

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

APROVAÇÃO

A Política de Privacidade e Proteção de Dados foi aprovada pela Diretoria Executiva em 17/01/2024 (Nota PRESI/DIREL - 2024/012, de 17/01/2024) e pelo Conselho de Administração em 24/01/2024.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. DIRETRIZES SOBRE COLETA DE DADOS	2
3. DIRETRIZES SOBRE UTILIZAÇÃO DE DADOS	4
4. DIRETRIZES SOBRE DADOS REFERENCIADOS	5
5. DIRETRIZES SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS DADOS.....	5
6. DIRETRIZES SOBRE COMPARTILHAMENTO OU RETENÇÃO DE DADOS.....	7
7. DIRETRIZES SOBRE DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS	7
8. DIRETRIZES SOBRE MEDIDAS DE SEGURANÇA.....	9
9. ACEITE E CONSENTIMENTO	11
10. FORO, LEGISLAÇÃO e NORMAS VINCULADAS	11

1. INTRODUÇÃO

- 1.1.A COOPERFORTE - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DE FUNCIONÁRIOS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PÚBLICAS FEDERAIS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 01.658.426/0001-08, com sede na Cidade de Brasília, Distrito Federal, SCS - Quadra 09, Lote C, Torre C, 9º andar - Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul, Brasília - DF, CEP 70308-200, na condição de controladora dos seus dados pessoais, ou seja, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, institui a presente **POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS** ao amparo das Leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ou "LGPD").
- 1.2. Nossa POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS foi criada para afirmar o respeito da Cooperativa nas relações com os associados, os interessados em se associar (*prospects*) e demais usuários que utilizam ou interagem em nossos canais de relacionamento (*APP*, Central de Atendimento e *site* de autoatendimento), onde mantemos o compromisso de assegurar que seus dados pessoais coletados sejam tratados com segurança, privacidade e transparência.
- 1.3. Esta POLÍTICA também apresenta os direitos dos titulares de dados pessoais, que podem ser:
 - I. Associados da COOPERFORTE - pessoas naturais que, por meio do preenchimento de proposta de admissão, aceite dos critérios e a integralização de capital mínimo, adquirem a condição de associados;
 - II. *Prospects* da COOPERFORTE - pessoas naturais, que têm interesse pela Cooperativa ou que já solicitaram associação, mas que ainda não se tornaram associados;
 - III. Visitantes do *site* no endereço www.cf.coop.br ou do *APP* COOPERFORTE.
- 1.4. Esta POLÍTICA poderá ser alterada a qualquer tempo e as atualizações estarão válidas após a publicação da nova versão, pelos meios de comunicação disponíveis e notificação por meio de nossos canais de relacionamento. Caso as alterações resultem em mudanças nos processos de tratamento de dados mencionados neste documento, será solicitado o seu consentimento para aceite dos novos termos.

2. DIRETRIZES SOBRE COLETA DE DADOS

- 2.1. Quando você nos procura, se associa, ou contrata nossos produtos e serviços, tomamos os cuidados necessários para garantir a proteção, o sigilo e o uso adequado dos seus dados pessoais e das operações.
- 2.2. No processo de associação à COOPERFORTE, você nos fornece dados pessoais, por meio da proposta de admissão, que são armazenados pela Cooperativa.

