

# Direitos dos Cooperados

**I** - Tomar parte nas assembleias gerais, discutir e votar os assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas a disposições legais e/ou estatutárias;

**II** - Ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais e/ou regulamentares pertinentes;

**III** - Propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;

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

**V** - Examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvados aqueles protegidos por sigilo;

**VI** - Tomar conhecimento dos normativos internos da Cooperativa;

**VII** - Demitir-se da Cooperativa quando lhe convier.

**§ 1º** O associado que aceitar e estabelecer relação empregatícia com a Cooperativa perde o direito de votar e ser votado, conforme previsto neste artigo, até que sejam aprovadas as contas do exercício em que ele deixou o emprego, exceto para a Diretoria Executiva criada nos termos da Lei Complementar nº 130/2009.

**§ 2º** Também não pode votar e nem ser votado, o associado pessoa natural que preste serviço em caráter não eventual à Cooperativa.

**§ 3º** O associado presente à Assembleia Geral terá direito a 1 (um) voto, qualquer que seja o número de suas quotas-partes.

## **DO FUNDO GARANTIDOR E RESPECTIVOS LIMITES**

Os associados das cooperativas de crédito do Sicoob têm garantidos os seus depósitos à vista e a prazo, mantidos na cooperativa, até o valor máximo de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) por inscrição de CPF ou CNPJ, pelo Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop), preenchidos os requisitos e condições dispostos no respectivo regulamento (Art. 2º parágrafo 3º).

## **DISTRIBUIÇÃO DAS SOBRAS**

As sobras, deduzidos os valores destinados à formação dos fundos obrigatórios, ficarão à disposição da Assembleia Geral, conforme artigo 33 do Estatuto Social vigente.

# Deveres dos Cooperados

- I** - Satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a Cooperativa;
- II** - Cumprir as disposições deste Estatuto Social, dos regimentos internos, das deliberações das Assembleias Gerais, do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, bem como dos instrumentos de normatização sistêmicos destinados direta ou indiretamente aos associados;
- III** - Zelar pelos interesses morais, éticos, sociais e materiais da Cooperativa;
- IV** - Respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não se deve sobrepor interesses individuais;
- V** - Realizar suas operações financeiras preferencialmente na Cooperativa;
- VI** - Manter suas informações cadastrais atualizadas;
- VII** - 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, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras envolvidas na concessão;
- VIII** - Responder pela parte do rateio que lhe couber relativo às perdas apuradas no exercício;
- IX** - Comunicar, por meio do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude do Sicoob, sem a necessidade de se identificar, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa.

## **RATEIO DE EVENTUAIS PERDAS**

O rateio de eventuais perdas ocorrerá conforme determina o Estatuto Social da cooperativa que, em consonância com a Lei 5.764/71, assim dispõe:

Quando, no exercício, verificam-se prejuízos e o Fundo de Reserva for insuficiente para cobri-los, esses serão atendidos conforme aprovação da Assembleia Geral respectiva (Artigo 34 do Estatuto Social vigente).

# Atendimento a cooperados

Esta cooperativa presta os seguintes serviços a seus cooperados:

- a) Cobrança;
- b) Custódia;
- c) Serviços de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros a pessoas físicas e entidades de qualquer natureza, inclusive as pertencentes aos poderes públicos das esferas federal, estadual e municipal e respectivas autarquias e empresas;
- d) Colocação de produtos e serviços oferecidos por bancos cooperativos, inclusive os relativos a operações de câmbio, bem como por demais entidades controladas por instituições integrantes do sistema cooperativo a que pertença, em nome e por conta da entidade contratante, observada a regulamentação específica – Disponíveis no cartaz “Divulgação de prestação de serviços e produtos ofertados pela cooperativa para Associados”;
- e) Distribuição de recursos de financiamento do crédito rural e outros sujeitos a legislação ou regulamentação específicas, ou envolvendo equalização de taxas de juros pelo Tesouro Nacional, compreendendo formalização, concessão e liquidação de operações de crédito celebradas com os tomadores finais dos recursos, em operações realizadas em nome e por conta da instituição contratante.

Importante: não recebemos boletos de pagamentos emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes, nos termos da circular BCB nº 3.589/2012. (observar § 3º do art. 3º da Resolução CMN nº 3.694/2009, alterada pela Resolução CMN nº 4.746/2019).

