



Apoio e Sustentação ao Negócio 

1. Esta Política:

- a)** estabelece os princípios e as diretrizes que norteiam as ações de educação e inclusão financeira praticadas por cooperativas do Sicoob, bem como a prevenção ao superendividamento;
- b)** é orientada pelas diretrizes sistêmicas, as quais reafirmam o compromisso com a comunidade;
- c)** foi elaborada e é revisada, anualmente, por proposta da Diretoria de Coordenação Sistêmica, Sustentabilidade e Relações Institucionais do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), por meio Superintendência de Cidadania e Sustentabilidade do CCS;
- d)** é submetida à Diretoria Executiva e aprovada pelo Conselho de Administração do CCS – Sicoob Confederação;
- e)** tem aplicação imediata pelas entidades do Sicoob, devendo o conteúdo ser levado ao conhecimento dos seus respectivos órgãos de administração, mediante registro em ata;
- f)** é divulgada internamente, nos canais de comunicação do Sicoob, e externamente, no *site* oficial da entidade;
- g)** está alinhada ao 5º (quinto) princípio do cooperativismo – Educação, Formação e Informação – e ao 7º (sétimo) princípio do cooperativismo – Interesse pela Comunidade. As cooperativas trabalham de forma ética, buscando o desenvolvimento local, a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira na democratização do acesso a produtos e serviços financeiros.

2. Para fins desta Política, são observados os seguintes conceitos:

Apoio e Sustentação ao Negócio 

- a) *entidades do Sicoob*: cooperativas centrais e singulares, e o Centro Cooperativo Sicoob (CCS) e as entidades não cooperativas integrantes do Sistema;
- b) entidades do CCS: Sicoob Confederação, Banco Sicoob, Sicoob DTVM, Sicoob Pagamentos, Sicoob Previ, Sicoob Consórcios, Sicoob Seguradora, Instituto Sicoob e Fundo de Proteção do Sicoob;
- c) *cidadania financeira*: exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros (*Relatório de Cidadania Financeira*, 2021, publicado pelo Banco Central do Brasil);
- d) *educação financeira*: processo mediante o qual consumidores e investidores financeiros melhoram a sua compreensão sobre produtos, conceitos e riscos financeiros, e, por meio de informação, instrução ou aconselhamento objetivo, desenvolvem as habilidades e a confiança necessárias para se tornarem mais cientes dos riscos e das oportunidades financeiras para fazerem escolhas baseadas em informação, para saberem onde procurar ajuda e para realizarem outras ações efetivas que melhorem o seu bem-estar financeiro (OCDE, 2005, tradução livre);
- e) *inclusão financeira*: estado em que todos os adultos possuem acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança, pagamentos, seguros, previdência e investimentos (*Relatório de Cidadania Financeira*, 2021, publicado pelo Banco Central do Brasil);
- f) *superendividamento*: impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa física, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação (artigo 54, § 1º da Lei nº 14.181, de 01/07/2021);



Apoio e Sustentação ao Negócio 

g) *mínimo existencial: renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) – redação dada pelo Decreto nº 11.567, de 2023.*

3. Para fins desta Política, fica estabelecida a seguinte Governança, a fim de monitorar, revisar e endereçar os aspectos fundamentais na implementação e aplicação desta, e de seus planos de ação:

- a) compete à Superintendência de Cidadania e Sustentabilidade do CCS disponibilizar esta Política no *site* oficial da entidade; monitorar e emitir relatórios das ações de educação e inclusão financeira registradas pelas cooperativas do Sicoob; reportar aos órgãos reguladores, sempre que solicitados, relatórios e dados sobre as ações de educação e inclusão financeira promovidas pelas cooperativas do Sicoob;
- b) compete à Superintendência de Desenvolvimento de Mercados e Canais do CCS considerar, sistemicamente, as ações de educação financeira nas réguas de relacionamento com os cooperados;
- c) compete às cooperativas centrais e singulares registrar as ações de educação e inclusão financeira no *Sistema do Instituto Sicoob (SINS)*, oferecer informações complementares sobre as ações de educação e inclusão financeira promovidas pelas cooperativas – sempre que solicitadas pelo CCS –, zelar pela integridade dos dados das ações de educação e inclusão financeira registradas no *SINS* e atuar, localmente, nas diversas fases de relacionamento com os cooperados na definição de rotinas e procedimentos que considerem a implementação de medidas de educação financeira.

4. O Sicoob reconhece a importância da promoção de iniciativas de educação e inclusão financeira e da prevenção ao superendividamento para a sociedade, a economia e seus negócios.