- 2.3. Também coletamos dados relacionados a você junto a parceiros contratados para finalidades específicas como, por exemplo, avaliação de risco de crédito, validação do Cadastro de Pessoa Física - CPF e outras informações necessárias à análise de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.
- 2.4. Nos comprometemos a proteger os dados que coletamos e utilizamos, zelando pelo tratamento ético, transparente e responsável dos seus dados pessoais e operacionais em todo o seu ciclo de relacionamento com a Cooperativa, pois consideramos que a sua privacidade e o sigilo de suas informações são muito importantes para nós.
- 2.5. Adotamos as melhores práticas de segurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados coletados, utilizando mecanismos de proteção contra uso indevido, tentativas de acesso não autorizados, fraudes, danos, sabotagens e roubos.
- 2.6. As diretrizes desta POLÍTICA também se aplicam a outras formas de coleta, armazenamento e tratamento de dados pessoais pela COOPERFORTE, que permitem a prestação ou o aprimoramento dos nossos produtos e serviços.
- 2.7. Para oferecermos uma experiência mais adequada na utilização dos nossos produtos e serviços, coletamos dados relacionados a você desde as primeiras interações com a COOPERFORTE.
- 2.8. Você nos fornece seus dados quando:
 - I. Entra em contato com nossos canais de relacionamento (Central de Atendimento, *APP* COOPERFORTE, *site* de autoatendimento);
 - II. Utiliza ou contrata algum de nossos produtos e serviços;
 - III. A COOPERFORTE entra em contato com você;
 - IV. No processo de associação.
- 2.9. Nós coletamos os seus dados quando:
 - I. Você instala nosso *APP* e solicitamos autorização para coletar informações necessárias para lhe proporcionar comodidade e garantir sua segurança no uso dos aplicativos;
 - II. Você navega no *site* da COOPERFORTE na internet ou utiliza nosso *APP*, Autoatendimento ou Central de Atendimento;
 - III. Você realiza alguma operação, como contratação de operações de crédito e/ou de aplicações financeiras;
 - IV. Consultamos fontes externas, inclusive de dados públicos, como de agências de crédito, cartórios, informações divulgadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação e outras fontes para fins de validação de dados e enriquecimento das nossas bases de cadastro.

3. DIRETRIZES SOBRE UTILIZAÇÃO DE DADOS

3.1. Utilizamos seus dados pessoais apenas para fins legítimos, lícitos e relacionados com as atividades da Cooperativa, sempre observando a legislação vigente e boas práticas de mercado. Desta forma, buscamos:

- I. Oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil de consumo por canais próprios ou externos;
- II. Melhorar sua experiência e satisfação conosco;
- III. Atender suas necessidades e expectativas como associado, parceiro, colaborador ou usuário dos nossos produtos e serviços;
- IV. Cumprir com as exigências legais;
- V. Valorizar o tratamento justo, digno, cortês e equitativo, assegurando o sigilo de informações, de acordo com a legislação.

3.2. Tratamos seus dados pessoais, nas seguintes categorias:

- I. Dados pessoais informados pelo próprio titular:
 - a) Dados cadastrais, tais como: nome, documentos de identificação, nacionalidade, endereço, data de nascimento, filiação e gênero;
 - b) Dados bancários;
 - c) Dados de contato, como telefone e e-mail;
 - d) Empresa em que trabalha;
 - e) Profissão;
 - f) Renda declarada, comprovante de renda e declaração de bens e patrimônio;
 - g) Dados biométricos, tais como: facial, íris, voz, retina, impressão digital.
- II. Dados pessoais que coletamos junto a terceiros:
 - a) Dados cadastrais de confirmação, tais como nome, filiação, data de nascimento, CPF, número de telefone e endereço;
 - b) Dados sobre restrições financeiras, tais como negativações, valores devidos, datas de vencimento e quantidades de consultas;
 - c) Informações sobre histórico de crédito;
 - d) Pontuação gerada por agências de crédito, obtida por meio de empresas como Serasa, Cadastro Positivo e Banco Central do Brasil.
- III. Dados pessoais que podemos fornecer a terceiros:
 - a) Dados cadastrais para restrição junto a *Bureaus* de crédito, tais como CPF, valor da dívida, operação e data de vencimento;

- b) CPF para atribuição de pontos em programa de relacionamento;
 - c) Dados cadastrais para subsidiar o registro de ativos financeiros em empresa de custódia, tais como CPF, nome, taxa, valor e vencimento do depósito a prazo.
- 3.3. Podemos utilizar sua biometria e a fotografia do seu rosto nos nossos processos de identificação e autenticação para garantir a prevenção à fraude e a sua segurança na utilização dos nossos canais.

4. DIRETRIZES SOBRE DADOS REFERENCIADOS

4.1. Somos uma instituição financeira regulada e supervisionada pelo Banco Central do Brasil e sujeita a regulamentações específicas, que dispõem sobre a obrigatoriedade de adoção de procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares com os quais tenham relacionamentos. A COOPERFORTE adota, para fins de associação e operações de crédito, investimentos e capital, as informações cadastrais, a seguir:

- I. Pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local de nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor), endereço residencial completo e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF;
 - II. Pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a operar, endereço comercial completo, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente;
 - III. Número do telefone e código DDD;
 - IV. Fontes de referência consultadas;
 - V. Data da associação.
- 4.2. Adotamos procedimentos visando à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, compreendendo a adequada identificação, qualificação e classificação de clientes e seus representantes, administradores de pessoas jurídicas e beneficiários finais, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes.

