



PRIVACIDADE E TERMOS DE USO





INTRODUÇÃO

A Tera tem como um de seus compromissos contribuir para que pessoas e empresas possam investir em soluções e alcançar seus objetivos de forma transparente, responsável e ética. Em consonância com esses valores e com a premissa de respeito à privacidade, apresentamos a Política de Privacidade e Termos de Uso. Este documento tem por objetivo informar nossos usuários e titulares de Dados Pessoais sobre as condições de uso do nosso site e sistemas, bem como esclarecer como coletamos, utilizamos e tratamos suas informações em nossas atividades.

ESCOPO/APLICABILIDADE

Aplicável a todos os nossos usuários e titulares de dados pessoais para esclarecer as condições para uso do nosso site e sistemas, e a forma como coletamos e usamos suas informações em nossas atividades.

DIRETRIZES

A Tera adota as diretrizes como base para todas as suas atividades envolvendo dados pessoais:

- ❖ Finalidade e Transparência: Dados são tratados para fins legítimos, específicos e previamente informados aos titulares, com transparência quanto à forma, motivo e responsáveis pelo tratamento;
- ❖ Adequação e Necessidade: Coletamos apenas os dados estritamente necessários para as finalidades definidas;
- ❖ Livre Acesso e Qualidade dos Dados: Os titulares têm acesso facilitado às informações tratadas, assegurando exatidão, clareza, relevância e atualização;





- ❖ **Segurança e Prevenção:** Aplicamos medidas técnicas, físicas e organizacionais para proteger os dados contra acessos não autorizados,
- ❖ perdas, alterações, destruição ou divulgação indevida;
- ❖ **Não discriminação:** Os dados não são utilizados para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;
- ❖ **Responsabilização e prestação de contas:** A Tera se compromete com a adoção de medidas eficazes para o cumprimento da legislação de proteção de dados;
- ❖ **Governança e Monitoramento Contínuo:** A proteção de dados está integrada à governança corporativa, com participação do Comitê de Privacidade e do Encarregado de Dados (DPO), promovendo a melhoria contínua dos controles, políticas e treinamentos.

FUNDAMENTOS BÁSICOS DIRETRIZES GERAIS

1. Lei de Propriedade Industrial (Nº 9.279/1996); Lei de Direitos Autorais (Nº 9.610/1998);
2. Lei do Software (Nº 9.609/1998); Código Civil (Nº 10.406/2002);
3. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Nº 13.709/2018); ABNT NBR ISO 27701-2019;
4. ABNT NBR ISO 27001-2022.

GLOSSÁRIO

Os termos abaixo são usados na Política de Privacidade e Termos de Uso:

- **ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;





- Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- Dado Pessoal Sensível: dados referentes à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política ou filosófica, filiação a sindicato, à saúde ou à vida ou orientação sexual, genético, biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- DPO (Data Protection Officer) Encarregado de Proteção de Dados: criada pela LGPD que atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares de dados e a ANPD;
- Endereço de Protocolo de Internet (Endereço IP): código atribuído ao terminal de rede para permitir sua identificação, definido segundo parâmetros internacionais;
- Financiado: Cliente do meu Cliente
- Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados em nome do controlador;
- Site: da Tera, com acesso pelo link: <https://terainf.com.br/home>
- Titular de Dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- Tratamento: toda operação realizada com Dados Pessoais, de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- Usuário master: usuário criado para permitir o primeiro acesso dentro dos sistemas Tera, ao qual será concedido através de login e senha exclusivas para este fim;
- Usuário: usuário do nosso site ou sistema.





PROCEDIMENTOS

A Tera trata os dados pessoais dos usuários e financiados em nosso site e sistema, em razão de sermos uma empresa parceira dos Credores para prestar serviços de cobrança amigável, gestão da execução extrajudicial de veículos firmado(s) pelas Instituições Financeiras, e demais empresas com seus respectivos clientes e serviços afins contidos neste escopo.

ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Sempre que a Tera entender necessário, a Política de Privacidade poderá sofrer alterações que serão publicadas em nosso site e sistema. Essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a divulgação da nova versão ou serem comunicadas de qualquer outra forma a o usuário.

QUE TIPOS DE DADOS PESSOAIS A TERA TRATA?

