

**ACOMPANHAMENTO DAS ATIVIDADES RELACIONADAS COM O SISTEMA
DE CONTROLES INTERNOS E CONFORMIDADE**

RELATÓRIO ELABORADO EM ATENDIMENTO ART. 7º, INCISO V, DA
RESOLUÇÃO CMN 4.595/2017 E RESOLUÇÃO 4.968/2021 – SEÇÃO III.

1º SEMESTRE DE 2022

SICOOB UNIMAIS CENTRO LESTE PAULISTA



SUMÁRIO

| | |
|--|------------------------------|
| I. INTRODUÇÃO..... | 4 |
| 1. INFORMAÇÕES DA COOPERATIVA..... | 4 |
| 2. NÚMEROS DA COOPERATIVA..... | 4 |
| 3. ORGANOGRAMA DA COOPERATIVA..... | 5 |
| II. SEÇÃO DESCRITIVA..... | 6 |
| 1. DESCRIÇÃO DA ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS..... | 6 |
| 2. ATIVIDADES REALIZADAS NO EXERCÍCIO..... | 7 |
| 2.1. COMPONENTES DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS..... | 7 |
| I. CLASSIFICAÇÃO DOS RISCOS OPERACIONAIS..... | 11 |
| II. PLANOS DE CONTINGÊNCIA OPERACIONAL..... | 11 |
| III. PERDAS OPERACIONAIS..... | 12 |
| 2.2. AUDITORIA COOPERATIVA..... | 14 |
| 2.2.1. RECOMENDAÇÕES DOS TRABALHOS DA AUDITORIA COOPERATIVA DO EXERCÍCIO..... | 14 |
| 2.3. RECOMENDAÇÕES GERADAS COM AS NORMAS EMITIDAS POR ÓRGÃOS REGULADORES DO EXERCÍCIO..... | 14 |
| 2.4. AUDITORIA INDEPENDENTE / EXTERNA..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| 2.5. RECOMENDAÇÕES DOS TRABALHOS DA AUDITORIA DO EXERCÍCIO..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| 2.6. SUPERVISORES..... | 15 |
| 3. ACOMPANHAMENTO DE TRABALHOS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES ATÉ 2021..... | 15 |
| 3.1. COMPONENTES DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| 4. AÇÕES ADICIONAIS DE CONTROLE IMPLEMENTADAS..... | 16 |
| 4.1. GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO..... | 16 |
| 4.2. RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA CARTEIRA DE CRÉDITO..... | 19 |
| 4.3. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS GARANTIAS..... | 20 |
| 4.4. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO ATIVO PROBLEMÁTICO..... | 21 |
| 4.5. SIMULAÇÃO DE IMPACTO NO CRÉDITO, LIQUIDEZ E CAPITAL NO SICOOB – COVID-19 - METODOLOGIA DE CÁLCULO DE IMPACTO NA CARTEIRA DE CRÉDITO:..... | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| 4.6. RELATÓRIO DE PERDAS ESPERADAS..... | 23 |

| | |
|--|------------------------------|
| 4.7. IHH – ÍNDICE DE PREJUÍZOS | 23 |
| 4.8. RISCO SOCIOAMBIENTAL - RSA | 24 |
| 4.9. GERENCIAMENTO DA CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA | 24 |
| 4.10. TESTE DE ESTRESSE DE LIQUIDEZ | 25 |
| 4.11. GERENCIAMENTO DE RISCO DE CAPITAL..... | 26 |
| 4.12. PREVENÇÃO A LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO | 28 |
| 4.13. RATING..... | 29 |
| 4.14. OUVIDORIA | 30 |
| 4.15. RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES | 31 |
| 4.16. INDÍCIOS DE ILICITUDE | 32 |
| 4.17. AÇÕES JUDICIAIS | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| 4.18. COMPLIANCE CONTÁBIL | 33 |
| 5. SEÇÃO ESTATÍSTICA | 33 |
| 5.1. ATIVIDADES REALIZADAS NO EXERCÍCIO | 33 |
| 6. CONCLUSÃO..... | 35 |
| ANEXO 01 – PLANOS DE AÇÃO EM ANDAMENTO - CSA | 71 |
| ANEXO 02 – PERDAS OPERACIONAIS..... | 722 |
| ANEXO 03 – RISCO SOCIOAMBIENTAL..... | 75 |
| ANEXO 04 – OUVIDORIA | 76 |
| ANEXO 05 – RECLAME AQUI..... | 110 |

I. INTRODUÇÃO

Em convergência com a obrigação normativa representada pela Circular 3.400/2018, Resolução CMN 4.557/2017, Resolução CMN nº 4.968/2021, com o Manual de Controles Internos e Conformidade e o Manual de Supervisão do Sistema UniMais, apresentamos a seguir as principais atividades e eventos relacionados com a estrutura de controles internos, referente ao 1º (primeiro) semestre de 2022 da COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO SICOOB UNIMAIS CENTRO LESTE PAULISTA.

O modelo de atuação em Controles Internos e Conformidade baseia-se na manutenção, atualização de procedimentos e divulgação para toda a estrutura organizacional, no monitoramento dos riscos, na identificação de pontos relevantes de controle e de atividades voltadas à mitigação dos riscos operacionais.

1. INFORMAÇÕES DA COOPERATIVA

Razão Social: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Sicoob UniMais Centro Leste Paulista.

CNPJ: 01.259.518/0001-07

Classificação: Clássica – conforme Resolução 4.434/2015

Segmentação: S5 – conforme Resolução 4.553/2017

Localização da Sede: Rio Claro – SP

Quantidade de Pontos de Atendimento: 11 (onze) localizados nas cidades de Rio Claro (Sede e PA), São Carlos (2 PA's), Jundiaí, Indaiatuba, Araraquara, Paulínia, Piracicaba, Hortolândia e Valinhos.

2. NÚMEROS DA COOPERATIVA

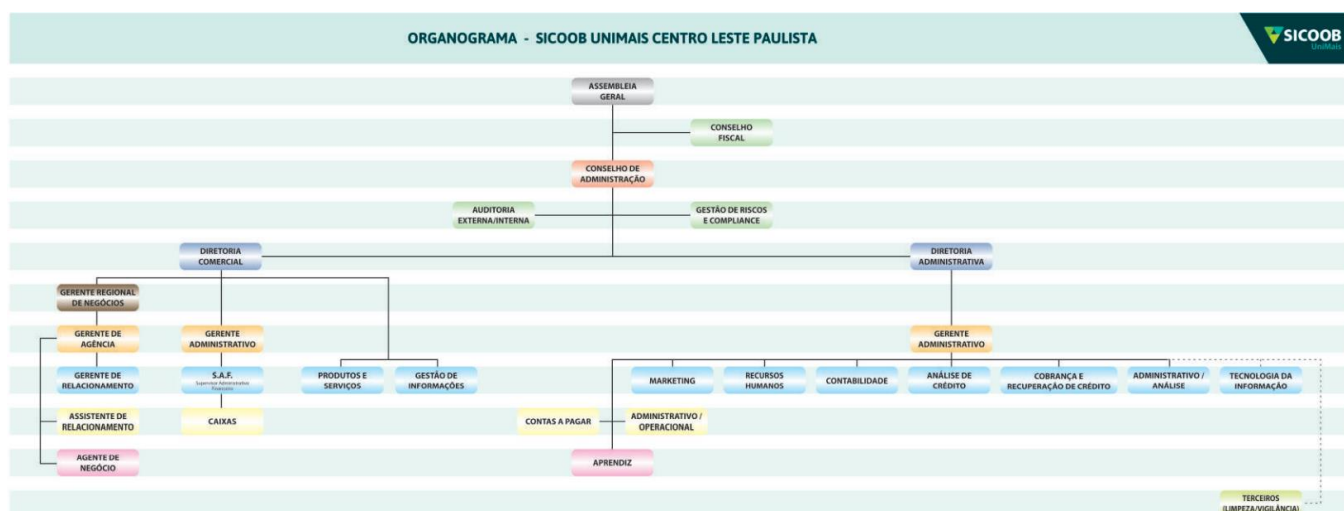
Através dos grandes números da Cooperativa, apresentamos as principais variações em relação ao 1º semestre de 2021 e 2022:

