

# TARIFAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS

SERVIÇOS				
LISTA DE SERVIÇOS	CANAIS DE ENTREGA	SIGLA NO EXTRATO	PF	PJ
<b>ADITIVO</b>				
Aditivo de Contratos	Atendimento	TARIFA DE ADIANTAMENTO DE CONTRATO	R\$ 250,00	R\$ 250,00
<b>CARTÃO DE CRÉDITO</b>				
Fornecimento de 2ª via de cartão da função débito	Atendimento	2ª VIA - CARTÃO DÉBITO	R\$ 20,00	R\$ 20,00
<b>CHEQUE</b>				
Exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)	Atendimento	EXCLUSÃO CCF	R\$ 70,00	R\$ 70,00
Inclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)	Atendimento	TARIFA INCLUSÃO CCF	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Contra-ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque	Atendimento	SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO	R\$ 12,00	R\$ 12,00
Fornecimento de folhas de cheque e formulário contínuo (ATM)	Atendimento	FOLHACHEQUE	R\$ 0,95	R\$ 0,95
Cheque administrativo	Atendimento	CHEQUE ADMINISTRATIVO	R\$ 10,00	R\$ 10,00
Cheque devolvido motivos: 11,12,14, 20, 21, 22,24,31,40 e 44	Atendimento	CHEQUE DEV. MOT	R\$ 0,00	R\$ 20,00
Serviço de Custódia		TARIFA SERVIÇOS CUSTÓDIA	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>DEPÓSITO</b>				
Tarifa de depósito via boleto	Sicoobnet	TARIFA DEPÓSITO BOLETO	R\$ 1,65	R\$ 0,00
<b>CADASTRO</b>				
Cliente bancário desde	Atendimento	DEB.TARIFA CLIENTE	R\$ 0,00	R\$ 6,00
Confecção de cadastro		CADASTRO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Serviços de Malote	Presencial	TAF. REF. MALOTE ASSINATURA MENSAL	R\$ 0,00	R\$ 25,00
<b>CONSULTA</b>				
Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e poupança	Presencial ou pessoal	EXTRATO MOVIMENTO(P)	R\$ 1,50	R\$ 1,50
	Terminal de autoatendimento	EXTRATO MOVIMENTO(E)	R\$ 0,50	R\$ 0,50
Fornecimento de extrato de conta de depósito à vista e de poupança	Rede Compartilhada	EXTRATO MOVIMENTO(E)	R\$ 2,10	R\$ 2,10
	Banco 24 horas	EXTRATO MOVIMENTO(E)	R\$ 3,00	R\$ 3,00
	Rede Cirrus	EXTRATO MOVIMENTO(E)	R\$ 2,10	R\$ 2,10
	Internacional	EXTRATO MOVIMENTO(E)	R\$ 2,10	R\$ 2,10
Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e poupança	Presencial ou pessoal	EXTRATO MÊS(P)	R\$ 1,50	R\$ 1,50
	Terminal de autoatendimento	EXTRATO MÊS(E)	R\$ 0,50	R\$ 0,50
Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	Presencial/Sicoobnet	MICROFILME	R\$ 8,00	R\$ 8,00
<b>DÉBITO AUTORIZADO</b>				
Tarifa débito autorizado realizado no caixa	Atendimento	TARIFA S/ DÉBITO AUTORIZADO	R\$ 0,00	R\$ 1,00
<b>LIMITE DE CRÉDITO</b>				
Renovação de limite Conta Garantida (Quadrimestral)		TARIFA RENOVAÇÃO LIMITE CONTA GARANTIDA	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Concessão de adiantamento à depositante	Por evento	ADIANT.DEPOSITANTE	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<b>SAQUE</b>				
Saque de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal (P)	SAQUE PESSOAL	R\$ 2,50	R\$ 2,50
	Terminal de autoatendimento	SAQUE TERMINAL	R\$ 1,50	R\$ 1,50
	Banco 24 horas	SAQUE TERMINAL	R\$ 8,00	R\$ 8,00
	Rede Cirrus	SAQUE TERMINAL	R\$ 8,00	R\$ 8,00
	Rede Compartilhada	SAQUE TERMINAL	R\$ 8,00	R\$ 8,00
	Exterior	RETIRADA EXTERIOR	R\$ 10,00	R\$ 10,00
<b>TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS</b>				
Transferência por meio de DOC	Presencial ou pessoal	DOC PESSOAL	R\$ 9,00	R\$ 9,00
	Terminal de autoatendimento	DOC ELETRÔNICO	R\$ 9,00	R\$ 9,00
	Sicoobnet	DOC INTERNET	R\$ 6,00	R\$ 6,00
Transferência por meio TED	Presencial ou pessoal	TED PESSOAL	R\$ 9,00	R\$ 9,00
	Terminal de autoatendimento	TED ELETRÔNICO	R\$ 9,00	R\$ 9,00
	Sicoobnet	TED INTERNET	R\$ 6,00	R\$ 6,00
Transferência por meio de TED (Não associado)	Presencial ou pessoal		R\$ 15,00	R\$ 15,00
Transferência entre contas na própria instituição	Presencial ou pessoal	TRANSF.RECURSO(P)	R\$ 2,50	R\$ 2,50
	Terminal de autoatendimento	TRANSF.RECURSO(E/I)	R\$ 0,00	R\$ 0,00