Apoio e Sustentação ao Negócio 

5. O Sicoob, ao se relacionar com as partes interessadas, incentiva seu engajamento e o cooperativismo sustentáveis.

5.1 São consideradas partes interessadas:

- a)** os cooperados e os usuários dos produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob;
- b)** as entidades do Sicoob;
- c)** as comunidades local e regional que abarcam as estruturas físicas do Sicoob;
- d)** os fornecedores e os prestadores de serviços terceirizados das entidades do Sicoob;
- e)** os investidores em títulos ou valores mobiliários emitidos pelo Sicoob;
- f)** as demais pessoas impactadas pelos produtos, serviços, pelas atividades e pelos processos das entidades do Sicoob.

6. Gerenciamento das ações de educação e inclusão financeira.

6.1 Princípios que nortearão as ações de educação e inclusão financeira do Sicoob:

- a)** *valor para os cooperados, e usuários:* garantir acesso às medidas de educação financeira aos cooperados, clientes e usuários;
- b)** *amplo alcance:* garantir o acesso às ações de educação financeira aos cooperados, clientes e usuários do Sicoob;
- c)** *adequação e personalização:* disponibilizar conteúdo e ferramentas, em linguagem, canal e momento mais adequados em relação às características e às necessidades de educação financeira dos cooperados, clientes e usuários considerando o perfil do público-alvo.



Apoio e Sustentação ao Negócio 

- 6.2** Compromissos que nortearão as ações de educação e inclusão financeira do Sicoob:
- a) manter o registro, *no Sistema do Instituto Sicoob (SINS)*, de todas as ações de educação e inclusão financeira;
 - b) fornecer abordagem sobre educação financeira em conformidade com o [*Guia Sicoob para a Cidadania Financeira*](#), disponível para consulta no *site* oficial da entidade;
 - c) fornecer abordagem sobre educação financeira em conformidade com o [*Plano de Sustentabilidade do Sicoob*](#), disponível para consulta no *site* oficial do Sicoob;
 - d) observar o *Pacto de Ética* do Sicoob em relação a todas as cooperativas do Sicoob, bem como a terceiros contratados para atividades de educação e inclusão financeira;
 - e) considerar as diversas fases do relacionamento das cooperativas singulares com os seus cooperados, clientes e usuários na definição de rotinas e procedimentos para implementação de medidas de educação financeira
- 6.3** Os produtos de educação e inclusão financeira do Sicoob estão disponíveis para acesso no *site* oficial do Sicoob.
- 7.** Gerenciamento das ações de prevenção ao superendividamento.
- 7.1** As ações de prevenção ao superendividamento pretendem:
- a) fomentar a educação financeira dos cooperados e usuários;
 - b) prevenir e tratar o superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.



Apoio e Sustentação ao Negócio 

7.2 Direitos básicos do consumidor para prevenir e tratar o superendividamento:

- a)** preservação do mínimo existencial na concessão do crédito e na repactuação de dívidas – excetuadas as expressamente excluídas da aferição do mínimo existencial, nos termos da regulamentação em vigor;
- b)** práticas de crédito responsável das entidades que compõem o Sicoob;
- c)** ser informado, no momento da oferta do produto ou crédito, de forma clara e resumida, quanto ao custo efetivo total da operação, aos encargos financeiros incidentes, ao número de prestações, à soma total a pagar e ao prazo de validade da oferta – que, deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias úteis –, entre outras informações;
- d)** ter sua avaliação de crédito realizada de forma responsável, mediante análise de bancos de dados oficiais de proteção do crédito.

7.3 Ações que não devem ser praticadas pelas cooperativas do Sicoob, sem prejuízo de outras recomendações previstas na Lei nº 14.181, de 7/7/2021:

- a)** recusar ou não entregar cópia do contrato ao cooperado e aos garantidores da operação;
- b)** assediar o consumidor para a contratação de produtos ou crédito;
- c)** informar que a operação de crédito pode ser contratada sem a avaliação da situação financeira do consumidor.

8. Relacionamento com o cooperado.

8.1 As ações de educação financeira devem ser, sistemicamente, consideradas nas réguas de relacionamento com o cooperado, em especial no momento:



Apoio e Sustentação ao Negócio 

- a) da associação digital;
 - b) da ativação e pós-ativação do cartão de crédito;
 - c) do pagamento da fatura do cartão de crédito;
 - d) da contratação de crédito pré-aprovado.
- 9.** As normas legais prevalecerão sobre esta Política sempre que houver divergência ou conflito.
- 10.** Complementam esta Política e a ela se subordinam todas as normas internas que regulam a cidadania financeira e a prevenção ao superendividamento no âmbito das entidades do Sicoob.

Apoio e Sustentação ao Negócio 

Controle de Atualizações

Nomes	Link CCS	Link Cooperativas
Atualizada - RES CCS 348, de 2/6/2025	Acesse	Acesse
Atualizada - RES CCS 268, de 29/5/2024	Acesse	Acesse
Instituída - RES CCS 162, de 25/4/2023	Acesse	Acesse