| DESCRIÇÃO GRANDES NÚMEROS | 5042 CENTRO LESTE PAULISTA | | | |
|--|----------------------------|-----------------|-----------------|---------|
| | Junho.2021 | Junho.2022 | Varição (R\$) | Δ% |
| CIRCULANTE E REALIZÁVEL A LONGO PRAZO + PERMANENTE | R\$ 361.392.034 | R\$ 467.157.596 | R\$ 105.765.562 | 29,27% |
| CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA | R\$ 71.668.394 | R\$ 136.447.906 | R\$ 64.779.512 | 90,39% |
| OPERAÇÕES DE CRÉDITO | R\$ 263.969.320 | R\$ 303.308.985 | R\$ 39.339.665 | 14,90% |
| EMPRÉSTIMOS | R\$ 235.337.452 | R\$ 270.483.666 | R\$ 35.146.214 | 14,93% |
| FINANCIAMENTOS | R\$ 40.118.688 | R\$ 52.045.328 | R\$ 11.926.640 | 29,73% |
| CRÉDITO RURAL | R\$ - | R\$ - | R\$ - | - |
| PROVISÃO | -R\$ 11.486.819 | -R\$ 19.220.008 | -R\$ 7.733.189 | 67,32% |
| INADIMPLÊNCIA - INAD90 % | 2,33% | 5,09% | 2,76% | 118,45% |
| DEPÓSITOS A VISTA | R\$ 80.817.960 | R\$ 87.199.187 | R\$ 6.381.227 | 7,90% |
| DEPÓSITOS A PRAZO | R\$ 210.816.647 | R\$ 216.815.467 | R\$ 5.998.820 | 2,85% |
| DEPÓSITOS TOTAIS | R\$ 291.634.607 | R\$ 304.014.654 | R\$ 12.380.047 | 4,25% |
| CAPITAL SOCIAL | R\$ 30.871.643 | R\$ 41.420.449 | R\$ 10.548.806 | 34,17% |
| SOBRAS OU PERDAS ACUMULADAS | R\$ 5.238.623 | R\$ 638.983 | -R\$ 4.599.640 | -87,80% |
| RESERVAS DE LUCROS | R\$ 6.675.833 | R\$ 8.381.689 | R\$ 1.705.856 | 25,55% |
| PATRIMÔNIO LÍQUIDO | R\$ 42.786.098 | R\$ 50.441.120 | R\$ 7.655.022 | 17,89% |
| PATRIMÔNIO REFERÊNCIA - PR - JUNHO | R\$ 37.295.041 | R\$ 45.498.799 | R\$ 8.203.758 | 22,00% |
| QUANTIDADES DE ASSOCIADOS (ATIVO) | 7.674 | 9.235 | 1.561 | 20,34% |
| DESPESAS ADMINISTRATIVAS | R\$ 10.495.562 | R\$ 13.338.607 | R\$ 2.843.044 | 27,09% |
| DESPESAS COM HONORÁRIOS E CÉDULAS | R\$ 536.219 | R\$ 960.446 | R\$ 424.227 | 79,11% |

3. ORGANOGRAMA DA COOPERATIVA

O organograma geral da Cooperativa, foi atualizado em abril de 2021 pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

Estrutura executiva da Cooperativa.



II. SEÇÃO DESCRITIVA

1. Descrição da estrutura de Controles Internos

- 1.1. A Cooperativa Sicoob UniMais Centro Leste Paulista dispensa atenção especial ao processo de controles internos, não somente com o objetivo de atender à legislação, mas, sobretudo, como elemento fundamental para a qualidade e o contínuo aprimoramento da gestão e da governança corporativa.
- 1.2. Este relatório foi elaborado em atendimento ao art. 7º, inciso V, da Resolução CMN nº 4.595/2017 (conformidade) e ao art. 6º da Resolução CMN nº 4.968/2021 (controles internos), respectivamente:

Art. 7º Os responsáveis pela execução das atividades relacionadas à função de conformidade, independentemente da existência de unidade específica na estrutura organizacional da instituição, devem:

...

V – Elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição.

...

Art. 6º O acompanhamento sistemático das atividades relacionadas com os sistemas de controles internos deve ser objeto de relatório anual, contendo:

I – A avaliação sobre a adequação e a efetividade dos sistemas de controles internos;

II – As recomendações a respeito de eventuais deficiências, com o estabelecimento de cronograma de saneamento, quando for o caso; e

III – a manifestação dos responsáveis pelas correspondentes áreas a respeito das deficiências encontradas em verificações anteriores e das medidas efetivamente adotadas para saná-las.

Parágrafo único. O relatório de que trata o caput deve:

I – Ser submetido ao conselho de administração ou, se inexistente, à Diretoria, bem como às auditorias interna e externa da instituição; e

II – Permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos.

- 1.3. As atividades de controles internos são de responsabilidade de todos os funcionários da Cooperativa, mas é imperioso que haja coordenação do processo, de maneira a potencializar a consecução dos objetivos da organização.
- 1.4. Para isso, a Diretoria é a principal responsável por capitanear as ações de manutenção e ampliação da cultura de controle, por meio da identificação,

monitoramento, avaliação e tratamento de riscos e por verificar a conformidade das áreas da Cooperativa aos normativos aplicáveis.

- 1.5. As atividades relacionadas à gestão do risco operacional, controles internos e continuidade de negócios (GCN), relacionados a Cooperativa são desempenhadas pela Gerência.
- 1.6. No Estatuto Social dessa Cooperativa está formalizada a adesão automática dos normativos sistêmicos emitidos pelo CCS Sicoob. Dessa forma, houve aprovação automática da Política Institucional de Controles Internos e Conformidade emitida pelo CCS Sicoob em 11/10/2017, atualizada em 13/05/2021.
- 1.7. Complementa a referida política o atual Manual de Controles Internos e Conformidade, emitido pelo CCS Sicoob em 10/10/2018, atualizado em 15/03/2022.
- 1.8. A Política Institucional de Controles Internos e Conformidade foi atualizada pela o CCS em 13/05/2021.
- 1.9. Como forma de identificar e mitigar riscos, a Cooperativa Sicoob UniMais Centro Leste Paulista atua de forma colegiada, seja no âmbito de sua diretoria, seja por meio de comitês, dos quais participam gestores e funcionários especialistas.

2. Atividades Realizadas no exercício

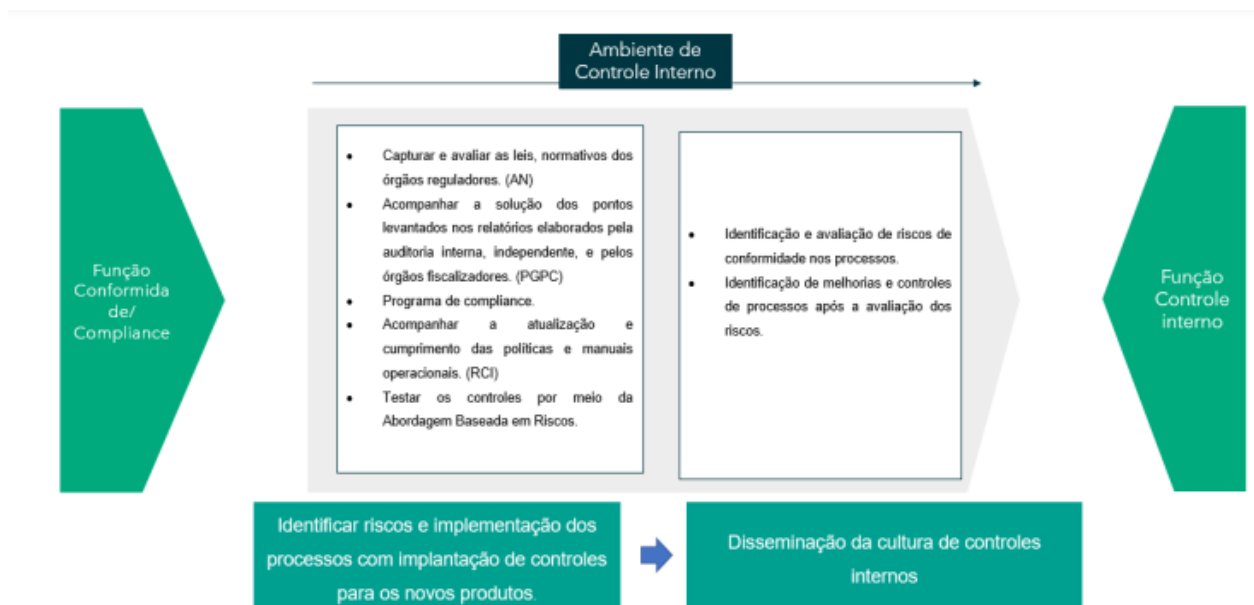
2.1. Componentes do Sistema de Controles Internos

