

Direitos e Deveres dos Cooperados

DIREITO DOS COOPERADOS

- Escolher os delegados da Cooperativa, como disposto neste Estatuto Social e em regulamento próprio;
- Participar das Assembleias Gerais sem direito a voz e voto, exceto na hipótese prevista no art. 30, § 7º;
- Ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais e/ou regulamentares pertinentes;
- Propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;
- Beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela cooperativa, observadas as regras estatutárias e os instrumentos de regulação;
- Examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressaltando os protegidos por sigilo;
- Tomar conhecimento dos normativos internos da cooperativa;
- Demitir-se da cooperativa quando lhe convier.

Parágrafo único. Não pode votar nem ser votado o associado pessoa natural que seja empregado ou preste serviço em caráter não eventual à Cooperativa.

Direitos e Deveres dos Cooperados

DEVERES DOS COOPERADOS

- Satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a cooperativa ou por intermédio dela;
- Cumprir as disposições deste Estatuto Social, dos regimentos internos, das deliberações das Assembléias Gerais, do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, bem como dos instrumentos de normatização sistêmicos destinados direta ou indiretamente aos associados;
- Zelar pelos valores morais, éticos, sociais e materiais da Cooperativa;
- 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;
- Realizar suas operações financeiras preferencialmente na Cooperativa, mantendo suas informações cadastrais atualizadas;
- 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;
- 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.



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

*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 aceitamos pagamentos de títulos, convênios ou outros documentos, através de cheques de outras instituições.

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

As instituições financeiras enviam ao SCR informações obtidas no momento da contratação das operações e também aquelas atualizadas periodicamente, refletindo a evolução e a situação atual das operações de crédito, conforme a Resolução CMN nº 5.037.

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

O cooperado poderá consultar as informações sobre seus dados diretamente pela internet pelo site do banco central do brasil e caso identifique algum erro nas informações enviadas ao SCR, o associado deverá solicitar a correção diretamente à instituição financeira responsável pelo envio dos dados. Se a correção não for realizada, é possível registrar uma manifestação de discordância junto ao Banco Central.

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

Podem ser realizadas as seguintes movimentações em conta salário:

a) saques em terminais de autoatendimento, diretamente nos guichês de caixa, inclusive em ponto de atendimento de correspondente no país, ou por qualquer outro meio previsto no instrumento contratual firmado entre a instituição financeira e a entidade contratante;

b) pagamentos com uso de cartão magnético com função de débito;

c) liquidação de contas, faturas ou quaisquer outros documentos representativos de dívidas, inclusive mediante débito automático.

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

a) fornecimento de cartão magnético;

b) realização de até 5 (cinco) saques, por evento de crédito;

c) acesso, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (duas) consultas mensais ao saldo;

d) fornecimento, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (dois) extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos 30 (trinta) dias;

e) manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação;

f) a critério do beneficiário, os créditos depositados na conta depósito, que podem ser transferidos, pelo valor total creditado, para conta diversa desta, sem cobranças de tarifas por este serviço, desde que formalizado pelo beneficiário.

Outras informações: http://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_contasalarario_portabilidade

