

# Direitos e Deveres dos Cooperados

Art. 7º - São direitos do associado:

I - tomar parte nas Assembleias Gerais, discutir e votar os assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias;

II - ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais e estatutárias 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, ressalvando-se os 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 deixar o emprego.

§ 2º - Também não pode votar e ser votado o associado pessoa física 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.

Art. 8º - São deveres dos associados:

- 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 regulação e das instruções emanadas da cooperativa central a que a Cooperativa estiver filiada e do Sicoob Confederação;
- III - zelar pelos interesses morais e materiais da Cooperativa;
- IV - responder pela parte do rateio que lhe couber relativo às perdas apuradas no exercício;
- V - respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum, ao qual não se devem sobrepor interesses individuais;
- VI - movimentar seus depósitos à vista e a prazo, preferencialmente, na Cooperativa;
- VII - manter as informações do cadastro na Cooperativa constantemente atualizadas;
- VIII - 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;
- IX - comunicar ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva, por escrito e mediante protocolo, se dispuser de indícios consistentes, a ocorrência de quaisquer irregularidades, sendo vedados o anonimato e a divulgação interna ou externa, por qualquer meio, de fatos ainda não apurados, e ainda a divulgação fora do meio social de fatos já apurados ou em apuração.

Parágrafo único - o Sicoob Cofal adotará o critério de separar as despesas gerais, tais como de Água, Energia, Comunicações, Serviços de Terceiros, Material, Pessoal, Processamento de Dados, Seguros, Transporte, Tributos Municipais, Mensalidade da Central das Cooperativas de Economia e Crédito Mútuo do Estado de Minas Gerais - Sicoob Central Cecemge, estabelecendo o percentual de até 30% (trinta por cento) destas a ser rateado igualmente entre todos os associados, quer tenham ou não usufruído dos serviços por ele prestados, não podendo o valor que couber a cada associado exceder a 3,34% (três vírgula trinta e quatro por cento) do menor padrão de vencimento dos funcionários da ALMG.



# 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).



# Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque

Não serão aceitos pagamentos de títulos (boletos) de cobrança comercial e convênio diversos com cheques de outras instituições financeiras.

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, saldos, 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](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

# Cartão de Crédito

Produto	Anuidade	Valor da parcela (12x)	Consumo para obter 50% de desconto na anuidade	Consumo para obter 100% de desconto na anuidade	Pontuação
Mastercard e Visa Clássico	R\$ 130,80	R\$ 10,90	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	1 Dólar = 1 ponto
Mastercard e Visa Gold	R\$ 238,80	R\$ 19,90	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	1 Dólar = 1,2 pontos
Mastercard e Visa Platinum	R\$ 358,80	R\$ 29,90	R\$ 2.500,00	R\$ 5.000,00	1 Dólar = 1,5 pontos
Mastercard e Visa Vooz	R\$ 118,80	R\$ 9,90	-	R\$ 9,90	Não participa do programa de pontos
Mastercard Black	R\$ 750,00	R\$ 62,50	R\$ 10.000,00	R\$ 20.000,00	1 Dólar = 2,2 pontos
Visa Infinite	R\$ 850,00	R\$ 70,83	R\$ 10.000,00	R\$ 20.000,00	1 Dólar = 2,2 pontos

