



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:

- 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;
- compete à Superintendência de Desenvolvimento de Mercados e Canais do CCS considerar, sistematicamente, as ações de educação financeira nas réguas de relacionamento com os cooperados;
- 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, sistematicamente, 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	<i>Link CCS</i>	<i>Link Cooperativas</i>
Atualizada - RES CCS 348, de 2/6/2025	<a href="#"><u>Acesse</u></a>	<a href="#"><u>Acesse</u></a>
Atualizada - RES CCS 268, de 29/5/2024	<a href="#"><u>Acesse</u></a>	<a href="#"><u>Acesse</u></a>
Instituída - RES CCS 162, de 25/4/2023	<a href="#"><u>Acesse</u></a>	<a href="#"><u>Acesse</u></a>