(P) Pessoal - (E) Eletrônico - (I) Internet

Disponível em 18/09/2023. Vigência em 19/10/2023

Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de São Roque de Minas LTDA - SICOOB Sarom

CNP J : 66.402.207/0001-09

# PACOTES DE SERVIÇOS PERSONALIZADOS SAROM - PESSOA FÍSICA

SERVIÇOS PESSOA FÍSICA		Quantidade de Transações				
		SAROM DIGITAL (apenas PA DIGITAL)	SAROM PF CLÁSSICO	SAROM PF GOLD	SAROM PF PLATINUM	SAROM PF BLACK
Cheque	Folhas de Cheque	10	10	20	30	40
	Custódia de cheques	-	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Saque	Banco 24h	1	1	-	-	1
	Rede Cirrus Plus	-	-	-	-	1
	Saque no Exterior	-	-	-	-	1
	Caixa/ATM	-	4	4	4	4
	Terminal/ATM	4	-	2	4	6
Extrato	Mensal (Pessoal)	-	-	1	2	4
	De um Período (Pessoal)	-	-	1	2	4
	Mensal (Internet)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Mensal (ATM)	2	4	4	6	6
Transferências	TED (ATM)	-	-	1	2	4
	TED (Internet)	1	1	1	2	4
	Entre contas da própria instituição (Pessoal)	-	2	2	2	2
	Entre contas da própria instituição (ATM)	-	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Entre contas da própria instituição (Internet)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	PIX	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>VALOR DA MENSALIDADE (R\$)</b>		<b>R\$ 10,00</b>	<b>R\$ 15,00</b>	<b>R\$ 25,00</b>	<b>R\$ 35,00</b>	<b>R\$ 70,00</b>
Valor dos Serviços - Incluindo os Essenciais		R\$ 39,50	R\$ 40,50	R\$ 57,00	R\$ 88,50	R\$ 163,00
Economia para o Cooperado		R\$ 29,50	R\$ 25,50	R\$ 32,00	R\$ 53,50	R\$ 93,00

## SERVIÇOS INCLUSOS EM TODOS OS PACOTES

Cartão com Função Débito	Aplicativo de Gestão Sipay
Confeção e Renovação de Cadastro	Manutenção de Boletos Manual: Baixa - Prorrogação - Emissão 2° via
DDA	Emissão Demonstrativo para Declaração IRPF
Débito Automático -Convênios	Sicoobnet Pessoal e Empresarial
Borderô de Descontos de Cheques e Boletos	Aplicativo de Gestão Sicoobcard

### Informações Gerais:

- Transações que excederem os limites estabelecidos serão tarifadas de acordo com a tabela de tarifas em vigor;
- Adesão ou alteração de pacotes será válida somente a partir do 1º dia do mês seguinte ao que for efetivada;
- O débito da tarifa relativa ao pacote será programada para o dia 10 de cada mês. Não havendo saldo suficiente, o débito será efetuado a qualquer dia posterior, em que houver saldo;
- Contas novas de pessoa física têm adesão automática ao pacote de serviços - PF Individual;
- As franquias dos pacotes são mensais, não cumulativas para meses subsequentes, e exclusivas para a movimentação da conta corrente;
- As consultas aos serviços de extratos no canal Internet são gratuitas e não são contabilizadas para fins de consumo da franquia do pacote;
- Quantidades e valores estão sujeitos a alteração. A informação ao cliente ocorrerá por meio da Tabela de Tarifas divulgada com 30 dias de antecedência;
- Já está incluso nos Pacotes os Serviços Essenciais regulamentados pela resolução do Banco Central do Brasil nº 3.919 de 25/11/2010.

