

1. INTRODUÇÃO

Esta Política tem por finalidade demonstrar o compromisso das entidades do Sicoob com a privacidade e a proteção das informações recebidas de seus clientes, principalmente dados pessoais, de acordo com a legislação em vigor, com transparência e clareza.

São entidades do Sicoob:

1. as cooperativas centrais e singulares, bem como suas empresas controladas;
2. o Centro Cooperativo Sicoob (CCS): estrutura organizacional unificada de 3º (terceiro) grau, integrado pelas seguintes entidades sistêmicas:
 - a) Banco Cooperativo Sicoob S.A. (Banco Sicoob);
 - b) Sicoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (Sicoob DTVM);
 - c) Sicoob Soluções de Pagamento Ltda. (Sicoob Pagamentos);
 - d) Fundação Sicoob de Previdência Privada (Sicoob Previ);
 - e) Sicoob Administradora de Consórcios Ltda. (Sicoob Consórcios);
 - f) Sicoob Seguradora de Vida e Previdência Privada S.A. (Sicoob Seguradora);
 - g) Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Ltda. (Sicoob Confederação);
 - h) Fundo de Proteção do Sicoob;
 - i) Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável (Instituto Sicoob).

Esta Política descreve as principais regras sobre o tratamento dos seus dados pessoais quando atendemos **Você** em nossos ambientes, sejam eles virtuais ou físicos, ou em nossos serviços.

Para acessar e utilizar as funcionalidades disponibilizadas em nossos ambientes ou serviços, **Você** declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente dos termos aqui dispostos, e conferindo a sua livre e expressa concordância para o tratamento dos dados de acordo com as condições especificadas a seguir.

As funcionalidades disponibilizadas em nossos ambientes são destinadas para maiores de 18 (dezoito) anos.

O tratamento de dados pessoais de menores de 18 (dezoito) anos somente ocorrerá mediante autorização expressa do seu representante legal.

Caso **Você** realize a contratação de apenas um dos serviços, as regras dispostas nesta Política permanecerão aplicáveis, no que lhe couber, sem prejuízo de informações adicionais a serem prestadas por **Nós**.

Você declara que fez a leitura completa e atenta desta Política, estando plenamente ciente e conferindo, assim, sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados, incluindo a coleta das informações aqui mencionadas, bem como com a sua utilização para os fins abaixo especificados.

2. SOBRE OS DADOS COLETADOS

2.1 Como os dados são coletados.

Os dados, incluindo os dados pessoais, poderão ser coletados quando **Você** nos submete ou quando **Você** interage em nossos ambientes e serviços, da seguinte forma:

O que se coleta?	Para que se coleta?
Dados cadastrais (ambientes físicos e virtuais)	
Nome completo/razão social	i) identificar e autenticar Você ;
CPF/CNPJ	ii) cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados pelo cooperado;
Personalidade jurídica (pessoa física ou pessoa jurídica)	iii) ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos serviços;
Gênero	iv) realizar avaliações de crédito;
E-mail	v) ampliar nosso relacionamento, informar Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos considerados relevantes para Você ;
Telefones para contato	vi) permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria;
Foto	vii) possibilitar o acesso e uso dos recursos e das funcionalidades da plataforma por Você ;
Voz	viii) garantir a portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de atuação, caso seja solicitado por Você , cumprindo com a obrigação do art. 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14/8/2018);
Escolaridade	ix) proteger Você no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias;
Endereço residencial/comercial	x) cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23/4/2014).
Dados financeiros	
Número da agência bancária	i) cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados por Você , inclusive para o processamento de operações financeiras;
Número da conta bancária	ii) permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria;
Informação sobre existência de conta corrente	iii) possibilitar o acesso a áreas restritas do site;
	iv) proteger Você no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias;
	v) monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da segurança de todos.
Dados de identificação digital	
Endereço IP e porta lógica de origem	(i) possibilitar o acesso a áreas restritas das plataformas;
Registros de data e horário de cada ação que Você realizar	(ii) cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet;
Telas acessadas	(iii) monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da sua e da nossa segurança;
ID da sessão	(iv) cumprir o que estabelece a Resolução Conjunta BCB/CMN nº 6/2023, de 28/5/2023, que dispõe sobre requisitos para o

