

# Política de Privacidade e Tratamento de Dados

Atualizada em 2 de maio de 2024

## 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	
CPF/CNPJ	
Personalidade jurídica (pessoa física ou pessoa jurídica)	1. identificar e autenticar Você; 2. cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados pelo cooperado; 3. ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos serviços; 4. realizar avaliações de crédito; 5. ampliar nosso relacionamento, informar Você sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos considerados relevantes para Você;
Gênero	6. permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria;
E-mail	7. possibilitar o acesso e uso dos recursos e das funcionalidades da plataforma por Você;
Telefones para contato	8. 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);
Foto	9. proteger Você no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias;
Voz	10. cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965, de 23/4/2014).
Escolaridade	
Endereço residencial/comercial	
Dados financeiros	
Número da agência bancária	1. cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e dos contratos assinados por Você, inclusive para o processamento de operações financeiras;
Número da conta bancária	2. permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, nas centrais de relacionamento e na Ouvidoria;
Informação sobre existência de conta corrente	3. possibilitar o acesso a áreas restritas do site; 4. proteger Você no que diz respeito a prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias; 5. monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da segurança de todos.

Dados de identificação digital	
Endereço IP e porta lógica de origem	
Registros de data e horário de cada ação que Você realizar	1. possibilitar o acesso a áreas restritas das plataformas; 2. cumprir obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet; 3. monitoramento de segurança dos nossos ambientes em prol da sua e da nossa segurança;
Telas acessadas	4. cumprir o que estabelece a Resolução Conjunta BCB/CMN nº 6/2023, de 28/5/2023, que dispõe sobre requisitos para o 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).
ID da sessão	
Cookies	
Nome de usuário	
Geolocalização	
Dados biométricos	
Biometria facial	1. identificar e autenticar Você; 2. proteger Você, realizando prevenção a fraudes, proteção ao crédito e a riscos associados, além de cumprir obrigações legais e regulatórias;
Impressão digital	3. 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.

## 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:

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;

de forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;

com empresas afiliadas, subsidiárias, parceiros em joint venture e outras empresas que controlamos;

com órgãos de segurança pública, autoridades judiciais, administrativas, regulatórias ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;

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.

### 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 são excluídos automaticamente assim 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:

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.

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 cookies, 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 cookies são agregadas e, por conseguinte, anônimas. Se Você não permitir a execução desses cookies, 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 sites. Eles não armazenam diretamente informações pessoais, mas são baseados na identificação exclusiva do seu navegador e dispositivo de internet. Se Você não permitir esses cookies, 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 sites e criar um perfil sobre os seus interesses. Isso pode afetar o conteúdo e as mensagens que vêm em outros sites que visita. Se Você não permitir esses cookies, 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 da 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, uma vez que Nós não nos responsabilizamos por quaisquer práticas de 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 enviamos 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.