- 2.1.1. Em 28/8/2017 foi publicada a Resolução CMN 4.595 regulamentando a política de conformidade (Compliance), com implementação em 2018. A condução dessa atividade é de responsabilidade da Diretoria Executiva.
- 2.1.2. Os Controles Internos são processos e práticas, conduzidos pela Alta Administração e demais membros da organização, de forma a assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente,

visando a salvaguarda dos ativos, a exatidão e confiabilidade das informações gerenciais e dos registros financeiros, a promoção da eficiência operacional e a aderência às políticas da organização.

2.1.3. A função de Compliance contribui para a prevenção e mitigação de exposições a riscos regulatórios (internos e externos), de conduta e danos à imagem da Instituição, por meio de medidas internas que disciplinam as suas atividades.

2.1.4. Dessa forma o ambiente de controle interno é composto por:



2.1.5. Componentes do Sistema de Controles Internos:

A Gerência é responsável por atividades relacionadas à função de Compliance e controles internos e adota as linhas de defesa para atribuição de papéis e responsabilidades, assegurando independência e a adequada segregação de funções.

- a) 1ª linha: controles e gestão operacional aplicados pelas áreas que assumem riscos;
- b) 2ª linha: áreas específicas para desempenho das atividades de controles internos, gerenciamento de riscos e conformidade, de forma integrada;
- c) 3ª linha: avaliação independente pela auditoria interna.

A estrutura de controles internos do Sistema UniMais é centralizada, o Agente do Controles Internos e Riscos – ACIR, é colaborador da Central e atua diretamente na Cooperativa. Suas responsabilidades estão descritas no Manual de Controles Internos e Conformidade e Manual da Supervisão do Sistema UniMais.

O Diretor da Cooperativa, senhor Ruan Christofolletti de Queiroz, responsável pela Resolução 4.557/17 – estrutura simplificada de gerenciamento contínuo de riscos, está devidamente cadastrado no Unicad com mandato até a assembleia geral ordinária de 2023.

2.1.6. Entre os processos de controles internos desenvolvidos no exercício, destacam-se:

2.1.6.1. CSA – Control Self Assessment (autoavaliação e controle)

O Sicoob utiliza a metodologia de Autoavaliação (*Control Self Assessment – CSA*), através da Plataforma de Gestão de Processos e Controles (PGPC), para avaliação de conformidade.

Essa atividade ocorre na estrutura de controles internos do Sistema UniMais, que é centralizada, e o Agente de Controle Interno Centralizado – ACIR, elabora papéis de trabalho com testes documentais que evidenciam se os controles existentes na Cooperativa e aderência as Leis, Resoluções, Instruções/Deliberações, Circulares, Cartas-Circulares, Políticas, Normas, e Manuais, são eficazes ou não.

Com resultados responde o questionário de forma objetiva selecionando as opções “Sim”, “Não” ou “Não se aplica”. Para as questões respondidas de forma negativa, o ACIR solicita elaboração de planos de ação junto aos gestores, com detalhe das atividades que serão realizadas para conformidade do processo, responsável e prazo.

É realizada amostragem sistemática dentre as questões respondidas de forma afirmativa e apresentada comprovação.

Os planos de ação elaborados pelos gestores são registrados na PGPC. Ao final a nota de conformidade da Cooperativa é enquadrada em um dos três níveis:

| Nível de conformidade | Percentual |
|-----------------------|-------------------------|
| Satisfatório | Igual ou Maior a 85% |
| Alerta | Entre 75% a 84,99% |
| Insatisfatório | Igual ou menor a 74,99% |

Para o 1º semestre de 2022, a cooperativa concluiu como satisfatório o nível de conformidade do CSA, com a pontuação de 99%, a cooperativa possui 01 (um) plano em andamento referente a questionários do mesmo período.

| Questionário | Número de Questões | Questões Não Se Aplica | Questões em Conformidade | Percentual | Nível de Conformidade |
|---------------------|--------------------|------------------------|--------------------------|------------|-----------------------|
| 1º Semestre de 2022 | 119 | 12 | 106 | 99% | SATISFATÓRIO |

Os apontamentos registrados nos trabalhos de Auditoria Cooperativa não regularizados também sensibilizaram esta nota, no caso desta cooperativa não há apontamentos de origem de Auditoria Cooperativa em tratativas, todos estão concluídos.

Todos os planos de ação são elaborados pelas áreas responsáveis assegurando a manifestação sobre as deficiências encontradas e definição das medidas efetivamente adotadas para saná-las.

O detalhamento do plano de ação encontra-se no **anexo 01**.

2.1.6.2. Inspeções nos Postos de Atendimento – PA's

Através do escopo de questões do CSA, efetuamos inspeção remota de conferência de questões referente a processos de cadastro, caixa, tesouraria, crédito, assessoria jurídica/ normativa, administrativo, gestão de pessoas, departamento pessoal, Tecnologia, contabilidade e controles internos. Durante o 1º semestre de 2022 as informações foram verificadas de forma remota em virtude da pandemia Covid-19.

2.1.7. Gerenciamento de Risco Operacional

A Unidade de Supervisão Auxiliar em conjunto com a Cooperativa se concentra na identificação, avaliação, monitoramento, controle, minimização e comunicação dos riscos, independentemente de terem ou não ocasionado perdas. Esta avaliação também contribui para o estabelecimento de prioridades na gestão do risco operacional.

I. Classificação dos Riscos Operacionais

O Ciclo base de 2022/2023 será avaliado pela Central Sicoob UniMais, através do Agente de Controles Internos Centralizado em conjunto com as áreas responsáveis da Cooperativa, os processos estão sendo reavaliados considerando o risco, ocorrência de não conformidades, apontamentos de Auditoria e perdas operacionais.

II. Planos de Contingência Operacional

Os Planos de contingência da Cooperativa foram criados de acordo com a metodologia estabelecida pelo CCS Sicoob, descrita no Manual de Gestão de Continuidade de Negócios.

Os Planos de Continuidade Operacional e Planos de Recuperação de Desastre, bem como o Plano Teste de Validação foram aprovados em maio de 2022 e serão atualizados até maio de 2023.

