

NUVRA

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Transparência, segurança e governança no tratamento de dados pessoais

Campo	Informação
Controladora	ZENDPAG SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA
Marca	NUVRA
CNPJ	63.464.310/0001-87
Sede	Rua Pais Leme, 215, Conj. 1713, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05424-150
Website	paynuvra.com
Versão e atualização	Versão 1.0 24/08/2026
Canal de privacidade	compliance@paynuvra.com
Encarregado (DPO)	Cauê Spinelli de Souza

IMPORTANTE A designação de Cauê Spinelli de Souza como Encarregado deve ser formalizada por ato interno e divulgada de forma clara no site da Nuvra, juntamente com o canal de contato indicado nesta Política.

1. Objetivo e abrangência

Esta Política de Privacidade explica como a ZENDPAG SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA, operadora da marca Nuvra, coleta, utiliza, armazena, compartilha e protege dados pessoais relacionados aos seus sites, plataformas, produtos, serviços, processos de cadastro, KYC/KYB, prevenção à fraude, monitoramento transacional, atendimento e relações comerciais.

A Política se aplica a representantes, sócios, beneficiários finais, usuários, clientes, potenciais clientes, pagadores, recebedores, parceiros, fornecedores e demais pessoas naturais cujos dados sejam tratados no contexto da infraestrutura Nuvra.

2. Quem é responsável pelos dados

A ZENDPAG SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA será controladora quando definir as finalidades e os meios essenciais do tratamento, especialmente em cadastros próprios, gestão contratual, segurança, prevenção à fraude, KYC/KYB, PLD/FTP, atendimento e cumprimento de obrigações legais.

Em determinados fluxos, a Nuvra poderá atuar como operadora ou suboperadora em nome de clientes, instituições financeiras, instituições de pagamento, adquirentes ou outros parceiros. Nesses casos, o papel e

as responsabilidades de cada parte serão definidos contratualmente e poderão existir políticas próprias dos respectivos controladores.

3. Dados pessoais que coletamos

Categoria	Exemplos de dados
Cadastro e contato	Nome, CPF, RG, data de nascimento, nacionalidade, endereço, telefone, e-mail, cargo, profissão, assinatura e dados do representante legal.
KYC, KYB e beneficiário final	Documentos de identificação, fotografia e prova de vida quando aplicável, dados societários, participações, procurações, PEP, sanções, mídia adversa, origem dos recursos, capacidade financeira, licenças e informações de compliance.
Dados financeiros e transacionais	Contas bancárias, chaves Pix, cartões tokenizados ou dados necessários ao processamento, valores, datas, moedas, pagadores, recebedores, chargebacks, reembolsos, liquidações, payouts, carteiras e registros de transações.
Dados técnicos	Endereço IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operacional, data e hora, geolocalização aproximada, cookies, logs, proxy, VPN, TOR, eventos de autenticação e padrões de uso.
Segurança e antifraude	Scores, alertas, vínculos entre contas e dispositivos, comportamento transacional, tentativas de acesso, suspeitas de fraude e evidências de investigação.
Atendimento e relacionamento	Mensagens, e-mails, gravações de chamadas quando informadas, tickets, reclamações, solicitações, propostas e histórico comercial.
Fontes públicas e terceiros	Dados de bases oficiais, Receita Federal, bureaus, listas de sanções, PEP, processos públicos, parceiros de identidade, antifraude, instituições financeiras e prestadores autorizados.

A Nuvra não solicita senhas bancárias, senhas de cartão ou credenciais pessoais de acesso a contas de terceiros. Dados sensíveis serão tratados apenas quando necessários, proporcionais à finalidade e amparados por hipótese legal aplicável.

4. Como coletamos os dados

- Diretamente do titular ou da empresa representada, durante cadastro, contratação, onboarding, atendimento ou atualização cadastral.
- Automaticamente, durante o acesso ao site, painel, API, checkout, links de pagamento e demais interfaces da Nuvra.
- De clientes e parceiros envolvidos na transação, quando os dados forem necessários para executar, autenticar, liquidar, monitorar ou investigar pagamentos.
- De fontes públicas, bases oficiais, fornecedores de KYC/KYB, bureaus, antifraude, listas restritivas e instituições parceiras.