Os Dados Pessoais tratados variam de acordo as finalidades de uso, inclusive as indicadas nessa Política, e com as atividades que realiza. Esses Dados Pessoais incluem dados cadastrais, dados sensíveis, financeiros e transacionais, tais como:

- Dados cadastrais: dados de identidades, sexo, outros documentos de identificação, tais como carteira de habilitação, foto, endereço e telefones comercial, ocupação, CPF do cônjuge quando necessário, PEP – pessoa politicamente exposta, dentre outros;
- Dados Pessoais Sensíveis: dados biométricos, inclusive facial e/ou digital ou outros dados pessoais sensíveis, de acordo com a legislação aplicável e com a atividade de tratamento específica;
- Outros dados financeiros e transacionais: informações sobre operações e transações bancárias, financeiras e de pagamento, produtos e serviços contratados junto às Instituições Financeiras (clientes da Tera) ou que se pretenda contratar e sua utilização





- (inclusive produtos financeiros, bancários, de crédito, financiamento, seguro, consórcio, dentre outros);
- Dados sobre terceiros: filiação, representantes, representados, garantidor, contrapartes, procuradores, colaboradores, sócios ou beneficiários de produtos e serviços, como exemplo, de Seguros;
 - Informações sobre seus dispositivos: tais como ID e informações técnicas, sistema operacional, conexão (tais como data, hora e Endereço IP, rede utilizada), identificação e uso do dispositivo etc. Pode coletar, se o usuário autorizar pelo sistema, sua geolocalização, para prevenção à fraude e segurança, proteção do crédito, indicar dependências próximas e, excepcionalmente, ofertar futuramente produtos e serviços ao usuário;
 - Informações acessadas para entregar ao usuário uma funcionalidade: caso o usuário autorize, bem como para possibilitar o acesso às funcionalidades do site e sistema, como o tratamento de dados, de imagens dos usuários e dos contatos;
 - Informações sobre hábitos de navegação: sobre páginas e funcionalidades acessadas no site e sistema, incluindo a quantidade de cliques realizados, as páginas e sistemas de origem do acesso (Exemplo: no acesso ao nosso site ou sistema a partir de um link externo, ou navega para páginas de terceiros por meio de links disponibilizados em nossos ambientes digitais);
 - Dados de mídias e plataformas sociais: interações que o usuário possa ter com as nossas redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn).

Tratamos os Dados Pessoais de quem é ou foi nosso Cliente, ou do Cliente de nosso Cliente, ou de terceira pessoa que teve algum relacionamento (incluindo aqui aqueles que realizam cadastros no site e sistemas), ou seu representante, procurador, empregado, ou de sócio de seus clientes, de empresa ou entidade com a qual se relaciona, relacionou ou realizou alguma transação, ou com os clientes destes ou, ainda, pessoas com as quais pretende se relacionar, bem como outros titulares de Dados Pessoais (denominados “usuários”).





Os dados pessoais podem ser obtidos de diferentes formas, incluindo: fornecimento direto pelo próprio usuário, como no caso de cadastro em nosso site; coleta durante a prestação de serviços ou fornecimento de produtos ao usuário ou a clientes a ele relacionados; ou ainda por meio de fontes externas legítimas. Entre essas fontes, incluem-se parceiros estratégicos, corretoras, fornecedores, prestadores de serviços, instituições do sistema financeiro, órgãos públicos, correspondentes e demais entidades com as quais a Tera ou o usuário mantenham vínculo ou relação, direta ou indireta.

Podemos obter Dados Pessoais e outras informações de fontes públicas e/ou acessíveis publicamente, como internet, meios de comunicação, mídias sociais e registros públicos e de outras fontes, conforme permitido na legislação aplicável, tais como:

- Dados fornecidos pelo usuário, por exemplo, no preenchimento de cadastros, formulários, propostas, simulações, adesões, contratações, acessos, procura ou manifestação de interesse em produtos, serviços ou registro de veículos e/ou imóveis;
- Dados gerados sobre o usuário decorrentes do seu relacionamento com os clientes ou com a própria Tera, como exemplo, informações sobre contratação e uso de produtos e serviços ou quando o este interage por meio de nosso site, sistema, canais ou local de atendimento desta;
- Dados recebidos de terceiros sobre o usuário, mesmo que o usuário não seja nosso cliente, inclusive por empresas ou órgãos com os quais a Tera ou o usuário tenham alguma relação, bem como fornecedores e parceiros;
- De seus Clientes, os colaboradores destes clientes, dos Departamentos de Trânsito, dos Cartórios de Registro e/ou terceiros, conforme modalidade do Serviço contratado os Clientes podem nos fornecer dados de Identidade, financeiros e Biométricos ao utilizar os nossos Serviços de registro de garantia;