5. DIRETRIZES SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS DADOS

5.1. Utilizamos seus dados pessoais para melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos e para cumprir determinações legais, com as seguintes finalidades:

- I. Atendimento à legislação vigente de Cadastro e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- II. Prestação de serviços e oferta de produtos e serviços;
- III. Atendimento de solicitações e dúvidas por nossos canais de atendimento;
- IV. Contato por telefone, mensagerias (*e-mail, sms e push*) ou por outros meios de comunicação;
- V. Envio de correspondências físicas ou eletrônicas;
- VI. *Marketing*, prospecção e pesquisas de mercado;
- VII. Aprimoramento dos serviços prestados pela COOPERFORTE, por meio de mineração de dados e *Business Intelligence* (tecnologia que permite transformar grande volume de dados em informações);
- VIII. Avaliação periódica do risco de crédito individual, incluindo aferição de risco e aumento de limite;
- IX. Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador.

5.2. Utilizamos também seus dados pessoais coletados junto a parceiros para:

- I. Atendimento à legislação vigente;
- II. Melhoria dos nossos produtos e serviços;
- III. Aprimoramento dos serviços prestados pela COOPERFORTE e por meio de mineração de dados e *Business Intelligence*;
- IV. Avaliação periódica do risco de crédito individual, incluindo aferição de risco e aumento de limite;
- V. Atendimento à legislação vigente para Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (Consulta à lista de PEP - Pessoa Politicamente Exposta ou listas de restrição, como OFAC - Agência de Controle de Ativos Estrangeiros dos EUA, CSNU - Conselho de Segurança das Nações Unidas, LRN – Lista de Restritiva Nacional, dentre outras listas);
- VI. Coleta de informações sobre você que estejam disponíveis publicamente ou que foram tornadas públicas por você, sobre menções ou interações com a COOPERFORTE ou não e depoimentos referentes à Cooperativa postados em perfis e páginas nas redes sociais, juntamente com seu nome e imagem (incluindo fotos de perfil).

5.3. Os dados de seus dispositivos (celular, computador e outros equipamentos eletrônicos) são utilizados para:

- I. Melhoria dos nossos produtos e serviços;
- II. Monitoramento e detecção de transações;

- III. Registro de atividades e *logs* de transações;
- IV. Geração de relatórios de estatísticas e estudos de comportamentos;
- V. Prevenção, resolução e investigação de problemas técnicos;
- VI. Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador.

5.4. O tratamento de dados pessoais de menores de 18 anos somente ocorrerá após a pertinente autorização de seu representante ou assistente legal.

6. DIRETRIZES SOBRE COMPARTILHAMENTO OU RETENÇÃO DE DADOS

6.1. O compartilhamento de dados pessoais poderá ser realizado com empresas parceiras para aferição de risco de crédito individual e alteração de limite ou para cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador.

6.2. Os nossos contratos de prestação de serviços com empresas terceiras contam com acordo de confidencialidade, assegurando a proteção e segurança das informações.

6.3. A partir do momento em que você inicia o relacionamento com a COOPERFORTE e durante todo o período que utilizar nossos produtos e serviços, seus dados estarão armazenados em ambiente seguro, monitorado e controlado.

6.4. Mesmo que você não tenha produtos e serviços contratados ou não seja mais associado da Cooperativa, podemos manter seus dados pessoais armazenados em nossos meios pelo tempo necessário para atender os órgãos de fiscalização e cumprimento de obrigações legais.

6.5. Quando aplicável, e mesmo após a solicitação de exclusão do nosso quadro social, podemos armazenar seus dados pessoais por período adicional para fins de auditoria, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, para o exercício de direitos da COOPERFORTE ou também pelo prazo necessário, de acordo com a base legal que justifique a retenção dos dados. Por exemplo, podemos armazenar seus dados para cumprir com obrigações impostas pelo Banco Central do Brasil e, também, para preservar nossos direitos em ações judiciais.

6.6. Enquanto você mantiver relacionamento com a COOPERFORTE, durante o uso dos nossos produtos e serviços e por todo o período em que a Cooperativa armazenar seus dados pessoais, eles serão mantidos em ambiente seguro e controlado (ver mais informações no item 8 – Diretrizes Sobre Medidas de Segurança).

