



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 da 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 quinto princípio do cooperativismo (Educação, Formação e Informação) e ao 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:
- a) entidades do Sicoob: cooperativas singulares, cooperativas centrais, Centro Cooperativo Sicoob (CCS) e entidades não cooperativas integrantes do Sicoob;
 - 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 – BCB);
 - 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, com o intuito de saberem onde procurar ajuda e para realizarem outras ações efetivas que melhorem o seu bem estar financeiro (OCDE, 2005);
 - 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 BCB);
 - 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 Lei nº 14.181, de 1º/7/2021);

- g)** mínimo existencial: renda mensal do consumidor pessoa física equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) – redação dada pelo Decreto nº 11.567, de 19/6/2023.
- 3.** Nesta Política, a seguinte governança foi estabelecida, 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; e 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.
5. O Sicoob, ao se relacionar com as partes interessadas, incentiva seu engajamento e o cooperativismo sustentável.
 - 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, pelos serviços, pelas atividades e pelos processos das entidades do Sicoob.
6. Gerenciamento das ações de educação e inclusão financeira.
 - 6.1 Princípios que norteiam as ações de educação e inclusão financeira do Sicoob:
 - a) valor para os cooperados e usuários: garantir acesso às medidas e soluções de educação financeira aos cooperados, clientes e usuários do Sicoob, o que inclui medidas e soluções com fins ao planejamento financeiro, orçamento pessoal e familiar, formação de reserva e resiliência financeira, e prevenção ao superendividamento;



- 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 do Sicoob, considerando o perfil do público-alvo.
- 6.2** Compromissos que norteiam as ações de educação e inclusão financeira do Sicoob:
- a) manter o registro, no 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 do Sicoob;
 - 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* 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 seus cooperados, clientes e usuários na definição de rotinas e procedimentos para a 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 meio de evitar a exclusão social do consumidor.
- 7.2** Direitos básicos do consumidor para prevenir e tratar o superendividamento, sem prejuízo de outras recomendações ou atualizações da Lei nº 14.181, de 7/7/2021, e da Lei nº 8.078, de 11/9/1990:
- 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 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 digital com o cooperado, preferencialmente no momento da associação digital e, oportunamente, na utilização de produtos e serviços em canais digitais do Sicoob.
- 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.



Controle de Atualizações

Instrumento de comunicação	Link CCS	Link cooperativa
Atualizada – Resolução CCS 387, de 4/3/2026	Acesse	Acesse
Atualizada – Resolução CCS 348, de 2/6/2025	Acesse	Acesse
Atualizada – Resolução CCS 268, de 29/5/2024	Acesse	Acesse
Instituída – Resolução CCS 162, de 25/4/2023	Acesse	Acesse