Em cumprimento às Resoluções Normativas BACEN 3.518 de 06/12/2007; 3.919 de 25/11/2010 e 4.021 de 29/09/2011.  
São Roque de Minas, 25 de Fevereiro de 2022

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRA ADMISSÃO DE SÃO ROQUE DE MINAS LTDA - SICOOB SAROMCREDI  
BANCO CENTRAL DO BRASIL - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 0800 979 2345 - ATENDIMENTO A DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

Informações, Reclamações, Sugestões e Elogios:  
Ouvidoria Sicoob: 0800 725 0996 - [www.ouvidoriasicoob.com.br](http://www.ouvidoriasicoob.com.br) - Central de Atendimento - 0800 979 2345

Divulgado em 25/02/2022  
Vigência: 01/03/2022



# PACOTES DE SERVIÇOS PERSONALIZADOS SAROM - PESSOA JURÍDICA

SERVIÇOS PESSOA JURÍDICA		Quantidade de Transações						
		SAROM PJ DIGITAL (apenas PA DIGITAL)	SAROM PJ CLÁSSICO	SAROM PJ GOLD	SAROM PJ PLATINUM	SAROM PJ BLACK	SAROM PJ ENTIDADES BENEFICENTES	SAROM PJ ÓRGÃOS PÚBLICOS (Investimento acima de R\$ 1.000.000,00)
Cheque	Folhas de Cheque	-	10	20	30	40	10	40
	Custódia de cheques	-	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Saque	Banco 24h	1	-	-	-	1	-	-
	Saque no Exterior	-	-	-	-	1	-	-
	Pessoal/Caixa	-	4	4	4	4	4	4
	Terminal/ATM	4	4	6	8	10	4	-
Extrato	Mensal (Pessoal)	-	2	2	4	4	1	-
	De um Período (Pessoal)	-	2	4	6	8	4	-
	Mensal (Internet)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Mensal (ATM)	2	1	1	1	1	4	-
Transferências	TED (Pessoal)	-	1	2	3	4	-	-
	TED (ATM)	-	-	-	-	-	-	-
	TED (Internet)	1	1	3	4	6	4	10
	Entre contas da propria instituição (Pessoal)	-	-	-	-	-	-	-
	Entre contas da propria instituição (ATM)	-	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	-	-
	Entre contas da propria instituição (Internet)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	PIX	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Malote	Serviços de Malote	Não incluso	Não incluso	Não incluso	Incluso	Incluso	Não incluso	Não incluso
<b>VALOR DA MENSALIDADE (R\$)</b>		<b>R\$ 10,00</b>	<b>R\$ 15,00</b>	<b>R\$ 30,00</b>	<b>R\$ 40,00</b>	<b>R\$ 80,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>
Valor dos Serviços Individuais		R\$ 21,00	R\$ 47,00	R\$ 83,50	R\$ 142,00	R\$ 196,50	R\$ 59,00	R\$ 108,00
Economia para o Cooperado		R\$ 11,00	R\$ 32,00	R\$ 53,50	R\$ 102,00	R\$ 116,50	R\$ 59,00	R\$ 108,00

SERVIÇOS INCLUSOS EM TODOS OS PACOTES	
Cartão com Função Débito	Aplicativo de Gestão Sipag
Confeção e Renovação de Cadastro	Manutenção de Boletos Manual: Baixa -Prorrogação - Emissão 2º via
DDA	Emissão Demonstrativo para Declaração IRPF
Débito Automático -Convênios	Sicoobnet Pessoal e Empresarial
Borderô de Descontos de Cheques e Boletos	Aplicativo de Gestão Sicoobcard

## Informações Gerais:

- Transações que excederem os limites estabelecidos serão tarifadas de acordo com a tabela de tarifas em vigor;
- Adesão ou alteração de pacotes será válida somente a partir do 1º dia do mês seguinte ao que for efetivada;
- O débito da tarifa relativa ao pacote será programada para o dia 10 de cada mês. Não havendo saldo suficiente, o débito será efetuado a qualquer dia posterior, em que houver saldo;
- Contas novas de pessoa física têm adesão automática ao pacote de serviços - PF Individual;
- As franquias dos pacotes são mensais, não cumulativas para meses subsequentes, e exclusivas para a movimentação da conta corrente;
- As consultas aos serviços de extratos no canal Internet são gratuitas e não são contabilizadas para fins de consumo da franquia do pacote;
- Quantidades e valores estão sujeitos a alteração. A informação ao cliente ocorrerá por meio da Tabela de Tarifas divulgada com 30 dias de antecedência.

