

TERMO DE USO DO APLICATIVO E INTERNET BANKING

Estamos sempre preocupados em manter uma relação transparente e de confiança com os nossos clientes, bem como com a privacidade e a segurança dos dados deles. Aqui, explicamos da forma mais simples possível como coletamos e tratamos as Suas informações e como prestamos os nossos serviços quando Você utiliza o nosso aplicativo no Seu dispositivo móvel e o nosso internet banking.

Por meio destes Termos de Uso do Aplicativo e Internet Banking (chamaremos apenas de “Termos”), o BANESE, Banco do Estado de Sergipe S.A. (“Banco”, “Nós”) estabelece as condições de uso dos seus produtos e serviços e de privacidade dos dados dos seus clientes (“Você”), se aplicando a todos os nossos aplicativos e internet banking (resumidamente “Serviços”).

Aceitação do Termo de Uso

Ao acessar os nossos canais digitais pela primeira vez, você deverá ler atentamente todo o conteúdo destes Termos, e, se concordar com as condições apresentadas, manifestar o seu aceite livre, expresso, informado e inequívoco, por meio da caixa de seleção x “Li e concordo com os Termos aqui presentes”.

O presente Termo de Uso se refere a um contrato de adesão firmado entre o usuário e o fornecedor deste serviço, o BANESE, possuindo sede na Rua Olímpio de Souza Campos Júnior, 31, Distrito Industrial, Inácio Barbosa, Aracaju/SE, CEP 49040-840.

O uso deste serviço está condicionado à aceitação / ciência dos termos e das políticas associadas. O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente / de acordo com relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Você está ciente e concorda que é o único responsável por qualquer ação realizada através de Suas credenciais de acesso, incluindo login, senhas e códigos de

segurança/autenticação, nos sites e serviços do BANESE. Isto inclui a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, isentando o BANESE sobre qualquer uso indevido.

Sendo assim, se Você usar um dispositivo (celular, tablet, computador) compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu login, endereço de e-mail ou senha, e sempre certifique-se que Você saiu da Sua conta antes de deixar este dispositivo. Você também deve usar quaisquer configurações de privacidade ou controles que Nós possamos fornecer em nosso site, serviços ou aplicativos, inclusive aquelas consideradas opcionais.

Disponibilidade dos Serviços

- a) Para a utilização dos serviços por intermédio do Aplicativo, será necessário realizar o login no Aplicativo, com a inclusão da agência e conta e a utilização da sua Senha.
- b) Dentre as funcionalidades do aplicativo, você terá acesso a PIX, transferências, pagamento de títulos, gerenciamento de cartão, contratação de crédito e aplicações financeiras.
- c) Todos os Serviços estarão disponíveis 24h (vinte e quatro horas) por dia, sete dias por semana. Exceto aqueles que possuam horários determinados de funcionamento (ex.: pagamento, transferência, agendamento, etc.).
- d) A disponibilidade dos Serviços também dependerá da Operadora de Serviços de Telecomunicação do Usuário, bem como da compatibilidade de seu dispositivo móvel com os Serviços.

Custo dos Serviços

Os serviços de acesso, navegação e consulta disponíveis para Você no aplicativo não terão cobrança de tarifas.

Os serviços ou transações realizados pelo aplicativo que, são sujeitos a taxas e tarifas, tem seus valores disponíveis em nosso site.

O Usuário está ciente que as Operadoras de Serviços de Telecomunicações podem cobrar determinados valores pelo tráfego de dados em sua rede e que a respectiva cobrança de tais valores é de sua exclusiva responsabilidade, devendo o Usuário,

neste aspecto, se informar sobre as referidas tarifas diretamente perante as respectivas operadoras de serviços de telecomunicações.

Responsabilidades do Usuário

O usuário se responsabiliza pelo fornecimento de todas as informações que lhe serão solicitadas, como por exemplo, os Seus dados de contato, endereço, dados pessoais, documentais, selfie e outros. Lembre-se que Você é responsável pela precisão, pela veracidade e atualidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de se utilizar os serviços previstos nesse Termo. Sendo assim, Você poderá solicitar a revisão e correção de Seus dados sem qualquer ônus e a qualquer tempo. Para isso, basta procurar sua agência de relacionamento ou acessar os nossos canais digitais.

Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e de proteger os direitos de terceiros, o usuário se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Ele se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido após o ato de compartilhamento.

O usuário do serviço é responsável pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados ao Banco, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

O BANESE não poderá ser responsabilizado pelos seguintes fatos:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;

- c) Proteção do computador;
- d) Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
- e) Abuso de uso dos computadores dos usuários;
- f) Monitoração clandestina do computador dos usuários;
- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
- h) Perímetro inseguro.

Em nenhuma hipótese, o Banco será responsável pela instalação, no equipamento do Usuário ou de terceiros, de códigos maliciosos (vírus, trojans, malware, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet pelo Usuário.

