

## Perguntas Frequentes

Sicoobcard Prêmios

### 1. O QUE É SICOOBCARD PRÊMIOS?

O Sicoobcard Prêmios é o Programa de Recompensas exclusivo dos cartões Sicoobcard, onde o portador pode trocar os pontos acumulados em compras na função crédito por milhares de prêmios.

### 2. QUAIS CARTÕES PODEM PARTICIPAR DO SICOOBCARD PRÊMIOS?

Podem participar os cartões Sicoobcard Mastercard Clássico, Gold, Platinum, Black, Black Merit e Empresarial. Os cartões Sicoobcard Cabal Clássico, Gold e Empresarial. E os cartões Sicoobcard Visa Clássico, Gold e Platinum.

### 3. COMO PARTICIPAR DO SICOOBCARD PRÊMIOS?

A participação no Programa Sicoobcard Prêmios é automática. No momento em que o cartão é emitido, a inscrição no Programa é realizada e o portador começa a acumular pontos a partir da primeira compra na função crédito.

### 4. É COBRADA ALGUMA TAXA PARA A PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA?

Não. A participação no Programa Sicoobcard Prêmios é gratuita.

### 5. COMO ACUMULAR PONTOS?

Todas as compras realizadas com um dos cartões participantes, na função crédito, no Brasil ou no exterior valem pontos. As compras feitas com cartões adicionais também pontuam. A mecânica do Programa é a mesma para todos os cartões participantes, contudo, a pontuação pode variar, veja:

- Cada 1 Dólar gasto em compras ou o seu valor equivalente em reais corresponde a 1 ponto no Programa para os seguintes cartões: Sicoobcard Mastercard Clássico, Gold, Empresarial, Sicoobcard Cabal Clássico, Gold e Empresarial, Sicoobcard Visa Clássico e Gold.

- Os cartões Sicoobcard Mastercard Platinum e Sicoobcard Visa Platinum tem pontuação especial no Programa, a cada 1 Dólar gasto em compras ou o seu valor equivalente em reais corresponde a 1,5 ponto.

- O cartão Sicoobcard Mastercard Black e a versão Merit tem pontuação diferenciada, a cada 1 Dólar gasto em compras ou seu valor equivalente em reais corresponde a 2,2 pontos.

### 6. QUAIS CARTÕES POSSIBILITAM A TROCA DE PONTOS POR PASSAGENS AÉREAS?

Os cartões participantes aptos a realizar troca de pontos por produtos Multiplus, Smiles ou Azul e passagens aéreas são: Sicoobcard Mastercard Gold, Empresarial, Platinum, Sicoobcard Cabal Gold, Empresarial, Sicoobcard Visa Gold e Platinum, Sicoobcard Mastercard Black e a versão Merit. Os Cartões Sicoobcard Cabal Clássico, Mastercard Clássico e Visa Clássico podem trocar seus pontos acumulados por milhas, exclusivamente no parceiro Azul.

## 7. O QUE É NECESSÁRIO PARA O RESGATE DE MILHAS?

Para resgatar milhas aéreas do Programa Multiplus é necessário possuir no mínimo 10 mil pontos e ter cadastro no site: [www.multiplusfidelidade.com.br](http://www.multiplusfidelidade.com.br). No momento do resgate, é necessário informar um CPF elegível (titular ou adicional) para o qual as milhas devem ser destinadas no ambiente da Multiplus. Além disso, o portador deve transferir os pontos do programa Sicoobcard Prêmios para o programa Multiplus, feito isso, o resgate deve ser realizado diretamente no site da empresa parceira.

Para resgatar milhas do Programa Azul Linhas Aéreas, é necessário ter no mínimo 5 mil pontos e ter cadastro no Programa TudoAzul. No caso dos cartões o Sicoobcard Mastercard Black e a versão Merit o limite mínimo de transferência de pontos é de 100 pontos.

Caso ainda não possua o número, poderá se cadastrar no site [www.tudoazul.voeazul.com.br](http://www.tudoazul.voeazul.com.br)

O resgate somente será autorizado com a informação do número da conta no TudoAzul.

Para transferência de pontos é necessário informar o número do CPF para qual os pontos deverão ser destinados. Os dados (primeiro e último nomes e CPF) informados no momento do resgate deverão ser os mesmos cadastrados na conta TudoAzul, sob pena de ter a solicitação de troca de pontos cancelada por incompatibilidade de informações. Além disso, será necessário inserir o primeiro e o último nome na hora do resgate. Essas regras obedecerão aos seguintes critérios:

1. O primeiro e o último nome a serem inseridos no momento do resgate deverão ser exatamente iguais aos do cadastro no TudoAzul.

2. Para pessoas com “Júnior”, “Filho”, “Neto”, etc, o sobrenome será o penúltimo nome + “Júnior”.

Ex.: Luís Paulo de Meirelles Júnior

Primeiro nome: Luís

Nome do meio: Paulo de

Último nome: Meirelles Júnior

Para resgatar milhas aéreas no parceiro Smiles é necessário possuir no mínimo 10 mil pontos e ter cadastro no site [www.smiles.com.br/home](http://www.smiles.com.br/home). No momento do resgate, é necessário informar um CPF elegível (titular ou adicional) para o qual as milhas devem ser destinadas no ambiente da Smiles. Além disso, o portador deve transferir os pontos do programa Sicoobcard Prêmios para o parceiro Smiles, feito isso, o resgate deve ser realizado diretamente no site da empresa parceira.

