

# **É proibido o uso de telefone celular no interior desta agência.**

(Lei nº 19.432/11 de janeiro 2011)

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

(Lei nº 12.291/2010)

Ouvidoria Sicoob – 0800 725 0996 – [www.ouvidoriasicoob.com.br](http://www.ouvidoriasicoob.com.br)  
Central de Atendimento – 0800 979 2345 – [cap.secre@bcb.gov.br](mailto:cap.secre@bcb.gov.br)



# Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

## Central de Relacionamento

Central de Relacionamento e Suporte aos Produtos e Serviços do Sicoob.

- Conta corrente
- Cartões
- Canais de Autoatendimento
- Sipag
- Consórcios
- Coopera
- Seguros
- Previdência
- Crédito
- Investimentos
- Poupança
- Open Finance
- Dentre outros*

**4000 1111\***

Capitais e regiões metropolitanas  
Atendimento 24 horas

**0800 642 0000**

Demais localidades

## SAC

Informações, dúvidas,  
reclamações e comunicação  
de ocorrência de fraude

**0800 724 4420**

Atendimento 24 horas

**Deficientes auditivos ou de fala**

**0800 940 0458**

De segunda a sexta, das 8h às 20h

## Central de Atendimento Coopcerto

Central de Atendimento e  
Suporte para as empresas,  
estabelecimentos e usuários  
CoopCerto.

**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

## 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

**Sicoob Consórcios**

**0800 722 6555**

**Produtos**

**0800 725 0458**

**Deficientes auditivos ou de fala**

**0800 940 0458**

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, como por exemplo: (0 xx 61 4000 1111).



# 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 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 BCB nº 314/2023.

# Saque e pagamento em espécie

As instituições financeiras devem requerer de sacadores clientes e sacadores não clientes solicitação de provisionamento com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, das operações de saques, incluindo as realizadas por meio de cheque ou ordem de pagamento de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). As operações de saque citadas devem ser consideradas individualmente, para efeitos de observação desse limite de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). O provisionamento deve ser requerido para todos os cooperados e não cooperados.

b) essa solicitação de provisionamento deve estar disponível por meio do sítio eletrônico da instituição na internet e das agências e postos de atendimento (PAs), além de observar as demais exigências da Circular BCB nº 3.978/2020;

c) no caso de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cliente, a solicitação de provisionamento deve ser realizada exclusivamente em agências e/ou PAs;

Circular BCB nº 3.978/2020, art. 36.

# 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 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 junto ao Banco Central do Brasil.

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) créditos contratados com recursos a liberar;
- g) créditos baixados como prejuízo;
- h) operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;
- 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 5.037/2022.

# 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 da 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, de pelo menos 2 (dois) extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos 30 (trinta) dias;
- e) realização de compras, mediante lançamento de débito, nas redes credenciadas;
- f) manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação.

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

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

Resolução CMN nº 5.058/2022 e Resolução BCB nº 284/2023.



# 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; Lei nº 10.741/2003; Decreto nº 5.296, de 2/12/2004; Lei nº 14.624, de 17/7/2023.

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.

# ALERTA

Esta cooperativa de crédito possui caixas eletrônicos com dispositivos que inutilizam suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.

Lei nº 7.102, de 20/6/1983, com alterações incluídas pela Lei nº 13.654, de 23/4/2018.

# **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 ser identificadas como moeda, 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 – Exemplo de fragmentos de cédula sem valor (art. 6º e § 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.



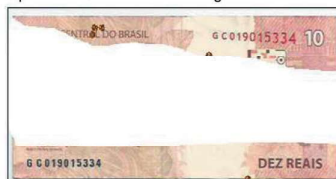
Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



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 – Exemplo de moedas metálicas sem valor (art. 8º)



# Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Sabemos da importância de manter seus dados pessoais sempre seguros. Por isso, reforçamos nosso compromisso em tratar suas informações com privacidade, em sintonia com nossos valores e com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Caso surja alguma dúvida sobre a proteção dos seus dados, fale conosco. Nossos profissionais especializados em tratamento de dados estão sempre à disposição para oferecer todo o suporte necessário.

Acesse o QR Code para descobrir quem é o(a) encarregado(a) pelo tratamento de dados pessoais da sua cooperativa, consultar nosso Aviso de Privacidade ou entrar em contato conosco para esclarecer suas dúvidas.



[www.sicoob.com.br/web/sicoob/lgpd-privacidade](http://www.sicoob.com.br/web/sicoob/lgpd-privacidade)

# 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.