

AVISO DE PRIVACIDADE DO PROGRAMA DE FIDELIDADE COOPERA E USO DO MARKETPLACE E DA PLATAFORMA COOPERA

Última Modificação: 22.9.2025

Em vigor desde: 13.7.2020

Este é o Aviso de Privacidade do Programa de Fidelidade COOPERA ("Programa"), do marketplace Coopera ("Marketplace") e da Plataforma COOPERA ("Plataforma"), disponível por meio do endereço eletrônico www.shopcoopera.com.br ("Plataforma"), por meio do qual é possível acessar ao Programa de Acumulação e Resgate de Pontos COOPERA ("Programa") e a plataforma de *marketplace* COOPERA ("Marketplace"), conjuntamente geridos pelo SICOOB INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA., inscrito no CNPJ sob o nº 03.766.873/0001-06 ("SICOOB PAGAMENTO") e pelo BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A., inscrito no CNPJ sob o nº 02.038.232/0001-64 ("BANCO SICOOB"), e, em conjunto com o SICOOB PAGAMENTO ("Gestores").

Este Aviso dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, ou quaisquer outras informações fornecidas pelo Usuário ao navegar, acessar e/ou utilizar o Marketplace ou a Plataforma do Programa de Fidelidade Coopera, e a finalidade deste documento é demonstrar o compromisso do Programa, assim como de seus Gestores, com a privacidade e a proteção dos dados pessoais ("Dados") que os usuários do Programa ("Usuários" ou "Você") nos fornecem.

Para acessar e utilizar as funcionalidades disponibilizadas em nosso Programa, Você declara que fez a leitura completa e atenta deste Aviso, 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 nos ambientes do Programa 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.

Exceto se expressamente definido neste Aviso, cada termo definido iniciado em letra maiúscula utilizado neste Aviso tem o significado a ele atribuído nos Termos e Condições de Adesão ao Programa de Fidelidade Coopera e Uso do Marketplace e da Plataforma Coopera ("Termos").

Toda vez que houver menção aos termos "Gestores", "nós" ou "nossos", estaremos nos referindo aos Gestores; bem como toda vez que houver menção aos termos "Você", "seu", "sua", estaremos nos referindo ao Usuário.

Entenda abaixo como os Gestores armazenam, utilizam e protegem seus Dados quando você utiliza a Plataforma.

Índice

- 1. Comprometimento com a segurança dos seus Dados**
- 2. Dados que coletamos**
- 3. Dados necessários**
- 4. Atualização e veracidade dos dados**
- 5. Cookies**
- 6. Compartilhamento e divulgação dos Dados**
- 7. Armazenamento dos Dados**
- 8. Retenção e exclusão dos Dados**

9. Seus direitos e canal de atendimento

10. Comunicações com o Usuário e Armazenamento de Interações

11. Segurança da Informação

12. Alterações a este Aviso

13. Fale Conosco

14. Lei Aplicável

1. Comprometimento com a segurança dos seus Dados

Os Gestores declaram proteger os seus Dados Pessoais quando Você navegar, acessar ou utilizar a Plataforma ou o Marketplace visando o uso dos serviços do Programa. Os Gestores estão comprometidos com a segurança dos seus Dados durante todo o processo de navegação na Plataforma, utilização dos Serviços e envio de solicitação de suporte aos Gestores. Por isso, os seus Dados serão mantidos no mais estrito sigilo e não serão vendidos, trocados ou divulgados a quaisquer terceiros, salvo nas hipóteses expressamente estabelecidas neste Aviso.

2. Dados que coletamos

Os dados, incluindo os dados pessoais, poderão ser coletados quando **Você** nos submete ou quando **Você** interage em nossos ambientes e serviços, e serão tratados da seguinte forma:

O que se coleta?	Para que se coleta?
Dados Cadastrais	
Nome completo/razão social	• Identificar corretamente o Usuário • Gerenciar o relacionamento do Usuário com os Gestores • Personalizar a experiência do Usuário • Permitir o acesso aos diversos recursos e funcionalidades disponíveis na plataforma do Coopera • Manter contato com o Usuário, por qualquer meio, para comunicar diversos assuntos, tais como: mensagens transacionais, promoções e ofertas, informações sobre
Sexo	
CPF/CNPJ	
RG	
Data de nascimento	
E-mail	
Números de telefone	

Endereço residencial/comercial	- os pedidos realizados, retorno de atendimentos, dentre outros - Cumprir as obrigações decorrentes dos serviços e/ou compras efetuadas pelo Usuário; - Para consultar seus dados nas bases de dados de agências de crédito e órgãos reguladores
Inscrição Estadual	
Profissão	
Dados bancários e financeiros	
Nome e número da Cooperativa	- Identificar os acúmulos de pontos processados pelos parceiros de acúmulo - Permitir o acesso e uso de funcionalidades disponíveis na Plataforma do Coopera que utilizam dos dados de conta corrente - Cumprir o processamento das operações de compra realizadas pelo Usuário - Personalizar a experiência aos Usuários Cooperados
Renda	
Número da Conta Corrente	
Número do cartão de crédito	
Dados de identificação digital	
Histórico de buscas	- Oferecer recomendações personalizadas - Garantir a segurança das operações e prevenir possíveis fraudes - Realizar estudos estatísticos e de interesses, incluindo a análise do comportamento do Usuário no contexto de sua navegação para compreender melhor suas preferências pessoais e aprimorar a sua experiência no uso da Plataforma - Para garantir o cumprimento de obrigação legal ou regulatória - Para desenvolver e aperfeiçoar os recursos e funcionalidades oferecidos
Perfil de navegação	
Histórico de compras	
Preferências	
Geolocalização	
Cookies	
Endereço de IP	

