

Objetivo

La Directiva de Privacidad de la Organización Bradesco, adelante denominada "Organización", fue creada para demostrar su compromiso con la protección de sus datos personales y privacidad. A continuación, le mostraremos cómo se recopilarán, usarán y protegerán sus datos, así como cuáles son sus derechos y cómo se podrán ejercer.

¿Quiénes somos?

Esta Directiva se aplica a todas las empresas controladas por la Organización, enlistadas en el sitio web www.bradesco.com.br

¿Qué datos recopilamos sobre usted?

Para que podamos brindar nuestros servicios, es esencial recopilar cierta información sobre usted. La Organización podrá recopilar datos personales y datos personales sensibles proporcionados directamente por usted, por terceros o recopilados automáticamente, según el servicio prestado. Vea a continuación, con un poco más de detalle, las formas de recopilar datos personales.

Datos personales proporcionados directamente por usted: la Organización recopilará todos los datos personales ingresados o enviados al acceder nuestros canales (sitios web o aplicaciones) o al contratar productos o servicios ofrecidos por empresas de la Organización.

Datos personales proporcionados por terceros: Las empresas de la Organización pueden recibir sus datos personales a través de terceros, ya sean socios o proveedores de servicios, que tengan relación con usted. Además, es posible que las empresas de la Organización recopilen: datos de bases de datos públicas, puestos a disposición por autoridades (como la Hacienda Pública y DETRANs por ejemplo) o por terceros, o incluso datos hechos públicos por usted en sitios web o en redes sociales, siempre respetando su privacidad y la finalidad para la que estos los datos personales se han hecho públicos.

Datos personales recopilados automáticamente: la Organización también puede recopilar una serie de información de forma automática mediante algunas tecnologías del mercado, como cookies, pixel tags, beacons y local shared objects, con el fin de mejorar su experiencia de navegación en nuestros servicios, con base en sus hábitos y preferencias.

Para toda la recopilación de datos personales, la Organización siempre seguirá las siguientes reglas esenciales:

- solo se recopilará información que sea imprescindible para la prestación de los servicios ofrecidos;
- si es necesario, le pediremos autorización o le notificaremos para recopilar nuevos datos, con la debida justificación;
- los datos personales recopilados solo se usarán para cumplir con los fines que se le informaron.

Qué son y cómo usamos las Cookies

Las cookies son archivos o información que se pueden almacenar en sus dispositivos cuando visita los sitios web o usa los servicios en línea de la Organización. En general, una cookie contiene el nombre del sitio web que la originó, su tiempo de vida y un valor, que se genera aleatoriamente.

La Organización usa cookies para facilitar el uso y adaptar mejor su sitio web y aplicaciones a los intereses y necesidades de sus Usuarios, así como para contribuir a mejorar sus estructuras y contenidos. Las cookies también se pueden usar para acelerar sus actividades y experiencias futuras en nuestros servicios.

A continuación, se presenta más información sobre los tipos de cookies que se utilizan en nuestros sitios web, qué hacen y qué tipo de datos recopilan:

Cookies de terceros

Las cookies pueden ser propias o de terceros. Una cookie primaria es aquella que usted recibe directamente de la Organización Bradesco, sus controladas y/o subsidiarias, cuando visita nuestros sitios web. Una cookie de terceros es aquella que es transferida a su dispositivo por terceros autorizados, cuando visitas otros sitios web. No tenemos control sobre las cookies habilitadas por otros sitios web que visita, incluso si es redirigido a ellos desde nuestro sitio web. Sin embargo, podemos trabajar con ciertos proveedores externos, como Google o Facebook, para permitir que sus cookies funcionen por medio de nuestro sitio web, lo que permite a la Organización brindarle una mejor experiencia y servicios personalizados en nuestro sitio web.

Gestión de cookies

Usted, usuario de nuestros servicios, en cualquier momento, puede utilizar la configuración de su navegador preferido para deshabilitar o eliminar las cookies. Sin embargo, le advertimos que, al bloquear ciertos tipos de cookies, es posible que algunas funcionalidades de nuestros servicios no funcionen como se esperaba, así como también pueden verse afectados aspectos de seguridad de la información y de prevención de fraude.