# Atendimento, serviços e produtos para não cooperados

Esta cooperativa presta os seguintes serviços a não cooperados:

- a) Atendimento de caixa para serviços de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros a pessoas físicas e entidades de qualquer natureza, inclusive as pertencentes aos poderes públicos das esferas federal, estadual e municipal e respectivas autarquias e empresas, limitado a R\$ 1.000,00 por dia;
- b) Desconto de cheques da própria cooperativa;
- c) Depósito via caixa;
- d) Serviços disponibilizados no Terminal de Autoatendimento – ATM;
- e) Conta Poupança – inclusive Poupança Kids;
- f) Seguros – automóvel, vida, residencial, empresarial, responsabilidade civil, equipamentos agrícolas e garantia contratual;
- g) Consórcio – imóvel, motocicleta, automóvel, de serviços, caminhões ou equipamentos agrícolas, bens móveis e semoventes;
- h) Previdência Privada para pessoas não associadas à cooperativa mas que possuem algum vínculo com associado, seja empregado de empresas associadas, filhos, dependentes econômicos ou cônjuge de associado;
- i) Crédito Consignado – INSS, SIAPE, Órgãos Municipais, Estaduais e Federais.

Importante: não recebemos boletos de pagamentos emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes, nos termos da circular BCB nº 3.589/2012. (observar § 3º do art. 3º da Resolução CMN nº 3.694/2009, alterada pela Resolução CMN nº 4.746/2019).



# Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

## Central de Atendimento Sicoob

Dúvidas relacionadas ao uso dos canais de autoatendimento

**4000 1111\***

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 642 0000**

Demais localidades

Atendimento 24 horas

## Central de Relacionamento Sipag

**3004 2013**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 757 1013**

Demais localidades

De segunda a sexta, das 09h às 18h

## Central de Suporte ao App Sipag

**3004 8925**

Capitais e regiões metropolitanas

De segunda a sexta, das 8h às 19h

## Central de Atendimento Sipaguinha

**3004 9474**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 729 7474**

Demais regiões

De segunda a sexta, das 8h às 20h

### Ouvidoria

**0800 646 4001**

De segunda a sexta, das 9h às 18h

## Central de Atendimento COOPERA

**3003 3965**

Regiões metropolitanas

**0800 879 0334**

Demais regiões

Atendimento 24 horas

## Central de Atendimento Sicoobcard

Dúvidas, roubo ou perda do cartão

**4007 1256\***

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 702 0756**

Demais localidades

**(55 61) 3030 6767**

Exterior a cobrar

Atendimento 24 horas

## Central de Atendimento Sicoobcard BLACK

Dúvidas, roubo ou perda do cartão

**4007 1289\***

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 704 8989**

Demais localidades

**(55 61) 3030 6767**

Exterior a cobrar

Atendimento 24 horas

## Central de Atendimento Coopcerto

**4007 1253\***

Regiões metropolitanas

**0800 600 8253**

Demais regiões

Atendimento 24 horas

### Ouvidoria

**0800 646 4001**

De segunda a sexta, das 9h às 18h

## Serviço de Atendimento ao Consorciado

**4007 1905\***

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 607 3636**

Capitais e regiões metropolitanas

De segunda a sexta, das 8h às 19h

### Ouvidoria

**0800 722 6555**

De segunda a sexta, das 9h às 18h

## Atendimento Sicoob Seguradora

**3004 9816**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 595 1020**

Demais localidades

De segunda a sexta, das 9h às 20h

## Atendimento Sicoob Previ

**3003 3960**

Capitais e regiões metropolitanas

**0800 879 0333**

Demais localidades

De segunda a sexta, das 9h às 18h

## Ouvidoria Sicoob

Caso já tenha procurado os canais de atendimentos 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)

\* Caso a localidade não possua o serviço 4000 ou 4007 é necessário informar o número da operadora mais o DDD 61: (0 xx 61 4007 1256).