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

# Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

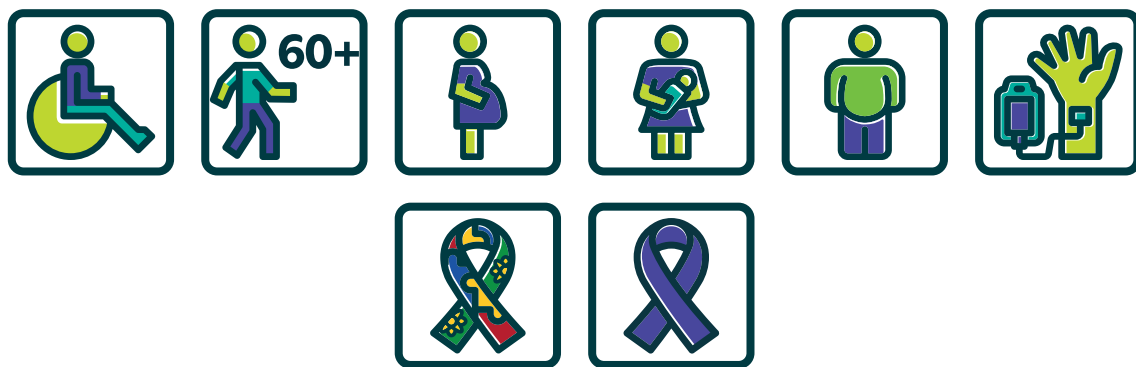
## Pessoa Física

- Abertura de Conta Corrente
- Abertura de Conta Poupança
- Cobrança
- Saque Digital
- DDA (Débito Direto Autorizado)
- Débito Automático
- Desconto de Cheques
- Recebimentos de Boletos e Convênios
- Recebimento de Benefício INSS
- Recarga de Celular
- Emissão 2ª via de Boletos
- Portabilidade Salarial
- Portabilidade de Crédito Consig INSS
- Transferência entre contas Sicoob
- Transferência entre Bancos(TED)
- Microfilmagem de Documentos
- Recebimento de Depósitos
- Consórcios
- Venda de Moeda Estrangeira
- Fundo de Previdência
- PIX Saque/Troco
- Linhas de Crédito Parcelados Rotativos

## Pessoa Jurídica

- Abertura de Conta Corrente
- Abertura de Conta Poupança
- Cobrança
- Redesconto de Cheques
- Folha de pagamento
- DDA (Débito Direto Autorizado)
- Débito Automático
- Recarga de Celular
- Recebimento de Boletos e Convênios
- Emissão 2ª via de boletos
- Transferência entre contas Sicoob
- Transferência entre Bancos (TED)
- Microfilmagem de Documentos
- Recebimentos de Depósitos
- Consórcios
- Venda de Moeda Estrangeria
- Seguros Empresariais
- Adquirência recebíveis Sipag
- PIX Saque/Troco
- Linhas de Crédito parcelado e rotativo

# 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

DOCUMENTOS	FORMAS DE PAGAMENTO	CONDIÇÕES
<b>Bloquetos de cobrança Sicoob</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dinheiro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente para documentos com valores inferiores a R\$10.000,00.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cartão Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente na função débito</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De emissão do titular da conta corrente na própria cooperativa;</li> <li>- Mediante conferência de assinatura emitente e condicionado à existência de saldo.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque de outro banco:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não são aceito</li> </ul> </li> </ul>	<p>Após a data de vencimento serão acrescidos ao valor principal encargos moratórios (juros e multa) conforme orientações do beneficiário (cedente).</p> <p>Serão observadas as orientações do beneficiário (cedente) que podem impedir ou limitar o prazo para recebimento após o vencimento.</p> <p>Será recusado o recebimento do boleto caso ocorra divergência entre os dados do documento físico apresentado e seu respectivo registro eletrônico, independente da autorização do pagador para sua quitação.</p>
<b>Bloquetos de cobrança de outras instituições financeiras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dinheiro:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente para documentos com valores inferiores a R\$10.000,00.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cartão Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente na função débito</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De emissão do titular da conta corrente na própria cooperativa;</li> <li>- Mediante conferência de assinatura emitente e condicionado à existência de saldo.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque outras instituições financeiras:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não são aceito</li> </ul> </li> </ul>	<p>Após a data de vencimento serão acrescidos ao valor principal encargos moratórios (juros e multa) conforme orientações do beneficiário (cedente).</p> <p>Serão observadas as orientações do beneficiário (cedente) que podem impedir ou limitar o prazo para recebimento após o vencimento.</p> <p>Será recusado o recebimento do boleto caso ocorra divergência entre os dados do documento físico apresentado e seu respectivo registro eletrônico, independente da autorização do pagador para sua quitação.</p>
<b>Concessionárias de serviços públicos, tributos diversos e outros convênios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dinheiro.</b></li> <li>• <b>Cartão Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente na função débito</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque Sicoob:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De emissão do titular da conta corrente na própria cooperativa;</li> <li>- Mediante conferência de assinatura emitente e condicionado à existência de saldo.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cheque outras instituições financeiras:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não são aceito</li> </ul> </li> </ul>	<p>A concessionária ou entidade favorecida deve possuir convênio de recebimento com o Bancoob ou com a Cooperativa</p>

Certifique-se de que seu pagamento se enquadra nas condições acima antes de se dirigir aos guichês de caixa ou caixas eletrônicos.

Fique atento aos valores, horários e limites para pagamento nos diversos canais de atendimento disponíveis. Para liquidações de valor superior a R\$2.000,00 serão exigidos os dados do portador (portador do recurso que será utilizado para o pagamento) e do pagador (devedor cujo nome e CPF/CNPJ está registrado no documento).

