



# **Política de Exclusão de Dados**

**Janeiro/2026**

## SUMÁRIO

I. Introdução.....	2
II. Definições.....	2
III. Contexto Operacional.....	2
IV. Dados Pessoais Envolvidos .....	3
V. Direito à Exclusão de Dados .....	4
VI. Confirmação de Identidade.....	4
VII. Processamento e Dados que podem ser excluídos .....	4
VIII. Dados com Retenção Obrigatória.....	5
IX. Prazos de Atendimento.....	6
X. Particularidades do WhatsApp Business .....	6
XI. Backups e Compartilhamento com Terceiros .....	7
XII. Direitos Adicionais e Representação Legal .....	8
XIII. Canal de Privacidade e Reclamações .....	8
XIV. Vigência e Atualização .....	9

## I. INTRODUÇÃO

A presente Política de Exclusão de Dados (“Política”) da **Wincred Consultoria S.A.** (“Wincred”) estabelece os procedimentos, direitos e responsabilidades relacionados à exclusão, anonimização e bloqueio de dados pessoais dos Usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) e demais normas aplicáveis.

Esta Política complementa e deve ser lida em conjunto com a Política de Privacidade da Wincred, que descreve como coletamos, tratamos e compartilhamos dados pessoais. Os direitos de exclusão descritos aqui são exercidos nos termos da LGPD, particularmente artigos 16 (direito de retificação) e 17 (direito de exclusão), bem como conforme previsto em nossa Política de Privacidade, Seção XV (Direitos do Usuário).

## II. DEFINIÇÕES

Termo	Conceito
<b>Exclusão</b>	Remoção permanente de dados pessoais dos sistemas ativos da Wincred, quando não houver obrigação legal ou regulatória de retenção.
<b>Anonimização</b>	Transformação de dados pessoais de forma que o Titular não possa ser identificado, direta ou indiretamente, por qualquer meio razoável.
<b>Bloqueio</b>	Restrição do uso de dados pessoais, mantendo-os armazenados, quando a exclusão não for possível por obrigação legal, regulatória ou contratual.
<b>Titular</b>	Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento.
<b>Dados Pessoais</b>	Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, conforme definido na LGPD.
<b>Retenção</b>	Manutenção de Dados Pessoais nos sistemas da Wincred pelo período necessário para cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou contratuais.

## III. CONTEXTO OPERACIONAL

A Wincred atua como plataforma de infraestrutura de mercado para intermediação de operações de crédito consignado privado. Neste contexto, a Wincred trata dados pessoais para: (i) Simular propostas de crédito e realizar análise de elegibilidade; (ii)

Realizar análise de risco de crédito através de seu motor proprietário; (iii) Prevenir fraude e atividades ilícitas; (iv) Formalizar contratos de crédito pessoal, através de instituições financeiras parceiras; (v) Registrar evidências de consentimento e aceites; (vi) Cumprir obrigações legais e regulatórias aplicáveis ao setor de crédito consignado privado; (vii) Administrar carteira de crédito e realizar cobrança; e (viii) Atender e comunicar-se com Usuários através de canais oficiais, incluindo WhatsApp Business.

Considerando este contexto operacional, a exclusão de dados está sujeita a limitações específicas relacionadas à execução de contratos, obrigações regulatórias e defesa de direitos, conforme detalhado nesta Política.

#### **IV. DADOS PESSOAIS ENVOLVIDOS**

A Wincred trata diferentes categorias de dados pessoais dos Usuários. Os dados cadastrais e de contato incluem nome completo, CPF, telefone, e-mail, endereço e data de nascimento.

Os dados de crédito e renda abrangem renda mensal, margem consignável, comprovantes de renda, histórico de propostas e contratos, dados bancários para liquidação e informações de consignação em folha de pagamento.

Os dados de comunicação via WhatsApp Business compreendem número de telefone, nome e foto de perfil, conteúdo de mensagens em texto e áudio, anexos enviados e histórico completo de conversas.