Uso das Informações

O BANESE coleta e trata seus dados pessoais para conhecer o seu perfil de consumo; realizar análises; proteção ao crédito; melhorar o atendimento, a qualidade e a experiência dos serviços prestados; para a viabilização de ofertas de serviços do próprio Banco ou de empresas parceiras de forma segura e eficiente; para cumprimento da legislação e normas regulamentadoras; para assegurar a sua identificação e autenticação; prevenir e combater fraudes, atos relacionados à lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos.

Estas informações podem se referir àquelas fornecidas por Você, como o Seu nome, telefone e CPF para fins de cadastro; àquelas obtidas automaticamente, como características do dispositivo de acesso, como dados de localização, do navegador, protocolo de Internet (IP, data, hora, minuto e segundo), dados relativos às transações financeiras, acesso à sua lista de contatos telefônicos (caso você utilize essa funcionalidade no nosso aplicativo), dentre outras; ou àquelas que podemos obter com fornecedores, parceiros e instituições integrantes do conglomerado para prover os serviços do BANESE de forma eficiente e segura.

Você autoriza o BANESE a consultar e compartilhar dados Seus, como CPF, nome, selfie, documento de identificação, dentre outros, para garantir a Sua completa identificação e a autenticidade das informações fornecidas, realizando a checagem da veracidade dos dados informados em fontes diversas, como birôs públicos e privados, ficando exclusivamente a critério do Banco o aceite ou recusa pela

abertura do relacionamento, a partir do resultado obtido destas consultas, sem prejuízo de outras medidas que entender aplicáveis.

Da mesma forma, para usufruir dos nossos produtos de crédito, Você entende e autoriza que o BANESE verifique a Sua situação creditícia e demais condições aplicáveis e necessárias à concessão, como Suas informações em birôs de crédito, serviços de compensação, Cadastro Positivo, incluindo o Banco Central do Brasil, através do Sistema de Informações de Crédito (SCR), que contém também informações registradas por outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central com as quais Você mantém relação contratual, tal como descrito nos itens anteriores destes Termos, bem como, usufruir do produto cartão de crédito, Você entende e autoriza que o BANESE compartilhe as Suas informações com outras empresas, como a bandeira e os parceiros indicados no cartão, bem como os administradores dos programas de benefícios associados a ele.

Você fica ciente de que o BANESE registra suas informações de crédito a vencer ou vencidas, bem como das obrigações e garantias, no Sistema de Informações de Crédito (SCR) e demais cadastros de obrigatoriedade de órgãos de controle ou regulação, mantido pelo Banco Central. Assim como, de que Você poderá consultar tais dados e informações por meio do “Registrato” (Extrato do Registro de Informações), disponível no site do Banco Central do Brasil.

Para usufruir das melhores experiências e serviços do BANESE, inclusive para fins de cumprimento de obrigações legais, Você autoriza expressamente que o BANESE compartilhe algumas das suas informações com terceiros e com as empresas do conglomerado, incluindo empresas de telemarketing, de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes bancários e empresas ou escritórios especializados em cobrança de dívidas ou cessão de créditos.

Ao utilizar Nossos Serviços, Você está autorizando o BANESE a utilizar as Suas informações de acordo com as regras constantes destes Termos. Além disto, Você declara estar ciente de que mesmo após o término do seu relacionamento com o BANESE, poderemos manter os Seus dados pelo tempo que for necessário para cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, incluindo as obrigações

legais, regulatórias e contratuais, bem como para resguardar e exercer direitos Seus e do BANESE.

Ao firmar este Termo, Você consente com o tratamento e o compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes.

Ao firmar este Termo, Você consente com o compartilhamento de dados para empresas de publicidade e marketing, para selecionar e veicular anúncios relevantes para Você, além de disponibilizar descontos e benefícios.

Nos casos em que o tratamento é realizado através do Seu consentimento, o mesmo poderá ser revogado, a qualquer momento, mediante solicitação por escrito ao Banese. Sendo que, nesses casos, Nós buscaremos a exclusão em prazo razoável. A exclusão não ocorrerá caso os dados pessoais em questão sejam necessários para: cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, auditoria e/ou solicitações de órgãos governamentais. Nesses casos, o Titular será informado através de decisão fundamentada.

Segurança e Confidencialidade das Informações

Fique tranquilo (a)! Todas as informações recebidas são armazenadas por Nós seguindo rígidos padrões técnicos de segurança para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade desses dados. As Suas informações são consideradas sigilosas e serão acessadas somente por pessoas autorizadas.

O BANESE respeita a regulação de sigilo bancário e não compartilha informações de seus clientes, quando toda a troca de informações é realizada em ambiente seguro. Nós também garantimos a segurança dos dados nas transações e das trocas de informação com o cliente ou visitante, quando acessados os nossos serviços, por meio de criptografia, utilizando-se do protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure), entre outras boas práticas de segurança da informação.

É importante saber que é Sua responsabilidade manter Seus dados pessoais seguros, como seu CPF, número da conta, entre outros, não anotando-os ou revelando-os para nenhuma outra pessoa. Do mesmo modo, Você está ciente de que é o único

responsável por manter as Suas senhas em sigilo absoluto, sendo estas informações confidenciais, pessoais e intransferíveis.