Para obtener más información sobre cómo administrar las cookies directamente en su navegador preferido, consulte los enlaces siguientes:

Tipos de Cookies	¿Para qué sirven?	Tipo de datos recopilados
Cookies Necesarios	Son imprescindibles para el funcionamiento correcto del sitio web y para el uso de los servicios ofrecidos. Puede configurar su navegador para bloquear estas <i>cookies</i> o alertarle al respecto, pero es posible que algunas partes del sitio web no funcionen correctamente.	<p>Datos de navegación: dirección IP, fecha y hora de acceso, ubicación geográfica, tipo de navegador, duración de la visita y páginas visitadas.</p> <p>Datos sobre el dispositivo de acceso: modelo, fabricante, sistema operativo, operadora telefónica, tipo de navegador y tipo y velocidad de la conexión.</p>
Cookies Análisis y rendimiento	<p>Nos ayudan a comprender la manera en que los visitantes interactúan con el sitio web de la Organización Bradesco, así, recopilamos información sobre las áreas visitadas, duración de visita, cualesquiera problemas detectados y sus mensajes de error. Utilizamos <i>Google Analytics</i> para rastrear el tráfico y también medir y mejorar el rendimiento del sitio web.</p> <p>Para obtener más información sobre las <i>cookies de Google Analytics</i>, visite: https://policies.google.com/technologies/partner-sites</p>	<p>Datos de navegación: fecha y hora de acceso, ubicación geográfica, tipo de navegador, duración de la visita y páginas visitadas en nuestros sitios web.</p> <p>Datos sobre el dispositivo de acceso: tipo de navegador, tipo y velocidad de la conexión, acceso del Cliente a las redes sociales del Banco y sesiones del Cliente para medición de navegación y audiencia.</p>

Tipos de Cookies	¿Para qué sirven?	Tipo de datos recopilados
Cookies Funcionales	Permiten que la página de la Organización Bradesco recuerde sus opciones para ofrecer una experiencia personalizada. Ellos también permiten a los Usuarios ver videos y usar redes sociales, campos para comentarios, foros, entre otros.	Datos de preferencia: recordatorio de Sucursal y cuenta del Cliente (si opta por guardar esta información) y opciones de personalización del menú en nuestras páginas.
Cookies de Marketing	Se utilizan para ofrecer contenidos más relevantes que sean de interés para el Usuario. Pueden presentar publicidad más selectiva o limitar la cantidad de veces que se muestra, en las páginas de la Organización Bradesco. También permitiendo medir la efectividad de una campaña publicitaria.	Datos de navegación: fecha y hora de acceso, tipo de navegador, duración de la visita y páginas visitadas en nuestros sitios web.

- Microsoft Edge: [Eliminar las cookies en Microsoft Edge](#)
- Mozilla Firefox: [Activar y desactivar las cookies que utilizan los sitios web](#)
- Google/Chrome: [Cómo activar o desactivar las cookies](#)
- Safari: [Borrar cookies en Safari em la Mac](#)

¿Por qué tratamos sus datos personales?

El tratamiento de datos personales por parte de la Organización tiene diversas finalidades, en función de su relación con las empresas del Grupo.

Así, presentamos a continuación, sin carácter exhaustivo, los principales casos en los que trataremos su información personal:

- Para la ejecución de servicios, productos y demás contratos o trámites preliminares:
 - para la prestación de servicios de las empresas de la Organización, tales como servicios bancarios, inversiones, seguros, financiaciones, consorcios, tarjetas, planes de salud, planes privados de pensiones, entre otros;

