

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS (“POLÍTICA”)

Atualizada em 18 de novembro de 2021

### 1. INTRODUÇÃO

A Política tem por finalidade demonstrar o compromisso das entidades do Sicoob.

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 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 Pagamento);
  - 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).

com a privacidade e proteção das informações recebidas de seus clientes, inclusive Dados Pessoais, de acordo com as leis em vigor, com transparência e clareza junto a **Você** e ao mercado em geral.

Esta política descreve as principais regras sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais quando atendemos **Você** em nossas unidades físicas ou por meio dos nossos ambientes virtuais (“Nossos Ambientes”).

Para acessar e utilizar as funcionalidades ofertadas em Nossos Ambientes, **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 sua utilização para os fins abaixo especificados.**

## 2. SOBRE DADOS COLETADOS

**2.1. Como os Dados são coletados.** Os Dados, incluindo Dados Pessoais, poderão ser coletados quando **Você** nos submete ou quando **Você** interage em Nossos Ambientes e **Serviços**, o que inclui:

O que se coleta?	Para que se coleta?
Dados Cadastrais (ambiente online e presencial)	
Nome completo/Razão Social	(i) Identificar e autenticar <b>Você</b> ; (ii) Cumprir as obrigações decorrentes dos <b>Serviços</b> e dos contratos assinados por <b>Você</b> ; (iii) Ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos <b>Serviços</b> ; (iv) Realizar avaliações de crédito; (v) Ampliar nosso relacionamento, informar <b>Você</b> sobre novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos que consideramos relevantes para <b>Você</b> ; (vi) Permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, centrais de relacionamento e Ouvidoria; (vii) Possibilitar o acesso e uso dos recursos e funcionalidades da Plataforma por <b>Você</b> ; (viii) Garantir a portabilidade dos Dados cadastrais para outro Controlador do mesmo ramo de atuação, caso solicitado por <b>Você</b> , cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; (ix) Proteger <b>Você</b> no que diz respeito à prevenção de fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias; (x) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.
CPF/CNPJ	
Personalidade Jurídica (Pessoa física ou Pessoa Jurídica)	
Gênero	
E-mail	
Telefones para contato	
Foto	
Escolaridade	
Endereço residencial/comercial	
Dados Financeiros	
Número da agência bancária	(i) Cumprir as obrigações decorrentes dos <b>Serviços</b> e dos contratos assinados por <b>Você</b> , inclusive para o processamento de operações financeiras; (ii) Permitir o registro de solicitações no Fale Conosco, centrais de relacionamento e Ouvidoria; (iii) Possibilitar o acesso a áreas restritas do site; (iv) Proteger <b>Você</b> no que diz respeito à 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 sua e da nossa segurança.
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 da Plataforma; (ii) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014; (iii) Monitoramento de segurança dos Nossos Ambientes em prol da sua e da nossa segurança; (iv) Cumprir com obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.
Registros de data e horário de cada ação que <b>Você</b> realizar	
Quais telas <b>Você</b> acessou	
ID da sessão	
Cookies	
Nome de Usuário	
Dados Biométricos	
Biometria facial	(i) Identificar e autenticar Você.
Impressão digital	(ii) Proteger Você realizando prevenção a fraudes, proteção ao crédito e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

**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 dos Dados cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses Dados, poderá ficar impossibilitado de usufruir totalmente os **Serviços** oferecidos a **Você**.

**2.3. Atualização e Veracidade dos Dados.** **Você** é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela, em relação aos Dados que **Você** fornece, ou pela sua desatualização. Fique atento, pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

**2.3.1.** 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 nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se **Você** estiver utilizando Nossos Ambientes 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, serão feitos dentro dos limites e propósitos do negócio.

**2.5. Tecnologias empregadas.** **Nós** utilizamos a(s) seguinte(s) tecnologia(s):

- (i) *Cookies*, cabendo a **Você** configurar o seu navegador de Internet caso deseje bloqueá-los. Nesta hipótese, algumas funcionalidades que são oferecidas poderão ser limitadas.

**2.5.1.** Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

Nós poderemos utilizar de decisão automatizada e regras de negócios preestabelecidas para otimizar a prestação de serviços financeiros.

### 3. COMO SEUS DADOS E 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 exigido de tais parceiros o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados, conforme 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 autoridades judiciais, administrativas, regulatórias ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial; e
- e) com outros usuários a partir de sua interação com Nossos Ambientes online.

### 4. COMO UTILIZAMOS OS COOKIES

**4.1. Porque 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 em termos de usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados serão direcionados às suas necessidades.

**4.2. Como são armazenados.** Os Cookies permitem que a Plataforma memorize informações quando **Você** as acessa, o idioma preferido, a localização e a recorrência das sessões e outras variáveis que **Nós** consideramos relevantes para tornar essa experiência muito mais eficiente.

**4.2.1.** Os Cookies também poderão ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas, o que permite entender como **Você** utiliza a Plataforma, bem como para aprimorar suas estruturas e conteúdo. Não podemos identificá-lo pessoalmente por meio desses dados.

