

1. DEFINIÇÃO

Esta instrução normativa, devidamente aprovada pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração, descreve as principais regras sobre tratamento de dados pessoais no âmbito da utilização dos serviços oferecidos pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM Ltda, e visa demonstrar, de modo claro, fácil e transparente:

- Os tipos de dados pessoais que são coletados;
- Como os dados são tratados, para quais finalidades e qual o prazo de armazenamento;
- Com quem os dados podem ser compartilhados;
- Quais as medidas de segurança adotadas para a proteção dos dados; e
- Os direitos dos titulares de dados.

2. OBJETIVO

Assegurar que as operações de tratamento de dados estejam alinhadas às melhores práticas de mercado e às exigências legais.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

As tarefas descritas nesta IN são aplicáveis a todos os meios de tratamentos de dados utilizados pela Cooperativa, incluindo páginas eletrônicas, sistemas de informação e documentos digitais ou físicos que estejam relacionados a instituição, seus serviços e atividades.

4. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

4.1 Diretoria Executiva:

- Analisar, revisar e aprovar, em conjunto com o Conselho de Administração, a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- Garantir a disponibilidade dos recursos necessários para uma efetiva gestão da proteção de dados pessoais;
- Garantir que o tratamento de dados pessoais seja realizado em conformidade com a Política de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a legislação vigente (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

4.2 Conselho de Administração:

- Analisar, revisar e aprovar, em conjunto com a Diretoria Executiva, a Política

de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

4.3 TI:

- Garantir, em conjunto com a Cooperativa, que as normas estipuladas na Política de Segurança Cibernética sejam devidamente cumpridas.

4.4 CONTROLADOR E OPERADOR:

- Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, especialmente quando baseado no legítimo interesse.

O controlador deve indicar o encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

4.5 ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS:

- Aceitar reclamações e comunicações dos titulares de dados pessoais, prestar esclarecimentos e adotar as providências necessárias;
- Receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e adotar as providências necessárias em conjunto com a Diretoria Executiva;
- Orientar os colaboradores e terceiros contratados a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- Executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

4.6 COLABORADORES:

- Ler, compreender e cumprir integralmente os termos da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, bem como as demais normas e procedimentos de proteção de dados pessoais aplicáveis;
- Zelar pelos dados contidos nos sistemas internos utilizando-os exclusivamente em suas atividades;
- Proteger a privacidade das informações perante terceiros ou pessoas não autorizadas ao acesso das informações;
- Comunicar ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais qualquer evento que viole esta política ou coloque/possa vir a colocar em risco os dados pessoais tratados pela Cooperativa;
- Responder pela inobservância a esta Política, normas e procedimentos relacionados ao tratamento de dados pessoais, conforme definido no item sanções e punições.

5. CONCEITOS

- **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;
- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados:** órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo território nacional;
- **Bloqueio:** suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;
- **Consentimento:** manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- **Dado anonimizado:** dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- **Eliminação:** exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- **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.

6. NORMAS GERAIS

A Cooperativa tem o devido cuidado com as informações de cooperados que são acessadas por seus colaboradores. O mesmo princípio de preservação da segurança, confidencialidade e privacidade das informações aplicadas aos clientes se estende também aos parceiros, prestadores de serviços de tecnologia e demais prestadores de serviços em geral.

As informações coletadas são usadas internamente apenas para fins especificados que motivaram sua obtenção, não devendo nunca serem usados para fins pessoais ou diferentes do seu propósito:

