

## 1. INTRODUÇÃO

Esta Política tem por finalidade demonstrar o compromisso das entidades do Sicoob com a privacidade e 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 abaixo especificadas.

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

**O tratamento de dados pessoais de menores de 18 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 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 <b>Você</b> ; (ii) Cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados pelo cooperado; (iii) Ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos serviços; (iv) Realizar avaliações de crédito; (v) Ampliar nosso relacionamento, informar <b>Você</b> sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos considerados relevantes para <b>Você</b> ; (vi) Permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria; (vii) Possibilitar o acesso e uso dos recursos e das funcionalidades da Plataforma por <b>Você</b> ; (viii) Garantir a portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de atuação, caso seja solicitado por <b>Você</b> , cumprindo com a obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); (ix) Proteger <b>Você</b> no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias; (x) Cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014.
CPF/CNPJ	
Personalidade Jurídica (Pessoa Física ou Pessoa Jurídica)	
Gênero	
<i>E-mail</i>	
Telefones para contato	
Foto	
Voz	
Escolaridade	
Endereço Residencial/Comercial	
Dados Financeiros	
Número da Agência Bancária	(i) Cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados por <b>Você</b> , inclusive para o processamento de operações financeiras; (ii) Permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria; (iii) Possibilitar o acesso a áreas restritas do <i>site</i> ; (iv) Proteger <b>Você</b> 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.
Número da Conta Bancária	
Informação sobre Existência de Conta Corrente	
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 <b>Você</b> realizar	(ii)	Cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet – Lei nº 12.965/2014; Monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da sua e da nossa segurança; Cumprir o que estabelece a Resolução Conjunta BCB e CMN nº 6/2023, que dispõe sobre requisitos para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Telas Acessadas	(iii)	
ID da Sessão	(iv)	
<i>Cookies</i>		
Nome de Usuário		
Geolocalização		
<b>Dados Biométricos</b>		
Biometria Facial	(i)	Identificar e autenticar <b>Você</b> ;
Impressão Digital	(ii)	Proteger <b>Você</b> , 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 e CMN nº 6/2023, que dispõe sobre requisitos para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## 2.2 Dados necessários.

A prestação dos serviços e o uso das funcionalidades dos nossos ambientes dependem diretamente de alguns dados informados na tabela acima, 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.

Existem 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 abaixo os tipos de *cookies* que poderão ser utilizados nas nossas plataformas:

Tipo	O que faz
Funcionalidade	Esses <i>cookies</i> permitem que as plataformas armazenem as escolhas do usuário (como seu nome de usuário, idioma ou região onde se encontra) para proporcionar uma experiência personalizada.
<i>Cookies</i> de Autenticação	Servem para reconhecê-lo, possibilitando o acesso e a utilização dos ambientes das plataformas com conteúdo e/ou serviços restritos, e proporcionando experiências de navegação mais personalizadas.
<i>Cookies</i> de Segurança	São utilizados para ativar recursos de segurança das plataformas, com a finalidade de auxiliar o monitoramento e/ou a detecção de atividades maliciosas ou vedadas por esta Política, bem como de proteger as suas informações do acesso por terceiros não autorizados.
<i>Cookies</i> de Pesquisa, Análise e Desempenho	A finalidade deste tipo de <i>cookie</i> é ajudar a entender o desempenho das plataformas; medir a audiência; verificar os hábitos de navegação, bem como a forma pela qual <b>Você</b> chegou à página (por exemplo, a partir de <i>links</i> de outros <i>sites</i> , buscadores ou diretamente pelo endereço).
<i>Cookies</i> de Propaganda	São usados para apresentar publicidade relevante a <b>Você</b> , tanto dentro quanto fora das plataformas, ou em <i>sites</i> de parceiros, bem como para saber se a visita à plataforma foi realizada depois que <b>Você</b> visualizou a publicidade. Os <i>cookies</i> de propaganda também podem ser utilizados para lembrar eventuais pesquisas realizadas por <b>Você</b> nas plataformas e, com base nas pesquisas realizadas por <b>Você</b> , apresentar-lhe anúncios relacionados aos seus interesses.

### 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 *links* abaixo:

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

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 *websites*, 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 e/ou de 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 e melhorar 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, que segue a tabela abaixo:

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 BACEN nº 3.978, de 23/01/2020
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; ou
- 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 constantes 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.

Essa 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 ou 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.