# Fale com o Conselho Fiscal

Dúvidas, reclamações e orientações sobre governança:

**[cfiscal@sicoobcredigerais.com.br](mailto:cfiscal@sicoobcredigerais.com.br)**

Ou entre em contato através do site da cooperativa:

**[www.sicoobcredigerais.com.br](http://www.sicoobcredigerais.com.br)**

# Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque e recepção de cheque, de ficha de compensação, documentos, contas e outros

## ATENDIMENTO A COOPERADOS:

- 1) Boletos vencidos poderão ser pagos em qualquer instituição financeira, desde que o boleto seja registrado na CIP.
- 2) A cooperativa não recebe cheques de outras cooperativas Sicoob nem de outras instituições financeiras para pagamento de contas direto no caixa.
- 3) A cooperativa recebe taxa de licenciamento de veículos dos estados de Minas Gerais e Bahia e IPTU dos municípios em que possui postos de atendimento.
- 4) Os pagamentos realizados com cheque da própria cooperativa estão sujeitos à conferência de saldo em conta.

## ATENDIMENTO A NÃO COOPERADOS:

- 1) Boletos vencidos poderão ser pagos em qualquer instituição financeira, desde que o boleto seja registrado na CIP.
- 2) A cooperativa não recebe cheques de outras cooperativas Sicoob nem de outras instituições financeiras para pagamento de contas direto no caixa.
- 3) A cooperativa recebe taxa de licenciamento de veículos dos estados de Minas Gerais e Bahia e IPTU dos municípios em que possui postos de atendimento.
- 4) Os pagamentos realizados com cheque da própria cooperativa estão sujeitos à conferência de saldo em conta.
- 5) O atendimento<sup>1</sup> aos **NÃO ASSOCIADOS** do Sicoob estará limitado a depósitos para rede Sicoob, desconto de cheques da própria cooperativa e a pagamentos limitados a R\$ 1.000,00 por dia, sendo: títulos/boletos, convênios (água, luz, telefone etc.), impostos (GPS, FGTS, DARF, DAE etc.) e outros pagamentos.

# Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque e recepção de cheque, de ficha de compensação, documentos, contas e outros

## **ATENDIMENTO A COOPERADOS:**

- 1) Boletos vencidos poderão ser pagos em qualquer instituição financeira, desde que o boleto seja registrado na CIP.
- 2) A cooperativa não recebe cheques de outras cooperativas Sicoob nem de outras instituições financeiras para pagamento de contas direto no caixa.
- 3) A cooperativa recebe taxa de licenciamento de veículos dos estados de Minas Gerais e Bahia e IPTU dos municípios em que possui postos de atendimento.
- 4) Os pagamentos realizados com cheque da própria cooperativa estão sujeitos à conferência de saldo em conta.

## **ATENDIMENTO A NÃO COOPERADOS:**

- 1) Boletos vencidos poderão ser pagos em qualquer instituição financeira, desde que o boleto seja registrado na CIP.
- 2) A cooperativa não recebe cheques de outras cooperativas Sicoob nem de outras instituições financeiras para pagamento de contas direto no caixa.
- 3) A cooperativa recebe taxa de licenciamento de veículos dos estados de Minas Gerais e Bahia e IPTU dos municípios em que possui postos de atendimento.
- 4) Os pagamentos realizados com cheque da própria cooperativa estão sujeitos à conferência de saldo em conta.
- 5) O atendimento aos não associados está limitado a desconto de cheques da própria cooperativa e a pagamentos de títulos do Sicoob.

# Sistema de Informações ao 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 Banco Central do Brasil, 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 Banco Central do Brasil ou nas instituições financeiras. Caso o cooperado verifique algum erro em seus dados ou divergência nas informações cadastradas, é necessário solicitar a retificação junto à instituição financeira responsável pela informação cadastrada e também junto ao Banco Central do Brasil.

No SCR são armazenados 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 Banco Central do Brasil.

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 em 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/pre/bc\\_atende/port/salario.asp](http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/salario.asp).

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

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

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

Lei nº 12.291/2010

# I - Tarifas Intercredis

TRANSAÇÕES INTERCREDIS	
Produtos e serviços	Tarifa (R\$)
<b>Depósitos</b>	
Guichê de caixa ou Terminal de autoatendimento - dinheiro (1)	0,2379%
Guichê de caixa ou Terminal de autoatendimento - cheque (2)	R\$ 2,60
<b>Extratos</b>	
Fornecimento de extrato mensal	R\$ 2,41
Fornecimento de extrato de um período	R\$ 2,41
<b>Saques</b>	
Guichê de Caixa	R\$ 5,84
Terminal de Autoatendimento	R\$ 5,84
<b>Outros serviços</b>	
Emissão de Comprovantes	R\$ 2,41

(1) Tarifa em percentual, a incidir sobre o volume financeiro transacionado.