- Para a segurança e para melhorar nossos Serviços, podemos receber dados pessoais, por meio de terceiros e/ou de fontes públicas, como empresas que nos apresentam ao usuário, órgãos estatais e prestadores de serviço;
- Também buscamos informações e/ou confirmar informações que os usuários ou terceiros nos forneçam, para realização das atividades empresariais, tal como elaborar e/ou melhorar o cadastro e/ou a experiência dos usuários, prevenir fraudes, bem como para cumprir devidamente as obrigações legais que lhe são impostas;

- Clientes e seus representantes: dados cadastrais (nome/razão social, CPF/CNPJ, endereço comercial e dados de contato);

- Usuários de nossos Clientes:
 - Dados cadastrais (nome, CPF, endereço e dados de contato);
 - Dados Biométricos: incluem informações como fotocópia de documentos pessoais com foto e assinatura

- Financiados:
 - Dados cadastrais (nome, CPF, endereço e dados de contato);
 - Dados de veículos: Chassi, placa, marca, modelo, ano modelo/fabricação, cor, fabricante, RENAVAM, Gravame;
 - Financeiros: informações do financiamento efetuado pelo Cliente da Instituição Financeira (nosso Cliente), inclusive a imagem do instrumento contratual, informações bancárias e informações da garantia;

Os produtos e serviços que o usuário adquirir de nossos Clientes estão sujeitos aos seus próprios termos de uso e políticas de privacidade, determinados por eles, enquanto controladores de dados pessoais para suas respectivas atividades de tratamento de dados pessoais.





CANAIS DE CONTATO COM A TERA

Disponibilizamos em nosso site, os canais:

Fale Conosco: <https://terainf.com.br/faleconosco>;

Canal de Solicitação do Titular, atendido pelo nosso DPO:
e-mail: dpo@terainf.com.br

PARA QUE A TERA USA E TRATA OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Pelo serviço prestado, na figura do Operador dos Dados Pessoais, tratamos os dados pessoais dos financiados em nome dos nossos Clientes, de acordo com suas instruções legítimas, e com as exigências específicas de cada um dos Órgãos de Trânsito, em âmbito federal e estadual, quando a garantia for veículo, de acordo com esta Política e com LGPD. Neste sentido, tratamos dados pessoais também dados pessoais dos usuários de nossos Clientes e da Tera, que utilizam nossa Plataforma.

Além disto, o tratamento se dá para o cumprimento de obrigações legais e regulatórias, de acordo com a LGPD, para execução de contrato; proteção do crédito e a fraudes; atender os interesses legítimos da Tera, de nossos clientes, dos usuários e/ou de terceiros; proteção da vida ou da incolumidade física do Titular ou de terceiros; nas situações em que o consentimento do Titular dos Dados Pessoais for coletado, bem como para o exercício regular de direitos.

Para todas as atividades de tratamento as bases legais adequadas serão aplicadas, atuando a Tera sempre em obediência à finalidade para a qual o dado foi coletado e em adequação à respectiva atividade de tratamento, esteja a organização figurando como Controlador ou Operador para a atividade aplicada.





A maioria dos casos de tratamento, a Tera figura como operadora de dados, em função dos contratos que temos com os nossos Clientes e/ou do contrato de financiamento que os Financiados possuem com os nossos Clientes, motivo pelo qual o consentimento não é solicitado conforme condições previstas na LGPD.

O uso de Dados Pessoais ocorrerá para as finalidades segundo as quais as recebe, a menos que considere necessário usá-los por outro motivo legítimo e compatível com a finalidade original.