5. Finalidades e bases legais

Finalidade	Base legal predominante
Criar e administrar contas, realizar onboarding e prestar os serviços contratados	Execução de contrato e procedimentos preliminares relacionados ao contrato.
Verificar identidade, empresa, representantes, sócios e beneficiários finais	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória; execução contratual; legítimo interesse na segurança e integridade da operação.
Processar, rotear, autenticar, conciliar, liquidar e registrar transações	Execução de contrato; cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
Prevenir fraude, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, abuso, chargeback e incidentes	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória; legítimo interesse; proteção do crédito; exercício regular de direitos.
Monitorar IP, dispositivo, acessos e comportamento transacional	Legítimo interesse na segurança; execução contratual; cumprimento de obrigação legal ou regulatória.
Atender solicitações, suporte, reclamações e exercer ou defender direitos	Execução contratual; exercício regular de direitos; legítimo interesse.
Cumprir ordens judiciais, administrativas e solicitações de autoridades	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória; exercício regular de direitos.
Realizar comunicações institucionais e comerciais	Legítimo interesse, quando compatível com a relação; consentimento, quando exigido.
Aprimorar produtos, métricas, segurança e experiência	Legítimo interesse, preferencialmente com dados agregados ou anonimizados.

Quando o tratamento se basear em consentimento, o titular poderá revogá-lo pelos canais indicados nesta Política, sem afetar a legalidade dos tratamentos realizados anteriormente. A revogação não impedirá a conservação exigida por lei, regulação, contrato, prevenção à fraude ou exercício de direitos.

6. Compartilhamento de dados

A Nuvra poderá compartilhar dados na medida necessária para as finalidades descritas nesta Política com:

- Adquirentes, subadquirentes, bancos, instituições de pagamento, arranjos, bandeiras, PSPs, prestadores de Pix, câmbio, remessas e ativos virtuais.
- Fornecedores de KYC/KYB, identidade, biometria, prova de vida, PEP, sanções, mídia adversa, bureaus, antifraude, prevenção à lavagem de dinheiro e análise de blockchain.
- Provedores de tecnologia, nuvem, hospedagem, segurança, observabilidade, comunicação, atendimento, auditoria e armazenamento.
- Clientes, recebedores, pagadores e parceiros envolvidos na operação, quando necessário para executar ou esclarecer a transação.
- Advogados, auditores, consultores, seguradoras e potenciais investidores ou adquirentes, sob deveres de confidencialidade e diligência apropriada.
- Banco Central, Coaf, Receita Federal, ANPD, autoridades policiais, judiciais, administrativas e demais órgãos competentes, quando houver dever legal, ordem válida ou necessidade de proteção de direitos.

A Nuvra não comercializa dados pessoais. Os terceiros recebem apenas os dados necessários para suas funções e devem observar obrigações de segurança, confidencialidade, finalidade e proteção de dados.

7. Transferências internacionais

Alguns fornecedores, parceiros, servidores ou operações podem estar localizados fora do Brasil. Nesses casos, a Nuvra adotará mecanismos permitidos pela LGPD e regulamentação da ANPD, incluindo cláusulas contratuais, avaliação do destinatário e medidas técnicas e organizacionais compatíveis com o risco.

8. Decisões automatizadas e análise de risco

A Nuvra e seus parceiros podem utilizar regras, modelos e scores automatizados para autenticação, prevenção à fraude, monitoramento, definição de limites, bloqueios preventivos, análise de KYC/KYB e classificação de risco. Essas análises podem considerar dados cadastrais, transacionais, técnicos, de dispositivo e informações obtidas de fontes permitidas.

Quando aplicável, o titular poderá solicitar revisão de decisão tomada unicamente com base em tratamento automatizado que afete seus interesses, observados os segredos comercial e industrial e as limitações legais e de segurança.

9. Cookies e tecnologias semelhantes

A Nuvra poderá utilizar cookies e tecnologias semelhantes para autenticação, segurança, prevenção à fraude, funcionamento do painel, preferências, medição de desempenho e análise de uso. Cookies estritamente necessários poderão ser utilizados independentemente de consentimento. Cookies opcionais serão tratados conforme a base legal aplicável e as escolhas disponibilizadas ao usuário.

10. Prazo de armazenamento

Os dados de KYC/KYB, beneficiário final, PEP, diligência reforçada, transações, tentativas relevantes, alertas, investigações, comunicações regulatórias e respectivas evidências serão conservados por 10 anos após o encerramento da relação ou da operação pertinente, ou por prazo superior exigido por lei, norma, contrato, processo, auditoria ou ordem de autoridade competente.