**4.3. Categorias de Cookies que Nós utilizamos.** Existem duas categorias de Cookies que podem ser utilizados na Plataforma: "Cookies de sessão" e "Cookies persistentes". Cookies de sessão são Cookies temporários que permanecerão no seu dispositivo até que **Você** finalize a navegação. Cookies persistentes são Cookies que permanecem no seu dispositivo até que seja excluído (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, listamos abaixo os tipos de Cookies que poderão ser utilizados na nossa Plataforma:

Tipo	O que faz
Funcionalidade	Esses Cookies permitem que a Plataforma armazene as escolhas do usuário (como seu nome de usuário, idioma ou região onde se encontra) para proporcionar uma experiência personalizada.

Cookies de Autenticação	Servem para reconhecê-lo, possibilitando o acesso e utilização dos ambientes da Plataforma com conteúdo e/ou serviços restritos e proporcionando experiências de navegação mais personalizadas.
Cookies de Segurança	São utilizados para ativar recursos de segurança da Plataforma, com a finalidade de auxiliar o monitoramento e/ou detecção de atividades maliciosas ou vedadas por esta Política, bem como de proteger as suas informações do acesso por terceiros não autorizados.
Cookies de Pesquisa, Análise e Desempenho	A finalidade deste tipo de Cookie é ajudar a entender o desempenho da Plataforma, medir a audiência, verificar os hábitos de navegação, bem como a forma pela qual <b>Você</b> chegou à página (por exemplo, através de links de outros sites, buscadores ou diretamente pelo endereço).
Cookies de Propaganda	São usados para apresentar publicidade relevante a <b>Você</b> , tanto dentro quanto fora da Plataforma ou em sites de parceiros, bem como para saber se a visita à Plataforma foi realizada depois que <b>Você</b> visualizou a publicidade. Os Cookies de Propaganda também podem ser utilizados para lembrar eventuais pesquisas realizadas por <b>Você</b> na Plataforma além de, com base nas pesquisas realizadas por <b>Você</b> na Plataforma, apresentar-lhe anúncios relacionados aos seus interesses.

**4.4. Controle e Exclusão de Cookies.** **Você** pode alterar as configurações para bloquear o uso de Cookies 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 a Plataforma (por exemplo: computador, smartphone, tablet etc.) deverá assegurar-se de que cada navegador de cada dispositivo está ajustado para atender suas preferências quanto aos Cookies.

**4.4.1.** Desabilitar os Cookies utilizados por **Nós** pode impactar a experiência na Plataforma, por exemplo, talvez **Você** não consiga visitar certas áreas de nossa página ou talvez não receba informações personalizadas quando visitar uma página.

**4.4.2.** 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 **Internet Explorer**, 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, 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: *.exe*, *.com*, entre outros) ou ainda *links* para eventuais *downloads*, como também 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 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 sua própria Política de Tratamento de Dados.

**5.4.1.** 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 e nem pelo conteúdo de quaisquer *websites*, conteúdo ou serviços ligados a ambientes que não os dos nossos **Serviços**.

**5.4.2. 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 estas empresas parceiras serão de responsabilidade destas, estando assim 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.

**5.6.** Para otimizar e melhorar a comunicação, quando **Nós** enviarmos um e-mail para **Você**, poderemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível.

## 6. COMO SÃO ARMAZENADOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

**6.1.** 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 apagamento ou revogação de consentimento	Art. 9º, inciso II, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
11 anos após o término da relação para os <b>Serviços</b> financeiros	Art. 67 da Circular BACEN n.º 3.978, de 23 de janeiro de 2020
6 meses para os Dados de Identificação Digital	Art. 15 do Marco Civil da Internet

**6.2. 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 estabelecerem ou para preservação de direitos.

**6.3. 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 uma transferência e/ou processamento destes Dados fora do Brasil.**

## 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 Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, através do e-mail [dpo@sicoob.com.br](mailto:dpo@sicoob.com.br).

**7.2.** Quando o pedido estiver relacionado a 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.

**7.3. Limitação, oposição e exclusão de dados.** Pelos Canais de Atendimento, **Você** poderá também requerer:

- a limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais; ou
- solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados no âmbito dos nossos **Serviços**.

**7.3.1.** 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**.

**7.3.2.** Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos com 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.

**8.1.1.** Ocorrendo atualizações neste documento e que eventualmente demandem nova coleta de consentimento, **Você** será notificado por meio dos canais de contatos 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 são válidas, eficazes 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 essa Política prever 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

**9.1.** Para os fins desta Política, devem ser consideradas as seguintes definições e descrições, para seu melhor entendimento:

- a) **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.
- b) **Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é a tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a Internet), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- c) **Cookies:** Pequenos arquivos enviados pela Plataforma, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.
- d) **Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas para execução dos serviços relacionados aos **Serviços** e ao uso dos Nossos Ambientes.
- e) **Dados Pessoais:** Dados relacionados a pessoa natural identificada ou identificável.
- f) **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.

**Decisões unicamente automatizadas:** Tratam-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de dados pessoais.

**Encarregado (“Data Protection Officer” ou “DPO”):** Pessoa indicada por **Nós** para atuar como canal de comunicação entre ela, **Você**, os demais titulares de dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”).

**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.