Além das finalidades descritas acima, podemos coletar e tratar Dados Pessoais dos titulares de dados, para o exercício de suas atividades, dentro das condições legais. Entre os principais propósitos estão:

- ✚ Prestação de serviços e fornecimento de produtos, mediante cadastro direto ou por meio de terceiros;
- ✚ Verificação de identidade e atualizações de informações cadastrais;
- ✚ Atendimento, incluindo dúvidas, reclamações e suporte nos canais de comunicação;
- ✚ Comunicações necessárias sobre produtos e serviços contratados;
- ✚ Análise de navegação, origem de acesso e comportamento nos sites e sistemas;
- ✚ Promoções, eventos e pesquisas, com o objetivo de aprimorar serviços e atendimento;
- ✚ Segurança física e digital, prevenção de fraudes e autenticação por biometria, geolocalização ou outros meios;
- ✚ Análise de riscos operacionais, reputacionais ou de mercado, para proteção da empresa e dos clientes;
- ✚ Consulta a entidades de proteção ao crédito e uso do cadastro positivo;
- ✚ Cumprimento de obrigações legais e regulatórias, como auditoria, compliance, prevenção à lavagem de dinheiro, comunicação ao COAF e atendimento a autoridades como Receita Federal e Banco Central;





- ✚ Execução de decisões judiciais ou administrativas e proteção de direitos;
- ✚ Aprimoramento de produtos, serviços e sistemas, com base na interação e experiência;
- ✚ Gestão interna de atividades e apoio à tomada de decisões;
- ✚ Relacionamento com fornecedores e parceiros, incluindo processos de contratação;
- ✚ Tratamentos legítimos para apoiar e promover atividades e serviços que beneficiem clientes e potenciais clientes.

AS INFORMAÇÕES PODEM SER COMPARTILHADAS? COM QUEM A TERA PODE COMPARTILHAR OS DADOS PESSOAIS?

A Tera compartilha dados pessoais apenas quando necessário e de forma compatível com os contratos firmados e com esta Política, sempre seguindo padrões de segurança, confidencialidade e em conformidade com as leis de proteção de dados.

O compartilhamento pode ocorrer:

- ✚ Para defesa de direitos próprios, de clientes ou terceiros, inclusive em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- ✚ Entre empresas do Grupo ou entidades vinculadas, para viabilizar serviços, produtos, gestão de riscos e obrigações legais;
- ✚ Com parceiros estratégicos, para oferta, contratação e prestação conjunta de produtos ou serviços;
- ✚ Com prestadores de serviços, fornecedores;
- ✚ Com instituições financeiras, órgãos reguladores e autoridades competentes, para atender exigências legais, contratuais ou regulatórias;
- ✚ Para investigar ou prevenir fraudes, ilícitos e garantir a segurança, inclusive com uso de biometria;





- ✚ Para melhoria de produtos, serviços, sistemas e iniciativas próprios ou de parceiros;
- ✚ Para cumprimento da legislação cadastral e outras obrigações normativas;
- ✚ Com informações anonimizadas, agregadas sem identificação do titular; Em casos de fusão, aquisição ou reorganização societária;
- ✚ Mediante consentimento do titular do dado, conforme a legislação vigente.

A Tera não comercializa, licencia ou transfere dados pessoais de forma contrária ao disposto nesta Política.

SOBRE OS COOKIES

A Tera pode utilizar cookies próprios ou de terceiros no site e sistema.

O QUE SÃO COOKIES?

São pequenos arquivos de texto que podem ou não ser adicionados no navegador do dispositivo. Estes arquivos armazenam e reconhecem dados que garantem o correto funcionamento dos sites e sistemas, e ajudam a identificar as preferências dos titulares dos dados e melhorar suas experiências.

Os cookies permitem a coleta de dados relacionados à navegação, dependendo do tipo de dispositivo usado, das autorizações concedidas pelos titulares dos dados através das configurações de seu dispositivo e das funcionalidades utilizadas em cada aplicação.





TIPOS DE COOKIES E SUAS FINALIDADES:

Os cookies podem coletar informações dos titulares de dados para diferentes finalidades relacionadas às funcionalidades de nossos Sites e Sistemas. São tipos de cookies:

- **Funcionamento:** para garantir o correto acesso e funcionamento das aplicações; **Autenticação:** para validação de acesso, possibilitando o acesso, inclusive, a áreas de acesso restrito e utilizados também para oferecer conteúdo, ofertas e/ou serviços de parceiros estratégicos;
- **Segurança:** para auxiliar no monitoramento e detecção de atividades não autorizadas, na prevenção à fraude e na proteção das informações dos titulares de dados, da Tera e de terceiros;
- **Pesquisa, análise e desempenho:** para verificar, medir e analisar a audiência, o desempenho, a utilização das aplicações;
- **Propaganda:** para apresentar publicidade relevante, de acordo com o perfil, e para saber se visualizaram, bem como para lembrar eventuais pesquisas realizadas, e, com base no resultado dessas pesquisas, mostrar anúncios ou ofertas de produtos, serviços e iniciativas de seu interesse.