Não serão aceitos boletos de cobrança emitidos fora do padrão das especificações ou dos requisitos vigentes. Resolução CMN nº 4.648, de 28/3/2018.

Para maiores informações consulte um de nossos funcionários.

# 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 Salarial

É um direito seu escolher onde você quer receber seu salário. Faça a opção pelo Sicoob Cofal e torne-se parte de uma instituição financeira na qual você encontra os produtos e serviços mais práticos e modernos para cuidar do seu dinheiro, além das taxas mais justas do mercado.

A portabilidade salarial é fácil, rápida e sem nenhum custo.

# Portabilidade de operações de crédito

## Portabilidade de Crédito

É a possibilidade de transferência de operações de crédito (empréstimos e financiamentos) de uma instituição financeira para outra, por solicitação do devedor.

### Vantagens da Portabilidade de Crédito:

- ✓ Solução financeira prática e moderna;
- ✓ Autonomia de escolher para onde levar sua operação de crédito;
- ✓ Melhores taxas de juros nas operações de crédito;
- ✓ Transferência da operação sem custo.

### Como faço para transferir meu empréstimo ou financiamento?

O cooperado deve, obter com a instituição de origem, o extrato da dívida que contém os dados abaixo:

- Número do contrato;
- Saldo devedor atualizado;
- Modalidade;
- Taxa de juros anual, nominal e efetiva;
- Prazo total e remanescente;
- Sistema de pagamento;
- Valor da prestação,
- Data do último vencimento da operação.

Com os dados em mãos, o cooperado deve solicitar a portabilidade na Cooperativa para que o contrato seja analisado e, em caso positivo, o Sicoob Cofal quitará a operação com a credora original.

## Como será realizada a transferência de informações e recurso?

O cooperado não precisará realizar nenhum trâmite entre as instituições financeira; a transferência de informações e recursos ocorrerá de forma automática e o associado será informado quando a portabilidade estiver concluída.

## O que será alterado na minha dívida quando eu fizer a portabilidade?

Com a portabilidade de crédito, a Cooperativa vai manter as mesmas condições do contrato original: saldo devedor e quantidade de parcelas a vencer. As únicas alterações que serão feitas com a portabilidade são a taxa de juros e, conseqüentemente, o valor das parcelas.

# 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](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.

# Atendimento a cooperados

Esta agência presta os seguintes serviços a seus cooperados e/ou a seu favor:

Recebimento de depósitos – Pagamento de boletos e convênios – operações de crédito – investimentos – comercialização de cotas de consórcio, seguros, previdência privada e adquirência (1).

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. (observar § 3º do art. 3º da Resolução CMN nº 3.694/2009, alterada pela Resolução CMN nº 4.746/2019).

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

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



# Regras e restrições para o atendimento Associados e Não Associados

## REGRAS E RESTRIÇÕES PARA O ATENDIMENTO DE:

### ASSOCIADOS DO SISTEMA SICOOB OU A SEU FAVOR

- Depósitos de valores iguais ou superiores a R\$10.000,00 somente serão aceitos com a devida identificação do depositante;
- Depósitos de qualquer valor em que se a observada frequência diária e/ou rotina somente serão aceitos com a devida identificação do depositante;
- Não serão aceitos pagamentos de boletos de cobrança comercial e convênios diversos (água, luz, telefone ,etc.) com cheques.

### NÃO ASSOCIADOS DO SISTEMA SICOOB

- Não serão aceitos mais de três pagamentos por usuários e com valores superiores a R\$1.000,00, somados ou não;
- Não será permitida a emissão de TED;
- Não serão aceitos pagamentos de boletos de cobrança comercial e convênios diversos (água, luz, telefone etc.) com cheques.

Ouvidoria Sicoob – 0800 725 0996 –  
[www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br) Em cumprimento à Resolução  
CMN 3.694, de 26/03/2009.

# 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)

# **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.



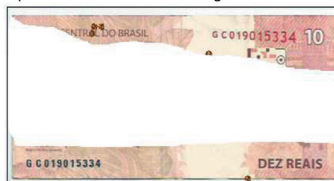
Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



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



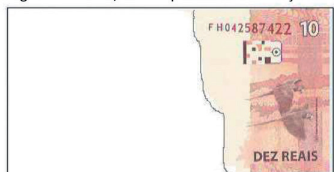
Fragmentos de cédula que, juntos, não perfazem área superior a 50% das dimensões originais.



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)