III. Perdas Operacionais

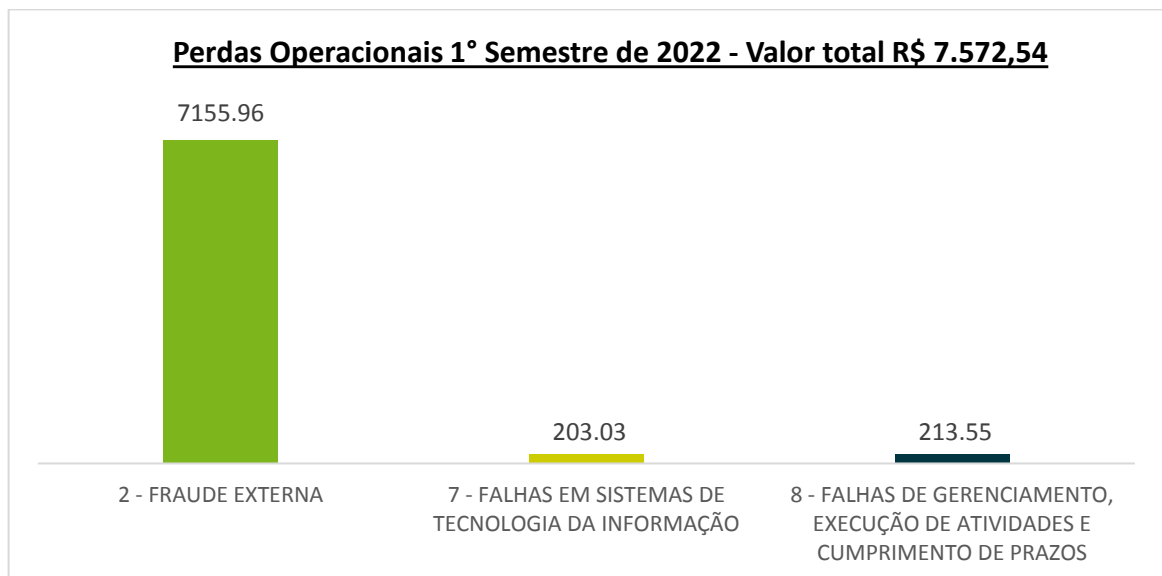
As perdas operacionais bem como suas recuperações devem ser comunicadas pelos gestores de cada área ao Agente de Controles Internos e Riscos centralizado, que verificará se os riscos operacionais foram identificados, avaliados e tratados, assim como as causas de materialização dos riscos, os respectivos sistemas de controle e a necessidade de abertura de planos de ação. Todo o histórico deverá estar registrado na PGPC – SISBR e aprovado pela Cooperativa Sicoob UniMais Centro Leste Paulista.

De acordo com o relatório de perdas da PGPC, no primeiro semestre de 2022 houve o registro de perdas operacionais líquidas no valor de R\$ 7.572,54 (sete mil, quinhentos e setenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos). O detalhamento das perdas operacionais para o período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2022, encontra-se no **anexo 02**.

As perdas operacionais registradas no 1º semestre de 2022 representam 0,02% do Patrimônio de Referência da cooperativa e 1,18% das sobras acumuladas de junho/2022.

As perdas estão centralizadas no evento – Falhas de Gerenciamento, Execução de Atividades e Cumprimento de Prazos. Abaixo apresentamos o Gráfico com detalhamento dos Subeventos que ocasionaram as perdas operacionais.

Perdas – 1º Semestre de 2022



Comparativo das perdas operacionais referente ao ano de 2021 x 1º semestre de 2022:



2.2. Auditoria Cooperativa

Os trabalhos de auditoria cooperativa realizados no exercício de 2021 resultaram na produção dos relatórios relacionados abaixo. Os trabalhos a serem realizados no ano de 2022 estão em andamento.

| Trabalhos de Auditoria Cooperativa | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|---|----------------------------------|
| Nº | Nome | Assunto | Situação Concluído/ Em Andamento |
| RAC 861.2021 – CNAC.ESP | Relatório de Auditoria Cooperativa | ESCOPO 109 – ATIVOS NÃO FINANCEIROS MANTIDOS PARA VENDA – RECEBIDOS (IMÓVEIS) | Concluído |
| RAC 862.2021 – CNAC.ESP | Relatório de Auditoria Cooperativa | ESCOPO 208 – CONDUTA – PLD/FT | Concluído |
| RAC 863.2021 – CNAC.ESP | Relatório de Auditoria Cooperativa | ESCOPO 106/COOP SINGULARES | Concluído |

2.2.1. Recomendações dos trabalhos da Auditoria Cooperativa do exercício:

Não existem planos de ação abertos com relação a Auditoria Cooperativa de 2021.

2.3. Recomendações geradas pela área de Risco Operacional, Supervisão e Controles Internos:

| Nº | Recomendação | Acompanhamento |
|-----------------------------|---|-------------------------|
| CA 047/2022– Sicoob UniMais | Ações para enquadramento do índice de limite de exposição ao cliente que atingiu o limite de gatilho. | Plano de Ação Concluído |

Ressaltamos que esta recomendação teve seu plano de ação concluída em 22/07/2022, uma vez que, que a cooperativa está enquadrada no limite de gatilho do LEC, sendo o plano cumprido conforme aprovado pela diretoria e apresentado ao CA.

2.4. Recomendações geradas com as Normas emitidas por Órgãos Reguladores do exercício:

Não foram identificados registros de recomendações relevantes que exijam plano de ação.

2.4.1. Recomendações dos trabalhos da Auditoria Externa do exercício:

Não houve registro de recomendações no Relatório de Auditoria Externa nº 1325.2021 CNAC ESP emitido em 28/04/2022.

2.5. Supervisores

O Banco Central do Brasil não emitiu expediente endereçado a cooperativa no 1º Semestre de 2022.

3. ACOMPANHAMENTO DE TRABALHOS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES ATÉ 2021

3.1 Componentes do Sistema de Controles Internos

3.1.1 Apontamos CSA - Control self Assessment (autoavaliação e controle) – Encerrados e em execução durante o 1º semestre de 2022:

| Apontamentos CSA – Control self Assessment (autoavaliação e controle) | | | |
|---|---|----------------------------|-----------|
| Nº | Recomendação | Data previsão de Conclusão | Situação |
| 11.01.03 | Implantar procedimento referente a atualização/renovação cadastral, de acordo com as normas vigentes: Capitulação: Resolução CMN 4.753/2019 - art. 2º, Circular BCB 3.461/2009 - art. 2º, Política institucional de cadastro e MIG Cadastro 2 -7 | 31/03/2022 | Concluída |
| 15.02.13 | Implantar e constituir Comitê Executivo para as reuniões diárias, conforme previsto no Estatuto Social da Cooperativa e Regimento Interno do CA (Cabe ao CA a aprovação para constituição de comitê e deliberação das responsabilidades – Art. 54, item X e Art. 55, § 2º ao 4º) | 30/06/2022 | Concluída |
| 22.08.02 | Implantar procedimento referente a revisão de adequação, suficiência e liquidez da garantia durante a vigência da operação, de acordo com as normas vigentes: Capitulação: RESOLUÇÃO CMN 4.557/2017 - ART. 23º, RESOLUÇÃO CMN 4.557/2017 - ART. 23º, RESOLUÇÃO CMN 2682/1999 - ART. 2º - INC. II, MIG-CRÉDITO 2-3-1-8 e NORMATIVO INTERNO. | 29/04/2022 | Concluída |
| 11.01.03 | Implantar procedimento referente a atualização/renovação cadastral, de acordo com as normas vigentes: Capitulação: Resolução CMN 4.753/2019 - art. 2º, Circular BCB 3.461/2009 - art. 2º, Política institucional de cadastro e MIG Cadastro 2 -7 | 31/03/2022 | Concluída |
| 15.02.13 | Implantar e constituir Comitê Executivo para as reuniões diárias, conforme previsto no Estatuto Social da Cooperativa e Regimento Interno do CA (Cabe ao CA a aprovação para constituição de comitê e deliberação das responsabilidades – Art. 54, item X e Art. 55, § 2º ao 4º) | 29/04/2022 | Concluída |

