

ANEXO – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS POR MEIO DE SISTEMAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

1. Objeto

As Companhias, no âmbito de suas atividades operacionais, comerciais, administrativas e, em geral, de qualquer atividade destinada a garantir o cumprimento de seus objetos sociais, poderão desenvolver e/ou implementar sistemas de inteligência artificial ("Sistemas de IA"). No contexto da implementação dos referidos Sistemas de IA, as Companhias pretendem otimizar seus processos e gerar processamento automatizado ou suporte administrativo da informação ou de tarefas (de forma parcial) em seus processos organizacionais. Durante esse processo, as Companhias coletarão, armazenarão, utilizarão e circularão os dados pessoais de seus titulares, para que sejam processados pelo Sistema de IA correspondente e/ou para seu treinamento. O anterior será realizado em conformidade com as atividades e finalidades do tratamento descritas neste anexo.

Conseqüentemente, este Anexo à Política de Privacidade tem como objetivo descrever os termos sob os quais as Companhias, por meio das ferramentas relacionadas abaixo, na qualidade de Controladoras, realizam o Tratamento dos dados pessoais coletados e/ou tratados por meio dos Sistemas de IA por elas implementados, com o propósito de assegurar a proteção dessas informações, garantir o adequado Tratamento das informações pessoais e salvaguardar os direitos dos titulares.

Sem prejuízo do acima exposto, para o que não estiver regulado neste Anexo, serão aplicáveis todas as disposições incluídas na Política de Privacidade, bem como os Anexos por país aplicáveis à jurisdição em que o titular se encontre (ou que sejam aplicáveis ao Tratamento de seus dados pessoais).

2. Âmbito de aplicação

As diretrizes estabelecidas nesta Política se aplicam ao Tratamento de todos os dados pessoais processados pelas Companhias, por meio de Sistemas de IA, em qualquer etapa, seja de forma direta, por meio de seus Colaboradores, ou de forma indireta, por meio de seus Operadores, Corresponsáveis ou Parceiros.

3. Dados coletados e/ou tratados pelas Companhias por meio de Sistemas de IA

As Companhias, por meio dos Sistemas de IA implementados, coletarão e/ou tratarão diferentes categorias de dados pessoais, conforme o funcionamento dos Sistemas de IA e as disposições das leis de proteção de dados aplicáveis (conforme estabelecido

na Política de Privacidade e nos anexos por país). Entre os dados pessoais que poderão ser tratados por meio dos Sistemas de IA estão:

a) Nome, tipo e número de identificação. b) Dados de contato (por exemplo, número de telefone e e-mail). c) Endereço físico. d) Cargo ou profissão. e) Dados demográficos, sociais e/ou de geolocalização/domicílio. f) Informações de crédito, patrimoniais, fiscais ou financeiras. g) Interesses ou preferências. h) Dados de voz, imagens e/ou vídeos. i) Dados de identificação eletrônica ou credenciais web e informações de sites, incluindo informações técnicas sobre os meios de conexão ou número do provedor de serviços de internet. j) Dados relacionados à saúde, condição física e similares. k) Dados biométricos. l) Dados sobre condição de vulnerabilidade.

4. Bases legais para o tratamento

As Companhias, por meio dos Sistemas de IA que implementarem, somente tratarão os dados pessoais que tenham sido previamente, expressa e informadamente autorizados pelo titular, seja por meio de autorização escrita, verbal ou mediante conduta inequívoca do titular, ou aqueles dados pessoais que, de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis, possam ser tratados com base em outra base legal. Essas bases legais poderão incluir, a título exemplificativo, mas não limitadas a: (i) execução de contrato ou acordo a pedido do titular; (ii) legítimo interesse das Companhias para melhorar seus serviços; e (iii) cumprimento de obrigações legais pelas Companhias.

No momento em que o titular conceder sua autorização ou quando seus dados forem coletados (na medida em que a autorização não seja necessária), as Companhias informarão as finalidades e o tratamento a que estarão sujeitos seus dados pessoais, em razão do acesso e uso do Sistema de IA específico, bem como seus direitos e os meios para exercê-los. O titular poderá revogar sua autorização e/ou solicitar a exclusão imediata de seus dados pessoais por meio dos canais estabelecidos na Política de Privacidade, salvo quando houver obrigação legal ou contratual de permanência dos dados.

5. Finalidades

As Companhias tratarão os Dados Pessoais para atingir as seguintes finalidades:

a) Fornecer, melhorar e personalizar os serviços oferecidos por meio dos Sistemas de IA implementados pelas Companhias. b) Analisar as interações dos titulares com diferentes canais e ferramentas das Companhias para aprimorar a precisão e eficiência dos Sistemas de IA. c) Realizar atividades voltadas à validação de identidade e/ou prevenção de fraudes. d) Realizar pesquisas de mercado, estudos estatísticos,

