

POLÍTICA VINCULATIVA DE NORMAS CORPORATIVAS

ÍNDICE

CLÁUSULA	PÁGINA
1. HISTÓRICO E AÇÕES	3
2. OBRIGAÇÕES	4
3. ANEXOS	13

INTRODUÇÃO A ESTA POLÍTICA

Esta Política vinculativa de normas corporativas ("**Política**") estabelece a abordagem da Rakuten quanto à proteção e gestão global de dados pessoais pelos membros do grupo da Rakuten ("**membros do grupo**") ao processar essas informações.

"**Dados pessoais**" refere-se a quaisquer dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável, de acordo com a definição do Regulamento geral de proteção de dados (General Data Protection Regulation, GDPR) (definido abaixo), quando os dados se relacionam com o passado, presente e futuro:

- (a) os funcionários da Rakuten (inclusive os subcontratados individuais, secundários, estagiários, estudantes aprendizes, agentes temporários e trabalhadores casuais e seus familiares/contatos de emergência);
- b) clientes;
- c) comerciantes (empresas que vendem nas plataformas da Rakuten. Dados pessoais de comerciantes são os dados pessoais dos funcionários dos comerciantes e usuários finais dos comerciantes); e
- d) contratados e fornecedores (incluindo colaboradores do fornecedor).

"**Processamento**" refere-se a qualquer operação que a Rakuten realize nos dados pessoais, seja manualmente ou por meios automáticos. A "coleta", o "uso" e a "transferência" de dados pessoais são todos elementos da definição de processamento.

"**Europa**" refere-se aos países do Espaço Econômico Europeu e à Suíça.

"**GDPR**" refere-se ao Regulamento 2016/679 da União Europeia (UE) (o Regulamento geral de proteção de dados).

"**Controlador**" refere-se a uma pessoa jurídica que, sozinha ou em conjunto com outras, determina os objetivos e meios de processamento dos dados pessoais.

"**Processador**" refere-se à pessoa jurídica que processa os dados pessoais em nome do controlador.

O que esta política abrange?

Esta política se aplica a todos os dados pessoais processados pela Rakuten, inclusive os dados pessoais processados:

- (a) no âmbito da gestão de comerciantes e clientes¹; e
- (b) que dizem respeito aos funcionários, contratados e fornecedores da Rakuten.

Especificamente, os dados pessoais processados nos termos da política podem incluir (entre outros):

- No que diz respeito aos **funcionários da Rakuten**, dados pessoais como: nome; identificação pessoal (número da empresa, informações de identificador e ID do sistema); tipo do emprego; data da contratação; nível salarial; data de nascimento; senhas; informações de contato comercial; registro de veículo

¹ "comerciantes" incluem os funcionários e usuários finais dos comerciantes.

pessoal; informações de depósito de folha de pagamento (informações bancárias); informações de conectividade de rede; informações relacionadas com viagens de negócios eletrônicas; relatórios de despesas/informações contábeis, incluindo informações de cartão de crédito; dados de benefícios; dados de alocação de veículos; avaliações de competência; dados dependentes; dados de ações disciplinares; dados educacionais; dados de contato de emergência; dados de perfil de funcionários; dados de emprego; dados de auditoria de RH; plano de desenvolvimento individual; dados de serviço internacional; dados de gestão; dados organizacionais; dados de pagamentos; dados de desempenho; dados de cargo; dados de avaliação; dados de segurança; dados de habilidades; dados de planejamento de sucessão; dados fiscais; dados de treinamento; informações e respostas de pesquisas; gravações de CCTV (circuito interno de TV); informações de controle de acesso; imagens;

- no que diz respeito aos **clientes**, dados pessoais como: nome; informações de contato; data de nascimento; interesses; profissão/emprego; atributos de mídia social; informações demográficas; preferências de marketing; detalhes de produtos e serviços adquiridos ou para os quais a pessoa física seja um cliente em potencial; informações relacionadas com vendas; informações e respostas de pesquisas; imagens etc.;
- No que diz respeito aos **colaboradores de comerciantes**, dados pessoais como: nome; ID e senha designados pela Rakuten; cargo; gênero; data de nascimento; informações de contato comercial; gerente/cargo principal; informações relacionadas a vendas e transações; informação de treinamento da Rakuten; gravações de CCTV; imagens etc.;
- No que diz respeito aos **usuários finais dos comerciantes**, dados pessoais como: nome; informações de contato; informações de operações de produtos e serviços; ID do usuário final e senha; gênero e data de nascimento; preferências de marketing etc.;
- no que diz respeito aos **fornecedores**, dados pessoais como: nome; informações de contato; informações de produtos e serviços fornecidos; informações de treinamento; informação de identificadores; gravações de CCTV; informações de controle de acesso; imagens; informação de verificação de procedência; informações de validação de segurança etc.

A Rakuten transfere dados pessoais para facilitar a prestação de serviços e execução de contratos, atividades de marketing, gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de recursos humanos e análise de dados.

Quem deve seguir esta política?

Os membros do grupo devem seguir e respeitar esta política ao processar dados pessoais para as suas próprias finalidades.

Esta política não substitui quaisquer exigências específicas de proteção de dados que possam ser aplicadas a uma função ou área do negócio.

Esta política e uma lista dos membros do grupo indicando os países para os quais os dados pessoais podem ser transferidos são publicados e podem ser acessados no site <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>.

HISTÓRICO E AÇÕES

1.1 O que é a lei de proteção de dados?

A lei de proteção de dados rege a forma a qual os dados pessoais devem ser utilizados. O processamento de dados pessoais de clientes, funcionários, comerciantes, subcontratados e fornecedores pela Rakuten estão cobertos e regulamentados pela lei de proteção de dados. Embora muitos países nos quais a Rakuten opera tenham leis de proteção de dados, a Rakuten baseou esta política nas leis de proteção de dados do Espaço Econômico Europeu ("EEE").

1.2 Como a lei de proteção de dados afeta a Rakuten internacionalmente?

As leis de proteção de dados não permitem, em algumas jurisdições, a transferência de dados pessoais para fora de tais países, salvo se medidas para proteger os dados pessoais sejam postas em prática. Por exemplo, as leis de proteção de dados da Europa não permitem transferências para países que não assegurem um nível "adequado" de proteção de dados. As autoridades europeias de proteção de dados consideram que alguns dos países nos quais a Rakuten opera não garantem um nível adequado de proteção dos direitos de privacidade dos dados das pessoas físicas.

Outros países nos quais a Rakuten opera têm restrições à exportação, no que diz respeito aos dados pessoais, semelhantes aos termos da lei local.

1.3 O que a Rakuten tem feito quanto a isso?

A Rakuten tem como compromisso a tomada de medidas adequadas para assegurar que o uso dos dados pessoais internacionalmente seja seguro e, portanto, de acordo com a lei. O objetivo da presente política, portanto, é estabelecer uma estrutura que cumpra as determinações da legislação local aplicáveis à Rakuten de forma a fornecer um nível adequado de proteção para todos os dados pessoais utilizados, coletados e transferidos entre os membros do grupo.

Esta política se aplica a todos os membros do grupo ao processarem dados pessoais de forma manual e por meios eletrônicos, nos casos em que os dados pessoais digam respeito a dados de clientes, funcionários e comerciantes.

Esta política se aplica a todos os membros do grupo e seus funcionários em todo o mundo e exige que os membros do grupo que coletarem, usarem ou transferirem dados pessoais estejam em conformidade com as normas estabelecidas na cláusula 2 desta política, em conjunto com as políticas e os procedimentos estabelecidos nos anexos da cláusula 0 desta política.