- para la relación y oferta de información relacionada con los productos y servicios contratados por los Clientes de la Organización.
- Si las empresas de la Organización tienen que cumplir con alguna obligación legal o reglamentaria:
 - cumplimiento de obligaciones legales, tales como, pero sin carácter exhaustivo, resoluciones, circulares, actos normativos, comunicados de órganos competentes (por ejemplo: Consejo Monetario Nacional, Bacen, CVM, SUSEP, Consejo Nacional de Seguros Privados, Agencia Nacional de Salud, entre otros) que definen, por ejemplo: (i) medidas de seguridad para prevenir abusos, fraudes y golpes; (ii) procedimientos para detectar transacciones que se desvían de los estándares normales, incluidos los relacionados con ocurrencias, intentos y/o indicios de fraude y golpes, con el fin de prevenir el fraude y garantizar la seguridad de las operaciones; (iii) respuesta a las manifestaciones de nuestros Clientes y no Clientes; (iv) grabación, cuando sea necesario, de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats; (v) prevención del blanqueo de dinero y financiación del terrorismo.
- Para el ejercicio regular de derechos en proceso judicial, administrativo o arbitral, incluyendo el almacenamiento de información:
 - en la tramitación de los procesos de recibo de quejas en las Defensorías del Pueblo;
 - en el recibo y elaboración de respuestas a las quejas presentadas al programa de protección y defensa del consumidor (Procon);
 - en el almacenamiento de información para la defensa en procesos judiciales, administrativos o arbitrales.
- En la búsqueda del interés legítimo de las empresas que integran la Organización, siempre dentro de los límites de sus expectativas y nunca en detrimento de sus intereses, derechos y libertades fundamentales:
 - en la construcción y evaluación del perfil de sus Clientes, para ofrecer productos personalizados y compatibles con sus necesidades. Esto se puede lograr, por ejemplo, por medio del (i) análisis de sus hábitos y preferencias en los diversos canales de interacción con las empresas de la Organización, (ii) del compartimiento de datos con otras empresas de la Organización, sobre todo cuando usted es Cliente o un potencial Cliente de esa otra entidad;

- Esto se puede lograr, por ejemplo, por medio del (i) análisis de sus hábitos y preferencias en los diversos canales de interacción con las empresas de la Organización, (ii) del compartimiento de datos con otras empresas de la Organización, sobre todo cuando usted es Cliente o un potencial Cliente de esa otra entidad;
 - o en la implementación y desarrollo de nuestros productos y servicios;
 - en el elaboración de estadísticas, pruebas y evaluaciones para la elaboración y consulta de encuestas, colección de feedback y desarrollo de soluciones, con el objetivo de gestionar y evaluar riesgos de negocio, mejorar o crear nuevos productos;
 - en los casos de quejas cuando se mencione a la Organización en redes sociales o plataformas específicas, con la finalidad de resolver los puntos reclamados, así como adoptar las medidas necesarias para resolver la situación de la mejor manera posible.
- Garantizar su seguridad en los procesos de identificación y autenticación de registro en nuestros sistemas electrónicos y en la realización de actividades destinadas a prevenir el fraude;
 - Para protección de crédito otorgado o por otorgar por alguna de las empresas de la Organización:
 - en el cálculo de scores de crédito, lo que permite compartir o consultar scores en los bureaus de crédito para componer y subsidiar el análisis de perfil de riesgo crediticio de los clientes o prospects.
 - Por medio de consentimiento libre, informado e inequívoco otorgada por usted, como en procesos de:
 - o envío de marketing indirecto de productos de socios;
 - relación con los Clientes de la Organización, cuando la actividad implique datos personales sensibles.

Datos de menores de edad

Podemos llevar a cabo la recopilación y procesamiento de datos personales de menores en los casos en que sean dependientes, beneficiarios o clientes, siempre en el mejor interés de estos titulares de los datos y en cumplimiento de las directrices de la Ley Federal n.º 13.709/2018 [Lei Geral de Proteção de dados Pessoais (LGPD)].

Los datos personales del niño (como nombre, fecha de nacimiento, sexo, N° de SS, DNI, datos de salud, nacionalidad, dirección, entre otros) podrán ser tratados por la Organización Bradesco para la operacionalización de productos/servicios, atención y gestión de demandas regulatorias, institucionales, legales y de prevención de fraudes.

También cabe mencionar que la Organización Bradesco no utiliza los datos de menores para comercializar u ofrecer productos y servicios.

Los datos personales de los niños pueden tratarse sin el consentimiento de uno de los padres o tutores legales cuando:

- la recopilación es necesaria para contactar a los padres o tutor legal, en cuyo caso tales datos se pueden utilizar una sola vez y sin almacenamiento;
- cuando la recopilación es necesaria para la protección del niño titular de los datos; o
- exista una base legal que justifique el tratamiento sin el consentimiento, en conformidad con los artículos 7 y 11 de la LGPD y siempre que se observe el interés superior del niño y del adolescente.