Poderão ser utilizadas as biometrias (digitais e/ou faciais) cadastradas em Seu aparelho como forma segura de autenticação e validação de transações e de acesso. Com o uso da coleta biométrica para acesso, validação e transações, Você consente com a armazenagem e tratamento com a finalidade de promoção de maior segurança sob suas transações. Você é o único responsável pelas biometrias cadastradas no aparelho utilizado para acessar os Nossos serviços, bem como tem o dever de manter estas informações sob estrito sigilo, não compartilhando nem fornecendo-as a ninguém por qualquer meio ou forma.

O BANESE reserva-se o direito de monitorar e analisar todas as transações realizadas pelos usuários em sua plataforma utilizando ferramentas de prevenção a fraudes. Caso sejam detectadas atividades que, a critério exclusivo do Banese, apresentem indícios de fraude, comportamento suspeito ou que violem as políticas de segurança estabelecidas, o BANESE poderá, a seu exclusivo critério, bloquear temporariamente ou cancelar definitivamente tais transações, sem aviso prévio.

O usuário poderá ser notificado sobre o bloqueio da transação e, quando aplicável, será solicitado a fornecer informações ou documentos adicionais para verificação da autenticidade da operação. O desbloqueio da transação será realizado somente após a análise e confirmação da segurança da mesma pelo BANESE. Em casos de uso indevido do aplicativo, reincidência ou constatação de tentativa de fraude, o usuário poderá ter sua conta e acesso ao aplicativo suspenso ou cancelado.

Direitos autorais e propriedade intelectual

O conteúdo relacionado ao Aplicativo e aos serviços previstos nesse Termo é de Nossa propriedade. A utilização das tecnologias e código fonte de propriedade do Banco por terceira pessoa não autorizada expressamente a fazê-lo será considerada uma violação aos direitos autorais e de propriedade intelectual, conforme o caso.

As marcas comerciais e o nome de domínio presentes no Aplicativo e Internet Banking são de Nossa propriedade, sendo de uso exclusivo do Banco ou terceiro expressa e

formalmente autorizado, sendo a utilização indevida sujeita a penas previstas pela lei.

Ao acessar os conteúdos disponibilizados pelo Banco através do Aplicativo e Internet Banking, Você declara que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e industrial, os decorrentes da proteção de marcas registradas, bem como de todos os direitos referentes a terceiros que porventura estejam, ou estiveram, de alguma forma, disponíveis. O simples acesso ao Aplicativo não confere ao Usuário qualquer direito de uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, entre outras, que nele estejam, ou estiveram, disponíveis.

É proibida a reprodução dos conteúdos disponibilizados pelo Banco, salvo se autorizado expressamente ou se destinem ao uso exclusivamente pessoal realizado por Você, sem que qualquer direito seja adquirido sobre os mesmos.

Comunicação

O BANESE poderá utilizar os dados coletados para enviar comunicações por e-mail, notificações push, contatos telefônicos e mensagens SMS, a respeito dos Seus produtos e serviços e outras notificações sobre a Sua conta.

Nós também poderemos enviar mensagens e notificações relacionadas a alertas de segurança, dentre outras. Para isto, Você se compromete em manter os Seus dados cadastrais sempre atualizados (inclusive e-mail, telefone e endereço), sendo inteiramente Sua responsabilidade todas as consequências decorrentes da falta desta atualização.

Fique atento: O BANESE não enviará nenhum tipo de notificação solicitando Seus dados pessoais, o pagamento de contas ou transferências. Você deverá analisar o remetente da mensagem com atenção e caso suspeite deverá nos comunicar por meio dos nossos canais de atendimento oficiais.

Em caso de dúvidas relacionadas aos Serviços oferecidos neste termo, entre em contato através dos nossos canais de atendimento:

SAC: para registrar elogios, reclamações, cancelamentos, sugestões e informações em geral. O atendimento do SAC é 24h, todos os dias da semana. 0800 021 9013 e 0800 021 9010 (deficiente auditivo/fala)

Fale com a gente: www.banese.com.br

Agências Banese: de acordo com o horário de funcionamento

Política de Privacidade e Cookies

A Política de Privacidade estabelecida por Nós e utilizada para os Serviços previstos nesse Termo trata da utilização de dados pessoais.

Essa Política específica faz parte de forma inerente do presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

Para mais informações acesse nossa política de privacidade em <https://privacidade.banese.com.br/privacidade/politica.html>.

Mudanças no Termo de Uso

Reservamo-nos o direito de modificar estes Termos a qualquer momento especialmente para adaptá-las às evoluções dos serviços disponibilizados pelo Banco, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização do Termos de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos Usuários. Você será notificado (a) assim que os atualizarmos para que tenha ciência das alterações.

Foro

Este Termo será regido pela legislação brasileira. Qualquer reclamação ou controvérsia com base neste Termo será dirimida pelo foro de domicílio do usuário.

Sem prejuízo de qualquer outra via administrativa ou judicial disponível, todos os titulares de dados pessoais têm direito a apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Aracaju (SE), 02 de dezembro de 2024

BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.

Marcus Antônio Queiroz
Presidente

Marcos Venícius Nascimento
Diretor Administrativo