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

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

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

Lei nº 12.291/2010

TARIFA DE SERVIÇOS

Conta de Poupança

Sicoob*

Serviços	Público Alvo	Unidade	Sigla no Extrato	Isenção (por mês)	Tarifa R\$	Fato Gerador
2.2.1 Fornecimento de 2ª via de cartão poupança	Pessoa Física	Por evento	2ªvia - CARTÃOPOUPANÇA	0	15,00	Confecção e emissão de novo cartão de poupança, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor da conta, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
2.3.1 Saque no Banco 24h	Pessoa Física	Por evento	SAQUEterminal	0	6,65	Saque em terminal de autoatendimento além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
2.3.1 Saque na Rede Plus	Pessoa Física	Por evento	SAQUEterminal	0	6,00 / 7,40 (nacional / internacional)	Saque em terminal de autoatendimento além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.2 Envio de TED	Pessoas Física e Jurídica	Por evento	TEDpessoal TEDeletrônico TEDinternet	4	5,90	Realização de transferência de recursos por meio de Transferência Eletrônica Disponível (TED) em: Guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, incluindo o atendimento telefônico realizado por atendente. Por meio de TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega. Por meio de TED pela internet. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.3 Envio de TED	Pessoas Física e Jurídica	Por evento	TEDagendado(P) TEDagendado(E) TEDagendado(I)	4	5,90	Realização de transferência agendada de recursos por meio de TED em: Guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente. Por meio de TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega. Por meio de DOC ou TED pela internet. Nas contas eletrônicas não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
204.1 Emissão de Boleto para depósito	Pessoa Jurídica	Por evento	EMISSÃOBOLETOdepósito	2	2,50	Adoção de sistemática de apresentação de boletos como forma de pagamento por meio eletrônico - Emissão de boleto para depósito.

* Incluídas as gratuidades estabelecidas pelo art. 2º da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010 - Observação: a gratuidade de saques prevista restringe-se à rede Sicoob.

**Gerenciada pelo Banco Cooperativo Sicoob S.A. Banco Sicoob, administrador das operações da Conta de Poupança e emissor do cartão poupança, em regime de coparticipação com a Cooperativa (Correspondente Bancário).

Cartão de Crédito

VISA								
Descrição	Vooz	Classico	Gold	Platinum	Infinite	Infinite Merit	Infinite Zenith	Minha Empresa
Tipo de cobrança	Anuidade Padrão	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou	Anuidade Comprou Zerou
Valor do titular (R\$)	R\$ 118,80	R\$ 130,80	R\$ 238,80	R\$ 358,80	R\$ 950,00	R\$ 950,00	R\$ 1.790,00	R\$ 118,80
Valor do adicional (R\$)	-	R\$ 65,80	R\$ 119,40	R\$ 179,40	R\$ 475,00	R\$ 475,00	R\$ 895,00	-
Qtd de parcelas titular	12	12	12	12	12	12	12	12
Qtd de parcelas adicionais	-	12	12	12	12	12	12	-
Isenção titular (em meses)	1	1	1	1	1	1	-	1
Isenção adicional (em meses)	-	1	1	1	1	1	1	-
Cobrança 2ª Via Crédito (R\$)	R\$ 10,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 10,00
Trabalha com Desconto	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Taxa de Juros Rotativo	10%	10,00%	10,00%	10,00%	6,00%	10,00%	10,00%	10,00%
Taxa de Parcelamento Rotativo	6,9%	6,75%	6,75%	6,75%	4,50%	4,80%	4,80%	6,90%
Taxa de Saque à vista	8,10%	8,00%	8,00%	8,00%	5,00%	5,00%	5,00%	8,10%
Taxa de Saque Parcelado (CDC)	5,40%	-	-	-	5,00%	5,00%	5,00%	5,40%
Taxa do Portador Parcelamento de Fatura	5%	5,50%	5,50%	5,50%	5,00%	5,00%	5,00%	5,00%
Taxa do Portador Parcelamento de Total	-	-	-	-	-	-	-	-
Desconto 1	100%	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	R\$ 2.500,00	R\$ 15.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 18.000,00	100%
Desconto 2	-	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 26.000,00	-

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013 (<https://www.sicoobnegocios.com.br/painel-parametros.html> 25.10.2022)