Em cumprimento às Resoluções Normativas BACEN 3.518 de 06/12/2007; 3.919 de 25/11/2010 e 4.021 de 29/09/2011.

São Roque de Minas, 25 de Fevereiro de 2022

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRA ADMISSÃO DE SÃO ROQUE DE MINAS LTDA - SICOOB SAROMCREDI  
BANCO CENTRAL DO BRASIL - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO: 0800 979 2345 - ATENDIMENTO A DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

Informações, Reclamações, Sugestões e Elogios:  
Ouvidoria Sicoob: 0800 725 0996 - www.ouvidoriasicoob.com.br - Central de Atendimento - 0800 979 2345

Divulgado em 25/02/2022  
Vigência: 01/03/2022



# SERVIÇOS GRATUITOS PARA PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS

Serviços	
Cartão com Função Débito	Isento
Realização de Consultas na Internet	Isento
Débito Automático - Convênios	Isento
Sicoobnet Pessoal e Empresarial	Isento
Aplicativo de Gestão Sicoobcard	Isento
Aplicativo de Gestão Sipag	Isento
Borderô de Descontos de Cheques e Boletos	Isento
Custódia de Cheques	Isento
Confecção de Cadastro para Início de Relacionamento	Isento
Renovação de Cadastro	Isento
Transferência entre Contas ATM	Isento
Transferência entre Contas Sicoobnet	Isento
Transferência Intercredis	Isento
Manutenção de Boletos Manual Baixa - Prorrogação - Emissão 2ª via	Isento
Emissão Demonstrativo para Declaração IRPF	Isento

(P) Pessoal - (E) Eletrônico - (I) Internet

Disponível em 01/03/2019. Vigência em 01/04/2019

# PACOTE

## Serviços Essenciais de Conta Corrente

Resolução CMN nº 3.919/10, art. 2º, inciso I

Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função débito	-
Fornecimento de segunda via de cartão, exceto nos casos de pedido de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento	4
Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Compensação de cheques	sem limite
Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas	10
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

# PACOTE

## Serviços Essenciais de Conta de Poupança

Resolução CMN nº 3.919/10, art. 2º, inciso II

Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função movimentação	-
Fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento	2
Realização de transferências para conta de depósito de mesma titularidade	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

Para as transações que excederem o limite de gratuidades, ou para qualquer outro serviço, o cliente (pessoa física) tem duas opções: pagar tarifas individuais para cada serviço excedente ou contratar pacote de serviços com pagamento de um valor único por um conjunto de serviços disponibilizados.

As Cooperativas são obrigadas a disponibilizar a pessoas naturais os pacotes padronizados de serviços prioritários constantes da tabela II anexa à Resolução 3.919/2010 e das tabelas I, II e III anexas à Resolução 4.196/2013.

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços I

*Conta Corrente – Movimentação com cartão (sem cheque)				
Serviços	Valor de utilização individual dos serviços (R\$)	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Saque	-	4	4	8
Fornecimento de extrato mensal	-	2	2	4
Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	-	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	-	2	2	4
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>R\$ 16,00</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>R\$ 16,00</b>
Economia pela contratação do pacote:				-

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços II\*

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	2	10	12
Saque	-	4	4	8
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	4	2	6
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	2	-	2
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	1	-	1
Transferência entre contas na própria instituição	-	2	2	4
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>R\$ 29,90</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>R\$ 29,90</b>
Economia pela contratação do pacote:				-



# PACOTE PADRONIZADO de Serviços III\*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela II

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	6	10	16
Saque	-	6	4	10
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	-	4	2	6
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>R\$ 53,70</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>R\$ 53,70</b>
Economia pela contratação do pacote:				-

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços IV\*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela III

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	10	10	20
Saque	-	8	4	12
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	3	-	3
Transferência entre contas na própria instituição	-	6	2	8
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>R\$ 71,50</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>R\$ 71,50</b>
Economia pela contratação do pacote:				-

Se o cliente optar por um pacote de serviços, sua contratação deve ser feita por meio de instrumento específico e seu cancelamento pode ocorrer a qualquer momento.