3.2 Planos de Ação acompanhados pela Unidade Supervisão Auxiliar - Monitoramento

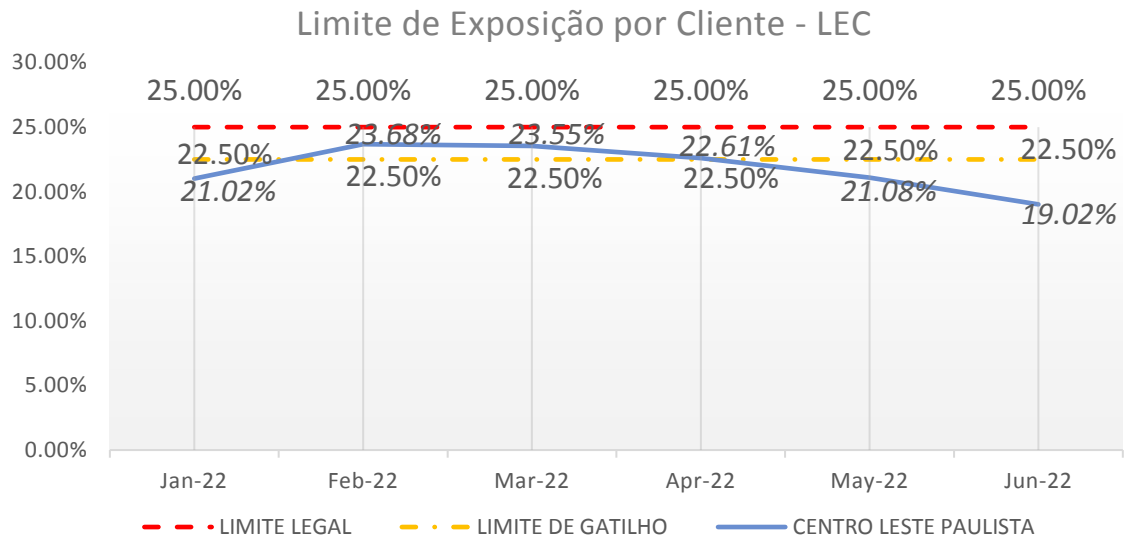
| Apontamentos criados pela Unidade Supervisão Auxiliar - Monitoramento | | | |
|---|---|--|-------------------|
| Nº | Recomendação | Plano de ação | Data de Conclusão |
| CA – 0169/2021 – SICOOB UNIMAIS | Desenquadramento do Limite de gatilho do índice de Basileia | <ol style="list-style-type: none"> Pagamento de sobras em conta capital no ano de 2022; sendo que este tema será abordado na Assembleia Geral Ordinária que está prevista para acontecer dia 16/03/2022, considerar data provável até final de abril de 2022, pois a realização da Assembleia pode ser até final de abril; Estudo de majoração de valor da cota capital; este tema também será abordado na Assembleia Geral Ordinária que está prevista para acontecer dia 16/03/2022, considerar data provável até final de abril de 2022, pois a realização da Assembleia pode ser até final de abril; Incentivo de financiamento do capital através de cotas partes, para que a cooperativa receba o capital social a vista: Estamos tratando pessoalmente cooperado a cooperado, ofertando o produto em ligações focados principalmente em contas com atraso de capital gerados principalmente pela utilização do cheque especial, que impede o débito do capital. Nesse processo, para entendermos os resultados e mensurarmos, precisamos de um prazo de trabalho maior. Em seis meses teremos um estudo robusto dos resultados. Por favor considerar abril de 2022 como meta para apresentação de resultados. Sobre a retenção de empréstimo para pagamento de capital, essa observação não cabe a Centro Leste Paulista, só sequenciamos crédito com capital regular. | 30/04/2022 |
| CA – 047/2022 – SICOOB UNIMAIS | Desenquadramento do Limite de Gatilho do LEC | <p>Plano de ação conforme apresentado em reunião do Conselho de Administração realizada em 29 de março de 2022:</p> <ol style="list-style-type: none"> O Conselho de Administração deliberou levar para a Assembleia Geral duas opções de destinação das sobras: <ol style="list-style-type: none"> Primeira opção: destinar 100% das sobras na conta capital; Segunda opção: destinar 70 % das sobras na conta capital e 30 % das sobras em conta corrente. Desta forma o PR será pouco impactado, de forma que o contrato não será ultrapassado em 25% na conta corrente do cooperado. | 22/07/2022 |

4. AÇÕES ADICIONAIS DE CONTROLE IMPLEMENTADAS

4.1. GERENCIAMENTO de Risco de Crédito

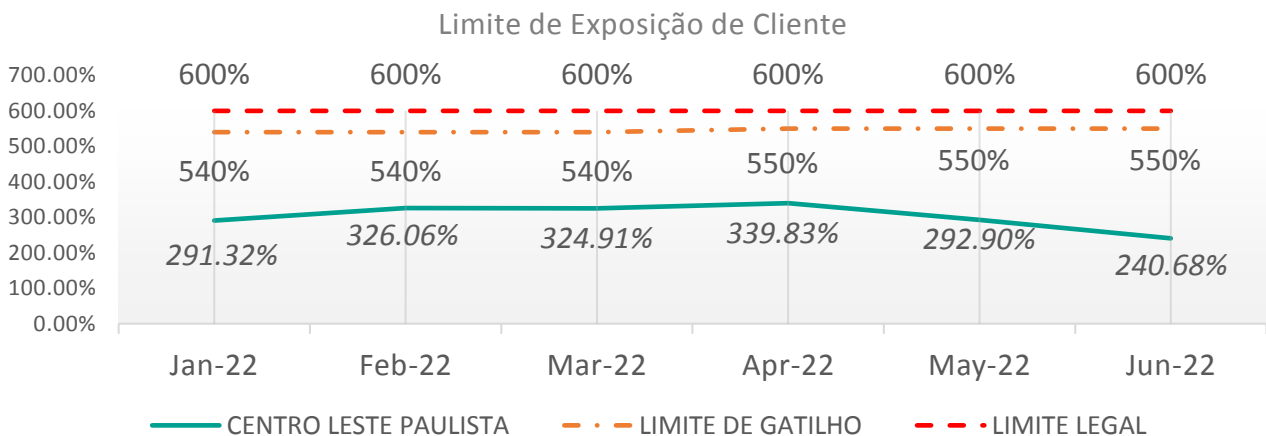
Abaixo destacamos indicadores de acompanhamento do risco do crédito da cooperativa no primeiro semestre de 2022.

- **Limite de Exposição:** Limite Legal - 25% / Limite de Gatilho - 22,5%.

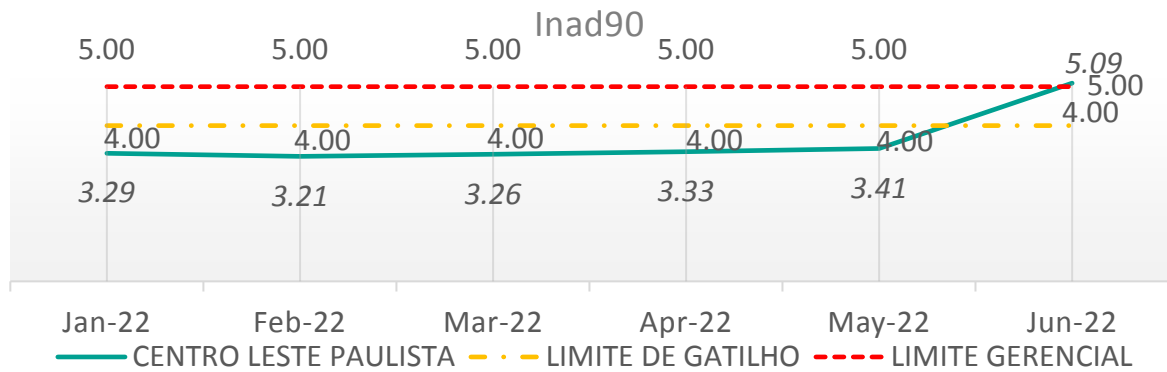


*As operações para tomadores com saldo devedor acima de 20% do PR foram aprovadas pelo Conselho de Administração.

- **Limite de Exposição Concentrada – LECO** – Limite Legal 600% / Limite Gatilho 550%:

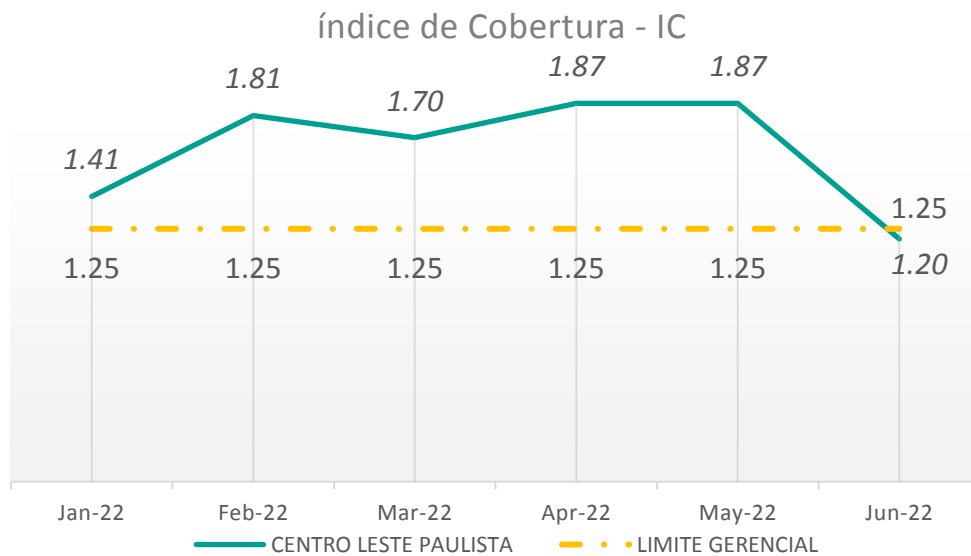


- **INAD 90:** Índice de inadimplência superior a 90 dias:



Em virtude do desenquadramento do Limite gerencial de INAD 90 foi encaminhada a CA 110/2022 para a Diretoria Executiva da cooperativa com prazo de resposta até 15/08/2022, em resposta a cooperativa estabeleceu plano de ação para 30/09/2022.