1.4 Informações adicionais

Em caso de dúvida quanto às disposições da presente política, seus direitos regulados por esta política ou quaisquer outras questões de proteção de dados, entre em contato com o gerente de privacidade global (Global Privacy Manager) da Rakuten no endereço abaixo, o qual tratará da sua questão diretamente ou vai encaminhá-la à pessoa ou ao departamento responsável da Rakuten.

Aos cuidados de: Global Privacy Manager

E-mail: rakuten-privacy@mail.rakuten.com

Endereço: Rakuten Crimson House, 1-14-1 Tamagawa, Setagaya-ku, Tokyo, Japão 158-0094

O gerente de privacidade global é responsável por assegurar que as alterações a esta política sejam comunicadas aos membros do grupo e às pessoas cujos dados pessoais sejam processados pela Rakuten.

Se você não estiver satisfeito com a forma a qual a Rakuten vem usando os seus dados pessoais, a Rakuten tem um procedimento independente de tratamento de reclamações, que está estabelecido na parte 0 do anexo 4.

2. OBRIGAÇÕES

Esta política se aplica em todos os casos em que há coleta, uso e transferência de dados pessoais por um membro do grupo.

A cláusula 2 desta política é dividida em três seções:

- **A seção A** aborda os princípios básicos que os membros do grupo precisam observar quando realizam coleta, uso e transferências de dados pessoais.
- **A seção B** aborda os compromissos práticos assumidos pela Rakuten perante as autoridades de supervisão associados a esta Política.
- **A seção C** descreve os direitos de terceiros beneficiários, concedidos pela Rakuten às pessoas, nos termos da cláusula 2 desta política.

SEÇÃO A: PRINCÍPIOS BÁSICOS

NORMA 1 – CONFORMIDADE COM AS LEIS LOCAIS E BASE LEGAL PARA O PROCESSAMENTO

Norma 1A – A Rakuten, em primeiro lugar e acima de tudo, cumprirá com as leis locais de onde opera.

Como uma organização, o objetivo da Rakuten é cumprir com a legislação aplicável no que diz respeito aos dados pessoais onde quer que o membro do grupo esteja localizado (p. ex.: na Europa, a legislação local e a GDPR que as implementam, conforme alterada ou substituída ao longo do tempo e em Cingapura com a Lei de proteção de dados pessoais de 2012), e assegurar que a coleta e uso dos dados pessoais serão realizados de acordo com as leis locais. Quando não houver legislação local ou a legislação local não atender aos padrões estabelecidos pelas normas desta política, a posição da Rakuten será de tratar os dados pessoais aderindo às normas desta política.

Norma 1B – A Rakuten assegurará que, conforme necessário, exista uma base legal para o processamento de dados pessoais.

A Rakuten assegurará que exista uma base legal para o processamento de dados pessoais conforme necessário. Por exemplo, quando os dados pessoais estiverem sujeitos à lei de proteção de dados da Europa ou a esta política, observadas as disposições específicas da legislação da Europa ou dos estados membros, a Rakuten somente processará esses dados quando:

- a Rakuten obtiver o consentimento para o processamento e o consentimento cumprir com as normas exigidas pelo GDPR;

- o processamento for necessário para a execução de um contrato em que a pessoa física seja uma parte, ou para realizar ações a pedido dessa pessoa antes de celebrar um contrato;
- o processamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação judicial à que a Rakuten esteja sujeita quando essa obrigação judicial derivar de lei da Europa ou de um estado membro europeu;
- o processamento for necessário para a proteção dos interesses vitais de uma pessoa;
- o processamento for necessário para a execução de uma tarefa realizada por interesse público ou no exercício da autoridade pública empregados na Rakuten, quando esse processamento for estabelecido na legislação da Europa ou na lei de um estado membro europeu à que a Rakuten esteja sujeita; ou
- o processamento for necessário para alcançar os interesses legítimos da Rakuten ou de um terceiro, exceto quando esses interesses sejam anulados pelos interesses ou direitos e liberdades fundamentais da pessoa relacionada ao processamento.

NORMA 2 – ASSEGURAR A TRANSPARÊNCIA E LIMITAÇÃO DO OBJETIVO DOS DADOS

Norma 2A – A Rakuten explicará às pessoas, no momento em que os seus dados pessoais forem coletados, como os dados serão utilizados, e somente usará os dados pessoais para os fins informados à pessoa ou que estejam dentro de suas expectativas e sejam relacionados com a Rakuten.

A Rakuten assegurará que as pessoas sejam sempre informadas de forma clara e abrangente (geralmente por meio de uma declaração de processamento adequada) de como as suas informações pessoais serão utilizadas. De acordo com a legislação aplicável no que diz respeito à proteção de dados, as informações a serem fornecidas devem incluir o seguinte:

- a identidade e as informações de contato do controlador;
- as informações de contato do responsável pela proteção de dados;
- informações sobre os direitos das pessoas de acessar, retificar, apagar seus dados pessoais, restringir o processamento de seus dados pessoais e impor objeção ao processamento de suas informações pessoais, e como as pessoas podem expressar suas preocupações e exercer seu direito à portabilidade de dados; informações sobre os direitos de apresentar uma reclamação junto à autoridade de supervisão;
- informações sobre a base jurídica do processamento e informações sobre os interesses legítimos buscados pelo controlador;
- quando o processamento de dados pessoais for baseado em consentimento, o direito da pessoa de retirar o consentimento;
- de onde se originam os dados pessoais e, se aplicável, se provêm de fontes disponíveis ao público;
- se o fornecimento dos dados pessoais é uma exigência legal ou contratual ou uma exigência necessária para a assinatura de um contrato, se a pessoa é

obrigada a fornecer os dados pessoais e as consequências do não fornecimento dos dados;

- as divulgações e os usos dos seus dados pessoais (incluindo as divulgações e os usos secundários das informações);
- os destinatários ou categorias de destinatários dos seus dados pessoais;
- a transferência de dados pessoais para outra jurisdição com base nesta política e como obter uma cópia desta política;
- o período de retenção ou os critérios para se determinar esse período; e
- a existência de tomadas de decisão automatizadas, incluindo a criação de perfis.

A Rakuten seguirá esta norma 2A, salvo se tiver motivos legítimos para não fazê-lo em conformidade com a legislação aplicável do país de onde os dados pessoais foram transferidos, (p. ex., quando for necessário para proteger a segurança ou defesa nacional, a prevenção ou detecção de crimes, propósitos de tributação, processos jurídicos, proteção da pessoa e liberdades de outras pessoas, ou em outros casos permitidos pela lei aplicável).

Caso um membro do grupo da Rakuten de fora da Europa receba um pedido juridicamente vinculativo de uma autoridade pública, para obter dados pessoais que tenham sido transferidos a esse membro a partir de um membro do grupo Rakuten da Europa, a Rakuten agirá em conformidade com a Norma 16C e tomará todas as medidas possíveis para assegurar que qualquer divulgação dos dados pessoais por esse membro, a qualquer autoridade pública, não seja grande, desproporcional e indiscriminada de forma que iria além do necessário em uma sociedade democrática, bem como demonstrará às autoridades competentes de proteção de dados, caso solicitada a fazê-lo, as medidas tomadas para lidar com a solicitação de acordo com esta política.

Se a Rakuten desejar usar os dados pessoais para um propósito diferente ou novo, a Rakuten não processará essas informações de forma incompatível com o propósito para o qual foram coletadas, salvo se a mudança de processamento for permitida pela lei do país europeu de onde os dados pessoais foram originalmente transferidos.

Em certos casos, por exemplo, quando o processamento se refere a categorias especiais de dados pessoais, pode ser necessário o consentimento explícito da pessoa para o novo processamento.