O cartão Sicoobcard Mastercard Black e a versão Merit possuem pontuação mínima para transferência de 100 pontos.

## 8. O QUE É NECESSÁRIO PARA REALIZAR O RESGATE DE PRÊMIOS EM UM DOS PARCEIROS MULTIPLUS?

É necessário possuir no mínimo 10 mil pontos e ter cadastro no site: [www.multiplusfidelidade.com.br](http://www.multiplusfidelidade.com.br). Além disso, o portador deve transferir os pontos do programa Sicoobcard Prêmios para o programa Multiplus, feito isso, o resgate deve ser realizado diretamente no site da empresa parceira. O cartão Sicoobcard Mastercard Black e a versão Merit possuem pontuação mínima de 100 (cem) pontos para transferência.

## **9. OS SAQUES, ANUIDADES, TAXAS E OUTRAS TRANSAÇÕES PODEM SER CONVERTIDAS EM PONTOS?**

Não. Somente são convertidas em pontos as compras realizadas na função crédito dos cartões participantes.

## **10. ONDE CONSULTAR O SALDO DE PONTOS?**

A consulta ao seu saldo de pontos poderá ser realizada das seguintes formas:

- No demonstrativo de pontos impresso na fatura mensal do cartão.
- No ambiente do Sicoobcard Prêmios, após logado.
- Na Central de Atendimento Sicoobcard: 4007 1256 (Regiões Metropolitanas) ou 0800-702-0756 (Demais regiões)

## **11. OS PONTOS TÊM PRAZO DE VALIDADE?**

Sim. Vencem a cada 24 meses, contados a partir da data de aquisição, ou seja, da data do seu lançamento no extrato da conta do cartão.

## **12. OS PONTOS ACUMULADOS NO PROGRAMA SICOOBCARD PRÊMIOS E NÃO UTILIZADOS, PODEM SER RENOVADOS?**

Não. É importante consultar sempre a data de vencimento dos pontos na fatura mensal do seu cartão ou aqui no site. Todas as compras efetuadas acumularão pontos que, se não forem resgatados até a data de vencimento, serão zerados, sem a possibilidade de reversão.

## **13. CASO O PORTADOR POSSUA MAIS DE UM CARTÃO PARTICIPANTE, É POSSÍVEL SOMAR OS PONTOS?**

Não. A pontuação é válida apenas para o cartão registrado, não sendo possível a soma dos pontos.

## **14. OS CARTÕES ADICIONAIS TAMBÉM ACUMULAM PONTOS?**

Sim. As compras realizadas com os cartões adicionais também pontuam, porém, os pontos são lançados em nome do titular do cartão.

## **15. O QUE DEVO FAZER PARA TROCAR PONTOS POR PRÊMIOS?**

Você deve se cadastrar no site do programa, escolher o prêmio desejado de acordo com a quantidade de pontos disponíveis e realizar a troca.

## **16. CASO EU NÃO POSSUA A QUANTIDADE SUFICIENTE DE PONTOS PARA RESGATAR O PRODUTO QUE QUERO, POSSO COMPLEMENTAR PAGANDO UMA PARTE NO MEU CARTÃO DE CRÉDITO DO SICOOB?**

Sim. Para os resgates de produtos e passagens aéreas é permitido complementar pontos com o cartão de crédito do Sicoob.

#### **17. O VALOR QUE PAGUEI PARA COMPLEMENTO DE PONTOS, VAI GERAR PONTOS NO MEU CARTÃO?**

O valor pago no cartão de crédito será computado para acúmulo de pontos normalmente no seu cartão.

#### **18. QUANDO EU FIZER UM RESGATE COM COMPLEMENTO DE PONTOS, COMO ESSA TRANSAÇÃO VIRÁ NA MINHA FATURA?**

Uma transação de complemento de pontos aparecerá na sua fatura da seguinte forma: PAGSEGUORResgPtosCoop

#### **19. OS PORTADORES DE CARTÕES ADICIONAIS PODEM SOLICITAR RESGATES DE PRÊMIOS?**

Não. Somente os titulares dos cartões participantes podem efetuar o resgate de prêmios.

#### **20. QUAL O PRAZO DE ENTREGA DOS PRÊMIOS?**

Os prêmios resgatados serão entregues no endereço de correspondência, de acordo com o prazo estabelecido pelo parceiro e informado ao titular no momento do resgate.

#### **21. É COBRADA TAXA DE ENTREGA PARA RECEBIMENTO DOS PRÊMIOS?**

Não. Os prêmios serão entregues no endereço do titular sem cobrança de qualquer taxa.