(2) Tarifa fixa de R\$ 2,60 por depósito.

# II - Limites diários de transações Intercredis

TRANSAÇÕES INTERCREDIS	
Produtos e serviços	Limites diários
<b>Depósitos</b>	
Guichê de caixa - dinheiro	até R\$50.000,00 (3)
Guichê de caixa - cheque	até R\$10.000.000,00 (4)
Terminal de autoatendimento - dinheiro	R\$ 5.000,00
Terminal de autoatendimento - cheque	R\$ 10.000,00
<b>Extratos</b>	
Fornecimento de extrato mensal	Sem limite
Fornecimento de extrato de um período	Sem limite
<b>Saques</b>	
Guichê de caixa	R\$ 2.000,00
Terminal de autoatendimento	R\$ 2.000,00
<b>Outros serviços</b>	
Emissão de comprovantes	Sem limite

(3) Limites definidos para mitigar riscos de eventuais erros operacionais, conforme CCI - 240/2018 - Sicoob Confederação, de 17/7/2018.

# Cartão de crédito

A cooperativa oferta os seguintes serviços diferenciados vinculados aos cartões de crédito:

Serviços diferenciados			
Cartão de Crédito	Anuidade Diferenciada	Programa de Recompensa	Benefício
Sicoobcard Cabal Essencial	R\$ 120,00	Não possui	<ul style="list-style-type: none"><li>Programa Reciprocidade</li></ul>
Sicoobcard Mastercard Clássico	R\$ 180,00	<ul style="list-style-type: none"><li>Produtos</li><li>Viagens</li><li>Crédito na fatura</li><li>Passagem Aérea</li><li>Aporte Previ</li><li>Programa de prêmios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Desconto Automático na anuidade</li><li>Quanto maior o consumo, maior o desconto</li><li>Transações válidas: compras e saques na função crédito nacionais e internacionais</li></ul>
Sicoobcard Mastercard Gold	R\$ 240,00		
Sicoobcard Mastercard Platinum	R\$ 360,00		
Sicoobcard Mastercard Black	R\$ 720,00		
Sicoobcard Mastercard Black Merit	R\$ 780,00		
Sicoobcard Mastercard Executivo	R\$ 72,00		
Sicoobcard Mastercard Empresarial	R\$ 120,00		

# Tabela do custo tributário

Receitas de tarifas e demais serviços			
Poderão incidir os seguintes tributos: (1)			
PIS	0,65%		
COFINS	4%		
ISS	Entre 2% e 5% (de acordo com a legislação municipal vigente)		
Operações de crédito (2)			
	Pessoa	Alíquota diária	Alíquota fixa
IOF (3)	Física.	0,0082% até 365 dias	3% acima de 365 dias
	Jurídica optante pelo simples, nas operações com valor igual ou inferior a R\$ 30 mil.	0,00137% até 365 dias	0,5% acima de 365 dias
	Jurídica (demais classificações).	0,0041% até 365 dias	1,5% acima de 365 dias

**(1)** De acordo com a legislação vigente, não haverá incidência de tributos sobre o ato cooperativo praticado entre cooperativa de crédito e associados, dentro dos seus objetivos sociais.

**(2)** Nos termos da legislação vigente, o Custo Efetivo da Transação é informado em todos os contratos de crédito.

**(3)** A alíquota diária ou fixa incidirá além da alíquota adicional de 0,38%.

\* Em atendimento à Lei 12.741/12 cooperativas de crédito do Sicoob.

# Prestação de serviços e produtos ofertados pela cooperativa para associados

A cooperativa de crédito pode realizar as seguintes operações e atividades, além de outras estabelecidas na regulamentação em vigor\*:

- a) Captar, exclusivamente de associados, recursos e depósitos sem emissão de certificado;
- b) Conceder créditos e prestar garantias, somente a associados, inclusive em operações realizadas ao amparo da regulamentação do crédito rural em favor de associados produtores rurais.