NORMA 2B – PROMOÇÃO DA PRIVACIDADE POR MEIO DA TECNOLOGIA

A Rakuten promoverá tecnologias e serviços de privacidade favoráveis por meio dos conceitos de privacidade por design (desde a concepção) e por padrão. A tecnologia da Rakuten será desenvolvida para implementar os princípios de proteção de dados de maneira eficaz e integrar as proteções necessárias. Além disso, a Rakuten promoverá uma solução técnica que permita uma configuração padrão favorável à privacidade de seus serviços, conforme adequado.

Norma 2C – A Rakuten avaliará o impacto de qualquer atividade nova de processamento envolvendo dados pessoais aos quais se apliquem a legislação da Europa que possa resultar em alto risco aos direitos e liberdades das pessoas.

Quando a Rakuten iniciar novas atividades de processamento envolvendo dados pessoais, ela assegurará que as atividades de processamento estejam em conformidade

com as exigências da lei de proteção de dados e especialmente os princípios do país europeu de onde os dados pessoais foram originalmente transferidos, de acordo com o seu processo de avaliação de impacto de proteção de dados, conforme alterado e atualizado ao longo do tempo.

NORMA 3 – ASSEGURAR A EXATIDÃO, LIMITAÇÃO DE ARMAZENAMENTO E A MINIMIZAÇÃO DE DADOS

Norma 3A – A Rakuten manterá os dados pessoais exatos e atualizados.

Para assegurar que os dados pessoais mantidos pela Rakuten sejam exatos e atualizados, a Rakuten recomenda categoricamente às pessoas que informem a Rakuten caso haja mudanças em seus dados pessoais.

Norma 3B – A Rakuten somente manterá os dados pessoais durante o tempo que for necessário para os fins aos quais foram coletados e processados.

A Rakuten cumprirá com as políticas e os procedimentos internos da Rakuten quanto à preservação de documentos e dados, conforme revisados e atualizados ao longo do tempo.

Norma 3C – A Rakuten manterá apenas dados pessoais adequados, relevantes e que não excedam a finalidade para a qual sejam processados.

A Rakuten identificará a quantidade mínima de dados pessoais necessários para cumprir adequadamente os propósitos para os quais sejam processados.

NORMA 4 – TOMADA DE MEDIDAS DE SEGURANÇA ADEQUADAS

Norma 4A – A Rakuten sempre cumprirá com as suas políticas de segurança de TI.

A Rakuten implementará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados, destruições acidentais ou ilícitas, perda, alteração, comunicação, acesso não autorizado, principalmente quando o processamento envolver a transmissão dos dados pessoais através de uma rede e qualquer forma de processamento inadequado ou ilícito. Para esse fim, a Rakuten cumprirá com os requisitos das políticas de segurança vigentes na Rakuten, periodicamente revisadas e atualizadas, juntamente com quaisquer outros procedimentos de segurança referentes a uma área de negócio ou função.

Norma 4B – A Rakuten cumprirá com seu gerenciamento de incidentes de dados e políticas de notificações.

A Rakuten cumprirá com as políticas de gerenciamento e notificações de incidentes de dados da Rakuten (conforme revisadas e atualizadas ao longo do tempo), as quais estabelecem o processo que a Rakuten precisa seguir para:

- notificar a autoridade de supervisão competente de um incidente de dados;
- notificar as pessoas de um incidente de dados envolvendo seus dados pessoais;
e
- avaliar as circunstâncias em que as notificações podem não ser necessárias.

Norma 4C – A Rakuten assegurará que os prestadores de serviços da Rakuten também adotem medidas de segurança adequadas e equivalentes.

Os membros do grupo que utilizarem processadores, que tenham acesso aos dados pessoais abrangidos por esta política aderirão ao processo de devida diligência da Rakuten para a seleção do provedor de serviços, tomarão medidas para assegurar que os processadores implementem medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas para proteger os dados pessoais, impondo ao processador obrigações contratuais rígidas, por escrito, estabelecendo:

- (a) os compromissos por parte do processador referente à segurança dos dados pessoais, de acordo com os compromissos contidos na presente política;
- (b) que o processador atuará somente mediante instruções dos membros do grupo quando fizer uso desses dados;
- (c) conforme previsto na norma 6, as obrigações necessárias para assegurar que os compromissos por parte do processador reflitam os assumidos pelo membro do grupo nesta Política e que, mais especificamente, concedam garantias adequadas relativas à privacidade, aos direitos fundamentais e à liberdade das pessoas, conforme a lei aplicável quanto às transferências de dados pessoais para um processador estabelecido em um país terceiro.

NORMA 5 – HONRAR OS DIREITOS DAS PESSOAS

Norma 5A – A Rakuten cumprirá com o Procedimento de solicitação de acesso do titular e será receptiva a quaisquer dúvidas ou solicitações feitas pelas pessoas com relação aos seus dados pessoais.

Em alguns países, as pessoas físicas têm direito, nos termos da legislação local, de receber uma cópia dos dados pessoais mantidos sobre eles (incluindo informações mantidas em registros eletrônicos e físicos), juntamente com alguns outros detalhes, como os seus direitos em relação aos seus dados pessoais. Isso é conhecido como o direito de acesso do titular dos dados de acordo com a lei de proteção de dados da Europa. A Rakuten seguirá os passos estabelecidos no Procedimento de solicitação de acesso do titular (ver anexo 1) ao lidar com as solicitações das pessoas para acessarem os seus dados pessoais e, com isso, tratará das solicitações dentro do prazo descrito no Procedimento de solicitação de acesso do titular (dentro de um mês a contar do recebimento da solicitação, ou outro período, conforme aplicável de acordo com o que for determinado pela lei do país que rege a solicitação de acesso do titular).

Norma 5B – A Rakuten lidará com solicitações de acesso para excluir, retificar, complementar ou restringir os dados pessoais, para portabilidade de dados ou objeções de dados pessoais ao processamento de dados pessoais em conformidade com o Procedimento de solicitação de acesso do titular.

Em alguns países, como na Europa, as pessoas têm o direito, nos termos da legislação local, de:

- solicitar a retificação, exclusão, restrição ou complementação, conforme necessário, dos seus dados pessoais que se estejam incorretos ou incompletos;
- se opor ao processamento de seus dados pessoais; e/ou
- exercer os seus direitos à portabilidade de dados em relação aos seus dados pessoais.

A Rakuten seguirá os passos estabelecidos no Procedimento de solicitação de acesso do titular nessas circunstâncias.

NORMA 6 – ASSEGURAR A PROTEÇÃO ADEQUADA PARA TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Norma 6 – A Rakuten não transferirá os dados pessoais a terceiros fora da Rakuten sem assegurar a proteção adequada às informações de acordo com as normas estabelecidas por esta política.

Em princípio, as transferências internacionais de dados pessoais a terceiros fora dos membros do grupo não são permitidas sem que sejam tomadas medidas adequadas, como vincular a si próprio às cláusulas contratuais adequadas, ou obter o consentimento das pessoas, de forma a proteger os dados pessoais que estejam sendo transferidos em conformidade com as normas estabelecidas por esta política.

NORMA 7 – PROTEGER O USO DOS DADOS PESSOAIS DE CATEGORIAS ESPECIAIS

Norma 7A – A Rakuten somente processará os dados pessoais de categorias especiais se for absolutamente necessário.

Categorias especiais de dados pessoais referem-se às informações de origem racial ou étnica de uma determinada pessoa, opiniões políticas, convicções religiosas ou filosóficas, filiação sindical, saúde, vida sexual ou orientação sexual, dados genéticos ou dados biométricos processados com a finalidade de identificar unicamente a pessoa física e suas condenações criminais. A Rakuten avaliará se os dados pessoais de categoria especial são necessários para o processamento proposto e quando são absolutamente necessários no contexto dos negócios.