O TITULAR DE DADOS PODE DESATIVAR OS COOKIES E AS OUTRAS FORMAS DE COLETA DE INFORMAÇÕES?

Sim, pelo acesso às configurações do seu navegador e nas configurações do sistema operacional do seu dispositivo. Todavia, se determinados cookies forem desabilitados, o site, sistema ou alguns de seus recursos ou funcionalidades poderão não funcionar corretamente, e, se desabilitados os cookies de funcionamento, não será permitido o uso do site e sistema da Tera.





A TERA PODE TRANSFERIR DADOS PESSOAIS INTERNACIONALMENTE?

A Tera está sediada no Brasil e coleta dados pessoais conforme a legislação nacional, dessa forma, caso os serviços de hospedagem estejam localizados no exterior poderá haver transferências internacionais.

Importante esclarecer que antes de transferir dados pessoais para o exterior, garantimos que isso será feito em conformidade com a LGPD, observando o nível de proteção exigido nesta Política. As transferências ocorrerão apenas para países ou organizações com grau adequado de proteção ou que aceitem cláusulas contratuais padrão definidas pela Tera e aprovadas pela ANPD.

Exemplos, dos dados pessoais que poderão ser transferidos para o exterior caso seja necessário para:

- ✚ A execução de contrato (como transações de estrangeiros realizadas no Brasil e outras operações bancárias ou financeiras);
- ✚ cumprimento de obrigações legais e regulatórias que regem a atividade exercida pela Tera;
- ✚ exercício regular de direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais ou para a investigação de crimes e outros ilícitos;
- ✚ desenvolvimento das atividades da Tera, mediante a adoção de medidas de proteção dos Dados Pessoais.

POR QUANTO TEMPO A TERA PODE ARMAZENAR OS DADOS PESSOAIS?

Mantemos os dados pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os recebemos, para fins de cumprimento das obrigações legais, regulatórias e/ou contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes, para continuar a fornecer e aprimorar nossos produtos e serviços, para o gerenciamento de riscos, para o exercício regular de direito em processos administrativos, judiciais e arbitrais e para as demais finalidades previstas nesta Política.





Para determinar o período de retenção adequado para os dados pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade dos dados pessoais, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da divulgação de seus dados pessoais, a finalidade de processamento dos seus dados pessoais e se podemos alcançar tais propósitos por outros meios.

Caso determinados dados deixem de ser necessários para o alcance de determinada finalidade, serão excluídos ou sujeitos à anonimização.

QUAIS OS PADRÕES DE SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS ADOTADOS PELA TERA?

A segurança e proteção de dados pessoais são prioridade. Trabalhamos continuamente para fortalecer processos e controles de prevenção, detecção e resposta a incidentes e evitando acessos não autorizados, garantindo a gestão do risco de segurança, inclusive cibernética, e a construção de um alicerce robusto de segurança.

Adotamos medidas administrativas e técnicas para impedir que os dados pessoais dos titulares de dados sejam perdidos, acessados sem autorização, alterados, divulgados ou usados de forma indevida. Somente pessoas autorizadas, como funcionários, prestadores de serviços e parceiros, podem acessar esses dados, sempre dentro do necessário para suas funções e sob compromisso de confidencialidade.

Contamos com procedimentos específicos para lidar com qualquer suspeita de violação de dados pessoais, observadas as disposições da LGPD, inclusive, para notificação dos titulares de dados, clientes e qualquer órgão regulador, se for o caso.





Nossos serviços seguem padrões elevados de segurança, com uso de criptografia, controle de acesso, monitoramento avançado, atualizações regulares, testes de vulnerabilidades e outras práticas exigidas, por leis, órgãos reguladores e pelos nossos clientes.

Protegemos os dados em todo o seu ciclo de vida: desde a coleta, passando pelo armazenamento, análise, transmissão e até o descarte, seja dentro da Tera, com parceiros, prestadores de serviços.

Utilizamos ferramentas avançadas, como, antivírus e tecnologias que garantem a integridade e confidencialidade das informações. O acesso aos dados é restrito e controlado, sempre com critérios rigorosos de segurança e sigilo.

COMO FALAR COM A TERA E EXERCER SEUS DIREITOS COMO TITULAR DE DADOS?