Los datos también podrán ser compartidos con nuestras empresas aliadas, terceros y/o con Unidades Externas (incluidas las ubicadas fuera de Brasil), respetando aun, si corresponde, las reglamentaciones de la jurisdicción local, además de observar las premisas contenidas en la LGPD y otras legislaciones específicas sobre la materia.

¿Con quiénes compartimos sus datos personales?

En ocasiones, la Organización necesitará compartir sus datos personales con terceros. Las situaciones siguientes implican el compartimiento de sus datos:

- con empresas colaboradoras y proveedores, en el desarrollo y prestación de servicios puestos a su disposición, siempre que estén debidamente aprobados por los procesos de seguridad de la Organización;

- con entidades gubernamentales u otros terceros, incluido el uso de datos personales sensibles, cuyo propósito corresponde a los procesos de identificación y autenticación de registro y a la prevención del fraude;
- con empresas de este conglomerado y/o terceras instituciones, como otras instituciones del sistema financiero y organismos reguladores, en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias aplicables;
- con autoridades, entidades gubernamentales u otros terceros, para la protección de los intereses de la Organización en cualquier tipo de conflicto, incluidas demandas judiciales y procesos administrativos;
- en el caso de transacciones y operaciones societarias en las que participe la Organización, en cuyo caso la transferencia de información sea necesaria para la continuidad de los servicios; o
- por orden judicial o por solicitud de las autoridades administrativas que tengan competencia legal para su solicitud.

Además, los datos personales podrán ser compartidos con algunas de nuestras empresas asociadas ubicadas en el extranjero, cuyos países tienen convenio con el Banco Central de Brasil.

¿Cómo mantenemos seguros sus datos personales?

Todo dato personal en posesión de la Organización será almacenado de acuerdo con los más estrictos estándares de seguridad adoptados por el mercado, lo que incluye la adopción de medidas, como:

- protección contra el acceso no autorizado;
- acceso restringido de personas al lugar donde se almacena la información personal; y
- adoptar procedimientos para que los agentes, empleados o socios externos que realicen el tratamiento de datos personales se comprometan a mantener la absoluta confidencialidad de la información, adoptando las mejores prácticas para el manejo de estos datos, según se determine en las políticas y procedimientos corporativos.

Además de los esfuerzos técnicos, la Organización también adopta medidas institucionales orientadas a la protección de los datos personales, para mantener constantemente actualizado su programa de gobernanza y privacidad aplicado a sus actividades y estructura de gobernanza.

Ninguna transmisión de información es completamente segura, ya que siempre será susceptible a fallos técnicos, a malwares o acciones similares. En este sentido, la Organización Bradesco adopta los mejores esfuerzos para preservar su privacidad y proteger sus datos personales.

De cualquier manera, en el caso remoto de incidencia de episodios de esta naturaleza, la Organización garantiza el máximo esfuerzo para remediar las consecuencias del evento, asegurándole siempre la debida transparencia.

¿Durante cuánto tiempo almacenaremos sus datos personales?

Los datos personales, tratados por la Organización, serán eliminados cuando ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, o cuando usted lo solicite, salvo en caso de necesidad de cumplir con una obligación legal o reglamentaria, transferencia a tercero —siempre que se observen los requisitos de tratamiento de datos— y el uso exclusivo de la Organización, incluso para el ejercicio de sus derechos en procesos judiciales o administrativos.

¿Cuáles son mis derechos como titular de datos personales?

En cumplimiento de la normativa aplicable, en cuanto al tratamiento de datos personales, la Organización respeta y garantiza, al Usuario, la posibilidad de presentar solicitudes con base en los siguientes derechos:

- confirmación de la existencia de tratamiento;
- acceso a datos;
- corrección de datos incompletos, inexactos o desactualizados;
- anonimización, bloqueo o eliminación de datos innecesarios, excesivos o tratados en divergencia con la ley;

- portabilidad de los datos a otro proveedor de servicios o productos, mediante solicitud expresa del Usuario;
- eliminación de los datos tratados con el consentimiento del Usuario;
- obtener información sobre las entidades públicas o privadas con las que Bradesco compartió sus datos;
- información sobre la posibilidad de no consentimiento, así como las consecuencias en caso de una negativa;
- revocación de consentimiento;
- revisión de decisiones tomadas únicamente sobre la base del procesamiento automatizado.