Os dados de segurança e antifraude consistem em logs de acesso, informações de dispositivo e IP, evidências de aceites e consentimentos, e registros de validação de identidade.

Os dados operacionais incluem histórico de transações, status de parcelas, registros de análise de risco, informações de endosso de CCB a veículos de investimento e registros de averbação em folha de pagamento.

## **V. DIREITO À EXCLUSÃO DE DADOS**

Conforme previsto na LGPD, artigo 17, o Titular de dados pessoais tem direito de obter da Wincred a exclusão de seus dados quando não forem mais necessários para as finalidades de coleta, quando o Titular revogar consentimento sem outra base legal para tratamento, quando se opuser ao tratamento sem direito legítimo prevalente, quando forem tratados em desconformidade com a LGPD, ou quando retidos por obrigação legal mas a retenção não for mais necessária.

O Titular poderá solicitar exclusão através de três canais. Via WhatsApp Business, enviando mensagem para o número oficial com o texto "EXCLUIR MEUS DADOS". Via e-mail para [dpo@wincred.digital](mailto:dpo@wincred.digital) com assunto "Exclusão de Dados Pessoais – Consignado Privado", informando nome completo, CPF, número de telefone registrado e indicação se possui contrato ativo.

## **VI. CONFIRMAÇÃO DE IDENTIDADE**

Para garantir a segurança dos dados e prevenir fraudes, a Wincred solicitará confirmação de identidade antes de processar qualquer solicitação de exclusão. A validação poderá incluir confirmação via mensagem no mesmo número de WhatsApp registrado, envio de código de autenticação para e-mail ou telefone cadastrado, validação cadastral através de dados fornecidos, verificação de informações pessoais previamente coletadas, ou validação biométrica ou documental quando necessário.

A Wincred poderá recusar ou suspender o processamento de uma solicitação se a validação de identidade não puder ser realizada adequadamente, houver indícios de fraude, a solicitação for manifestamente infundada ou abusiva, ou não forem fornecidas informações suficientes para identificação. Nestes casos, a Wincred notificará o Titular da recusa com explicação clara das razões.

## **VII. PROCESSAMENTO E DADOS QUE PODEM SER EXCLUÍDOS**

Após confirmação de identidade, a Wincred poderá executar exclusão (remoção permanente dos dados quando não houver obrigação de retenção), anonimização (transformação dos dados de forma que o Titular não seja mais identificável), ou

bloqueio (restrição do uso sem remoção quando exclusão não for possível). A Wincred poderá excluir ou anonimizar dados cadastrais utilizados exclusivamente para marketing ou prospecção, registros de leads sem proposta formalizada, tags e segmentações de atendimento não essenciais, listas de distribuição para campanhas, registros internos não obrigatórios, conversas e anexos do WhatsApp quando não necessários por obrigação legal ou defesa de direitos, dados de navegação e cookies não essenciais, e registros de tentativas de contato após opt-out.

## **VIII. DADOS COM RETENÇÃO OBRIGATÓRIA**

Mesmo após solicitação do Titular, a Wincred manterá Dados Pessoais mínimos quando o tratamento for indispensável para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, incluindo prevenção à fraude, auditoria, obrigações fiscais e contábeis, PLD/FT, governança operacional, conformidade com Banco Central e Lei de Sigilo Bancário. Dados também serão retidos para exercício regular de direitos, como comprovação de contratação, defesa em reclamações administrativas ou judiciais, auditorias, investigação de fraude e resolução de disputas. Para execução de contrato e obrigações relacionadas, a Wincred manterá dados essenciais para operações de crédito pessoal com contrato ativo, incluindo dados de consignação em folha de pagamento, informações de pagamento e liquidação, histórico de parcelas e transações, comprovação de consentimento, rastreabilidade operacional, obrigações de cobrança, conciliação e repasses com parceiros, e histórico essencial para auditoria.