A LGPD assegura diversos direitos aos Titulares dos Dados. Como Titular você pode solicitar:

- Confirmação da existência e acesso aos seus dados pessoais;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou exclusão de dados desnecessários ou em desconformidade com a lei;
- Portabilidade dos dados, conforme normas aplicáveis e respeitados segredos comerciais;
- Informações sobre com quem seus dados foram compartilhados;
- Esclarecimentos sobre a necessidade de consentimento e suas consequências;
- Revogação do consentimento a qualquer momento, sem custo;
- Eliminação de dados tratados com base no consentimento, salvo exceções legais;





- Oposição ao tratamento de dados com base em outras bases legais, quando cabível;

Para exercer seu direito o titular dos dados, ou seu representante, deve entrar em contato pelo e-mail: dpo@terainf.com.br.

Diante da requisição, será validada a identidade e a validade dos dados pessoais do titular, nos termos da legislação aplicável. Esta medida de segurança garante que a resposta não seja divulgada à pessoa que não tenha direito de recebê-la. A Tera poderá contatar o titular para obter informações adicionais em relação a sua requisição.

A resposta será enviada em até 15 dias corridos, podendo se estender em casos complexos ou com alta demanda, com devida notificação sobre o andamento.

Importante: mesmo com pedidos de exclusão, bloqueio ou oposição, certos dados podem ser mantidos por obrigação legal, contratual, regulatória, defesa de direitos, prevenção a fraudes ou demandas judiciais e administrativas.

ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS

Para obter mais informações sobre esta Política ou sobre como tratamos seus dados pessoais, o titular de dado pode entrar em contato com a nosso DPO, pelo e-mail: dpo@terainf.com.br.

O QUE ACONTECE SE ESTA POLÍTICA FOR ALTERADA?

Quaisquer alterações que a Tera fizer nesta Política serão publicadas nesta página . A Tera orienta que o usuário retorne com frequência a esta página, para verificar eventuais atualizações ou alterações.





Responsabilidade Compartilhada

A Tera, na qualidade de Operadora de Dados Pessoais, e as instituições financeiras contratantes, na qualidade de Controladoras, reconhecem a responsabilidade solidária prevista nos arts. 42 a 45 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Ambas as partes comprometem-se a:

- Adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida;
- Manter registro atualizado das operações de tratamento de dados, conforme determina o art. 37 da LGPD;
- Comunicar mutuamente, de forma imediata e documentada, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados pessoais;
- Cooperar com as autoridades competentes e com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em eventuais fiscalizações, auditorias ou procedimentos administrativos.
- A responsabilidade civil por eventuais danos será apurada de acordo com o grau de culpa de cada parte, observando-se os critérios de boa-fé, transparência e cooperação.

Retenção e Descarte de Dados Pessoais

Os dados pessoais serão mantidos apenas pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observando-se:

(i) Prazo mínimo de guarda de 5 (cinco) anos após o término da relação contratual, para fins de atendimento às obrigações legais, regulatórias e de auditoria, conforme Resolução Bacen nº 4.658/2018 e legislação civil aplicável;





(ii) Prazo superior, quando exigido por lei, regulação ou determinação judicial/administrativa;

(iii) Eliminação ou anonimização irreversível dos dados após o decurso dos prazos legais ou mediante solicitação do titular, quando cabível.

O descarte é executado de forma segura, por métodos que garantam a irreversibilidade da exclusão, sendo documentado em relatório de destruição ou anonimização arquivado pela área de Compliance e Segurança da Informação.

Segurança da Informação e Padrões Técnicos

A Tera adota controles técnicos e organizacionais alinhados aos frameworks internacionais ISO/IEC 27001:2022 (Segurança da Informação), ISO/IEC 27701:2019 (Privacidade e Gestão de Dados Pessoais), NIST Cybersecurity Framework (CSF) e CIS Critical Security Controls.

As medidas de proteção incluem, entre outras:

- Controle de acesso baseado no princípio do menor privilégio;
- Criptografia de dados sensíveis em trânsito e em repouso;
- Autenticação multifator para sistemas críticos;
- Monitoramento contínuo, auditoria de logs e resposta a incidentes;
- Treinamentos periódicos de segurança e privacidade.

Todos os terceiros, fornecedores e suboperadores que tenham acesso a dados pessoais deverão assinar Acordo de Confidencialidade (NDA) e comprovar o cumprimento de padrões equivalentes de segurança e governança.