Os Gestores declaram observar e tratar os dados pessoais coletados em conformidade com as hipóteses previstas nos arts. 7º e 11 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

3. 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, principalmente os dados cadastrais. Caso **Você** opte por não fornecer alguns desses dados, poderá ficar impossibilitado de usufruir totalmente dos serviços oferecidos a **Você**.

Alguns dados listados são compartilhados conosco através de Parceiros de acúmulo e por entidades do Sicoob, não estando sujeitos a este Aviso de Privacidade.

4. Atualização e veracidade dos dados

Você, ao aceitar os termos deste Aviso, concorda expressamente em fornecer apenas Dados verdadeiros, atuais e precisos e em não deturpar a sua identidade ou seus Dados bancários de qualquer forma no acesso e na utilização da Plataforma e/ou dos Serviços.

O Usuário será o único responsável pelas informações falsas, excessivas ou imprecisas que ele fornecer através da Plataforma e pelos danos, diretos ou indiretos, que isso cause aos Gestores, aos Parceiros de Acumulação, aos Parceiros de Resgate ou a terceiros.

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.

Cancelamento de Cadastro. Ao efetuar o cancelamento de seu cadastro, por qualquer motivo definido nos Termos e Condições de Adesão ao Programa de Fidelidade Coopera e Uso do Marketplace e da Plataforma Coopera, você concorda e dá ciência que ao realizar o cancelamento o Coopera reterá dados de transações já realizadas, como: nome, produto, data do pedido, preço e imposto pago.

Da mesma forma, permanecerão armazenadas as informações referentes ao histórico de pontos, incluindo acúmulo, resgates, saldos e eventuais expirações, com a finalidade de resguardar direitos e para cumprimento de obrigações legais ou regulatórias.

Também concorda e dá ciência que poderão ser mantidas informações de identificação pessoal, caso sejam necessárias para cumprimento de obrigações legais e/ou exercício ou defesa de processos jurídicos, para prevenir fraudes e garantir a segurança da operação dos Participantes conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

5. Cookies

Utilizamos Cookies para aprimorar a sua experiência na Plataforma e no Marketplace, tanto em termos de performance como de

usabilidade, uma vez que os conteúdos disponibilizados serão direcionados às suas necessidades.

Os cookies coletados também poderão ser utilizados para compilar estatísticas anônimas e agregadas, o que nos permite entender como os Usuários utilizam a Plataforma e o Marketplace, bem como para aprimorar suas estruturas e o seu conteúdo. Não é possível identificar o usuário pessoalmente por meio desses dados.

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:

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.

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 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](#).

6. Compartilhamento e divulgação de Dados

Podemos compartilhar e divulgar seus Dados das seguintes formas ou para qualquer outra finalidade divulgada no momento da coleta:

Finalidades jurídicas e cumprimento da lei. Podemos divulgar dados pessoais caso solicitado em processos legais, como, por exemplo, dados solicitados através de ordem judicial ou por autoridade governamental. Também podemos divulgar tais dados a terceiros: (i) relacionados com atividades de prevenção à fraude, (ii) quando acreditarmos que é necessário investigar, prevenir ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, (iii) em situações que possam envolver violações de nossos termos de uso ou outras regras, (iv) para proteger nossos direitos e os direitos e segurança de terceiros e (v) conforme exigido por lei.

Mudança de controle. Podemos transferir dados no caso de operação comercial, tais como se nós ou uma de nossas unidades comerciais ou nossos ativos relevantes fossem adquiridos, vendidos ou incorporados a outra empresa ou como parte de um processo de falência ou de reestruturação societária.

Prestadores de serviço. Nossos representantes e contratados podem ter acesso a dados pessoais para auxiliar a execução de serviços por eles prestados, tais como a criação, manutenção, hospedagem e entrega da Plataforma, pesquisa e inteligência analítica ou prestação de serviço ao cliente.

Empresas do mesmo grupo econômico. Podemos divulgar dados pessoais para empresas do mesmo grupo econômico dos Gestores. Por exemplo, podemos compartilhar dados que coletamos de outras empresas do mesmo grupo econômico para fornecer, melhorar, ofertar, comercializar e informar sobre produtos e serviços de tais empresas.

Parceiros comerciais e terceiros. Podemos compartilhar certos dados com parceiros comerciais e terceiros (por exemplo, parceiros de acumulação, parceiros de resgate e fornecedores de serviços necessários para o funcionamento da Plataforma).