Quando dados forem utilizados para análise de risco e precificação através do motor proprietário da Wincred, o Titular tem direito de solicitar revisão da decisão conforme previsto na Política de Privacidade. Neste caso, a exclusão de dados pode ser parcialmente restrita enquanto a revisão estiver em andamento para fins de comprovação da análise realizada. Quando a retenção for obrigatória, a Wincred aplicará o princípio de minimização de dados, mantendo apenas os dados estritamente necessários, com acesso restrito a pessoal autorizado, finalidade exclusiva para compliance ou defesa de direitos, proteção através das mesmas medidas de segurança aplicadas a todos os dados, e revisão periódica da necessidade de retenção.

## **IX. PRAZOS DE ATENDIMENTO**

A Wincred compromete-se a confirmar o recebimento da solicitação em até 5 (cinco) dias úteis e fornecer resposta final em até 15 (quinze) dias úteis. Casos complexos, envolvendo múltiplos sistemas ou operadores, dados com retenção obrigatória que demandem análise jurídica, múltiplas operações de crédito ativas, necessidade de validação com parceiros ou instituições financeiras, investigação de fraude, ou dados compartilhados com terceiros que demandem coordenação, poderão ter prazo estendido até 30 (trinta) dias úteis com justificativa. Em caso de atraso, a Wincred comunicará o Titular com explicação clara das razões e nova data prevista para resposta.

## **X. PARTICULARIDADES DO WHATSAPP BUSINESS**

Solicitações de exclusão de dados via WhatsApp Business abrangem remoção ou anonimização de histórico de conversas armazenado nos sistemas internos da Wincred, remoção de anexos e documentos enviados, remoção de número de telefone das listas de distribuição de comunicações não obrigatórias, e bloqueio de recontatação para fins de marketing.

A Wincred reconhece que dados transmitidos através do WhatsApp Business são processados pela Meta Platforms, Inc. conforme seus Termos de Serviço e Política de Privacidade. A exclusão solicitada à Wincred remove ou anonimiza dados nos sistemas internos, mas não controla retenção nos servidores da Meta/WhatsApp. O Titular pode complementar a solicitação com requisição direta à Meta conforme suas políticas. Parte do histórico pode permanecer armazenada em sistemas de CRM/helpdesk para fins operacionais, antifraude e auditoria quando não puder ser removida por obrigação legal.

A Wincred compromete-se a manter conformidade contínua com os Termos de Serviço, Políticas de Privacidade e Padrões de Negócios da Meta Platforms, Inc. para operação de contas WhatsApp Business. O Usuário pode consultar a Política de Privacidade da Meta em <https://www.meta.com/privacy> para informações completas sobre como a Meta processa e retém dados.

## **XI. BACKUPS E COMPARTILHAMENTO COM TERCEIROS**

Dados Pessoais podem permanecer temporariamente em backups por até 90 (noventa) dias ou ciclo equivalente, exclusivamente para continuidade operacional, segurança da infraestrutura e recuperação de desastres, seguindo práticas padrão da indústria. Durante este período, dados em backup não serão usados para marketing ou finalidades comerciais, não serão reprocessados ou consultados para fins comerciais, serão automaticamente descartados ao final do ciclo, permanecerão protegidos pelas mesmas medidas de segurança aplicadas a dados ativos, e não serão compartilhados com terceiros. Após o período de retenção, os dados serão permanentemente descartados, exceto quando houver obrigação legal ou regulatória de retenção superior.

Mesmo após exclusão, a Wincred poderá manter um registro mínimo consistindo em número de telefone ou e-mail, status de opt-out ou “não contatar”, data da solicitação de exclusão e motivo quando aplicável, exclusivamente para garantir que o Titular não receba novas mensagens de marketing, não seja recontatado para fins comerciais, e para cumprir obrigações de conformidade com regulamentações de comunicação. Este registro será protegido com as mesmas medidas de segurança aplicadas a dados pessoais.