- Os dados privados, pessoais e/ou sensíveis do titular devem ser processados de forma legal, justa e transparente em relação aos seus titulares;
- Devem ser coletados para fins específicos, explícitos e legítimos e não processados posteriormente de maneira incompatível com esses objetivos;
- O tratamento posterior para fins de arquivo no interesse público, para fins de investigação científica ou histórica ou para fins estatísticos não é considerado incompatível com os fins iniciais;
- Devem estar adequados, relevantes e limitados ao uso necessário e em relação aos fins para os quais são destinados e/ou processados;
- Quando solicitado pelo titular e/ou quando necessário, os dados devem ser atualizados. Todas as medidas razoáveis devem ser tomadas para garantir que os dados pessoais imprecisos, sejam apagados e/ou retificados no tempo hábil e determinado pelo titular, observando os fins de destino para os quais os dados são armazenados, retidos e/ou processados;
- Devem ser mantidos num formato que permita a identificação dos titulares de dados por um período não superior ao necessário para os fins para os quais os dados pessoais são tratados;
- Os dados pessoais podem ser armazenados por períodos mais longos, desde que os dados pessoais sejam processados exclusivamente para arquivamento no interesse público, para fins de histórico das operações ou para fins estatísticos sujeitos à implementação das medidas técnicas e organizacionais apropriadas exigidas pela LGPD – Lei Geral de Proteção da Dados, a fim de preservar os direitos e liberdades das pessoas;

- Devem ser processados de maneira que garantam a segurança apropriada dos dados pessoais, incluindo proteção contra processamento não autorizado ou ilegal e contra perda, destruição ou dano acidental, usando medidas técnicas ou organizacionais apropriadas.

7. TIPOS DE DADOS COLETADOS

Os dados, incluindo dados pessoais, poderão ser coletados quando o cooperado submete ou interage em nossos ambientes e serviços, o que inclui:

O que coletamos ?		Para que coletamos?	
Dados Cadastrais			
Nome completo		(i) Identificar e autenticar você	
CPF		(ii) Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços, inclusive para	
RG		atendimento de disposições legais e regulatórias	
Data de nascimento		(iii) Ampliar sua experiência e promover as atividades atreladas aos nossos serviços	
Naturalidade		(iv) Promover seu contato conosco e gerenciar suas dúvidas e solicitações	
Nacionalidade		(v) Ampliar nosso relacionamento, informando-o sobre avisos importantes, novidades,	
Filiação		funcionalidades e demais eventos que consideramos relevantes para você	
Estado Civil		(vi) Possibilitar o acesso e uso dos recursos e funcionalidades dos nossos ambientes	
Dados do cônjuge, se aplicável		digitais por você	
E-mail		(vii) Proteger você realizando prevenção a fraudes, além do cumprimento a obrigações	
Endereço completo		legais e regulatórias	
Empresa			
Setor			
Cargo			
Dados Financeiros			
Dados bancários (Banco, Agência, Conta Corrente, Pix)		(i) Realizar os empréstimos e gerenciar os pagamentos para você	
Salário		(ii) Proteger você realizando prevenção a fraudes, além do cumprimento a obrigações	
Percentual do salário de cooperação		legais e regulatórias	
Informações sobre empréstimos contratados e parcelas			
Dados de Identificação Digital			
Endereço de IP e Porta Lógica de Origem		(i) Identificar e autenticar você	
Dispositivo (versão do sistema operacional)		(ii) Cumprir as obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014	
Geolocalização		(iii) Proteger você realizando prevenção a fraudes, além do cumprimento a	
Registros de data e horário de cada ação que você realizar		obrigações legais e regulatórias	
Quais telas você acessou			
ID da sessão			
Cookies			

Muitos de nossos serviços, inclusive a associação à Cooperativa, dependem diretamente de alguns dados pessoais informados na tabela acima. Caso o

cooperado opte por não fornecer alguns desses dados pessoais, podemos ficar impossibilitados de prestar total ou parcialmente nossos serviços.

O cooperado é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos dados pessoais fornecidos ou pela sua desatualização. Dessa forma, deve ficar atento, pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

Da mesma forma, a Cooperativa não é obrigada a tratar quaisquer dados pessoais se houver razões para crer que tal tratamento possa nos imputar qualquer infração de qualquer lei aplicável, ou se o cooperado estiver utilizando nossos ambientes para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

A base de dados formada por meio da coleta de dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos nesta política.