Cookies	compartilhamento de dados e informações referentes a indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB).
Nome de usuário	
Geolocalização	
dados biométricos	
Biometria facial	i) identificar e autenticar Você ;
Impressão digital	ii) proteger Você , realizando prevenção a fraudes, proteção ao crédito e a riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias;
	iii) cumprir o que estabelece a Resolução Conjunta BCB/CMN nº 6/2023, que dispõe sobre requisitos para compartilhamento de dados e informações referentes a indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB.

2.2 Dados necessários.

A prestação dos serviços e o uso das funcionalidades dos nossos ambientes dependem diretamente de alguns dados informados na tabela apresentada no item 2.1, principalmente os dados cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses dados, poderá ficar impossibilitado de usufruir totalmente dos serviços oferecidos a **Você**.

2.3 Atualização e veracidade dos dados.

Você é o único responsável pela precisão e veracidade (ou pela falta dela) dos dados fornecidos, ou pela sua desatualização. Fique atento, pois é sua responsabilidade garantir a exatidão desses dados e mantê-los atualizados. **Nós** disponibilizamos canais para que **Você** possa manter seus dados sempre corretos.

Da mesma forma, **Nós** não somos obrigados a processar ou tratar quaisquer dos seus dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa imputar às entidades do Sicoob qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se **Você** estiver utilizando nossos ambientes e serviços para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

2.4 Base de dados.

A base de dados, formada por meio da coleta de dados, é de nossa propriedade e responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, ocorrerão dentro dos limites e propósitos do negócio.

2.5 Tecnologias empregadas.

Nós utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

Cookies, cabendo a **Você** configurar o seu navegador de internet, caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas das funcionalidades oferecidas poderão ser limitadas.

Ressaltamos que esse bloqueio não pode ser aplicado aos *cookies* estritamente necessários, que são aqueles utilizados para que o *site* ou a aplicação realize funções básicas e opere corretamente, como *cookies* de autenticação ou de segurança.

Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

Nós poderemos utilizar decisão automatizada e regras de negócios preestabelecidas para otimizar a prestação de serviços financeiros.

3. COMO SEUS DADOS E SUAS INFORMAÇÕES SÃO COMPARTILHADOS

3.1 Hipóteses de compartilhamento dos dados.

Os dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados, sempre respeitando o envio do mínimo de informações necessárias para atingir as finalidades:

- a) com as empresas parceiras necessárias à prestação dos serviços, tais como – mas não se limitando – empresas seguradoras na atuação em conjunto conosco –, sempre exigindo desses parceiros o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados, conforme o item 5.5 desta Política;
- b) de forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;
- c) com empresas afiliadas, subsidiárias, parceiros em *joint venture* e outras empresas que controlamos;
- d) com órgãos de segurança pública, autoridades judiciais, administrativas, regulatórias ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- e) com outros usuários, a partir de sua interação com nossos ambientes virtuais.

4. COMO UTILIZAMOS OS COOKIES

4.1. Por que utilizamos *cookies*.

A utilização de *cookies* é algo comum em qualquer plataforma digital; portanto, os *cookies* são coletados por **Nós** para aprimorar a sua experiência, tanto em termos de *performance* como de usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados serão direcionados às suas necessidades.

4.2. Como são armazenados.

Os *cookies* permitem que as plataformas memorizem informações quando **Você** as acessa, como o idioma preferido, a localização e a recorrência das sessões, e outras variáveis consideradas relevantes para tornar essa experiência muito mais eficiente.