#### **22. É POSSÍVEL INDICAR DIFERENTES ENDEREÇOS PARA ENTREGA DOS PRÊMIOS?**

Não. O prêmio será entregue no endereço cadastrado no sistema do Banco Emissor do Cartão. Para alteração de endereço disponível no cadastro, basta entrar em contato com a Central de Atendimento pelo número: 4007 1256 (Regiões Metropolitanas) 0800-702-0756 (Demais regiões). Mas lembre-se que nesse caso, a alteração do endereço será considerada para toda correspondência relativa ao seu cartão Sicoobcard, inclusive a fatura.

#### **23. EM QUE SITUAÇÕES OS RESGATES DE PRÊMIOS NÃO SERÃO PERMITIDOS?**

Não serão permitidos resgates quando o cartão estiver em situação irregular, ou seja, sem registro de pagamento de pelo menos o valor mínimo da fatura mensal já vencida.

#### **24. É POSSÍVEL CANCELAR O RESGATE JÁ SOLICITADO?**

Não. Depois de efetivada a solicitação de resgate de prêmios, não será possível o cancelamento. Por isso, é preciso ter certeza quanto ao prêmio desejado, antes de confirmar o resgate.

#### **25. MEU CARTÃO ESTÁ CANCELADO, POSSO RESGATAR OS PONTOS ACUMULADOS?**

Não. Os prêmios só podem ser resgatados se o cartão participante estiver ativo.

#### **26. ONDE ACOMPANHAR A SITUAÇÃO DA ENTREGA DOS PRÊMIOS SOLICITADOS?**

Para os pontos resgatados no TudoAzul, Crédito na Fatura, Sicoob Previ, Conta Capital, Multiplus e Smiles ligue na Central de Atendimento, através do número: 4007 1256 (Regiões Metropolitanas) 0800-702-0756 (Demais regiões). Para acompanhar a situação dos pontos trocados por produtos ou viagens, acesse – após logar no Programa de Prêmios – a aba “extrato”, escolha o resgate

que deseja acompanhar e clique em “Mais Detalhes”. Ao lado do código do pedido, clique em “Acompanhar Pedido”. Caso ainda tenha dúvidas, ligue na Central de Atendimento.

### **27. O QUE FAZER SE OS PRÊMIOS APRESENTAREM DEFEITOS OU CARACTERÍSTICAS DIFERENTES DOS PRODUTOS RESGATADOS?**

Caso o produto apresente defeito ou avaria, entre em contato com a Central de Atendimento no número: 4007 1256 (Regiões Metropolitanas) 0800-702-0756 (Demais regiões), em até 7 (sete) dias corridos após o seu recebimento. A mercadoria deverá ser devolvida ao parceiro emissor acompanhada da Nota Fiscal, manual e acessórios, em embalagem original. Após a devolução e avaliação do item defeituoso, será encaminhado um novo produto. Após o prazo de 7 (sete) dias, será necessário procurar uma assistência técnica para reparo do produto.

### **28. MEU CARTÃO FOI TROCADO, PERCO OS PONTOS DO CARTÃO ANTIGO?**

Não. Os pontos do Sicoobcard Prêmios estão vinculados à conta cartão do portador, portanto, ao trocar de cartão os pontos adquiridos serão automaticamente transferidos para o novo cartão.

### **29. ONDE POSSO CONSULTAR AS REGRAS E CONDIÇÕES GERAIS DOS RESGATES DE PRODUTOS DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS SICOOBCARD PRÊMIOS?**

Na página do programa, basta clicar no link [CONDIÇÕES GERAIS DE PRODUTOS](#).

### **30. ONDE POSSO CONSULTAR AS REGRAS E CONDIÇÕES GERAIS DOS RESGATES DE VIAGENS DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS SICOOBCARD PRÊMIOS?**

Na página do programa, basta clicar no link [CONDIÇÕES GERAIS DE VIAGENS](#).

### **31. ONDE POSSO CONSULTAR OS MEUS DIREITOS E OBRIGAÇÕES COMO PARTICIPANTE DO PROGRAMA?**

Aqui no site, basta clicar no link [Regulamento](#).

**OUVIDORIA: 0800 725 0996**

Atendimento: Seg. a Sex. – 8h às 20h

**Finalidade**

O canal de Ouvidoria tem a finalidade de atuar como canal de comunicação entre os usuários dos produtos e serviços, que já tiveram acesso aos canais de atendimentos habituais e não ficaram satisfeitos com a solução.

**Atribuições**

- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final.
- Encaminhar resposta para a demanda dos reclamantes dentro do prazo informado.

**Identificação**

É necessário que o demandante informe todos os dados de identificação obrigatórios, para que seja possível registrar a reclamação.

**Tratamento e solução**

Durante a apuração, caso seja identificada necessidade, as equipes envolvidas na solução poderão realizar contatos com o demandante. Por esse motivo, o cliente deve garantir que as informações obrigatórias sejam informadas corretamente. A solução da demanda será disponibilizada ao cliente, de acordo com a opção de resposta escolhida.

A demanda, quando registrada no canal de Ouvidoria, é identificada por meio de número de protocolo informado ao cliente ao final do registro.

**Prazo**

O prazo para atendimento das demandas é de até 10 dias úteis, contados da data de protocolo da ocorrência, podendo ser prorrogado por mais 10 dias úteis.