(\*) Gratuitades estabelecidas pelo art. 2º da Resolução 3.919, de 25 de novembro de 2010.

Tabelas sintéticas; para mais detalhes, é imprescindível consultar os normativos que regulamentam o assunto: a **Resolução 3.919**, a **Resolução 4.196** e a **Carta Circular 3.594**

# Direitos dos Cooperados

Participar das Assembleias Gerais, discutindo e votando nos assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias;

Ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais ou regulamentares pertinentes;

Beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela Cooperativa, observadas nas regras estatutárias e os instrumentos de regulação;

Examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvando os protegidos por sigilo;

Demitir-se da Cooperativa quando lhe convier;

Desfrutar de tratamento igualitário em relação aos demais associados;

Participar da distribuição das sobras líquidas apuradas no exercício, proporcional às operações que realizarem;

Não ser discriminado por raça, religião ou posição social.

# Deveres dos Cooperados

Subscrever e integralizar as quotas-partes dos seu capital sociais;

Cumprir as disposições do Estatuto Social. Dos regimentos internos, das deliberações das Assembleias Gerais, do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, bem como dos instrumentos de regulação e das instruções emanadas da cooperativa central que estiver filiado e do Sicoob Confederação;

Satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a Cooperativa;

Zelar pelos interesses morais e materiais da Cooperativa;

Responder pela parte do rastreo que lhe couber relativo às perdas apuradas no exercício;

Não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na Cooperativa, para finalidades não propostas nos financiamentos, permitindo, quando for o caso, ampla fiscalização da Cooperativa, das instituições financeiras participantes e do Banco Central do Brasil;

Manter as informações do cadastro na Cooperativa constantemente atualizadas;

Respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum a qual não se deve sobrepor interesses individuais.



# Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

## Central de Atendimento

Dúvidas, reclamações, sugestões, informações, suporte e roubo ou perda de cartão

- Canais de autoatendimento
- Cartões
- Crédito Imobiliário

**4000 1111\***  
Capitais e regiões metropolitanas

- Coopera
- Consórcios
- Seguros

**0800 642 000**  
Demais localidades

- Previdência
- Sipag, Sipaguinha e App Sipag
- Associação digital

## Central de Atendimento Sicoobcard Black

Dúvidas, roubo ou perda do cartão

**4007 1289\***  
Capitais e regiões metropolitanas  
**0800 704 8989**  
Demais localidades  
Atendimento 24 horas

Exterior a cobrar  
**(55 61) 3030 6767**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

## Central de Atendimento Coopcerto

Dúvidas, consultas e suporte para empresas e usuários

**4007 1253\***  
Capitais e regiões metropolitanas  
**0800 600 8253**  
Demais localidades  
Atendimento 24 horas

Ouvidoria  
**0800 646 4001**  
De segunda a sexta, das 9h às 18h

## SAC

Informações, dúvidas, reclamações e comunicação de ocorrência de fraude

**0800 724 4420**  
Atendimento 24 horas

## Ouvidoria

Caso já tenha procurado os canais de atendimento e a solução não tenha atendido suas expectativas, entre em contato com a Ouvidoria.

Reclamações, elogios e sugestões  
**0800 725 0996**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

**Deficientes auditivos ou de fala**  
**0800 940 0458**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

Para saber sobre os demais produtos, entre em contato com sua cooperativa ou consulte [www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br)

# Sistema de Informações de Crédito (SCR)

O SCR é um sistema administrado pelo Banco Central do Brasil (BCB), que disponibiliza informações sobre operações de crédito para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro e para o exercício das atividades de fiscalização do BCB, bem como para propiciar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras sobre o montante de responsabilidades de clientes em operações de crédito.

O sistema é alimentado pelas próprias instituições mediante as informações prestadas por seus cooperados no momento da contratação das operações.

O sistema é mantido pelo BCB, cujo fornecimento das informações nele contidas é condicionado à autorização específica do cooperado.