Norma 7B – A Rakuten somente processará dados pessoais de categoria especial se obtiver o consentimento expresso da pessoa, a menos que tenha motivos alternativos legítimos para fazê-lo, de acordo com a lei aplicável segundo a qual os dados pessoais foram coletados.

Em princípio, as pessoas precisam consentir explicitamente que a Rakuten processe os seus dados pessoais de categoria especial, a menos que a Rakuten tenha outra base legítima para fazê-lo de acordo com a lei aplicável segundo a qual os dados pessoais foram coletados. Essa autorização para usar os dados pessoais de categoria especial pela Rakuten deve ser genuína e de acordo as exigências de consentimento locais.

NORMA 8 – LEGITIMAÇÃO DE MARKETING DIRETO

Norma 8A – A Rakuten permitirá que as pessoas optem por não receber informações de marketing.

Todos as pessoas têm o direito de rejeitar, a qualquer momento e sem qualquer custo, o uso de seus dados pessoais para fins de marketing direto. A Rakuten honrará todas essas rejeições. Em alguns lugares, como a Europa, isso inclui o direito de se opor à criação de perfil na extensão em que esteja relacionado ao referido marketing (e, nesse contexto, "criação de perfil" refere-se ao processamento automatizado de dados pessoais para analisar ou prever certos aspectos sobre uma pessoa, como a sua situação econômica, preferências pessoais, interesses ou localização).

NORMA 9 – DECISÕES INDIVIDUAIS AUTOMATIZADAS, INCLUINDO CRIAÇÃO DE PERFIS

Norma 9 – A Rakuten não tomará decisões sobre pessoas com base exclusivamente no processamento automatizado de seus dados pessoais.

Nenhuma avaliação ou decisão sobre uma pessoa que produza efeitos legais ou que, de maneira semelhante, afete-a significativamente, será baseada somente no processamento automatizado (incluindo a criação de perfil, conforme definido na norma 8A) de seus dados pessoais, salvo se:

- o processamento for realizado em conformidade com a lei de proteção de dados da Europa; e
- a Rakuten tiver implementado medidas para proteger os interesses legítimos das pessoas (como o direito de uma pessoa de ser informada da existência do processamento, receber informações sobre a lógica envolvida e o significado e consequências do processamento, obter intervenção humana na decisão e expressar o seu ponto de vista e contestar a decisão).

A Rakuten não tomará nenhuma decisão descrita nesta norma 9 com base em dados pessoais de categoria especial.

SEÇÃO B: COMPROMISSOS PRÁTICOS

NORMA 10 – CONFORMIDADE

Norma 10 – A Rakuten terá pessoal e apoio adequado para assegurar e supervisionar o cumprimento das regras de privacidade em toda a empresa.

A Rakuten nomeou o gerente de privacidade global como o responsável por supervisionar e assegurar a conformidade com esta política, incluindo monitoramento de treinamento e tratamento de reclamações. O gerente de privacidade global conta com o apoio dos encarregados de privacidade locais e regionais, que têm a tarefa de supervisionar os membros do grupo e estão subordinados ao gerente de privacidade global. Os encarregados de privacidade regionais são responsáveis por supervisionar e permitir a conformidade com esta política no dia a dia.

Nos casos em que os encarregados de privacidade regionais estejam localizados na Europa, ou a Rakuten tiver designado encarregados para a proteção de dados na Europa, a Rakuten assegurará a independência desses encarregados para cumprir as tarefas previstas no escopo da política e nos termos da lei local.

NORMA 11 – TREINAMENTO

Norma 11 – A Rakuten fornecerá treinamento adequado aos funcionários que tenham acesso permanente ou regular aos dados pessoais, que estejam envolvidos na coleta de dados pessoais ou no desenvolvimento de ferramentas utilizadas para processar os dados pessoais em conformidade com as Requisitos do Treinamento sobre Privacidade apenas a este instrumento na forma do Anexo 2.

NORMA 12 – AUDITORIA

Norma 12 – A Rakuten cumprirá com o Protocolo de auditoria estabelecido no Anexo 3.

NORMA 13 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Norma 13 – A Rakuten cumprirá com o Procedimento de tratamento de reclamações estabelecido no Anexo 4.

NORMA 14 – COOPERAÇÃO COM AS AUTORIDADES DE SUPERVISÃO

Norma 14 – A Rakuten cumprirá com o Procedimento de cooperação estabelecido no Anexo 5.

NORMA 15 – ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS

Norma 15 – A Rakuten cumprirá com o Procedimento de atualização da Política vinculativa de normas globais corporativas de proteção de dados estabelecido no Anexo 6.

NORMA 16 – MEDIDAS A TOMAR QUANDO A LEGISLAÇÃO NACIONAL IMPEDIR A CONFORMIDADE COM A POLÍTICA

Norma 16A – A Rakuten assegura que o gerente de privacidade global será prontamente informado, salvo se proibido por lei, sempre que a Rakuten considerar que a legislação aplicável a impede de cumprir as obrigações decorrentes da política ou tenha um efeito substancial sobre a sua capacidade de cumprir com a política.

Norma 16B – A Rakuten assegura que o gerente de privacidade global tomará uma decisão responsável sobre as medidas necessárias quando houver conflito entre a legislação aplicável e esta Política, e consultará a autoridade de supervisão competente em caso de dúvidas.

Norma 16C – A Rakuten assegura que, sempre que receber um pedido juridicamente vinculativo de uma autoridade pública para a divulgação de dados pessoais exportados da Europa de acordo com esta Política, salvo se proibida de fazê-lo por uma autoridade competente, suspenderá o pedido temporariamente e notificará imediatamente o membro do grupo que exportou os dados pessoais, salvo se proibido, como por uma proibição decorrente de lei penal para preservar a confidencialidade de uma investigação policial, nesse caso o membro de grupo esforçar-se-á ao máximo para obter o direito de renunciar a essa proibição, para comunicar o máximo de informações que puder e, assim que possível, poder demonstrar que o fez.

Se, no caso acima, embora tenha se esforçado ao máximo, o membro do grupo não conseguir se comunicar com o membro do grupo que exportou os dados pessoais, ele fornecerá anualmente informações gerais à CNPD sobre os pedidos recebidos. Em qualquer caso, o membro do grupo que importou os dados pessoais tomará todas as medidas possíveis para assegurar que as divulgações dos dados pessoais feitas por ele a qualquer autoridade pública não sejam grandes, desproporcionais e indiscriminadas, de forma que iria além do necessário em uma sociedade democrática.

SEÇÃO C: DIREITOS DE TERCEIROS BENEFICIÁRIOS A legislação de proteção de dados da Europa afirma que os clientes, funcionários e comerciantes cujas informações pessoais forem processadas na Europa por um membro do grupo (a "**entidade exportadora**") e transferidos a um membro do grupo de fora da Europa (a "**entidade importadora**") precisa ser capaz de se beneficiar de certos direitos, visando aplicar a política da seguinte forma:

- **Reclamações:** As pessoas podem fazer reclamações à Rakuten Europe S.à r.l. e/ou a uma autoridade de supervisão da Europa na jurisdição da entidade exportadora, de acordo com o Procedimento de tratamento de reclamações.
- **Ação judicial:** As pessoas podem ajuizar ações judiciais diretamente contra a Rakuten Europe S.à r.l..
- **Responsabilidade:** As pessoas podem buscar reparação adequada da Rakuten Europe S.à r.l., inclusive a reparação de violação desta política por qualquer entidade importadora e, quando cabível, receber indenização da Rakuten Europe S.à r.l. por qualquer dano sofrido resultante de violação desta política por um membro do grupo, de acordo com a determinação de um tribunal ou outra autoridade competente.
- As pessoas têm também o direito de obter uma cópia da política e do acordo intragrupo celebrado pela Rakuten associado à política.