7. DIRETRIZES SOBRE DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

7.1. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - 13.709/18 dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa

natural ou jurídica. Ao se tornar nosso associado ou um *prospect* e sendo o titular das informações, você pode exercer seus direitos frente à Cooperativa.

7.2. Nós disponibilizamos os mecanismos detalhados abaixo para que você entenda de forma clara e transparente como exercer seus direitos e nossa equipe estará pronta para atender eventuais solicitações.

- I. O fato de você ser nosso *prospect* ou associado já significa que fazemos o tratamento dos seus dados pessoais, mesmo que esse tratamento seja, entre outros, o armazenamento de dados pessoais em ambiente seguro, controlado e monitorados de forma contínua. Você pode solicitar à COOPERFORTE que confirme se realiza o tratamento dos seus dados pessoais;
- II. Você pode solicitar que a COOPERFORTE informe e forneça os dados pessoais que possui em relação a você;
- III. Se você verificar que os seus dados estão incompletos, inexatos ou desatualizados, você pode nos pedir a correção ou complementação. Para isso, caso não seja possível realizar a alteração pelo APP COOPERFORTE, você precisará enviar um documento que comprove a forma correta e atual do dado pessoal, por meio do APP COOPERFORTE ou autoatendimento.cf.coop.br;
- IV. Caso qualquer dado pessoal seja tratado de forma desnecessária, em excesso para a finalidade a que se destina ou em desconformidade com a LGPD, você pode solicitar que a COOPERFORTE anonimize, bloqueie ou elimine esses dados, desde que fique efetivamente constatado o excesso, a falta de necessidade ou a desconformidade com as leis ou outros dispositivos normativos e regulamentares a que a Cooperativa esteja sujeita;
- V. Caso você tenha dado o consentimento para tratamento dos seus dados pessoais para finalidades específicas (e não necessárias para a prestação dos nossos serviços ou entrega dos nossos produtos), você poderá solicitar a eliminação desses dados pessoais, respeitado o inciso IV, deste item;
- VI. Caso seu consentimento seja necessário para acessar ou usar determinado produto ou serviço da COOPERFORTE, você pode solicitar que a Cooperativa esclareça se é possível fornecer esse produto ou prestar esse serviço sem o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, ou quais são as consequências de não fornecer o consentimento para este caso;
- VII. Caso você tenha dado o seu consentimento para tratamento dos seus dados pessoais, você pode solicitar a revogação desta autorização. A revogação do consentimento pode resultar na impossibilidade de uso de algumas funcionalidades do aplicativo, ou até mesmo no encerramento dos serviços prestados, mas não impede o uso de (i) dados anonimizados; e (ii) dados

cujo tratamento esteja baseado em outra hipótese legal prevista na Lei Geral de Proteção de Dados ou outros dispositivos regulamentares a que a Cooperativa esteja sujeita.

- 7.3. Você pode solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses. Por motivos de segredo de negócio, proteção de informações confidenciais e preservação da concorrência, não informamos a forma de funcionamento desses sistemas automatizados. Importante destacar que não garantimos um resultado diferente da primeira decisão, mas podemos garantir que os nossos modelos tecnológicos são consistentes e pautados em princípios legais e éticos.
- 7.4. Quando regulamentado o direito de portabilidade pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), você poderá solicitar-nos a portabilidade dos seus dados pessoais a outro prestador de serviços. Além disso, com a constituição da ANPD, você terá também o direito de peticionar em relação aos seus dados perante a Autoridade Nacional.
- 7.5. Caso você deseje exercer quaisquer direitos, entre em contato com o nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais por meio do e-mail encarregado@cf.coop.br. Para darmos consequência a seus pedidos, poderemos solicitar comprovação da sua identidade, como medida de segurança e prevenção à fraude.
- 7.6. Para efetivarmos os seus direitos, podemos solicitar comprovação da sua identidade, como medida de segurança e prevenção à fraude.

