

Direitos e Deveres dos Cooperados

Esse texto deve ser elaborado de acordo com o Estatuto Social vigente da cooperativa, observando também o modelo de estatuto para as cooperativas do Sicoob, disponível no Manual de Regulação Institucional.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Art. 6º da Resolução CMN nº 4.072/2012, art. 39 da Resolução CMN nº 5.051/2022 e art. 1º da Resolução CMN nº 4.150/2012.



Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

Central de Relacionamento

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

- | | | |
|-----------------------------|-----------------|----------------------|
| • Conta corrente | • Coopera | • Poupança |
| • Cartões | • Seguros | • Open Finance |
| • Canais de Autoatendimento | • Previdência | <i>Dentre outros</i> |
| • Sipag | • Crédito | |
| • Consórcios | • Investimentos | |

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

*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).



Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, de acordo com as decisões locais de estratégias, condições e procedimentos de atendimento aos cooperados e público externo.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Lei nº 7.357/1985, Lei nº 8.078/1990, Resolução CMN nº 5.071/2023 e Resolução BCB nº 314/2023.

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_contasalario_portabilidade.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

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

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

Lei nº 12.291/2010

Tarifas de Prestação de Serviços para Pessoas Físicas e Jurídicas

Serviços					
Lista de Serviços	Canais de Entrega	Sigla no Extrato	Fato Gerador da Cobrança	Valor Individual de Cada Serviço	
				PF	PJ
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	X,XX	X,XX
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	X,XX	X,XX

Serviços Essenciais

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, de acordo com as decisões locais de estratégias, condições e procedimentos de atendimento aos cooperados e público externo.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação, espaçamento entre parágrafos e cor Preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Vide exemplo:

Serviços essenciais	Conta de depósito à vista	Conta de depósito de poupança
Cartão função débito	xx (indicar a quantidade)	xx (indicar a quantidade)
Cartão com função de movimentação	xx (indicar a quantidade)	xx (indicar a quantidade)
Consultas pela internet	xx (indicar a quantidade)	xx (indicar a quantidade)

Serviços Prioritários

Utilizar como referência a tabela de serviços prioritários oferecidos pela entidade, que deve estar em conformidade com o modelo da Tabela I – Padronização de Serviços Prioritários – Pessoa Natural, disposto no anexo da Resolução CMN nº 3.919/2010.

Pacotes Padronizados de Serviços Prioritários

É a tabela de padronização de serviços prioritários oferecidos pela entidade e deve estar em conformidade com o modelo da Tabela II – Padronização de Serviços Prioritários – Pessoa Natural, disposto no anexo da Resolução CMN 3.919/2010 e com os modelos das Tabelas I, II e III dispostas na Resolução CMN 4.196/2013.

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013.

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

Resolução CMN nº 3.919/10, Tabela II

*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:				123
VALOR DO PACOTE (mensal):				123
Economia pela contratação do pacote:				123

PACOTE PADRONIZADO de Serviços II*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela I

*Conta Corrente – Movimentação com cartão e 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	-	-	-	-
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:				123
VALOR DO PACOTE (mensal):				123
Economia pela contratação do pacote:				123

PACOTE PADRONIZADO de Serviços III*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela II

*Conta Corrente – Movimentação com cartão e 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	-	-	-	-
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	-	2	-	2
Transferência por meio de TED	-	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	-	4	2	6
Valor de utilização individual dos serviços:				123
VALOR DO PACOTE (mensal):				123
Economia pela contratação do pacote:				123

PACOTE PADRONIZADO de Serviços IV*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela III

*Conta Corrente – Movimentação com cartão e 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	-	-	-	-
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	-	3	-	3
Transferência por meio de TED	-			
Transferência entre contas na própria instituição	-	6	2	8
Valor de utilização individual dos serviços:				123
VALOR DO PACOTE (mensal):				123
Economia pela contratação do pacote:				123

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.

(*) Gratuidades 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**.