Seguem os produtos e serviços prestados pela Cooperativa:

- Antecipação de Imposto de Renda;
- Antecipação de recebíveis: Cheque, Cartão, Duplicata e Boletão;
- Atendimento: via caixa e através dos Canais de Autoatendimento (ATM e SicoobNet);
- Cartões: Crédito, Débito, BNDES e Coop Certo (alimentação, refeição, presente, combustível e controle);
- Cheque Especial / Conta Garantida;
- Cobrança Bancária.
- Consórcio: imóvel, motocicleta, automóvel, de serviços, caminhões ou equipamentos agrícolas, bens móveis e semoventes;
- Contas: Conta Corrente, Conta Poupança (tradicional e Kids) e Conta Salário;
- Crédito Consignado: INSS, SIAPE, Empresas Privadas e Conveniadas, Órgãos Municipais, Estaduais e Federais, Funcionários do Sicoob Credigerais;
- Crédito Pessoal e Crédito Pré-Aprovado;
- Crédito Rotativo e Capital de Giro;
- Crédito Rural;
- Financiamentos: Veículos, Imobiliário, Material de Construção, Energia Fotovoltaica, Estudantil, 13º Salário para PJ, Cotas Partes e Máquinas e Equipamentos;
- Investimentos: LCA (Letra de Crédito do Agronegócios) e RDC (Recibo de Depósito Cooperativo);
- Máquina de adquirência: Sipag e Sipaguinha;
- Previdência Privada;
- Seguros: automóvel, vida, residencial, empresarial, responsabilidade civil, equipamentos agrícolas e garantia contratual;

\*Em atendimento à Resolução CMN 4.434/2015.

# Atendimento Prioritário



**Atendimento prioritário à 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, e à pessoas com Transtorno de Autismo, de acordo com a Lei nº 23.414, de 18/9/2019.**

**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 boleto de pagamento em espécie

É vedado o recebimento de boleto de pagamento de valor igual ou superior a R\$10.000,00 (dez mil reais) com utilização de recursos em espécie.

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 28/3/2018.

# Portabilidade de operações de crédito

Portabilidade de crédito é a transferência de operação de crédito de instituição credora original para instituição proponente, por solicitação do devedor.

A transferência de operação de crédito entre instituições financeiras, a pedido do devedor, deve ser realizada na forma prevista na Resolução CMN nº 4.292 de 20/12/2013, sendo vedada a utilização de procedimentos alternativos com vistas à obtenção de resultado semelhante ao da portabilidade.

Informações e documentos necessários para requisição de portabilidade de crédito:

- Solicitação formal e específica do devedor;
- Número do CPF;
- Informações do crédito objeto da portabilidade: contrato, saldo devedor e proposta de crédito da instituição proponente ao devedor, contendo a taxa de juros anual, nominal e efetiva, o Custo Efetivo Total (CET), o prazo da operação, o sistema de pagamento e o valor das prestações;
- Três datas de referência para o cálculo do saldo devedor da operação de crédito, quando se tratar de operação de crédito imobiliário;
- Índice de preço ou base de remuneração a ser utilizada na operação de crédito proposta, quando houver;
- Número do telefone do devedor com DDD; e
- Endereço completo, com o CEP da instituição proponente.

A instituição proponente deve disponibilizar ao devedor, por meio físico ou eletrônico, as informações constantes da requisição de portabilidade.

Os custos relacionados à troca de informações e à transferência de recursos entre as instituições proponente e credora original não podem ser repassados ao devedor.

As instituições financeiras devem fornecer ao devedor, quando por este solicitado, em até um dia útil contado a partir da data da solicitação, as seguintes informações relativas às suas operações de crédito:

- I - número do contrato;
- II - saldo devedor atualizado;
- III - demonstrativo da evolução do saldo devedor;
- IV - modalidade;
- V - taxa de juros anual, nominal e efetiva;
- VI - prazo total e remanescente;
- VII - sistema de pagamento;
- VIII - valor de cada prestação, especificando o valor do principal e dos encargos; e
- IX - data do último vencimento da operação.

