A CAIXA compartilha seus dados pessoais somente com base nas hipóteses de tratamento previstas na LGPD, como por exemplo, quando é necessário para atingir as finalidades descritas neste Aviso.

Destacamos, a seguir, os casos mais comuns de compartilhamento de dados pessoais:

com empresas prestadoras de serviços de meios de pagamentos, cobrança, autenticação, impressão, emissão de cartão e postagem de documentos, para realizar atividades complementares aos nossos negócios;

com centrais de atendimento, lotéricos e correspondentes bancários, para melhor te atender;

com fornecedores de infraestrutura de tecnologia, segurança e logística, além de empresas de engenharia para avaliação de imóveis ou projetos de construção, para que os produtos e serviços da CAIXA sejam fornecidos com qualidade e eficiência;

com autoridades, entidades governamentais, órgãos reguladores e fiscalizadores quando necessário para cumprir leis e regulamentos;

com outros órgãos da Administração Pública para a atender serviços e Políticas Públicas, tais como Auxílio Brasil e Seguro Desemprego;

com bureaus de crédito, conforme legislação aplicável;

com empresas do Conglomerado CAIXA, para disponibilizar produtos e serviços e atender suas solicitações;

com outras instituições financeiras participantes do Open Finance do Banco Central do Brasil, apenas mediante operação de consentimento efetuada por você por meio da interface da instituição financeira escolhida por você;

com nossos prestadores de serviços e parceiros de negócios.

A CAIXA realiza transferência internacional apenas quando necessário e atendendo às orientações da legislação vigente, como, por exemplo, com outros bancos e instituições financeiras, para operações de câmbio e pagamentos no exterior.

Compartilhamos somente os dados pessoais estritamente necessários, sempre prezando pela segurança da informação e seguindo as normas de sigilo bancário e legislação de privacidade e proteção de dados.

Para saber mais detalhes sobre compartilhamento dos seus dados pessoais, você pode solicitar uma declaração completa.

## 7. Quais são os seus direitos como Titular de Dados Pessoais

A LGPD confere direitos aos Titulares dos Dados Pessoais, que listamos a seguir:

### Confirmação do tratamento

Você pode pedir que a CAIXA confirme se realiza o tratamento dos seus dados pessoais.

### Acesso

Você pode ter acesso aos seus dados pessoais de 2 formas:

declaração simplificada: mostra quais dados pessoais temos sobre você. O envio dessa declaração é imediato.

declaração completa: além de mostrar quais dados pessoais temos sobre você, informamos para quais finalidades são realizados os tratamentos e com quem compartilhamos seus dados pessoais, dentre outras informações relevantes. Essa declaração é enviada no prazo de até 15 (quinze) dias.

### Correção

Você pode pedir para a CAIXA corrigir seus dados pessoais caso eles estejam incompletos, incorretos ou desatualizados.



Além dos canais de atendimento indicados neste Aviso, você pode utilizar o Internet Banking CAIXA para corrigir dados de cadastro, como seu e-mail, telefone, endereço e renda, acessando: Minha Conta -> Meus dados -> Atualizar Cadastro

## Eliminação dos dados tratados com o seu consentimento

Você pode pedir a eliminação dos seus dados pessoais que autorizou a CAIXA a tratar.

## Informação sobre compartilhamento

Você pode pedir a relação das empresas e órgãos públicos com quem a CAIXA compartilha seus dados pessoais.

## Portabilidade

Você pode direcionar seus dados pessoais, armazenados pela CAIXA, para outras empresas e instituições.

## Consentimento

Quando for solicitado seu consentimento (autorização) para o tratamento de seus dados pessoais você tem o direito de ser informado sobre as consequências, caso não dê consentimento. Se preferir, você pode negar o consentimento.

Você pode também revogar o consentimento anteriormente conferido para o tratamento dos seus dados.

## Decisões automatizadas

Você pode pedir a revisão de decisões tomadas exclusivamente por meios tecnológicos (sem envolvimento humano), como por exemplo, sua classificação, nota, aprovação ou rejeição.

## Revisão de tratamento de dados

Você pode exercer esse direito caso entenda que a CAIXA está realizando o tratamento de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desacordo com a LGPD. Seu pedido será analisado e respondido.

## Oposição

Você pode pedir para a CAIXA não realizar mais o tratamento dos seus dados, se achar que estamos descumprindo a LGPD. Seu pedido será analisado e respondido.

**Você pode exercer todos esses direitos entrando em contato conosco:**

pelo site: [www.caixa.gov.br/privacidade](http://www.caixa.gov.br/privacidade) (em "Faça sua Solicitação");

pelo Whatsapp: 0800 104 0104;

nas agências CAIXA;

pelo SAC: 0800 726 0101;

pela Ouvidoria: 0800 726 7474.

## 8. Dúvidas sobre o Aviso de Privacidade

Você pode entrar em contato com o nosso Encarregado de Proteção de Dados, Jardel Luis Carpes, pelo e-mail [encarregado.lgpd@caixa.gov.br](mailto:encarregado.lgpd@caixa.gov.br).

Data de Atualização do Aviso de Privacidade: 06/07/2021

---

---

[Topo](#)

## Aviso sobre *cookies*

Saiba mais sobre o que são *cookies*, como funcionam e para que servem em nosso **Aviso sobre *cookies***.

---