PACOTE DE SERVIÇOS

nome do pacote

Serviços	Valor de utilização individual dos serviços (R\$)	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Lorem Ipsum is simply	-	-	-	-
Lorem Ipsum is simply	-	-	-	-
Lorem Ipsum is simply	-	-	-	-
Valor de utilização individual dos serviços:				-
VALOR DO PACOTE (mensal):				-
Economia pela contratação do pacote:				-

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

Informações adicionais:

- I. Esgotadas as quantidades previstas nesse pacote, os serviços serão tarifados individualmente (por evento) – conforme Tabela de tarifas;
- II. Os serviços incluídos no pacote são mensais e, caso a quantidade disponível não seja totalmente utilizada, não se acumulam para utilização posteriores;
- III. As quantidades e valores estão sujeitos a alterações, mediante comunicado prévio aos clientes;
- IV. As consultas de extrato pela internet são ilimitadas e gratuitas;

(Modelo para confecção de cartazes de pacotes de Serviços)

Cartão de Crédito

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, de acordo com as decisões locais de estratégias, condições e procedimentos de atendimento aos cooperados e público externo.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Vide exemplo:

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

Serviços Diferenciados			
Cartão de Crédito	Anuidade Diferenciada	Programa de Recompensa	Benefício
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013.

Correspondente Sicoob

Oferecemos os (*descrever os produtos e os serviços oferecidos*). Inserir os telefones do modelo II, do anexo II desta Circular, levando em consideração os produtos e serviços prestados.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Resoluções CMN nº 4.935, de 29/7/2021.

Divulgação de prestações de serviços por cooperativa

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, conforme os serviços efetivamente prestados.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Art. 3º, XI, c e d e § 2º, VI, da Resolução CMN nº5.051/2022.

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.

Recebimento de boletos de pagamento em espécie

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, conforme os serviços efetivamente prestados.

Resolução CMN nº 4.648, de 28/3/2018.

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.

Disponibilização de caixas eletrônicos

Para afixação no caixa eletrônico:

ALERTA:

Este caixa eletrônico possui dispositivo que inutiliza suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.

Para afixação na entrada da cooperativa:

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.



Este dispositivo **inutiliza as cédulas**, caso alguém tente violar o caixa eletrônico.

Lei Federal 13.654 de 23/04/2018

Adesivo 4/0, tamanho 12x4 cm



Este dispositivo **inutiliza as cédulas**, caso alguém tente violar o caixa eletrônico.

Lei Federal 13.654 de 23/04/2018

Adesivo 4/0, tamanho 15x15 cm

Portabilidade de operações de crédito

Esse conteúdo deve ser definido pela singular em conjunto com a central, conforme decisões locais de estratégias, condições e procedimentos de atendimento aos cooperados e público externo, e seguindo as disposições legais e regulamentares aplicáveis à portabilidade e às operações de crédito.

A fonte do título é a Sicoob Bold, tamanho 48 e na cor Verde escuro Institucional (C100 M0 Y30 K80). O subtítulo utiliza a fonte Sicoob Regular, tamanho 25 e a mesma cor do título.

Os textos do conteúdo também utilizam a fonte Sicoob Regular, mas com tamanho entre 12 e 18, dependendo da quantidade de informação e espaçamento entre parágrafos, e a cor deve ser preta 80%. Para as tabelas o tamanho da fonte é 12 e as barras de título ficam com o fundo na cor Preta 80% e a fonte em Branco.

Resolução CMN nº 5.057/2022.

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.

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.

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.

Atendimento a cooperados

Esta cooperativa (ou “Este posto de atendimento”) presta os seguintes serviços a seus cooperados:

(Elencar os serviços ou produtos financeiros ofertados)

Importante: não recebemos boletos de pagamento emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes, nos termos da circular BCB nº 3.598/2012. (1º do art. 3º da Resolução CMN nº 4.949/2021)

Nos termos da regulamentação em vigor, não prestamos atendimento a não cooperados.

Lei nº 8.078/1990 e Resolução CMN nº 4.949/2021

Atendimento a cooperados e a não cooperados

Esta cooperativa (ou “Este posto de atendimento”) presta os seguintes serviços a seus cooperados:

(Elencar os serviços ou produtos financeiros ofertados)

Importante: não recebemos boletos de pagamento emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes, nos termos da circular BCB nº 3.598/2012. (§ 1º do art. 3º da Resolução CMN nº 4.949/2021)

Nos termos da Resolução CMN nº 4.949/2021 da regulamentação em vigor, prestamos os seguintes serviços a não cooperados:

(Elencar os serviços ofertados)

Lei nº 8.078/1990 e Resolução CMN nº 4.949/2021

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 enquadram 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.



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



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



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



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



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



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



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



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