# 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



# ATENÇÃO, COOPERADOS

Em cumprimento à Lei Federal 13.654 de 23/04/2018, esta cooperativa conta com dispositivo de segurança que inutiliza as cédulas dos caixas eletrônicos em caso de tentativa de violação.

#### CENTRAL DE ATENDIMENTO

Capitais e regiões metropolitanas: 4000 1111 | Demais localidades: 0800 642 0000  
SAC - 24h 0800 724 4420 | Ouvidoria 0800 725 0996 - de seg. a sex. de 8h às 20h  
ouvidoriasicoob.com.br | Deficientes auditivos ou de fala 0800 940 0458 - de seg.  
a sex. de 8h às 20h.

# 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 nº 3532/2011 alterado pela Resolução BCB nº 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.

\*Inserir aqui a legislação distrital ou estadual em vigor.

# A Resolução BCB nº 194, de 24/2/2022, estabelece regras e critérios a serem adotados na execução dos serviços de saneamento do meio circulante.

Art. 6º As instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil que realizam operações de meio circulante deverão acolher do público em geral e substituir, sem ônus, por seu valor integral, ou acatar em pagamentos ou depósitos, as cédulas nacionais que se enquadrem em um ou mais dos seguintes critérios:

I - Cédula com dimensão integral que apresente marcas, caracteres ou elementos estranhos que desfigurem suas características originais ou seus elementos de segurança;

II - Cédula representada por fragmentos da cédula que, isoladamente, apresente área superior a 50% (cinquenta por cento) das suas dimensões originais;

III - Cédula representada por dois fragmentos da mesma cédula, que apresentem, em cada um, a numeração idêntica e completa da cédula e juntos perfaçam área superior a 50 % (cinquenta por cento) das suas dimensões originais.

§ 1º As cédulas de que trata este artigo deverão ser encaminhadas pelas instituições autorizadas à instituição custodiante para depósito ou troca e posterior destruição no Banco Central do Brasil.

§ 2º Os fragmentos de cédulas nacionais perderão o valor e não serão trocados pelo Banco Central do Brasil ou pelas instituições autorizadas quando não atenderem aos requisitos previstos nos incisos II e III do caput (vide exemplos no Anexo I).

§ 3º Perderão, também, o valor e não serão trocadas as cédulas reconstituídas por fragmento de cédula falsa, mesmo que a parte legítima possua mais da metade das dimensões originais.

Art. 7º As instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil que identificarem, em quaisquer de suas operações, moedas metálicas nacionais tortas, amassadas, corroídas, cortadas, furadas, fundidas ou fragmento de moeda metálica nacional com dimensões e peso superior a 50% (cinquenta por cento) dos padrões originais, deverão encaminhá-las ao Banco Central do Brasil, para exame, separadas pelo valor facial e acondicionadas de acordo com regulamento próprio.

Art. 8º As moedas metálicas nacionais perderão o valor e não serão trocadas pelo Banco Central do Brasil quando se enquadrarem em uma ou mais situações abaixo enumeradas (vide exemplos no Anexo II):

I - Dimensões ou peso igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento) das dimensões ou do peso dos padrões originais;

II - Anéis isolados oriundos de moedas bimetálicas; ou

III - Em exame visual não possam se identificadas como moedas, em decorrência dos danos provocados pelo uso excessivo ou por dano de outra natureza.

Publicado no Diário Oficial da União em 25/02/2022, Edição: 40, Seção: 1, Página: 129, pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil.

### Anexo I - Exemplos de fragmentos de cédula sem valor (art. 6º, § 2º)

Fragmento de cédula com dimensão inferior a 50% das dimensões originais.



Fragmentos de cédula que isoladamente não apresentam dimensões superiores a 50% das dimensões originais.



Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



Cédula formada por vários fragmentos, nenhum deles com mais da metade das dimensões originais.



Fragmentos de cédula que, juntos, não perfazem área superior a 50% das dimensões originais.



Vários fragmentos, mesmo justapostos, nenhum deles com mais da metade das dimensões originais.



Fragmento com dimensão inferior a 50% do tamanho original da cédula, mesmo possuindo numeração.



Fragmento de cédula queimada, com tamanho inferior a 50% das dimensões originais.



### Anexo II - Exemplos de moedas metálicas sem valor (art. 8º)