Os *cookies* também poderão ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas, o que permite entender como os usuários utilizam as plataformas, bem como para aprimorar suas estruturas e o seu conteúdo. Não é possível identificar o usuário pessoalmente por meio desses dados.

4.3 Categorias de *cookies* utilizadas por Nós.

Há duas categorias de *cookies* que podem ser utilizadas: *cookies* de sessão e *cookies* persistentes. Os *cookies* de sessão são temporários e permanecerão no seu dispositivo até

que **Você** finalize a navegação; os *cookies* persistentes permanecem no seu dispositivo até que sejam excluídos (o tempo que o *cookie* permanecerá no dispositivo depende da duração do tempo de vida do *cookie* específico e das configurações do navegador utilizado).

Desse modo, apresentam-se a seguir os tipos de *cookies* que poderão ser utilizados nas nossas plataformas:

Categoria	Funcionamento
Cookies de funcionalidade	Permitem que nossos ambientes e serviços forneçam funcionalidades e personalização melhoradas. Podem ser estabelecidos por nós ou por fornecedores nossos. Se não houver permissão para a execução desses <i>cookies</i> , algumas dessas funcionalidades, ou mesmo todas, podem não operar corretamente.
Cookies estritamente necessários	São necessários para que nossos ambientes e serviços realizem funções básicas e operem corretamente, e não podem ser desativados. Normalmente, eles só são configurados em resposta a ações que correspondem a uma solicitação de serviço, tais como: definir as suas preferências de privacidade, iniciar sessão ou preencher formulário.
Cookies de desempenho	Permitem-nos contar visitas e fontes de tráfego, para que possamos medir e melhorar o desempenho dos nossos ambientes e serviços. Eles ajudam-nos a saber quais são as páginas mais e menos populares, e a ver como os visitantes navegam. Todas as informações recolhidas por esses <i>cookies</i> são agregadas e, por conseguinte, anônimas. Se Você não permitir a execução desses <i>cookies</i> , não saberemos quando visitou nossos ambientes e serviços.
Cookies de publicidade	Podem ser estabelecidos nos nossos ambientes e serviços pelos nossos parceiros de publicidade. Podem ser usados por essas empresas para construir um perfil sobre os seus interesses e mostrar-lhe anúncios relevantes em outros <i>sites</i> . Eles não armazenam diretamente informações pessoais, mas são baseados na identificação exclusiva do seu navegador e dispositivo de internet. Se Você não permitir esses <i>cookies</i> , terá menos publicidade direcionada.
Cookies das redes sociais	São estabelecidos por uma série de serviços das redes sociais que adicionamos aos nossos ambientes e serviços, para permitir que Você possa compartilhar o nosso conteúdo com os seus amigos e conhecidos. Eles são capazes de rastrear a sua navegação por outros <i>sites</i> e criar um perfil sobre os seus interesses. Isso pode afetar o conteúdo e as mensagens que vê em outros <i>sites</i> que visita. Se Você não permitir esses <i>cookies</i> , talvez não consiga usar ou ver essas ferramentas de compartilhamento.

4.4 Controle e exclusão de *cookies* não necessários.

Você pode alterar as configurações para bloquear o uso de *cookies* não necessários ou alertá-lo quando um *cookie* estiver sendo enviado para seu dispositivo. Consulte as instruções do seu navegador. Caso **Você** utilize dispositivos diferentes para acessar as plataformas (como computador, *smartphone*, *tablet* etc.), deverá assegurar-se de que cada navegador de cada dispositivo está ajustado para atender suas preferências quanto aos *cookies*.

Desabilitar os *cookies* utilizados por **Nós** pode impactar a experiência nas plataformas. Por exemplo: talvez **Você** não consiga visitar certas áreas de nossa página ou talvez não receba informações personalizadas quando visitar uma página.