Dados administrativos e técnicos serão mantidos pelo período necessário às finalidades informadas, à segurança, à continuidade dos serviços e ao exercício de direitos. Ao final do prazo aplicável, os dados serão eliminados, anonimizados ou mantidos de forma bloqueada quando houver fundamento legítimo para sua conservação.

11. Segurança da informação

A Nuvra adota medidas técnicas e administrativas proporcionais aos riscos, incluindo controles de acesso baseados em função, autenticação multifator, criptografia em trânsito e em repouso quando aplicável, segregação de ambientes, logs, monitoramento, gestão de vulnerabilidades, revisão de acessos, continuidade e resposta a incidentes.

Nenhum ambiente é absolutamente invulnerável. Em caso de incidente que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Nuvra adotará medidas de contenção, investigação e comunicação às pessoas e autoridades competentes, conforme a legislação e a regulamentação aplicáveis.

12. Direitos do titular

Nos limites da LGPD, o titular poderá solicitar:

- Confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.

- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade.
- Portabilidade, observada a regulamentação aplicável e os segredos comercial e industrial.
- Informação sobre entidades públicas e privadas com as quais houve compartilhamento.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências.
- Revogação do consentimento e eliminação dos dados tratados com essa base, ressalvadas as hipóteses legais de conservação.
- Oposição ao tratamento realizado em desconformidade com a LGPD.
- Revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado, quando aplicável.

A Nuvra poderá solicitar informações para confirmar a identidade e evitar fraude. Alguns pedidos poderão ser limitados ou recusados quando a conservação ou o tratamento forem necessários para cumprir obrigações legais e regulatórias, prevenir fraude, proteger direitos ou preservar informações de terceiros.

13. Como exercer seus direitos

Solicitações relacionadas a dados pessoais deverão ser enviadas para compliance@paynuvra.com, com o assunto “Privacidade - Solicitação do Titular”. O pedido deve conter nome, documento de identificação, vínculo com a Nuvra, direito solicitado e informações suficientes para localização dos dados.

O atendimento será gratuito e ocorrerá dentro dos prazos previstos na legislação e na regulamentação aplicáveis. Quando o atendimento imediato não for possível, a Nuvra informará a justificativa e o prazo estimado.

14. Encarregado pelo tratamento de dados

O Encarregado atua como canal de comunicação entre a Nuvra, os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, além de orientar a organização sobre práticas de privacidade e proteção de dados.

Função	Identificação e contato
Encarregado (DPO)	Cauê Spinelli de Souza
E-mail	compliance@paynuvra.com
Controladora	ZENDPAG SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA CNPJ 63.464.310/0001-87

15. Dados de crianças e adolescentes

Os serviços da Nuvra são destinados a pessoas capazes de contratar e a representantes de empresas. A Nuvra não busca coletar intencionalmente dados de crianças. Caso identifique tratamento indevido, adotará providências para interrupção, correção ou eliminação, ressalvadas obrigações legais de conservação.

16. Responsabilidades do usuário e do cliente

- Fornecer dados verdadeiros, completos e atualizados.
- Garantir que possui base legal e transparência adequadas quando inserir dados de terceiros na plataforma.
- Proteger credenciais, dispositivos e acessos à conta.
- Comunicar imediatamente suspeitas de fraude, acesso indevido ou alteração cadastral relevante.
- Cumprir as obrigações contratuais e legais aplicáveis à sua atividade e aos titulares relacionados.

17. Alterações desta Política

Esta Política poderá ser atualizada para refletir alterações legais, regulatórias, societárias, tecnológicas, operacionais ou de produtos. A versão vigente, com a data de atualização, será disponibilizada no site da Nuvra. Mudanças relevantes poderão ser comunicadas pelos canais cadastrados ou dentro da plataforma.

18. Legislação e contato

Esta Política será interpretada conforme a legislação brasileira, especialmente a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e as normas vigentes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

Dúvidas, reclamações ou solicitações podem ser encaminhadas para compliance@paynuvra.com.

Referências normativas

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Resolução CD/ANPD nº 18/2024 - Regulamento sobre a atuação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.
- Resolução CD/ANPD nº 15/2024 - Regulamento de Comunicação de Incidente de Segurança.
- Política Interna de Compliance, PLD/FTP, KYC/KYB e Monitoramento da Nuvra, versão 1.1.