Caso seja feita uma reclamação em que a pessoa alegue ter sofrido danos e possa demonstrar a probabilidade de o dano ter ocorrido por conta de uma violação desta política, a Rakuten Europe S. à r.l. concorda que o ônus de provar que uma entidade importadora não é responsável pela violação, ou que a violação não ocorreu, recai sobre a Rakuten Europe S.à r.l.

3. ANEXOS

ANEXO 1

Procedimento de Solicitação de Acesso do Titular

POLÍTICA VINCULATIVA DE NORMAS CORPORATIVAS GLOBAIS DA RAKUTEN

Procedimento de Solicitação de Acesso do Titular

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 Em algumas jurisdições, as leis de proteção de dados dão às pessoas o direito de serem informadas caso quaisquer de seus dados pessoais serem processados por uma organização. Isso é conhecido na Europa como "direito de acesso do titular." Este Procedimento de solicitação de acesso do titular ("**Procedimento**") estabelece a forma como a Rakuten lidará com essas solicitações.
- 1.2 Este Procedimento também estabelece os direitos que as pessoas têm em relação aos seus dados pessoais nos termos da legislação da Europa e de outras jurisdições, e como a Rakuten lida com as solicitações relacionadas a estes direitos. Esses direitos são os direitos de retificação, de exclusão, à portabilidade dos dados, à restrição ao processamento das informações pessoais e o direito de oposição ao referido processamento.
- 1.3 Todas as consultas relacionadas a este Procedimento deverão ser encaminhadas ao Escritório de Privacidade Global ou, quando possível, a um responsável de privacidade local.

2. DADOS PESSOAIS SUJEITOS À LEGISLAÇÃO DA EUROPA

- 2.1 As pessoas cujos dados pessoais sejam coletados e/ou usados pela Rakuten na Europa e transferidos entre os membros do grupo da Rakuten ("**membros do grupo**") beneficiam-se dos direitos mencionados acima e as solicitações serão tratadas em conformidade com os termos do presente Procedimento, salvo se a lei de proteção de dados aplicável da Europa entrar em conflito com este Procedimento, hipótese em que a lei de proteção de dados local prevalecerá.

3. INFORMAÇÕES PESSOAIS COLETADAS FORA DA EUROPA

- 3.1 Se as leis locais dos membros do grupo não europeus contiverem direitos semelhantes aos mencionados acima, os membros do grupo tratarão dessas solicitações em conformidade com este Procedimento, salvo se ele estiver em conflito com a lei de proteção de dados aplicável e, nesse caso, a lei de proteção de dados local prevalecerá.

4. DIREITO DAS PESSOAS DE SOLICITAR ACESSO

- 4.1 Uma pessoa que fizer uma solicitação de acesso à Rakuten nos termos das cláusulas 2 ou 3, acima, tem direito a:
 - (a) ser informado caso a Rakuten detenha e esteja processando os dados pessoais dessa pessoa;
 - (b) receber uma descrição das categorias dos dados pessoais e as finalidades para as quais estejam sendo mantidas e processadas;
 - (c) os destinatários ou classes de destinatários e suas localizações a quem as informações sejam, ou poderão ser, divulgadas pela Rakuten;
 - (d) o período de retenção ou os critérios para determinar este período;
 - (e) o direito de fazer reclamação junto a uma autoridade de supervisão competente;

- (f) a existência de tomadas de decisões automatizadas, incluindo a criação de perfis;
- (g) se os dados não forem coletados diretamente da pessoa, qualquer informação disponível sobre a sua origem;
- (h) a existência do direito de retificação, exclusão, restrição de processamento dos dados pessoais e direito de oposição ao referido processamento;
- (i) quando os dados são transferidos para outro país, o direito de ser informado sobre o uso recai sobre a Política vinculativa de normas corporativas como medidas de proteção para a transferência; e
- (j) comunicações claras de seus dados pessoais mantidos pela Rakuten e quando for solicitada uma cópia deles.

4.2 A solicitação deve ser feita por escrito e pode incluir e-mail ou outros meios eletrônicos.²

4.3 A Rakuten deve lidar com a solicitação de acesso do titular dentro de um mês a contar do recebimento da solicitação (ou qualquer outro prazo que venha a ser determinado pela legislação do país no qual os dados pessoais foram coletados). Esse período poderá ser prorrogado por mais dois meses, conforme necessário e permitido pela legislação aplicável, levando-se em consideração a complexidade e o número de solicitações.

5. PROCESSOS

5.1 O recebimento de uma solicitação de acesso do titular deverá ser tratado de acordo com este Procedimento.

- (a) Caso a Rakuten receba qualquer solicitação de dados pessoais de uma pessoa, o fato precisa ser repassado ao Escritório de Privacidade Global imediatamente após o recebimento, indicando a data na qual foram recebidos, juntamente com quaisquer outras informações que possam auxiliar o Escritório de Privacidade Global a lidar com a solicitação.
- (b) Não há necessidade de a solicitação ser oficial ou mencionar a lei de proteção de dados para que se qualifique como solicitação de acesso do titular.

5.2 Passos iniciais

- (a) O Escritório de Privacidade Global fará uma avaliação inicial da solicitação para decidir se a solicitação de acesso do titular se enquadra no âmbito deste Procedimento e se é necessária a confirmação da identidade, ou qualquer outra informação.
- (b) O Escritório de Privacidade Global entrará em contato com a pessoa, por escrito, para confirmar o recebimento da solicitação de acesso do titular, solicitará a confirmação da identidade ou informações adicionais, caso necessário, ou recusará a solicitação, caso se aplique alguma exceção quanto ao acesso do titular.

² Salvo se a legislação de proteção de dados local prever e autorizar a realização de uma solicitação oral e, nesse caso, a Rakuten documentará a solicitação e fornecerá uma cópia à pessoa que a fez antes de lidar com a tal solicitação.

6. EXCEÇÕES AO DIREITO DE ACESSO DO TITULAR

6.1 A solicitação de acesso do titular poderá ser recusada pelos seguintes motivos:

- (a) Nos casos em que a solicitação de acesso do titular seja feita a um membro do grupo europeu e esteja relacionada ao uso ou coleta de dados pessoais por esse membro do grupo, caso a recusa de fornecer informações seja consistente com a lei de proteção de dados no âmbito da jurisdição em que esse membro do grupo esteja localizado; ou
- (b) nos casos em que a solicitação de acesso do titular esteja relacionada aos dados pessoais usados ou coletados por um membro do grupo europeu, mas a solicitação não se enquadre na cláusula 6.1(a) pelo fato de ter sido feita a um membro do grupo não europeu para o qual os dados pessoais tenham sido transferidos, caso os motivos para reter esses dados pessoais sejam consistentes com a lei de proteção de dados no âmbito da jurisdição de onde os dados foram transferidos; ou
- (c) caso os dados pessoais sejam mantidos pela Rakuten em formato não automatizado e não sejam nem não farão parte de um banco de dados; ou
- (d) nos casos em que os dados pessoais não sejam originados da Europa e (observadas as disposições da lei local aplicável), o fornecimento dos dados pessoais exija que a Rakuten faça esforços desproporcionais; ou
- (e) nos casos em que a solicitação de acesso do titular for feita a um membro do grupo não europeu em circunstâncias nas quais se aplique a cláusula 3.1, e caso a recusa de fornecer as informações seja consistente com a lei aplicável ao membro do grupo que tenha coletado e transferido os dados pessoais.