8. DIRETRIZES SOBRE MEDIDAS DE SEGURANÇA

- 8.1. Usamos medidas de segurança de Tecnologia da Informação para garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos seus dados pessoais, com padrões adotados pelo mercado de segurança de informação, praticados quando da coleta e armazenamento de dados pessoais.
- 8.2. Os seus dados pessoais podem, ainda, ser armazenados junto a empresas parceiras. Os nossos acordos para contratação de serviços relevantes de processamento de dados e armazenamento em nuvem estão sempre em conformidade com as normas legais vigentes.
- 8.3. Além dos controles de Segurança Cibernética, anualmente, contratamos empresas para a prestação de serviços de auditorias das demonstrações financeiras e auditoria cooperativa. Adicionalmente, estamos sujeitos às auditorias de órgãos reguladores que possuem os seguintes controles para Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo:
 - I. Autenticação de senhas;

- II. Os dados pessoais podem ser armazenados por meios de tecnologia de *cloud computing* e outras tecnologias que surjam futuramente, visando sempre a melhoria e o aperfeiçoamento de nossos serviços e segurança;
 - III. Tratamos a segurança dos seus dados pessoais com o máximo de cuidado, utilizando padrões e melhores práticas adotados no mercado. Temos equipe qualificada para garantir que a COOPERFORTE adota as melhores práticas de segurança, dentre elas:
 - a) Múltiplo fator de autenticação para acesso às informações;
 - b) Segurança como código, a fim de viabilizar automações e respostas rápidas e eficientes para eventos de segurança no ambiente tecnológico;
 - c) Criptografia para dados em repouso e em trânsito;
 - d) Plataforma única para Gestão e Negócios, para garantir a integridade das informações;
 - e) Monitoramento contínuo do ambiente;
 - f) Análises e testes contínuos de segurança da informação em nossos sistemas, realizados por equipe especializada;
 - g) Auditorias periódicas.
- 8.4. Mesmo com todos os cuidados e controles que adotamos, os associados devem fazer a sua parte para assegurar que seus dados estejam protegidos, observando, no mínimo, os seguintes cuidados:
- I. Não compartilhe a sua senha e os dados de acesso, uma vez que essas informações são pessoais e intransferíveis;
 - II. Utilize apenas os canais oficiais disponibilizados pela COOPERFORTE;
 - III. Atente-se para a origem das mensagens e não acesse o autoatendimento ou APP COOPERFORTE por meio de *links* recebidos por e-mail, SMS, entre outras fontes que não sejam os meios de comunicação oficiais da Cooperativa;
 - IV. Mantenha sempre o navegador e o antivírus de seus dispositivos (celular, *tablet*, computadores e outros equipamentos) atualizados;
 - V. Mantenha seus dados pessoais atualizados junto à COOPERFORTE;
 - VI. Esteja sempre atento às informações constantes nesta POLÍTICA e, se for associado, também leia os contratos firmados conosco.
- 8.5. A COOPERFORTE não é responsável pelo uso indevido ou perda dos dados pessoais a que não tem acesso ou controle. Ficamos também isentos de responsabilidade diante do uso ilegal e não autorizado dessas informações como consequência de uso indevido ou desvio das suas credenciais de acesso, conduta negligente ou maliciosa como consequência de atos ou omissões da sua parte ou de alguém autorizado em seu nome.

9. ACEITE E CONSENTIMENTO

- 9.1. Ao ler e aceitar os termos de nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados, você concorda com os termos descritos neste documento.
- 9.2. O tratamento de seus dados pessoais é de suma importância e condição estritamente necessária para que possamos prestar serviços e disponibilizar nossos produtos. Caso seja necessário, estamos à disposição para prestar esclarecimentos por meio de nossos canais de relacionamento.
- 9.3. Após a leitura desta POLÍTICA, se você ainda tiver dúvidas, reclamações, quiser exercer seus direitos relacionados aos seus dados pessoais ou se comunicar conosco sobre este assunto, entre em contato por meio de nossos canais de relacionamento ou contate o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais – profissional indicado pela COOPERFORTE para atuar como elo de comunicação entre a Cooperativa, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) – pelo e-mail encarregado@cf.coop.br.

10. FORO, LEGISLAÇÃO e NORMAS VINCULADAS

- 10.1. Fica eleito o foro da Comarca de Brasília para dirimir qualquer controvérsia decorrente deste documento.
- 10.2. Lei nº 12.527/11, Lei nº 13.709/18, Resoluções CMN nº 4.753/2019, 4.893/2021 e Circular BCB nº 3.978/20.