Para que **Você** possa, de forma simples e intuitiva, gerir suas preferências quanto aos *cookies* a partir do seu navegador, poderá utilizar um dos seguintes *links*:

- a) para mais informações sobre Navegação Privada e Gestão de *Cookies* no *browser* **Firefox**, clique [aqui](#);
- b) para mais informações sobre Navegação como Incógnito e Gestão de *Cookies* no *browser* **Chrome**, clique [aqui](#);
- c) para mais informações sobre Navegação Privada e Gestão de *Cookies* a partir do *browser* **Microsoft Edge**, clique [aqui](#);
- d) para mais informações sobre Navegação Privada e Gestão de *Cookies* a partir do *browser* **Safari**, clique [aqui](#);
- e) para mais informações sobre Navegação Privada e Gestão de *Cookies* no *browser* **Opera**, clique [aqui](#).

5 COMO SEUS DADOS SÃO PROTEGIDOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS

5.1 Compartilhamento de senhas.

Você também é responsável pelo sigilo de seus dados pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola esta Política e pode comprometer a segurança dos seus dados.

5.2 Cuidados que Você deve tomar.

É muito importante que **Você** proteja seus dados contra acesso não autorizado ao seu computador, à sua conta ou senha, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que **Você** saiba que não serão enviadas por **Nós** mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões como *.exe* e *.com*) ou, ainda, *links* para eventuais *downloads*. E não serão exigidas informações confidenciais, como número de cartão de crédito, no uso dos nossos ambientes.

5.3 Acesso aos dados pessoais, proporcionalidade e relevância.

Internamente, os dados pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do negócio, além do compromisso de confidencialidade e da preservação da sua privacidade nos termos desta Política.

5.4 Links externos.

Quando **Você** utiliza nossos ambientes, poderá ser conduzido, via *link*, a outros portais ou plataformas, que poderão coletar suas informações e ter uma Política de Tratamento de Dados própria.

Caberá a **Você** ler as Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora dos nossos ambientes, sendo de sua responsabilidade aceitá-las ou rejeitá-las. **Nós** não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de

Dados de terceiros, nem pelo conteúdo de quaisquer *sites*, conteúdo ou serviços ligados a ambientes que não sejam os dos nossos serviços.

Serviços de parceiros: Nós possuímos empresas parceiras que oferecem serviços e/ou produtos por meio dos serviços ou funcionalidades que podem ser acessados a partir dos nossos ambientes. Os dados eventualmente fornecidos por **Você** diretamente a essas empresas parceiras serão de responsabilidade delas, estando sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

5.5 Processamento por terceiros sob nossa diretriz.

Caso empresas terceirizadas realizem o tratamento, em nosso nome, de quaisquer dados pessoais que são coletados, elas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

Para otimizar a comunicação, quando **Nós** enviarmos um *e-mail* para **Você**, poderemos receber uma notificação quando o *e-mail* é aberto, desde que essa possibilidade esteja disponível.

6 COMO SÃO ARMAZENADOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

Os dados pessoais coletados e os registros de atividades são armazenados em ambiente seguro e controlado por um prazo mínimo:

Prazo de armazenamento	Fundamento legal
Enquanto durar a relação e não houver pedido de eliminação ou revogação de consentimento	Art. 9º, inciso II, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
11 (onze) anos após o término da relação para os serviços financeiros	Art. 67 da Circular BCB nº 3.978, de 23/1/2020
6 (seis) meses para os dados de identificação digital	Art. 15 do Marco Civil da Internet

6.1 Prazos de armazenamento superiores.

Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes, proteção ao crédito e preservação de direitos, **Nós** poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por prazo maior que as hipóteses que a lei ou norma regulatória estabelece, ou para preservação de direitos.

Os dados coletados serão armazenados em servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*), o que poderá exigir sua transferência e/ou seu processamento fora do Brasil.

Caso seja necessário transferir ou processar seus dados fora do Brasil, Nós o faremos em conformidade com a LGPD e com as demais normas legais e boas práticas referentes ao tema.