7. PESQUISA E RESPOSTA DA RAKUTEN

- 7.1 O Escritório de Privacidade Global tomará providências para realizar a pesquisa de todos os bancos de dados relevantes, sejam eles em formato eletrônico ou em papel.
- 7.2 O Escritório de Privacidade Global poderá encaminhar os casos complexos ao diretor executivo do departamento Jurídico para orientação, principalmente quando a solicitação incluir informações relacionadas a terceiros ou quando a divulgação de dados pessoais possa prejudicar a confidencialidade comercial ou os processos judiciais.
- 7.3 As informações solicitadas serão agrupadas pelo Escritório de Privacidade Global em um formato facilmente compreensível (os códigos internos ou números de identificação usados pela Rakuten correspondentes aos dados pessoais deverão ser convertidos antes da sua divulgação). O Escritório de Privacidade Global elaborará uma carta explicativa incluindo as informações exigidas em resposta a uma solicitação de acesso do titular.
- 7.4 Nos casos em que o fornecimento das informações de forma permanente não seja possível ou exija um esforço desproporcional, não há obrigação de fornecer a cópia permanente das informações. Em tais circunstâncias, a pessoa terá a oportunidade de acessar as informações por meio de inspeção ou de receber as informações de outra forma.

8. SOLICITAÇÕES DE RESTRIÇÃO, OCULTAÇÃO, RETIFICAÇÃO OU OBJEÇÃO AO PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 8.1 Em casos de solicitação de restrição, ocultação, retificação ou objeção ao processamento das informações pessoais de uma pessoa, tal solicitação deve ser considerada e tratada pelo Escritório de Privacidade Global, conforme adequado. Uma solicitação pode ser recusada de acordo com a lei local aplicável.
- 8.2 Caso uma solicitação recomende a alteração dos dados pessoais de uma pessoa, os dados deverão ser retificados ou atualizados de acordo, caso a Rakuten esteja convencida de que existe base legítima para isso.
- 8.3 Quando a Rakuten exclui, anonimiza, retifica, restringe ou cumpre um processamento de dados pessoais, a Rakuten notifica outros membros do grupo ou os subprocessadores para os quais os dados pessoais tenham sido divulgados de acordo, os quais também atualizarão seus registros.
- 8.4 Caso a solicitação à Rakuten seja para deixar de processar os dados pessoais da pessoa porque os direitos e liberdades dessa pessoa estão sendo prejudicados em virtude do processamento pela Rakuten, ou com base em outras razões imperiosas e legítimas, a questão será encaminhada ao Escritório de Privacidade Global para avaliação. Sempre que o processamento efetuado pela Rakuten for exigido por lei, a solicitação não será considerada válida.

9. SOLICITAÇÕES DE PORTABILIDADE DE DADOS

- 9.1 Segundo a lei de proteção de dados da Europa, as pessoas têm o direito de receber os seus dados pessoais que forneceram à Rakuten em um formato estruturado, normalmente utilizado e legível por máquina, e têm o direito de solicitar que essas informações sejam enviadas pela Rakuten para outro controlador, onde for tecnicamente viável. Esse é o direito à portabilidade dos dados segundo a lei de proteção de dados da Europa.
- 9.2 O direito de portabilidade de dados aplica-se somente:
- (a) a dados pessoais que uma pessoa tenha fornecido à Rakuten [não dados inferidos ou derivados, criados pela Rakuten como resultado da análise de dados fornecidos pela pessoa (p. ex., resultados algorítmicos)];
 - (b) quando o processamento desses dados pessoais for baseado no consentimento da pessoa (p. ex., para o processamento de dados pessoais de categorias especiais) ou destina-se à execução de um contrato; e
 - (c) quando o processamento for realizado por meios automatizados (p. ex., por de um sistema de TI, não sendo um registro impresso/de papel).
- 9.3 A solicitação deve ser respondida no prazo de um mês. Isso poderá ser estendido para dois meses, quando a solicitação for complexa ou quando a Rakuten receber várias solicitações.
- 9.4 A Rakuten compilará os dados pessoais sobre o solicitante de forma que atenda às exigências estabelecidas em 9.1 e 9.2, acima. A Rakuten poderá negar uma solicitação de portabilidade de dados por motivos permitidos dentro da lei de proteção de dados da Europa ou da legislação local aplicável. Esta avaliação será feita pelo Escritório de Privacidade Global.

ANEXO 2

Requisitos do Treinamento sobre Privacidade

Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais da Rakuten

Requisitos do Treinamento sobre Privacidade

1. HISTÓRICO

- 1.1 A Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais da Rakuten (a "**Política**") estabelece um quadro para a transferência de informações pessoais entre os membros do grupo Rakuten ("**Membros do Grupo**"). O objetivo dos Requisitos de Treinamento sobre Privacidade é oferecer um resumo da forma na qual a Rakuten treina o seu pessoal (os "**funcionários**") quanto aos requisitos da Política.
- 1.2 O *Global Privacy Office* (Escritório Global de Privacidade) da Rakuten no **IT Security Governance Department** (Departamento de Governança de segurança TI) tem responsabilidade global pelo treinamento de conformidade com a privacidade na Rakuten, incluindo a realização e acompanhamento dos programas de Treinamento sobre Privacidade da Rakuten. O treinamento sobre a Política é supervisionado pelo *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) e pelo *Privacy Strategy Group* (Grupo de Estratégia de Privacidade).
- 1.3 Todos os funcionários da Rakuten recebem treinamento periódico sobre privacidade e proteção de dados (o "**Treinamento Geral sobre Privacidade**") e segurança da informação.
- 1.4 Os funcionários com acesso permanente ou regular a informações pessoais, envolvidos na coleta de informações pessoais ou no desenvolvimento de ferramentas para tratar informações pessoais, recebem treinamento personalizado adicional sobre a Política (o "**Treinamento sobre a Política BCR**") e questões específicas de proteção de dados relevantes à sua função e localização. Este treinamento é descrito mais detalhadamente abaixo e realizado regularmente.
- 1.5 O Treinamento Geral sobre Privacidade e o Treinamento sobre a Política BCR são conjuntamente denominados neste documento como "**Programa de Treinamento sobre Conformidade e Privacidade.**"

2. VISÃO GERAL DO TREINAMENTO NA RAKUTEN

- 2.1 Todos os funcionários da Rakuten são obrigados a participar do programa de Treinamento Geral sobre Privacidade uma vez a cada [dois] anos. O programa é denominado programa de Treinamento sobre Segurança e Privacidade de Dados.
- 2.2 O Treinamento Geral sobre Privacidade abrange uma série de assuntos, incluindo a privacidade de dados, violações de dados, políticas e procedimentos de Privacidade e de Segurança da Informação da Rakuten.
- 2.3 Além do treinamento descrito na cláusula 2.1 e 2.2, a Rakuten também oferece treinamento específico sobre a Política conforme descrito na cláusula 4 abaixo.

3. OBJETIVOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO SOBRE PRIVACIDADE E CONFORMIDADE NA RAKUTEN

- 3.1 O objetivo do **Programa de Treinamento sobre Privacidade e Conformidade** da Rakuten é ajudar a criar e manter um ambiente no qual os funcionários:
 - (a) tenham conhecimento dos princípios básicos de privacidade de dados, confidencialidade e segurança da informação;

- (b) compreendam as políticas e procedimentos de Privacidade e Segurança da Informação da Rakuten; e
- (c) quando tenham acesso permanente ou regular a informações pessoais, e/ou estejam envolvidos na coleta de informações pessoais ou no desenvolvimento de ferramentas para tratar informações pessoais, recebam treinamento adequado, conforme descrito na cláusula 4, para que possam tratar as informações pessoais em conformidade com a Política.

3.2 Proteção geral de dados e treinamento sobre a privacidade para novos funcionários

- (a) Os novos funcionários devem concluir o Treinamento Geral sobre Privacidade e o Treinamento sobre a Política BCR (caso necessário) pouco após a sua contratação pela Rakuten.