Quando a Wincred trata dados através de parceiros ou operadores (incluindo empregadores, *bureaus*, motor de análise de risco, API WhatsApp, CRM, instituições financeiras), a exclusão poderá envolver execução direta nos sistemas internos da Wincred, requisição ao operador para exclusão nos seus sistemas, ou coordenação com múltiplos terceiros. A Wincred mantém cláusulas contratuais de privacidade e segurança com todos os fornecedores, exigindo cumprimento de solicitações de exclusão, confirmação de exclusão nos sistemas do fornecedor, respeito aos prazos estabelecidos e proteção adequada durante o processo. Dados transmitidos via WhatsApp Business são processados pela Meta conforme seus Termos de Serviço. A exclusão solicitada à Wincred remove ou anonimiza dados nos sistemas internos, mas não controla retenção nos servidores da Meta/WhatsApp, podendo o Titular complementar com solicitação direta à Meta.



## **XII. DIREITOS ADICIONAIS E REPRESENTAÇÃO LEGAL**

Antes de solicitar exclusão, o Titular tem direito de acessar e confirmar quais Dados Pessoais a Wincred possui sobre ele conforme previsto na Política de Privacidade. O Titular tem direito de solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, sem necessidade de exclusão completa. O Titular tem direito de solicitar portabilidade de seus dados em formato estruturado e comumente utilizado conforme previsto na Política de Privacidade.

Menores de idade ou pessoas com capacidade civil reduzida podem solicitar exclusão através de seus representantes legais, fornecendo documento de identidade do representante, comprovação de representação legal (certidão de tutela, curatela, procuração), dados pessoais do menor ou pessoa representada, e informações adicionais para identificação. Qualquer pessoa física pode designar representante para solicitar exclusão através de procuração específica para este fim, fornecendo cópia autenticada da procuração e identificação adequada do representante.

## **XIII. CANAL DE PRIVACIDADE E RECLAMAÇÕES**

Em caso de dúvidas, comentários, sugestões ou reclamações relacionados a esta Política ou para solicitar exclusão de dados, o Titular deverá entrar em contato com o Data Protection Officer (DPO) da Wincred através de e-mail [dpo@wincred.digital](mailto:dpo@wincred.digital). Para exercício de direitos, a Wincred poderá solicitar informações e documentos adicionais para evitar fraudes, seguir disposições legais, cumprir orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), e validar a identidade do Titular. A Wincred poderá deixar de atender a uma solicitação de exclusão se a revelação de informações violaria segredos de negócio, o pedido é contrário à obrigação legal ou regulatória, a exclusão impossibilitaria a defesa de direitos em disputas, a solicitação é manifestamente infundada ou abusiva, ou não foi possível validar a identidade. Nestes casos, a Wincred notificará o Titular com explicação clara das razões.

Caso o Titular considere que seus direitos de exclusão não foram adequadamente atendidos, poderá apresentar reclamação junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) através de <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a->

[informacao/lgpd](#) ou e-mail [cidadania@cidadania.gov.br](mailto:cidadania@cidadania.gov.br). A reclamação junto à ANPD não prejudica o direito de buscar tutela judicial perante os tribunais competentes.

#### **XIV. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO**

Esta Política de Exclusão de Dados será revisada ao menos a cada 2 (dois) anos, e sua alteração acontecerá caso seja constatada necessidade de atualização, sendo certo que os direitos assegurados não poderão ser reduzidos sem consentimento explícito dos Titulares.

Esta Política poderá ser alterada a qualquer tempo em razão de circunstâncias que demandem tal providência, incluindo mudanças na legislação ou regulamentações aplicáveis, mudanças nas políticas da Meta Platforms, Inc. para WhatsApp Business, mudanças nos processos internos de tratamento de dados, ou orientações da ANPD. Os Titulares serão notificados de qualquer alteração significativa através do canal WhatsApp Business ou por e-mail, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.