7 QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

7.1 Direitos básicos e canal de atendimento.

Você poderá solicitar a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, além da exibição ou retificação de seus dados pessoais, diretamente ao Data Protection Officer (DPO), por meio do formulário disponível, clicando [aqui](#).

Quando o pedido estiver relacionado à confirmação de existência ou disponibilização de acesso aos dados pessoais, o Sicoob responderá a requisição em até 15 (quinze) dias corridos, após a confirmação da identidade do titular.

7.2 Limitação, oposição e exclusão de dados.

Pelos canais de atendimento, **Você** poderá também:

- a) requerer a limitação do uso de seus dados pessoais;
- b) manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus dados pessoais;
- c) solicitar a exclusão de seus dados pessoais que tenham sido coletados no âmbito dos nossos serviços.

Se **Você** retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos serviços e dos nossos ambientes, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis para **Você**.

Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os dados pessoais serão excluídos com o uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada, para fins estatísticos.

8 INFORMAÇÕES SOBRE ESTA POLÍTICA

8.1 Alteração do teor e atualização.

Esta Política está sujeita a constante melhoria e aprimoramento. Nos reservamos ao direito de modificá-la a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente, cabendo a **Você** verificá-la sempre que efetuar o acesso aos nossos ambientes.

Ocorrendo atualizações neste documento que eventualmente demandem nova coleta de consentimento, **Você** será notificado por meio dos canais de contato que **Você** informar.

8.2 Inaplicabilidade.

Caso algum ponto desta Política seja considerado inaplicável por autoridade de dados ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

8.3 Comunicação eletrônica.

Você reconhece que toda comunicação realizada por *e-mail* (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea, telefone ou qualquer outra forma digital também é válida, eficaz e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refira aos serviços, aos seus dados, bem como às condições de sua prestação ou a qualquer outro assunto nele abordado – sendo exceção apenas o que estiver previsto nesta Política como tal.

8.4 Lei aplicável e foro.

Esta Política será interpretada segundo a legislação brasileira, no idioma português, sendo eleito o foro do seu domicílio para dirimir qualquer controvérsia que envolva este documento, salvo ressalva específica de competência pessoal, territorial ou funcional pela legislação aplicável.

9 GLOSSÁRIO

Para os fins desta Política, devem ser consideradas as seguintes definições e descrições, para seu melhor entendimento:

Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Cloud Computing (ou computação em nuvem): tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (como a internet), com o objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.

Cookies: pequenos arquivos enviados pela plataforma, salvos nos dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar a navegação de acordo com o perfil do usuário.

Dados: quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas para a execução dos serviços relacionados aos serviços e ao uso dos nossos ambientes.

Dados Pessoais: dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.

Dados Pessoais Sensíveis: dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.

Data Protection Officer (DPO): pessoa indicada por **Nós** para atuar como canal de comunicação entre o Sicoob, **Você**, os demais titulares de dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). É conhecida também como Encarregada de Dados Pessoais.

Decisões unicamente automatizadas: decisões que afetam um usuário e foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

ID de Sessão: identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso à plataforma.

IP (abreviatura de Internet Protocol): conjunto alfanumérico que identifica os seus dispositivos na internet.

Link: terminologia para endereço de internet.

Logs: registros de atividades de quaisquer usuários que utilizem a plataforma.

Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão,



distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Controle de Atualizações

Data	Instrumento de Comunicação	Situação
2/5/2024	Link CCS RES CCS 257 Link Cooperativas RES CCS 257	Atualizada
25/1/2024	Link CCS RES CCS 238 Link Cooperativas RES CCS 238	Atualizada
27/1/2023	Link CCS RES CCS 146 Link Cooperativas RES CCS 146	Atualizada
17/12/2021	Link CCS RES CCS 079 Link Cooperativas RES CCS 079	Atualizada
10/6/2021	Link CCS RES CCS 034 Link Cooperativas RES CCS 034	Atualizada
19/4/2021	Link CCS RES CCS 023 Link Cooperativas RES CCS 023	Instituída