Cartão de Crédito

MASTERCARD

Descrição	Vooz	Classico	Gold	Platinum	Black	Black Merit	Black Zenith	Empresarial	Minha Empresa
Tipo de cobrança	Anuidade Padrão	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero
Valor do titular (R\$)	R\$ 118,80	R\$ 130,80	R\$ 238,80	R\$ 358,80	R\$ 750,00	R\$ 950,00	R\$ 1.790,00	R\$ 105,00	R\$ 118,80
Valor do adicional (R\$)	-	R\$ 65,50	R\$ 119,40	R\$ 179,40	R\$ 375,00	R\$ 475,00	R\$ 895,00	-	-
Qtd de parcelas titular	12	12	12	12	12	12	12	10	12
Qtd de parcelas adicionais	-	12	12	12	12	12	12	-	-
Isonção titular (em meses)	1	1	1	1	1	1	-	-	1
Isonção adicional (em meses)	-	1	1	1	1	1	1	-	-
Cobrança 2ª Via Crédito (R\$)	R\$ 10,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	R\$ 12,00	-	R\$ 10,00
Trabalha com Desconto	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Taxa de Juros Rotativo	10%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
Taxa de Parcelamento Rotativo	5,85%	5,85%	5,85%	5,85%	4,80%	4,80%	4,80%	5,85%	5,85%
Taxa de Saque à vista	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	5,00%	5,00%	5,00%	7,50%	7,50%
Taxa de Saque Parcelado (CDC)	-	-	-	-	5,00%	5,00%	5,00%	-	-
Taxa do Portador Parcelamento de Fatura	5,50%	5,50%	5,50%	5,50%	5,00%	5,00%	5,00%	5,50%	5,50%
Taxa do Portador Parcelamento de Fatura	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Desconto	100%	R\$ 500,00	R\$ 1.000,00	R\$ 2.500,00	R\$ 5.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 18.000,00	R\$ 5.250,00	100%
Desconto	-	R\$ 1.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 26.000,00	R\$ 10.500,00	-

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013 (<https://www.sicoobnegocios.com.br/painel-parametros.html> 25.10.2022)

Cartão de Crédito

CABAL			
Descrição	Essencial	Classico	Gold
Tipo de cobrança	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero	Anuidade Comprou Zero
Valor do titular (R\$)	R\$ 58,80	R\$ 82,80	R\$ 238,80
Valor do adicional (R\$)	-	-	-
Qtd de parcelas titular	12	12	12
Qtd de parcelas adicionais	12	12	12
Isenção titular (em meses)	1	1	1
Isenção adicional (em meses)	1	1	1
Cobrança 2ª Via Crédito (R\$)	-	-	-
Trabalha com Desconto	SIM	SIM	SIM
Taxa de Juros Rotativo	10%	10,00%	10,00%
Taxa de Parcelamento Rotativo	5,85%	5,85%	5,85%
Taxa de Saque à vista	7,50%	7,50%	7,50%
Taxa de Saque Parcelado (CDC)	-	-	-
Taxa do Portador Parcelamento de Fatura	5,50%	5,50%	5,50%
Taxa do Portador Parcelamento de Total	-	-	-
Desconto faixa 1	R\$ 150,00	R\$ 300,00	R\$ 1.000,00
Desconto faixa 1	R\$ 250,00	R\$ 600,00	R\$ 2.000,00

Resoluções CMN nº 3.919/2010, 4.021/2001 e 4.196/2013 (<https://www.sicoobnegocios.com.br/painel-parametros.html> 25.10.2022)

Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

- **Poupança Cooperada**
- **Sicoob Consórcios**
- **DDA - Débito Direto Autorizado**
- **Conta Salário ²**
- **Débito Automático**
- **Empréstimos**
- **Cobrança de Títulos**
- **Cheque Especial**
- **Desconto de Títulos**
- **Seguros**
- **LCA - Letra de Crédito do Agronegócio**
- **Sicoob Previ ¹**
- **Crédito Consignado ¹**
- **Autoatendimento**
- **RDC - Recibo de Depósito Cooperativo**
- **Cartão de Crédito: Visa, Mastercard e Cabal**
- **Conta Digital**
- **Sipag**
- **Yoou - Conta Fácil ¹**
- **Pagamentos Diversos**
- **Domicílio Cooperativo**
- **Transferências Interfinanceiras**
- **PIX**
- **SicoobNet Pessoal e Empresarial**
- **Cartões Coopcerto ²**
- **Portabilidade Salarial ¹**
- **TAG ¹**
- **Tesouro Direto ¹**
- **Crédito Rural**
- **Atendimento Especial**

1 - Somente Pessoa Física

2 - Somente Pessoa Jurídica

**Os serviços indicados na cor preta são oferecidos por outras instituições, sendo a cooperativa responsável apenas pela intermediação e atendimento.*

Para maiores informações consulte um de nossos empregados.