O cooperado pode consultar as informações sobre seus dados diretamente pela internet, no BCB ou nas instituições financeiras. Caso o cooperado verifique algum erro em seus dados ou divergência nas informações cadastradas, é necessário solicitar a retificação à instituição financeira responsável pela informação cadastrada e também ao BCB.

No SCR são armazenadas as seguintes informações:

- a) empréstimos e financiamentos;
- b) adiantamentos;
- c) operações de arrendamento mercantil;
- d) prestação de aval, fiança, coobrigação ou qualquer outra modalidade de garantia pessoal do cumprimento de obrigação financeira de terceiros;
- e) compromissos de crédito não canceláveis incondicional e unilateralmente pela instituição concedente;
- f) operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;
- g) créditos contratados com recursos a liberar;
- h) créditos baixados como prejuízo;
- i) operações com instrumentos de pagamento pós-pagos;
- j) operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica;
- k) outras operações ou contratos com características de crédito, que sejam assim reconhecidos pelo BCB.

Resolução CMN nº 4.571/2017.

# Conta salário

A conta salário é um tipo de conta de registro destinada a depósito de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares.

A conta salário não admite outro tipo de depósito além dos créditos da entidade pagadora, não é movimentável por cheques e não oferece ao cooperado os serviços de cartões de crédito, financiamentos e empréstimos.

Para abertura de conta salário é necessário que o empregador contrate a cooperativa de crédito para prestar o serviço de pagamento dos salários de seus empregados, sendo de responsabilidade do empregador a identificação dos beneficiários.

Podem ser realizadas as seguintes movimentações em conta salário:

- a) saques em terminais de autoatendimento, diretamente nos guichês de caixa, inclusive em ponto de atendimento de correspondente no país, ou por qualquer outro meio previsto no instrumento contratual firmado entre a instituição financeira e a entidade contratante;
- b) pagamentos com uso de cartão magnético com função de débito;
- c) liquidação de contas, faturas ou quaisquer outros documentos representativos de dívidas, inclusive mediante débito automático.

É vedada a cobrança de tarifas para a prestação dos seguintes serviços:

- a) fornecimento de cartão magnético;
- b) realização de até 5 (cinco) saques, por evento de crédito;



- c) acesso, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (duas) consultas mensais ao saldo;
- d) fornecimento, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (dois) extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos 30 (trinta) dias;
- e) manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação;
- f) a critério do beneficiário, os créditos depositados na conta depósito, que podem ser transferidos, pelo valor total creditado, para conta diversa desta, sem cobranças de tarifas por este serviço, desde que formalizado pelo beneficiário.

Outras informações: [http://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentres-respostas/faq\\_contasalarario\\_portabilidade](http://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentres-respostas/faq_contasalarario_portabilidade)

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

Resoluções CMN nº 3.402/2006 e 3.424/2006 e Circulares BCB 3.336/2006, 3.338/2006 e 3.900/2018.

# Portabilidade de operação de crédito

**O artigo 13, da Resolução CMN 4.292/13, refere-se à necessidade de divulgação aos associados/clientes quanto ao seu direito ao exercício da portabilidade.**

A Portabilidade de Crédito é a transferência de empréstimos e financiamentos entre instituições financeiras. O associado ou cliente de qualquer instituição financeira está livre para transferir as suas operações de crédito para outra instituição.

## **Para trazer a operação para o Sicoob:**

1. Informe-se sobre o número do contrato, saldo devedor e quantidade de parcelas ou solicite o demonstrativo de evolução da dívida, junto à instituição credora;
2. Apresente estas informações na sua Cooperativa para análise do crédito.

## **Para transferir para outra instituição financeira:**

1. Solicite na sua Cooperativa o extrato da dívida negocie a portabilidade com a outra instituição financeira.

# **A cooperativa possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta**

Lei nº 12.291/2010

# Atendimento Prioritário



Atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8/11/2000.

**Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos, nos termos da lei nº 13.466/2017.**

# Recebimento de boletos de pagamento em espécie

É vedado o recebimento de boletos de pagamentos igual ou superior a R\$10.000,00 (dez mil reais) com utilização de recursos em espécies.

As instituições somente poderão recusar o recebimento de boletos de pagamento de valor inferior a R\$10.000,00 (dez mil reais) com a utilização de recursos em espécie se houver indício de tentativa de burlar a vedação citada na alínea anterior.