análise de dados e atividades de marketing, comerciais, inteligência de negócios e atendimento ao cliente, incluindo aquelas que utilizem ferramentas de inteligência artificial e big data, para desenvolver análises sobre a viabilidade de novos produtos ou serviços, melhorar a prestação de serviços, personalizar a prestação de serviços e aperfeiçoar as estratégias comerciais. e) Processar solicitações, pedidos ou qualquer tipo de petição, reclamações ou consultas realizadas pelo titular por meio dos canais de contato disponibilizados. f) Realizar campanhas de satisfação, estudos estatísticos e acompanhamento para medir a satisfação dos titulares, conhecer suas preferências e validar a qualidade dos produtos e/ou serviços prestados pelas Companhias. g) Obter informações sobre a navegação e atividade de busca do titular em sites e aplicativos (administrados ou não pelas Companhias), para melhorar a experiência do titular em futuras interações. h) Enviar comunicações por correio físico, eletrônico, dispositivo móvel ou qualquer outro meio de comunicação com informações comerciais, publicitárias ou promocionais sobre produtos, serviços, eventos, promoções e/ou concursos de natureza comercial ou publicitária, relacionados às Companhias. i) Combinar as informações obtidas online em diferentes plataformas digitais com informações coletadas sobre o titular para criar um perfil que possa ser utilizado para prestar serviços personalizados. j) Localizar a posição geográfica do titular. k) Apresentar informações às autoridades de controle e fiscalização. l) Transferir ou transmitir Dados Pessoais a terceiros, que poderão estar localizados dentro ou fora do país, no contexto da estruturação e conclusão de transações estratégicas. m) Realizar a verificação e atualização dos Dados Pessoais. n) Informar sobre alterações na Política. o) Cumprir obrigações legais e regulatórias.

6. Como são tratados os Dados Pessoais de crianças e adolescentes e Dados Sensíveis?

Nos casos em que for absolutamente necessário, as Companhias poderão coletar e/ou tratar dados pessoais de menores de idade e/ou dados pessoais sensíveis, informando aos titulares (ou seus representantes legais, no caso de menores) que, por se tratarem de dados sensíveis e/ou de menores, não estão obrigados a fornecê-los, salvo nos casos em que houver obrigação legal nesse sentido. Da mesma forma, quanto aos dados sensíveis, as Companhias informarão quais são os dados sensíveis que serão objeto de Tratamento e as finalidades específicas de seu Tratamento com ferramentas de IA.

7. Acesso e circulação dos dados pessoais

O acesso aos dados pessoais sob responsabilidade das Companhias será permitido apenas aos colaboradores que necessitem acessar e tratar essas informações para o

desempenho de suas funções. As Companhias não compartilharão nem entregarão dados pessoais a terceiros com os quais não tenham qualquer relação contratual.

No entanto, sem prejuízo das disposições que regulam a transmissão e/ou transferência incluídas na Política de Privacidade, nos casos em que seja necessário para alcançar as finalidades previstas, os dados pessoais coletados e/ou tratados por meio de Sistemas de IA poderão ser legitimamente transmitidos ou transferidos a terceiros Fornecedores ou Parceiros, que poderão estar localizados dentro ou fora do país e até mesmo em jurisdições com diferentes normas e níveis inadequados de proteção de dados. Dentre os Fornecedores, Parceiros, Corresponsáveis e Operadores com os quais geralmente são compartilhados os dados pessoais, incluem-se aqueles que prestam serviços de software, incluindo armazenamento em nuvem, fornecedores de Sistemas de IA e todos com os quais as Companhias mantenham uma relação contratual.

Da mesma forma, as Companhias poderão transferir dados pessoais a terceiros, incluindo seus parceiros comerciais, domiciliados no Brasil ou no exterior (inclusive em jurisdições que não possuem níveis adequados de proteção de Dados Pessoais), para que os tratem na qualidade de Controladores independentes ou Corresponsáveis. O anterior poderá ocorrer no âmbito de parcerias estratégicas, operações de venda de ativos que envolvam dados pessoais, comercialização de bases de dados, desenvolvimento de plataformas ou aplicativos tecnológicos, entre outras atividades relacionadas na autorização.

Para todos os efeitos, no âmbito de solicitações de exercício do direito de acesso à informação, as Companhias somente poderão fornecer informações aos titulares, seus sucessores ou representantes legais, às entidades públicas ou administrativas no exercício de suas funções legais ou por ordem judicial, e a terceiros autorizados pelo titular ou pelas leis de proteção de dados aplicáveis. As Companhias se reservam o direito de solicitar documentação adicional para verificar a identidade e a legitimidade da pessoa que solicita a informação.

8. Por quanto tempo os dados pessoais são tratados?

As Companhias armazenarão os dados pessoais pelo tempo necessário para o cumprimento adequado das finalidades e/ou de suas obrigações legais ou contratuais. Após esse período, as Companhias destruirão os dados pessoais e/ou os excluirão de suas bases de dados.

No entanto, uma vez alcançadas as finalidades para as quais os dados pessoais foram tratados, poderão ser realizados processos de anonimização dos dados. Uma vez

concluídos esses processos, que visam tornar os dados não identificáveis e proteger a privacidade e identidade dos titulares, as Companhias poderão conservar e utilizar as informações resultantes dessa anonimização por tempo indeterminado, na medida em que essas informações não estejam sujeitas às leis de proteção de dados aplicáveis.

9. Sistemas de IA implementados pelas Companhias

As Companhias implementaram os seguintes Sistemas de IA, por meio dos quais se realiza o Tratamento de dados pessoais:

NOME DO SISTEMA DE IA	DESCRIÇÃO	FINALIDADE DO TRATAMENTO	DATA DE INÍCIO DE FUNCIONAMENTO
CXQI	Serviço de análise de chamadas e interações com Usuários e Clientes por meio da Concentrix.	Melhoria dos serviços e dos processos de atendimento ao cliente, detectando interações negativas ou que não resolveram as dúvidas do Cliente ou Usuário.	Abril de 2025