- **ÍNDICE DE COBERTURA - IC:** Representa quanto o IPROV é maior que o INAD90, servindo como uma medida do acompanhamento da qualidade da carteira.



Em virtude do desenquadramento do Limite gerencial de IC foi encaminhada a CA 111/2022 para a Diretoria Executiva da cooperativa com prazo de resposta até 15/08/2022, em resposta a cooperativa estabeleceu plano de ação para 30/09/2022.

4.2. RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DA CARTEIRA DE CRÉDITO:

Tem como objetivo de fornecer subsídios para a gestão da carteira à Cooperativa, em que relata o retrato da Carteira de Crédito Ativa mensalmente destacando o Saldo Devedor, Provisão, IPROV, INAD 90, Quantidade de Tomadores, principal tipo de Tomador (PF ou PF), Concentração dos 5% Maiores Tomadores, principais sub modalidades Bacen praticadas, principais níveis de classificação de risco, PR, índice de cobertura e de alavancagem, abaixo os números data base junho/2022:

Retrato da Carteira de Crédito Ativa em Junho de 2022

| | |
|---------------------------|-----------------|
| Saldo Devedor (R\$) | 323.328.397,69 |
| Provisão (R\$) | 19.836.824,26 |
| IPROV | 6,14% |
| INAD 90 | 5,09% |
| Quantidade De Tomadores | 3.239 |
| Principal Tipo De Tomador | PESSOA JURÍDICA |
| PR Maio (R\$) | 40.896.071,91 |

A Instituição possui um Índice de Cobertura (IC) de 1,2 - (IC do SFN Maio).

O índice de alavancagem da Instituição é de 7,91

Retrato dos Maiores Tomadores da Carteira Ativa da Instituição (5%)

| | |
|--|---|
| Saldo Devedor (R\$) | 244.077.787,64, representa 75,49% do saldo devedor total. |
| Provisão (R\$) | 14.443.268,75, indicando um IPROV de 5,92%. |
| INAD 90 | 6,00% |
| Índice de Cobertura | 0,99 |
| Quantidade De Tomadores | 162 |
| Principal Tipo De Tomador | PESSOA JURÍDICA |
| Principais Submodalidades BACEN Praticadas | 1ª - CAPITAL DE GIRO COM PRAZO VENCIMENTO SUPERIOR 365 DIAS: representa 64,75% do saldo devedor dos 5% maiores tomadores. |
| | 2ª - CRÉDITO PESSOAL - SEM CONSIGNAÇÃO EM FOLHA DE PAGAM.: representa 12,29% do saldo devedor dos 5% maiores tomadores. |
| Nível Risco Modal | 1ª - Nível de Risco B: representa 34,16% do saldo devedor dos 5% maiores tomadores. |
| | 2ª - Nível de Risco A: representa 32,06% do saldo devedor dos 5% maiores tomadores. |

4.3. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DAS GARANTIAS:

Relatório disponibilizado pelo CCS Sicoob mensalmente, com base nas informações do documento 3040 enviado pelo Banco Central do Brasil, que tem o objetivo de monitorar as garantias reais e fidejussórias cadastradas no SISBR, analisando a suficiência em relação ao saldo devedor das operações de crédito, fornecendo uma visão das operações mais relevantes.

Lista das 30 (trinta) Maiores Operações: Garantia Real: é composta por Cessão de direitos creditórios, Caução, Penhor, Alienação fiduciária, Hipoteca, Operações garantidas pelo governo, outras garantias não fidejussórias e Seguros e assemelhados.

As 30 maiores operações da cooperativa representam 35,38% de sua carteira de crédito total e apresentam 38,41% do valor total em garantia. Não foram consideradas as operações de coobrigação.

| CPF/CNPJ | Contrato | Risco da Operação | Tipo de Garantias | Saldo Devedor | Valor da Garantia | Suficiência |
|----------------|----------|-------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------|
| 06421889808 | 102795 | AA | Garantia Real e Fidejussória | 6.655.848,38 | 42.213.848,38 | 634,24% |
| 47993050000180 | 109387 | E | Garantia Real e Fidejussória | 6.605.060,19 | 21.105.060,19 | 319,53% |
| 30308284000149 | 117264 | B | Garantia Real e Fidejussória | 6.207.748,91 | 19.207.748,91 | 309,42% |
| 38903407000100 | 109989 | A | Garantia Real e Fidejussória | 5.988.470,15 | 17.493.470,15 | 292,12% |
| 08455394000184 | 117649 | A | Garantia Real e Fidejussória | 5.700.874,69 | 15.150.874,69 | 265,76% |
| 24780006872 | 122666 | A | Somente Garantia Real | 5.696.890,27 | 9.509.000,00 | 166,92% |
| 03193195000121 | 147273 | AA | Garantia Real e Fidejussória | 5.597.875,81 | 13.436.375,81 | 240,03% |
| 61752739000144 | 143083 | A | Garantia Real e Fidejussória | 5.511.731,33 | 13.511.731,33 | 245,14% |
| 05853762000154 | 119870 | B | Garantia Real e Fidejussória | 5.132.187,83 | 10.822.187,83 | 210,87% |
| 08800999000165 | 118733 | B | Garantia Real e Fidejussória | 4.873.042,73 | 12.639.042,73 | 259,37% |
| 67117705000164 | 93054 | A | Garantia Real e Fidejussória | 4.555.087,35 | 31.555.087,35 | 692,74% |
| 49944903000110 | 117009 | A | Garantia Real e Fidejussória | 4.392.292,65 | 11.692.292,65 | 266,20% |
| 1353397000129 | 103723 | B | Garantia Real e Fidejussória | 4.266.534,72 | 10.866.534,72 | 254,69% |
| 51793826000196 | 69760 | D | Garantia Real e Fidejussória | 3.941.754,30 | 10.641.754,30 | 269,98% |
| 33329433000144 | 109300 | H | Garantia Real e Fidejussória | 3.720.920,85 | 8.720.920,85 | 234,38% |
| 10227963000186 | 141070 | A | Garantia Real e Fidejussória | 3.693.204,15 | 7.843.204,15 | 212,37% |
| 26453559000160 | 150452 | D | Garantia Real e Fidejussória | 3.521.624,90 | 11.071.624,90 | 314,39% |
| 17259965000104 | 119115 | A | Garantia Real e Fidejussória | 3.236.588,52 | 7.486.588,52 | 231,31% |
| 33329433000144 | 121819 | H | Garantia Real e Fidejussória | 3.123.708,44 | 7.253.708,44 | 232,21% |
| 59603977000146 | 127489 | B | Garantia Real e Fidejussória | 3.083.833,21 | 7.263.833,21 | 235,55% |
| 03193195000121 | 128030 | AA | Garantia Real e Fidejussória | 3.024.446,48 | 6.639.446,48 | 219,53% |
| 23520645890 | 129962 | B | Somente Garantia Real | 2.858.578,15 | 3.610.000,00 | 126,29% |
| 05637287000189 | 102584 | A | Garantia Real e Fidejussória | 2.838.400,36 | 6.353.400,36 | 223,84% |
| 09479492000114 | 105906 | B | Garantia Real e Fidejussória | 2.813.994,17 | 7.063.994,17 | 251,03% |
| 05844722000146 | 97779 | B | Garantia Real e Fidejussória | 2.774.462,62 | 6.654.462,62 | 239,85% |
| 09479492000114 | 116011 | B | Garantia Real e Fidejussória | 2.735.535,32 | 6.015.535,32 | 219,90% |
| 03326625000136 | 79603 | A | Garantia Real e Fidejussória | 2.428.710,91 | 6.614.710,91 | 272,35% |
| 59597849000137 | 133821 | A | Garantia Real e Fidejussória | 2.132.356,04 | 5.594.356,04 | 262,36% |
| 51793826000196 | 78625 | D | Garantia Real e Fidejussória | 2.124.520,35 | 5.774.520,35 | 271,80% |
| 18774693867 | 70582 | C | Garantia Real e Fidejussória | 2.113.107,42 | 6.261.356,42 | 296,31% |
| Total | | | | 121.349.391,20 | 350.066.671,78 | 288,48% |