Governança, Auditoria e Supervisão

A Tera assegura às instituições contratantes e aos órgãos reguladores competentes o direito de acesso às informações, registros e evidências relacionadas ao tratamento de dados pessoais, à segurança da informação e à gestão de riscos de terceiros.

Esse acesso inclui auditorias presenciais ou remotas, inspeções documentais e solicitações de relatórios técnicos, devendo ser previamente agendado e conduzido em ambiente seguro.

A Tera compromete-se a:

- Manter governança estruturada, com Comitê de Privacidade e Segurança da Informação;
- Disponibilizar relatórios de auditoria e evidências de conformidade sempre que solicitado;
- Apoiar a instituição contratante em processos de supervisão regulatória do Banco Central do Brasil, da ANPD e demais órgãos competentes;
- Revisar anualmente esta Política, em conformidade com os princípios de melhoria contínua e accountability.





TERMOS DE USO

A aplicável aos sites e sistemas da Tera e a todos que os acessam.

Ao acessar nossos sites e sistemas, o usuário expressamente aceita e concorda com as disposições deste termo de uso para todos os sites e sistemas da Tera.

O usuário deve ler atentamente este termo antes de usar os nossos sites e sistemas. Caso o usuário não concorde com os termos de uso, o usuário não deverá acessar o nosso site e sistema.

ATUALIZAÇÃO DOS TERMOS DE USO

O termo de uso, assim como os Conteúdos e as Funcionalidades dos nossos canais, poderão ser atualizados a qualquer momento por razões legais, pelo uso de novas tecnologias e funcionalidades ou sempre que a Tera entender que as alterações são necessárias. Ao continuar a acessar nossos sites e sistemas após as alterações que serão publicadas nos sites e sistemas, o usuário concorda, desde já, com as alterações.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO ESPECÍFICOS

Além deste Termo de Uso e da Política de Privacidade, alguns sites e sistemas da Tera poderão ter serviços e funcionalidades específicos e termos e condições próprios ou adicionais para a sua utilização. Neste caso, os termos adicionais estarão disponíveis nos referidos sites e sistemas e serão aplicáveis se o usuário utilizar tais serviços e funcionalidades.





ACESSOS A CONTEÚDO RESTRITO

Nossos Sites e Sistemas possuem área de conteúdo aberto e conteúdo restrito. Para ter acesso ao conteúdo restrito, é necessário que o usuário faça um cadastro e forneça informações pessoais para a criação de login e senha, sendo responsável pela veracidade das informações.

COMO MEUS DADOS DE CADASTRO SÃO UTILIZADOS?

O titular de dado pode conferir os Dados Pessoais coletados e como são usados em nossa Política de Privacidade.

POSSO COMPARTILHAR MEU LOGIN, SENHA E DISPOSITIVO DE SEGURANÇA COM TERCEIROS?

É proibido o compartilhamento do login, senha e/ou token com terceiros. O acesso é pessoal e intransferível, e o usuário é inteiramente responsável pela guarda, sigilo e bom uso do seu login, senha e/ou token.

POSSO UTILIZAR OS SENSORES DE AUTENTICAÇÃO E RECONHECIMENTO DO TOUCH ID, FACE ID E FINGERPRINT PARA FAZER LOGIN NOS SISTEMAS DA TERA?

Estas funcionalidades estão disponíveis dependendo do dispositivo do usuário e da versão do sistema operacional de seu dispositivo. Por meio delas, o usuário poderá acessar sua conta digitando seus dados de acesso e utilizar a impressão digital ou o reconhecimento facial, ao invés de digitar a sua senha eletrônica, desde que uma dessas funcionalidades esteja cadastrada e ativada no sistema operacional de seu dispositivo. Esses recursos não substituirão a senha ou o dispositivo de segurança na utilização de outras funções dos sistemas.





Qualquer pessoa com acesso ao Touch ID, Face ID ou Fingerprint (impressão digital) cadastrados para uso do dispositivo do usuário poderá ter acesso aos sistemas da Tera.

O usuário é responsável pelo cadastro da impressão digital e/ou face em seu celular ou dispositivo, inclusive por habilitar ou desabilitar essa função para acessar os sistemas da Tera.

POSSO DESATIVAR AS FUNÇÕES DE TOUCH ID, FACE ID E FINGERPRINT PARA ACESSAR OS SISTEMAS?

Sim. Pelo acesso nas configurações do sistema operacional do seu celular ou dispositivo.