8. TRATAMENTO DE DADOS

A informação pode estar presente em diversas formas, independentemente da forma ou do meio pelo qual é compartilhada ou armazenada, entretanto a Cooperativa utiliza a informação unicamente para a finalidade a qual foi autorizada. Sendo assim, exige que todos os seus colaboradores e prestadores de serviços observem e sigam as políticas, padrões, procedimentos e orientações estabelecidas para o cumprimento da presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

A Cooperativa adota diversas tecnologias e medidas de segurança para garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade de suas informações. O acesso às informações pessoais coletadas e armazenadas é restrito aos colaboradores e prestadores de serviços autorizados a manipular essas informações.

A Cooperativa ressalta que o tratamento de dados pessoais ocorrerá especialmente para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; para exercício regular de direitos em processos ou contratos; quando necessários para execução de contrato firmado com cooperados; para proteção de crédito; ou para atender a interesses legítimos da instituição, de seus parceiros ou terceiros. Em outros casos, o tratamento de dados pessoais será condicionado ao consentimento do cooperado.

9. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados nos seguintes casos:

- Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;
- Com empresas parceiras e fornecedores autorizados, para adequada prestação de serviços, sempre exigido de tais organizações o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados, e
- Com a empresa com a qual o cooperado possui vínculo empregatício, para solicitar o desconto em folha de pagamento de eventuais empréstimos solicitados, bem como desconto mensal da cota de capital.

10. MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS PARA PROTEÇÃO DE DADOS

A Cooperativa adota níveis legalmente requeridos quanto à segurança na proteção de dados e procura instalar todos os meios e medidas adicionais para evitar a perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado ou subtração indevida dos dados pessoais que são tratados.

Essas providências, técnicas e organizacionais, foram implementadas para prevenir o acesso não autorizado, a manipulação acidental ou intencional, a perda ou a destruição de seus dados pessoais. Avaliamos periodicamente os procedimentos de segurança adotados, a fim de garantir a privacidade das informações. As informações coletadas via sítio eletrônico da Cooperativa são armazenadas no Sistema Operacional utilizado pela instituição, tendo sua integridade e disponibilidade garantidas, e são manipuladas somente por pessoas autorizadas e para fins preestabelecidos pela Cooperativa, de acordo com padrões rígidos de segurança e confidencialidade. Além disso, as informações dos associados não são fornecidas ou divulgadas a terceiros, a não ser por determinação legal ou judicial, e são utilizadas somente para os fins que foram coletadas.

Mesmo com todos os cuidados e controles que são adotados, é importante ressaltar que os cooperados devem fazer a sua parte para assegurar que seus dados estejam protegidos, observando, no mínimo, os seguintes cuidados:

- I. Não compartilhar a sua senha e os dados de acesso, uma vez que essas informações são pessoais e intransferíveis;
- II. Utilizar apenas os canais oficiais disponibilizados pela Cooperativa;

- III. Atentar-se para a origem das mensagens e não clicar em links recebidos por e-mail, SMS, entre outras fontes que não sejam os meios de comunicação oficiais da Cooperativa;
- IV. Manter sempre o navegador e o antivírus de seus dispositivos (celular, tablet, computadores e outros equipamentos) atualizados;
- V. Manter seus dados pessoais atualizados junto à Cooperativa;
- VI. Estar sempre atento às informações constantes nesta política e, também ler os contratos firmados conosco.

11. ARMAZENAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais são armazenados pelo período necessário ou quando, por motivos legais ou regulatório, a Cooperativa é obrigada a fazê-lo. Caso contrário, poderemos promover a exclusão destes dados em nossas bases ou torna-los anonimizados.

O período de armazenamento será variável de acordo com a finalidade para qual o dado pessoal é tratado, a exemplo de cumprimento das obrigações decorrentes de empréstimos efetuados por você, para atender obrigações do Banco Central do Brasil, para atender alguma solicitação feita por você ou até mesmo para nosso interesse legítimo.

A qualquer momento, o cooperado poderá solicitar a exclusão dos dados pessoais. No entanto, é possível que o armazenamento destes dados se prolongue para fins de cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício regular de direitos.