Resolução CMN nº 4.648, de 28/03/2018.

# Saque e pagamento em espécie

As instituições financeiras devem requerer de seus clientes e sacadores não clientes comunicação prévia com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, dos saques e pagamentos em espécie de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), bem como saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente.

No caso de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente, a comunicação prévia deve ser realizada exclusivamente em agências e PAs.

Circular BCB nº 3.461, de 24/7/2009, com redação dada pela Circular BCB nº 3.839, de 28/6/2017.

# Devolução de cheque depositado

O cheque devolvido deve estar à disposição do cooperado/cliente depositante em até 1 dia útil, a partir do fim do prazo de bloqueio, na dependência da instituição financeira em que o cheque foi acolhido.

A instituição financeira deverá, mediante requisição do cooperado/cliente, disponibilizar o cheque devolvido na dependência da instituição financeira com a qual ele mantenha relacionamento, em até:

- **2 dias úteis** a partir da data de requisição, **no caso de depósito feito na mesma praça da dependência** de relacionamento do cooperado/cliente;
- **7 dias úteis** a partir da data de requisição, **no caso de depósito feito em praça distinta** daquela onde está situada a dependência de relacionamento do cooperado/cliente.

O cheque pode ser devolvido em outra dependência, mediante acordo entre o cooperado/cliente e o remetente, não estando a devolução do documento ao cooperado/cliente sujeita a prazo regulamentar.

Resolução CMN n° 3532/2011 alterado pela Resolução BCB n° 18, de 22/9/2020.

# Conheça os principais golpes e fique atento:



## Boletos Falsos e golpe do DDA:

Antes de pagar um boleto, confirme os dados do beneficiário. Se houver divergências, não pague e contate o emissor. Nunca emita segunda via em site que não seja o da instituição financeira emissora do boleto.

Se receber um boleto de forma diferente da que costumeiramente o recebe de seu fornecedor, desconfie! Confirme junto ao beneficiário a legitimidade do documento antes de efetuar o pagamento, boletos falsos podem ser enviados por e-mail, mensagem de WhatsApp ou de texto informando sobre um suposto desconto e por isso solicitam que desconsiderem o pagamento do DDA. Dessa forma, ao efetuar o pagamento desse “novo boleto” os recursos são desviados para outro beneficiário e assim a dívida permanecerá.



## Golpe do Motoboy:

O golpista entra em contato se passando por funcionário do Sicoob e relata sobre uma suposta compra no seu cartão. Durante essa ligação solicita que informe sua senha para bloquear o cartão e oferece mandar um motoboy para recolher o cartão.

Caso receba uma ligação suspeita com informações sobre o seu cartão, desligue o telefone, aguarde alguns minutos e entre em contato com a Central de Atendimento que consta no verso do cartão. Lembre-se: o Sicoob não envia ninguém para retirar cartões no seu endereço.





## Golpe do WhatsApp:

Um novo golpe está ganhando força: a clonagem do WhatsApp. Por isso, ao receber qualquer solicitação de transação de familiar ou amigo, ligue pra pessoa por outro canal para confirmar se é ela mesmo.

Para você se proteger da clonagem, basta ativar a verificação em duas etapas. Saiba como em: [www.sicoob.com.br/seguranca](http://www.sicoob.com.br/seguranca).

Ah, nunca informe seu código de verificação do WhatsApp para ninguém.



## Mensagens falsas e links suspeitos:

Os fraudadores nesse caso conseguem seu endereço de e-mail ou número de telefone e enviam uma mensagem como se fosse o Sicoob, solicitando seus dados pessoais e senhas ou alertando sobre transações indevidas ou bloqueios da conta ou cartão. Ao clicar, você será direcionado a uma página falsa, criada para capturar suas informações ou permitir a instalação de softwares maliciosos (malwares), que podem alterar a configuração de segurança do computador e possibilitar o acesso remoto. Nunca clique no link ou responda a mensagens desse tipo.



## Falso depósito:

O fraudador informa que efetuou depósito indevido e, após enviar o comprovante falso, solicita que o cooperado devolva o valor ou a diferença. Mas quando o envelope depositado é conferido, está vazio. Desconfie de contatos desta natureza e, antes de agir, confirme se os valores estão desbloqueados em sua conta.