Não possuímos acesso às informações de impressão digital ou de reconhecimento facial cadastradas no celular ou dispositivo dos usuários, mesmo para acesso aos nossos sistemas. Essas informações são mantidas pelas empresas desenvolvedoras dos sistemas operacionais dos dispositivos dos usuários, de acordo com os termos de uso e as políticas de privacidade de cada empresa.

CONTEÚDOS ENVIADOS POR USUÁRIOS

Nossos sites e sistemas podem permitir que os usuários enviem conteúdos como comentários, imagens, mensagens, fotos etc. Para estes casos, os conteúdos enviados e a identificação do seu perfil, se houver, poderão ser visualizados por outros usuários, atendendo sempre às normas de sigilo e segurança da informação.

O usuário pode enviar, adicionalmente documentos, dados, comentários e outras mensagens para fins de cadastro, atendimento, uso de serviços disponíveis nos sites e sistemas ou outras finalidades. Nesses casos, os conteúdos enviados não ficarão disponíveis em áreas de conteúdo aberto





dos sites e sistemas da Tera, sendo que os dados pessoais serão tratados conforme regras da LGPD.

Os dados e conteúdos enviados são de responsabilidade do usuário.

COMO NOSSOS SITES E SISTEMAS NÃO DEVEM SER UTILIZADOS

Práticas que vão contra as nossas condições de uso:

- ✚ Praticar qualquer ato ilícito, violar direitos da Tera, de terceiros ou legislação vigente;
- ✚ Upload, envio ou transmissão de qualquer conteúdo erótico, pornográfico, obsceno, calunioso, difamatório, de violência física ou moral, com apologia ao crime, terrorismo, uso de drogas, consumo de bebidas alcoólicas ou produtos para fumo, bem como que promova ou incite o ódio, atividades ilegais, o preconceito ou qualquer outra forma de discriminação por qualquer motivo;
- ✚ Usar sistema/aplicação automatizada para realizar consultas, acessos ou outra operação massificada, para qualquer finalidade, sem autorização da Tera;
- ✚ Praticar atos que prejudiquem o site, sistema ou equipamento da TeraL e de outros usuários e terceiros, incluindo por meio de VÍRUS, TROJANS, MALWARE, WORM, BOT, BACKDOOR, SPYWARE, ROOTKIT, ou qualquer outro meio com fins maliciosos, prejudiciais, indevidos ou ilegais.





RESPONSABILIDADES

O Usuário é responsável:

- Por todas as suas ações ou omissões realizadas nos nossos sites e sistemas;
- Pelos conteúdos que o usuário enviou e/ou transmitiu nos sites e sistemas;
- Pela reparação de danos causados à Tera, terceiros ou outros usuários, a partir do seu acesso e uso dos nossos sites e sistemas.

Ressalta-se que conteúdos enviados e/ou transmitidos por usuários e/ou terceiros não representam a opinião ou a visão da Tera.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os itens listados a seguir, pertencem a Tera e somente podem ser usados com sua prévia e expressa autorização:

- ✚ Softwares, sistemas ou funcionalidades criadas, produzidos ou contratados pela Tera para os sites e sistemas, assim como sua identidade visual e conteúdo;
- ✚ Nome da empresa, marcas, patentes, nomes de domínio, slogans, propagandas ou qualquer sinal utilizado para distinguir propriedade ou ativo da Teera, inseridos nos sites, sistemas e redes sociais
- ✚ Conteúdos enviados ou transmitidos pelos usuários, por meio de nossos sites ou sistemas, autorizam a Tera a utilizar, desde já, os direitos intelectuais sobre eles em caráter irrevogável;
- ✚ usuário garante, desde já, que os conteúdos enviados por si não infringem direitos de terceiros.





SUSPENSÃO DE ACESSO

A qualquer momento, sem aviso prévio ou posterior, a Tera poderá suspender, cancelar ou interromper o acesso aos nossos sites e sistemas, inclusive a este Termo, respeitados os contratos vigentes, o Plano de Continuidade de Negócios e Contingenciamento, Plano de Resposta de Incidentes Dados Pessoais da Tera, salvaguardados os direitos e a proteção de dados pessoais, constantes na Lei Nº 13.709/2018 (LGPD).





CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Publicação	Elaborada	Revisada	Aprovada
001	25/08/2025	Rodrigo Stevan	Patrick Alves	Patrick Alves