Além disso, a Plataforma pode redirecioná-lo para site ou aplicativo de terceiros. Depois que você for redirecionado para um site ou aplicativo de terceiros, as práticas de privacidade serão regidas pelo Aviso de privacidade e pelos termos de uso de terceiros. Não podemos controlar ou nos responsabilizar pelas práticas e conteúdo de privacidade de terceiros. Leia atentamente os Avisos de privacidade aplicáveis para entender como eles coletam e processam suas informações ou dados pessoais.

7. Armazenamento dos Dados

Os Dados coletados quando do acesso ou utilização da Plataforma e/ou da contratação dos Serviços podem ser transferidos e armazenados em destinos fora do Brasil, tais como: Estados Unidos e Canadá. Ao acessar e utilizar a Plataforma e nos enviar seus Dados, você está ciente da transferência internacional, armazenamento e processamento de seus Dados no formato exposto neste Aviso. Nós tomamos todos os cuidados razoavelmente necessários para garantir que os seus dados sejam tratados de modo seguro e nos termos deste Aviso.

Também coletamos e armazenamos informações relacionadas ao comportamento do usuário na Plataforma, incluindo histórico de buscas, perfil de navegação, histórico de compras, preferências, localização, bem como outras interações realizadas, com a finalidade de aprimorar a experiência do usuário, oferecer recomendações personalizadas e garantir a segurança das operações.

8. Retenção e Exclusão de Dados

Seus dados pessoais serão mantidos durante todo o período que for um Usuário ativo da Plataforma. Após esse período, podemos armazenar os seus dados pessoais por um período adicional para fins de auditoria e/ou para possibilitar o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias. Faremos a retenção dos seus dados pelo prazo necessário, respeitando os prazos estabelecidos na legislação aplicável.

Veja no capítulo “Seus direitos e canal de atendimento” como fazer a solicitação de Direitos.

9. Seus direitos e canal de atendimento

O Usuário possui direitos e garantias em relação aos seus Dados. Nós disponibilizamos mecanismos, detalhados abaixo, para que os Usuários tenham clareza e transparência no exercício de seus direitos. Sempre que necessário, nossa equipe estará pronta para atender eventuais solicitações.

Você poderá solicitar a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, além da exibição ou retificação de seus dados pessoais, diretamente ao nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), por meio do formulário disponível, [clcando aqui](#).

Quando o pedido estiver relacionado à confirmação de existência ou disponibilização de acesso aos dados pessoais, o Encarregado responderá a requisição em até 15 (quinze) dias corridos, após a confirmação da identidade do titular.

Além disso, por meio do formulário disponível, Você também poderá:

- 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, exceto nas hipóteses em que o armazenamento seja necessário para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, exercício regular de direitos ou demais situações previstas na legislação aplicável.

Se **Você** retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao funcionamento regular dos serviços e dos nossos ambientes, eles poderão ficar indisponíveis para Você.

10. Comunicações com o Usuário e Armazenamento de Interações

O Usuário poderá entrar em contato com os Gestores, assim como nós estamos autorizados a entrar em contato com o Usuário, para que este possa acessar certas funcionalidades de nossos Serviços, tirar dúvidas da Plataforma, fazer reclamações ou sugestões, por meio do e-mail, telefone ou da Plataforma (ou outros aplicativos de mensagens instantâneas). As conversas serão armazenadas por nós e poderemos utilizar seu conteúdo como meio de prova em juízo, para prestação de nossos Serviços, ou nas demais hipóteses previstas em lei.

11. Segurança da Informação

Os Gestores adotam medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os Dados Pessoais dos Usuários contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

A segurança das informações é uma prioridade e envolve a implementação de protocolos de segurança física, eletrônica e organizacional. Além disso, a Plataforma armazena, pelo prazo mínimo legal de 6 (seis) meses, os registros de acesso, incluindo data, hora e IP de conexão, conforme exigido pelo Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014).

Embora os Gestores envidem os melhores esforços para garantir a segurança dos dados tratados, é importante destacar que, devido à natureza aberta da internet, nenhuma transmissão de dados está

completamente imune a riscos. Nesse sentido, orientamos os Usuários a também adotarem boas práticas de segurança, como o uso de senhas fortes e o não compartilhamento de credenciais de acesso.

12. Alterações a este Aviso

Este Aviso está sujeito a constante melhoria e aprimoramento. Nos reservamos ao direito de modificá-lo 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-lo 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.

Caso não concorde com o novo Aviso, conforme alterado, Você poderá rejeitá-la, no entanto, não poderá mais utilizar os Serviços e a Plataforma.

13. Fale Conosco

Se Você tiver alguma dúvida ou reclamação a este Aviso, entre em contato conosco por meio de nossos Canais. A identificação e os canais de contato do Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais podem ser encontrados em: <https://www.sicoob.com.br/lqpd>.

14. Lei Aplicável

Este Aviso de Privacidade será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sem prejuízo da aplicação das demais normas pertinentes.