A Cooperativa ressalta que os dados pessoais tratados pela instituição são armazenados em ambiente de computação em nuvem, por meio de contrato com a empresa Rezek Ferreira Informática Ltda – Fácil Informática, utilizando infraestrutura da Amazon Web Services (AWS), com alta disponibilidade (99,97%) e durabilidade. O sistema Faccred e seus dados são hospedados em datacenter seguro, com backups diários automatizados e testados semanalmente, garantindo integridade e recuperação das informações dos últimos 7 dias.

A empresa contratada é responsável pelo monitoramento contínuo dos servidores e bancos de dados, incluindo instalação, configuração, aplicação de atualizações, e ações proativas, reativas e preventivas contra falhas. São adotadas medidas rigorosas de segurança, como criptografia de credenciais, segregação de ambientes, firewalls e demais controles técnicos. A contratada também se compromete a fornecer informações para auditorias e investigações, quando requisitado.

12. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS

O cooperado poderá solicitar ao nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais a confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, através do e-mail indicado no item 15 abaixo.

O cooperado poderá também requerer:

- (i) A limitação do uso de seus Dados Pessoais;
- (ii) Manifestar sua oposição e/ou revogar o consentimento quanto ao uso de seus Dados Pessoais, quando aplicável; ou
- (iii) Solicitar a exclusão de seus Dados Pessoais que tenham sido coletados por nós, quando aplicável.

Caso seja solicitada a exclusão, pode ocorrer que os Dados Pessoais precisem ser mantidos independentemente do pedido de exclusão, nos termos do artigo 16, I, da LGPD, para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

Findo o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados Pessoais serão excluídos, com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados exclusivamente de forma anonimizada para fins estatísticos.

13. PLANO DE RESPOSTA A INCIDENTES

A Cooperativa possui um Plano de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação, conforme previsto na sua Política de Segurança Cibernética, em atendimento à Resolução CMN nº 4893/2021.

14. TREINAMENTO

Os colaboradores, conselheiros e diretores deverão realizar o curso Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, disponível na plataforma CapacitaCoop.

15. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS

Abaixo estão identificados os dados do profissional atualmente responsável pela área de Privacidade e Proteção de Dados na CoopCredmais, disposto na figura do Encarregado pelo Tratamento de Dados:

Nome: Wellington Ferreira

Cargo: Gerente

E-mail: contato@coopcredmais.com

Este canal é exclusivo para comunicações relacionadas à proteção de dados, dúvidas, solicitações e reclamações dos titulares.

16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A quebra de sigilo de informações acarreta responsabilidade civil e o responsável poderá ser acionado conforme penalidades previstas na legislação brasileira (Lei Nº 13.709/2018).

Os processos e procedimentos de proteção dos dados devem estar documentados e disseminados às áreas responsáveis.

A Política será revisada quando da necessidade de adequação às normas e legislações aplicáveis ou quando significativas ocorrerem.

17. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Coleta	Indexação	Acesso	Arquivo	Armazenagem	Manutenção	Tempo	Disposição
Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	Colaboradores Cooperativa	Cronológica/ Por período	Via Cooperativa	Físico/ Digital	Arquivo Físico Cooperativa ou Digital pessoal do Colaborador	Colaboradores receptores da comunicação	5 anos	Descarte

18. ANEXOS

Anexo 1 – Histórico das Revisões.

19. VIGÊNCIA

A presente **Instrução Normativa** entra em vigor em 24/07/2025.

Jose Vander Firmino Gonçalves
Diretor Financeiro

Clodoveu Luciano Caixeta
Diretor Coordenador

	HISTÓRICO DAS REVISÕES ANEXO 1			Nº: IN 028/2025 Versão: 1.0 Página: 11/11
VERSÃO	ITEM	HISTÓRICO DA REVISÃO		DATA DA REVISÃO
1.0	Todos	Emissão do documento para atendimento à Lei 13.709/2018 e para regularização do apontamento 2.2.2 da Auditoria Cooperativa ano 2024, com aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração, através da Ata nº 07/2025.		24/07/2025