Distribuição de recursos de financiamento do crédito rural e outros sujeitos à 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.

Art. 3º, XI, c e d e § 2º, VI, da Resolução CMN nº 5.051/2022.

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 boleto, convênios e outros pagamentos de obrigações em espécie

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

É permitido o recebimento de boletos de pagamento de valor inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com utilização de recursos em espécie e somente poderão ser recusados se houver indício de tentativa de burlar a vedação estabelecida no caput da Resolução CMN nº 4.648, de 28/3/2018.

Saque em espécie

Para Saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 5.000,00, deverá ocorrer comunicação prévia do cooperado ou do sacador com, no mínimo, 01 (um) dia útil de antecedência.

Para saques em espécie de valor igual ou superior a R\$ 50.000,00, deverá ocorrer solicitação de provisionamento prévia do cooperado ou do sacador com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência.

Nos casos de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cooperado, o provisionamento prévio deve ser realizado exclusivamente nas Agências/PAs.

Base Normativa: Circular BCB nº 3.978/2020.

Portabilidade de operações de crédito

O artigo 13, da resolução CNN 4292/13, refere-se à necessidade de divulgação aos associados/clientes quanto ao seu direito ao exercício da portabilidade.

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

Para trazer a operação para o Sicoob:

1. Informe-se sobre o número do contrato, saldo devedor e quantidade de parcelas ou solicite o demonstrativo de evolução da dívida junto à instituição credora.

2. Apresente essas informações na sua cooperativa.

Para transferir para outra instituição financeira:

1. Solicite na sua cooperativa ou extrato da dívida e negocia a portabilidade com outra instituição financeira.

Resolução CMN nº 4.292, de 20/12/2013.

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:

Este golpe ocorre quando o golpista se passa por uma pessoa conhecida ou até por um parente da vítima, alegando uma situação de urgência. A vítima acaba realizando uma transferência ou pagamento para uma conta de terceiros indicada pelo golpista.

Para se proteger, ative a verificação em duas etapas e sempre confirme se a pessoa com quem está falando realmente é quem diz ser.



Golpe de Falsa Central:

A vítima recebe uma ligação de uma falsa central de atendimento, relatando uma transação fraudulenta e solicitando a realização de um estorno para cancelar o valor informado. No entanto, não há transação realizada ou agendada, e o estorno solicitado é, na verdade, uma transferência para o fraudador.

Para se proteger, não realize transferências de teste, cancelamentos ou estornos, e nunca baixe aplicativos indicados em ligações suspeitas.

Na dúvida, desligue a ligação imediatamente.



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 crédito, cartões, adquirência, cobrança bancária, cheque especial, TAG, câmbio, cartões pré-pagos, seguros, investimentos e poupança.

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).

Atendimento a cooperados e a não cooperados

Nos termos da regulamentação em vigor, prestamos os seguintes serviços a não cooperados:

Pagamentos de boletos emitidos pelo Sicoob, convênios, operações de crédito consignado e seguros.

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

Consulte um funcionário para mais detalhes dos produtos e serviços disponíveis e condições de sua contratação.

Em cumprimento à Resolução Normativa BACEN 3.694 de 26/03/2009.

Ouvidoria Sicoob: 0800 725 0996. www.ouvidoriasicoob.com.br. Central de atendimento: 0800 979 2345. cap.secre@bcb.gov.br

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

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.



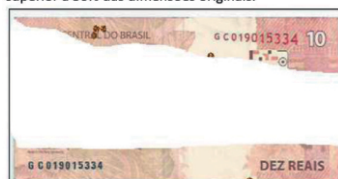
Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



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)