4.4. RELATÓRIO DE MONITORAMENTO ATIVO PROBLEMÁTICO

O Realizar o monitoramento das operações de crédito marcadas como Ativo Problemático na Central de Risco de Operações – CRO, enviado mensalmente pelo CCS Sicoob.

Conforme Resolução BCB 4.557/2017 e MIG Plataforma de Risco de Crédito, um ativo financeiro com problemas de recuperação de crédito é considerado como ativo problemático quando possuir isoladamente ou em conjunto as seguintes características:

1. Atraso superior a noventa dias no pagamento de principal ou de encargos.
2. Indicativos de que a respectiva obrigação não será integralmente honrada nas condições pactuadas, independentemente da existência de garantias ou colaterais. Os indicadores incluem:
 - a) a instituição reconhece contabilmente a deterioração significativa da qualidade do crédito, considerando alterações no nível de risco inicial da operação, culminando em nível de risco igual ou superior a E;
 - b) reestruturação do ativo financeiro;
 - c) descumprimento de cláusulas contratuais relevantes pela contraparte;
 - d) falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou ato similar pedido em relação à contraparte;
 - e) medida judicial que limite, atrase ou impeça o cumprimento das suas obrigações nas condições pactuadas.
3. As operações com classificações iniciais em nível de risco “E” ou superior são consideradas Ativos Problemáticos.

Um ativo deixa de ser caracterizado como ativo problemático somente em caso de haver melhora significativa na capacidade financeira da contraparte de honrar suas obrigações nas condições nas condições pactuadas, decorrente de reversão das situações previstas acima que acarretaram essa caracterização.

➤ Visão Sintética – Retrato da Carteira de Crédito Marcada como ativo problemático em junho/2022:

Retrato da Carteira de Crédito Marcada com Ativo Problemático em Junho de 2022

| Operação | Saldo Devedor | Provisão | IPROV | Saldo INAD90 | IC | % Ativo Problemático | Quantidade de Operações |
|--------------------|-----------------------|----------------------|--------------|----------------------|-------------|----------------------|-------------------------|
| Ativo Problemático | 25.618.854,34 | 15.599.912,04 | 60.89% | 16.462.825,23 | 0,95 | 7.47% | 804 |
| Demais Operações | 317.322.100,15 | 4.721.077,04 | 1.49% | 0,00 | . | . | 10.795 |
| Total | 342.940.954,49 | 20.320.989,08 | 5.93% | 16.462.825,23 | 1,23 | . | 11.599 |

(*) Dados com coobrigação.

Abaixo gráfico do Retrato da Carteira de Crédito Marcada como ativo problemático em junho/2022:

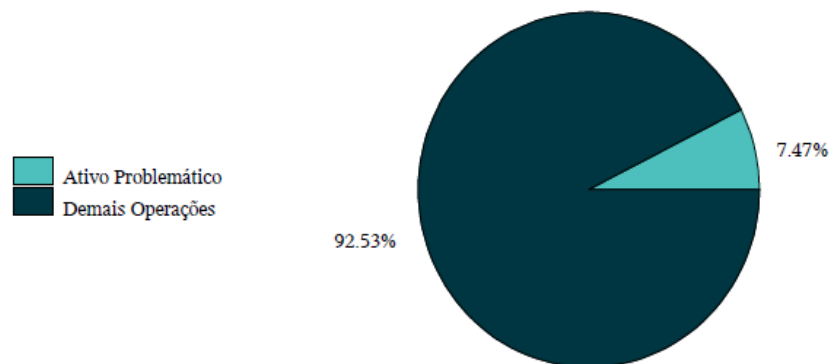
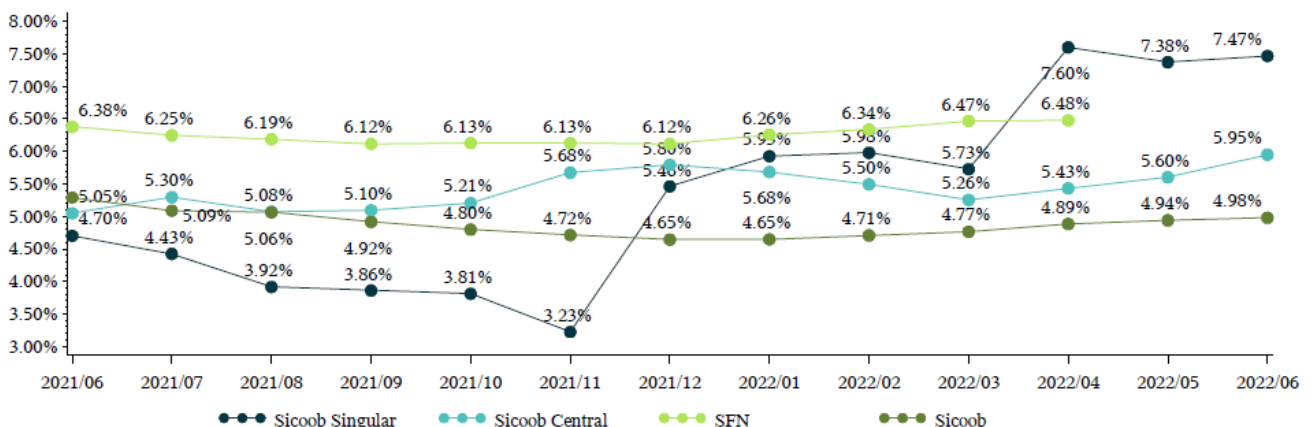


Gráfico com Histórico dos últimos 12 meses da representatividade da carteira de ativo problemático em relação a carteira geral da Singular, comparando com a representatividade da Central, do Sicoob e do SFN.

Histórico de Representatividade da Carteira de Ativo Problemático



4.5. RELATÓRIO DE PERDAS ESPERADAS

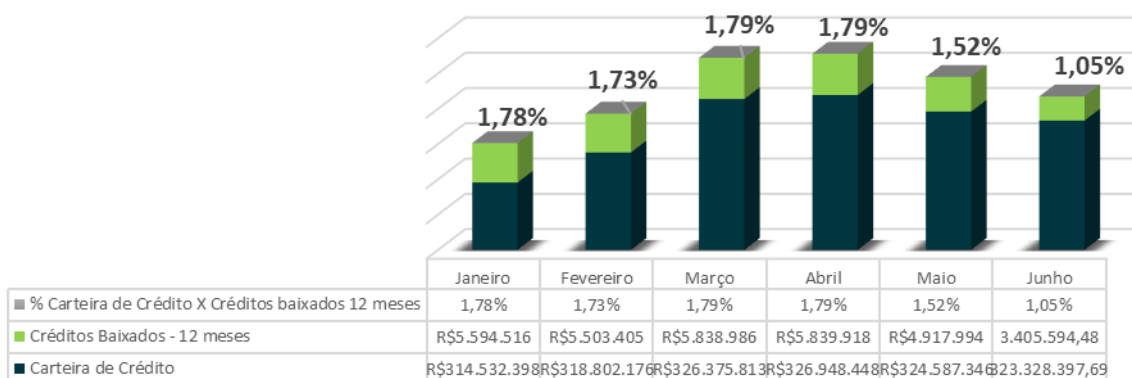
O Relatório de Perdas Esperadas é enviado mensalmente à Cooperativa, o relatório considera o histórico do comportamento da Carteira, por modalidade Bacen, dos últimos 2 (dois) anos, para fazer as projeções.