Parte de los derechos listados arriba podrán ser ejercidos directamente por usted, usuario, mediante la gestión de la información de registro en nuestros sitios o APPs, mientras que otra parte dependerá del envío de una solicitud por medio de nuestros canales de servicio o directamente con los Encargados de la Protección de Datos (acceda el sitio web www.bradescoseguranca.com.br) para su posterior evaluación y adopción de las prevenciones necesarias.

La Organización empeñará todos los esfuerzos razonables para satisfacer las solicitudes realizadas por los Titulares, en el menor tiempo posible, respetando los plazos establecidos por la ley. Sin embargo, factores justificables podrán retrasar o impedir su pronta atención, y se asegura que, en caso de demora, la Organización presentará al Usuario los debidos motivos.

Finalmente, el Usuario debe ser consciente de que su solicitud puede ser rechazada legalmente, ya sea por motivos formales (como su incapacidad de comprobar su identidad) o por motivos legales (como la solicitud de exclusión de datos cuyo mantenimiento es un libre ejercicio de derechos por la Organización), y se asegura que, en caso de imposibilidad de satisfacer estas solicitudes, la Organización presentará al Usuario justificaciones razonables.

¿Cómo puedo aclarar otras dudas?

Si desea aclarar otra duda o si desea información adicional, le rogamos que nos contacte por los canales de relación disponibles en el aviso de privacidad.

Para obtener más información, acceda al sitio web www.bradescoseguranca.com.br o acceda a los avisos de privacidad disponibles en los canales de la Organización.

Legislación aplicable y Modificaciones

Este documento fue elaborado con base en la legislación aplicable sobre la seguridad de la Información, privacidad y protección de datos, incluida (siempre y cuando corresponda) la Constitución Federal, el Código de Protección al Consumidor, la Código Civil, el Marco Civil de Internet (Ley Federal n.º 12.965/2014), su decreto reglamentario (Decreto 8.771/2016), la Ley General de Protección de Datos (Ley Federal n.º 13.709/2018), y otras normas sectoriales o generales sobre el tema.

La Organización se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de modificar, cambiar, añadir o eliminar partes de este documento en cualquier momento.

Definiciones

Si tiene alguna pregunta sobre los términos empleados en esta Directiva de Privacidad, le sugerimos que consulte el glosario siguiente.

Término	Definición
Anonimización	Proceso mediante el cual se elimina la posibilidad de asociar los datos, directa o indirectamente, a un individuo, considerando los medios técnicos razonables y disponibles en el momento del tratamiento.
Cookies	Archivos enviados por el servidor del sitio web a la computadora del Usuario, con el fin de identificarla y obtener datos de acceso, como páginas navegadas o links clicados, permitiendo, de esta forma, personalizar la navegación del Usuario en el sitio web, de acuerdo con su perfil.
Dato personal	Cualquier información relacionada con una persona natural, directa o indirectamente, identificada o identificable.
Dato personal sensible	Categoría especial de datos personales relacionados con el origen racial o étnico, creencias religiosas, opinión política, afiliación sindical u organización de carácter religioso, filosófico o político, relacionados con la salud o la vida sexual, con datos genéticos o biométricos relativos a la persona natural.
IP	Abreviatura de Internet <i>Protocol</i> . Es un conjunto de numéricos, que identifica la computadora del Usuario en Internet.

Término	Definición
Logs	Registros de actividades del Usuario efectuados en el Sitio web.
Prospect	Persona interesada o con potencial para consumir productos o servicios.
Sitio web	Designa la dirección de correo electrónico www.bradesco.com.br y sus subdominios.
Tratamiento	Toda operación realizada con datos personales, como las que refieren: la recolección, producción, recibo, clasificación, uso, acceso, reproducción, transmisión, distribución, procesamiento, archivo, almacenamiento, eliminación, evaluación o control de la información, modificación, comunicación, transferencia, difusión o extracción.
Usuario	Persona física que accede al Sitio web o interactúa con las actividades que en él se ofrecen y a quien se refieren los datos personales, como clientes, <i>prospects</i> , empleados, contratados, aliados comerciales y terceros.