3.3 Proteção geral de dados e treinamento sobre privacidade para todos os funcionários

- (a) Os funcionários do mundo inteiro recebem o Treinamento Geral sobre Privacidade. Este treinamento aborda os direitos e princípios básicos de privacidade de dados e segurança de dados em conformidade com os requisitos da Política. Ele é projetado para ser informativo e de uso fácil, despertando interesse no assunto. A conclusão do curso é monitorada e implementada pelo *Global Privacy Office* (Escritório Global de Privacidade) da Rakuten, que incentiva a conclusão de 100% do curso por todos os funcionários obrigados anualmente e presta contas ao Chief Compliance Officer (Superintendente de Conformidade).
- (b) Todos os funcionários também se beneficiam de comunicações ocasionais que consistem em e-mails, mensagens instantâneas publicadas nas páginas da intranet da Rakuten, transmitindo a importância das questões de segurança da informação e proteção de dados relevantes à Rakuten, incluindo, por exemplo, as redes sociais, trabalho remoto, a contratação de operadores de dados e a proteção de informações confidenciais.

4. TREINAMENTO SOBRE A POLÍTICA BCR

4.1 O treinamento sobre a Política da Rakuten cobrirá as seguintes áreas principais e os funcionários receberão treinamento adequado às suas funções e responsabilidades na Rakuten:

- (a) Histórico e fundamentação:
 - (i) O que é a lei de proteção de dados?
 - (ii) Como a lei de proteção de dados afetará a Rakuten internacionalmente
 - (iii) O escopo da Política
 - (iv) Terminologia e conceitos
- (b) A Política:
 - (i) Explicação sobre a Política
 - (ii) Exemplos práticos
 - (iii) Os direitos que a Política concede aos indivíduos

- (c) Quando necessário ao trabalho de um funcionário, o treinamento cobrirá os seguintes procedimentos ao abrigo da Política:
- (i) Procedimento de Solicitação de Acesso do Titular
 - (ii) Protocolo de Auditoria
 - (iii) Procedimento de Atualização
 - (iv) Procedimento de Cooperação
 - (v) Procedimento de Tratamento de Reclamações

5. **MAIS INFORMAÇÕES**

Em caso de dúvidas sobre o treinamento ao abrigo da Política, entre em contato com o Global Privacy Office (Escritório Global de Privacidade), através do e-mail: rakuten-privacy@mail.rakuten.com.

ANEXO 3

Protocolo de Auditoria

Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais da Rakuten

Protocolo de Auditoria

1. HISTÓRICO

- 1.1 O objetivo da Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais da Rakuten (a "**Política**") é proteger as informações pessoais transferidas entre os membros do grupo Rakuten ("**Membros do Grupo**").
- 1.2 Nos Estados-Membros da União Europeia, a partir dos quais as informações pessoais são transferidas, e quando aplicável em outros países, conforme exigido pelas leis locais de proteção de dados, a Política requer a aprovação das autoridades de proteção de dados. A exigência de algumas autoridades de proteção de dados é que a Rakuten faça auditorias de conformidade com a Política e preencha determinadas condições ao fazê-lo. Este documento descreve a forma na qual a Rakuten deve tratar de tais requisitos.
- 1.3 O papel do *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) da Rakuten na sede do grupo no Japão e do *Global Privacy Office* (Escritório Global de Privacidade) é dar orientações sobre a coleta e o uso de informações pessoais sujeitas à Política, e avaliar a coleta e o uso das informações pessoais pelos Membros do Grupo quanto aos potenciais riscos relativos à privacidade. A coleta e o uso de informações pessoais estão, portanto, continuamente sujeitos à análise e avaliação detalhadas. Assim, embora este Protocolo de Auditoria descreva o processo de avaliação formal adotado pela Rakuten para garantir o cumprimento da Política, conforme exigido pelas autoridades de proteção de dados, esta é apenas uma forma que a Rakuten tem de garantir que as disposições da Política sejam observadas e ações corretivas tomadas conforme o necessário.

2. ABORDAGEM

2.1 Visão geral da auditoria

- (a) O cumprimento da Política é supervisionado diariamente pelo *Global Privacy Office* (Escritório Global de Privacidade).
- (b) O *Internal Audit Department* (Departamento de Auditoria Interna), que inclui auditores credenciados, será responsável pela execução e/ou supervisão das auditorias independentes de conformidade com a Política e garantirá que essas auditorias tratem de todos os aspectos da Política. O *Internal Audit Department* (Departamento de Auditoria Interna) será responsável por assegurar que todas as questões ou casos de não conformidade sejam levados ao conhecimento do *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) e que sejam tomadas ações corretivas dentro de um prazo razoável para garantir a conformidade.

2.2 Cronograma e escopo das auditorias

- (a) As auditorias da Política serão realizadas:
 - (i) anualmente de acordo com os Procedimentos de Auditoria da Rakuten; e
 - (ii) mais frequentemente a pedido do *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade); e
 - (iii) quando o *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) considerar necessário.

- (b) O escopo da auditoria realizada será determinado pelo Internal Audit Department (Departamento de Auditoria Interna) a partir de uma análise baseada no risco, que levará em consideração critérios relevantes, como por exemplo: áreas atuais de foco regulatório, requisitos específicos da indústria, se for o caso, as áreas de novo risco ou risco específico para o negócio, áreas de não-conformidade, áreas com alterações nos sistemas ou processos usados para proteger as informações, áreas onde tenha havido ocorrências ou reclamações em auditorias anteriores, o período desde a última análise, e a natureza, método e localização das informações pessoais tratadas.

2.3 Auditores

A auditoria dos procedimentos e controles existentes para garantir o cumprimento dos compromissos assumidos na Política será realizada pelo *Internal Audit Department* (Departamento de Auditoria Interna) da Rakuten, e a Rakuten também poderá fazer uso de outros auditores internos/externos credenciados, conforme determinado pela Rakuten.

2.4 Relatório

Após a conclusão da auditoria, o relatório e as conclusões serão colocados à disposição do *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) e da Rakuten, Inc. Será disponibilizado ao Conselho de Administração um resumo das constatações que incluirá os pormenores de quaisquer ações corretivas, recomendações e prazos necessários para que sejam tomadas as medidas corretivas.

Mediante solicitação, com observância da lei aplicável, e respeito da confidencialidade e segredos comerciais das informações fornecidas, a Rakuten tem por justo e acordado fornecer cópias dos resultados de qualquer auditoria da Política às autoridades de proteção de dados da jurisdição competente.

O *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) da Rakuten será responsável por entrar em contato com as autoridades de proteção de dados da jurisdição competente a fim de fornecer as informações descritas acima.

Além disso, a Rakuten tem por justo e acordado que as autoridades de proteção de dados da jurisdição competente podem auditar os Membros do Grupo para efeitos de avaliação do cumprimento desta Política de acordo com os termos do Procedimento de Cooperação arrolado a este instrumento na forma do Anexo 5 da Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais da Rakuten.

ANEXO 4

Procedimento do tratamento de reclamações

POLÍTICA VINCULATIVA DE NORMAS CORPORATIVAS GLOBAIS DA RAKUTEN

Procedimento do tratamento de reclamações

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 A Política vinculativa de normas corporativas globais (a "**Política**") protege os dados pessoais transferidos entre os membros do grupo Rakuten ("**membros do grupo**"). O objetivo deste Procedimento do tratamento de reclamações é explicar o tratamento dado às reclamações apresentadas por pessoas físicas cujos dados pessoais sejam processados pela Rakuten de acordo com a Política.

2. COMO AS PESSOAS PODEM APRESENTAR RECLAMAÇÕES

- 2.1 Todas as reclamações apresentadas no âmbito da Política podem ser enviadas por escrito ao Escritório Global de Privacidade (Global Privacy Office) da Rakuten na Rakuten Europe S.à r.l. para o e-mail rakuten-privacy@mail.rakuten.com.

3. QUEM TRATA DAS RECLAMAÇÕES?

- 3.1 O Escritório de Privacidade Global da Rakuten ou, quando apropriado, o responsável pela privacidade local tratará de todas as reclamações decorrentes da Política. O Escritório Global de Privacidade da Rakuten entrará em contato com as respectivas unidades comerciais para investigar a reclamação. O Escritório Global de Privacidade dará a resposta.

4. QUANTO TEMPO LEVA PARA SE OBTER A RESPOSTA?

- 4.1 O Escritório Global de Privacidade da Rakuten acusará o recebimento da reclamação ao interessado em 5 dias úteis, e posteriormente investigará e dará uma resposta fundamentada em dois meses. Se, devido à complexidade da reclamação, não puder ser dada uma resposta fundamentada dentro deste prazo, o Escritório Global de Privacidade da Rakuten fornecerá informações ao reclamante quanto à questão em causa e dará uma estimativa arrazoada (não superior a seis meses) do prazo no qual será dada a resposta.

5. CASOS EM QUE O RECLAMANTE CONTESTA UMA RESPOSTA

- 5.1 Se o reclamante contestar a resposta ou qualquer conclusão do Escritório Global de Privacidade (ou da pessoa ou do departamento da Rakuten que tratar da reclamação), e informar o caso à Rakuten, a questão será encaminhada ao diretor de conformidade (Chief Compliance Officer), que analisará o caso e informará ao reclamante sua decisão, aceitando a resposta original ou substituindo-a por uma nova resposta. O diretor de conformidade dará um retorno ao reclamante no prazo de seis meses após o recebimento. Se a reclamação for mantida, o diretor de conformidade tomará providências para que as medidas necessárias sejam tomadas como consequência.

A Rakuten reconhece que algumas leis de proteção de dados proporcionam às pessoas o direito de apresentar reclamações a uma autoridade de proteção de dados ou a outra autoridade competente, e/ou de ajuizar ação em um foro competente, independente do fato de terem primeiramente apresentado ou não uma reclamação à Rakuten (como as leis de proteção de dados na Europa, conforme dispostas na seção C).

ANEXO 5

Procedimento de Cooperação

POLÍTICA VINCULATIVA DE NORMAS CORPORATIVAS GLOBAIS DA RAKUTEN

Procedimento de Cooperação

1. INTRODUÇÃO

Este Procedimento de Cooperação define a maneira pela qual a Rakuten irá cooperar com as autoridades de proteção de dados com jurisdição competente ao abrigo da Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais (a "**Política**").

2. PROCEDIMENTO DE COOPERAÇÃO

2.1 Caso seja necessário, a Rakuten disponibilizará o pessoal necessário para o diálogo com uma autoridade de proteção de dados com jurisdição competente sobre a Política.

2.2 A Rakuten ativamente analisará e levará em consideração:

- (a) quaisquer decisões tomadas pelas autoridades de proteção de dados pertinentes quanto a todas as questões de direito de proteção de dados que possam afetar qualquer aspecto do tratamento de informações pessoais referidos na Política; e
- (b) se for o caso, as considerações do Grupo de Trabalho do Artigo 29, conforme descrito nas suas orientações publicadas sobre a Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais.

2.3 Sem prejuízo da lei aplicável e do respeito à confidencialidade e segredos comerciais das informações fornecidas, a Rakuten fornecerá, mediante solicitação, cópias dos resultados de qualquer auditoria da Política a uma autoridade de proteção de dados com jurisdição competente.

2.4 A Rakuten tem por justo e acordado que:

- (a) caso qualquer membro do grupo Rakuten ("**Membro do Grupo**") esteja localizado na jurisdição de uma autoridade de proteção de dados estabelecida na Europa, a Rakuten tem por justo e acordado que essa autoridade de proteção de dados específica pode auditar esse Membro do Grupo com a finalidade de analisar a conformidade com a Política, de acordo com a legislação aplicável do país no qual o Membro do Grupo está localizado; e
- (b) caso um Membro do Grupo esteja localizado fora da Europa, a Rakuten tem por justo e acordado que uma autoridade de proteção de dados com jurisdição competente pode auditar esse Membro do Grupo para efeitos de avaliar o cumprimento desta Política de acordo com a legislação aplicável no país, a partir do qual as informações pessoais foram transferidas no âmbito da Política, concedendo um aviso prévio razoável e durante o horário comercial, com pleno respeito à confidencialidade das informações obtidas e os segredos comerciais da Rakuten (a menos que este requisito entre em conflito com a lei local aplicável).

2.5 A Rakuten tem por justo e acordado cumprir a decisão formal da autoridade de proteção de dados responsável, quando não for aplicável o exercício do direito de recurso, relativo a quaisquer questões que digam respeito à interpretação e aplicação da Política ou qualquer aspecto da mesma.

ANEXO 6

Procedimento de Atualização

POLÍTICA VINCULATIVA DE NORMAS CORPORATIVAS GLOBAIS DA RAKUTEN

Procedimento de Atualização

1. INTRODUÇÃO

Este Procedimento de Atualização das Normas Corporativas Globais define a maneira pela qual a Rakuten comunicará as alterações à Política Vinculativa de Normas Corporativas Globais (a "**Política**") às autoridades de proteção de dados com jurisdição sobre a Política, aos titulares dos dados, aos seus clientes, comerciantes e aos membros do grupo da Rakuten ("**Membros do Grupo**") vinculados à Política.

2. ALTERAÇÕES SUBSTANCIAIS DA POLÍTICA

2.1 A Rakuten comunicará qualquer alteração relevante da Política, logo que seja razoavelmente possível, à Comissão Nacional de Proteção de Dados de Luxemburgo ("**CNPD**") e quaisquer outras autoridades pertinentes de proteção de dados com jurisdição sobre a Política de acordo com os requisitos necessários.

3. ALTERAÇÕES ADMINISTRATIVAS À POLÍTICA

3.1 A Rakuten comunicará as alterações à Política, que tenham natureza administrativa (incluindo alterações na lista de Membros do Grupo) ou que tenham ocorrido como resultado de uma alteração na legislação aplicável sobre a proteção de dados em qualquer país relevante, por meio de qualquer ato legislativo, judicial ou medida de autoridade de fiscalização, à CNPD e a quaisquer outras autoridades de proteção de dados com jurisdição sobre a Política, ao menos uma vez por ano. A Rakuten oferecerá também uma breve explicação à CNPD e a quaisquer outras autoridades de proteção de dados relevantes dos motivos de quaisquer alterações à Política notificadas.

4. COMUNICAÇÃO E REGISTRO DAS ALTERAÇÕES À POLÍTICA

4.1 A Política contém um registro de alterações que define a data de revisão da Política e os detalhes de quaisquer revisões realizadas. O *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) da Rakuten manterá uma lista atualizada das alterações feitas à Política.

4.2 A Rakuten comunicará todas as alterações à Política, quer sejam de natureza administrativa ou material:

- (a) aos Membros do Grupo vinculados à Política; e
- (b) aos titulares dos dados que se beneficiam da Política, por meio de notificações públicas publicadas de forma adequada.

4.3 O *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) da Rakuten manterá uma lista atualizada dos Membros do Grupo vinculados à Política. Esta informação será disponibilizada pela Rakuten mediante solicitação.

5. NOVOS MEMBROS DO GRUPO

O *Global Privacy Manager* (Gestor Global de Privacidade) da Rakuten garante que os novos Membros do Grupo se vinculem à Política antes da transferência de suas informações pessoais.