- **Perda Esperada:** Calculada com base na Carteira de junho/2021 qual será a situação em junho/2022.
- **Perda Realizada:** Situação atual da Cooperativa em junho/2022, considerando somente as operações ativas em junho/2021.
- **Perda projetada:** Projeção das perdas para junho/2023 considerando a carteira de junho/2022.

| Faixa de Atraso | Esperada | | Realizado | | Projet. 2023 | |
|-----------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
| | Valor | % | Valor | % | Valor | % |
| <15 | 157.484.569,45 | 59,79% | 164.924.456,88 | 62,62% | 186.488.706,64 | 57,45% |
| 15 a 90 | 10.970.676,70 | 4,17% | 20.880.176,97 | 7,93% | 7.243.986,36 | 2,23% |
| > 90 | 7.682.290,47 | 2,92% | 2.124.729,44 | 0,81% | 11.892.611,34 | 3,66% |
| Prejuízo | 3.993.763,63 | 1,52% | 3.487.158,37 | 1,32% | 7.863.410,02 | 2,42% |
| Reneg/Líq. | 83.256.587,62 | 31,61% | 71.971.366,20 | 27,33% | 111.098.632,08 | 34,23% |

4.6. IHH – ÍNDICE DE PREJUÍZOS

Índice de Prejuízos demonstra, em percentual, a proporção das operações de créditos baixadas para prejuízo nos últimos 12 meses em relação ao saldo devedor da carteira de crédito.



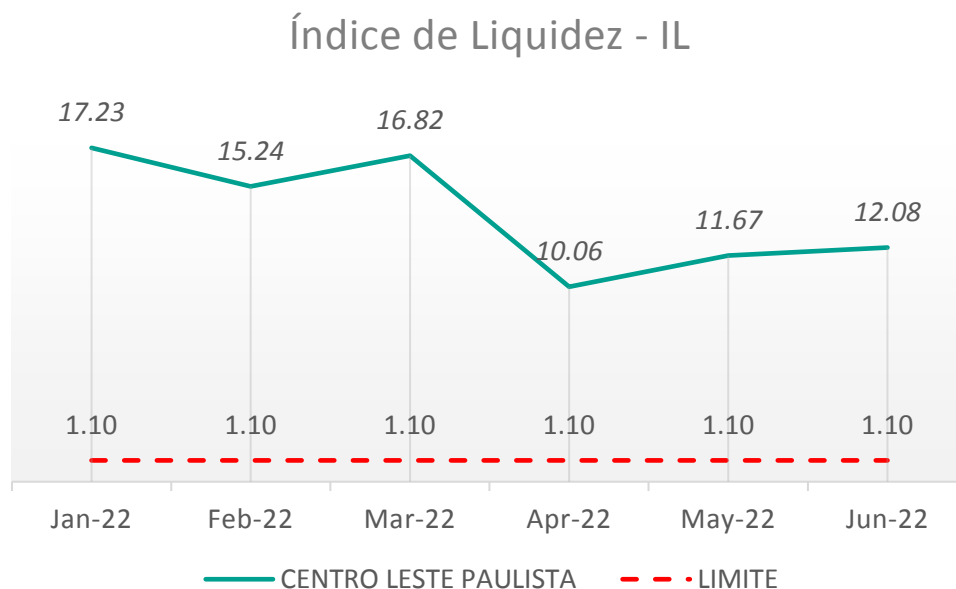
4.7. RISCO SOCIOAMBIENTAL - RSA

A Unidade de Supervisão Auxiliar da Central, faz o monitoramento das operações elegíveis conforme controle solicitado Área de Risco de Crédito e RSA do CCS Sicoob, verificando o preenchimento do questionário e adequada inclusão no SISBR, onde as evidências são enviadas ao CCS Sicoob.

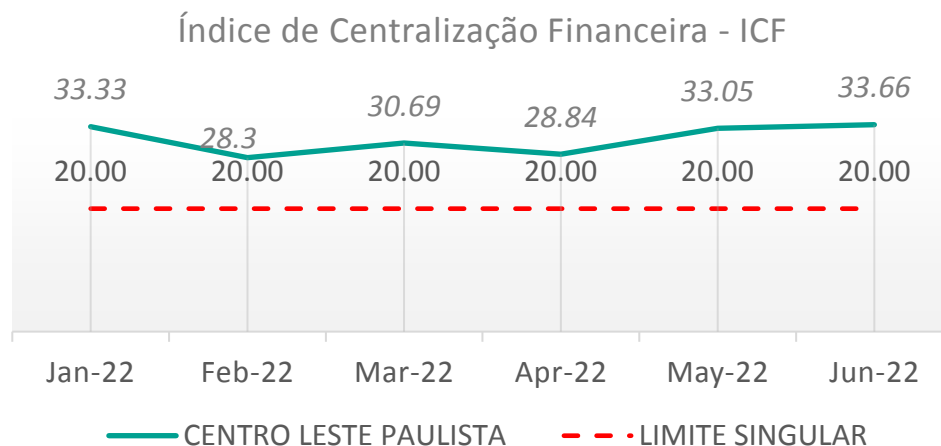
Destacamos a lista das 20 (vinte) operações elegíveis ao Risco Socioambiental durante o 1º semestre de 2022 no **Anexo 03**. Das operações supracitadas acima, nenhuma foi classificada como Risco Alto, todas as liberações são de conhecimento Diretor responsável por risco socioambiental e possui registro em reuniões do Conselho de Administração.

4.8. GERENCIAMENTO DA CENTRALIZAÇÃO FINANCEIRA

O Índice de Liquidez (IL) deve ser no mínimo igual a 1,10 (uma vírgula dez).



O Índice de Centralização (ICF) deve ser no mínimo 20% (trinta por cento).



4.9. TESTE DE ESTRESSE DE LIQUIDEZ

Com o objetivo de manter a liquidez da Cooperativa em níveis adequados, em conformidade com o MIG Risco de Liquidez a Cooperativa deve aplicar diferentes cenários de estresse por meio da ferramenta Fluxo de Caixa.

Esta análise é feita para evidenciar através desta metodologia os índices e cenários, abaixo apresentamos o resultado do teste de estresse com base no mês de junho de 2022, destaca-se previsão de desenquadramentos do ICF abaixo dos 30%.

Registra-se que a cooperativa Sicoob UniMais Centro Leste Paulista protocolou junto a Central um pedido de alteração para que seja considerada a regra de 20% para o ICF.

| Composição | Projetada 30/06/2022 | |
|---|------------------------------|--|
| | Índice de Liquidez (IL) 1,10 | Índice de Centralização Financeira (ICF) > 30% |
| Maiores Depositantes (5 maiores) | 7,90 | 24,75 |
| Inadimplência de Operações de Crédito | 9,98 | 27,78 |
| Cobrigações e Riscos em Garantias Prestadas | 11,84 | 33,00 |
| Exposição em Riscos de Mercado | 11,93 | 33,24 |
| Créditos a Liberar | 10,94 | 30,48 |

4.10. GERENCIAMENTO DE RISCO DE CAPITAL

O Patrimônio de Referência (PR) é apurado conforme as regras definidas nas Resoluções CMN nº 4.192/2013 e CMN nº 4.606/2017 e alterações posteriores.

O processo de adequação do PR é acompanhado para atendimento aos requerimentos mínimos regulatórios, tomada de decisão e gestão estratégica das entidades do Sicoob.

Com base na Resolução 4.813/2020 que estabelece, por prazo determinado, percentuais a serem aplicados ao montante dos ativos ponderados pelo risco na forma simplificada (RWAS5), para fins de apuração do requerimento mínimo de Patrimônio de Referência Simplificado (PRS5), de que trata a Resolução nº 4.606, de 19 de outubro de 2017, abaixo os percentuais aplicados:

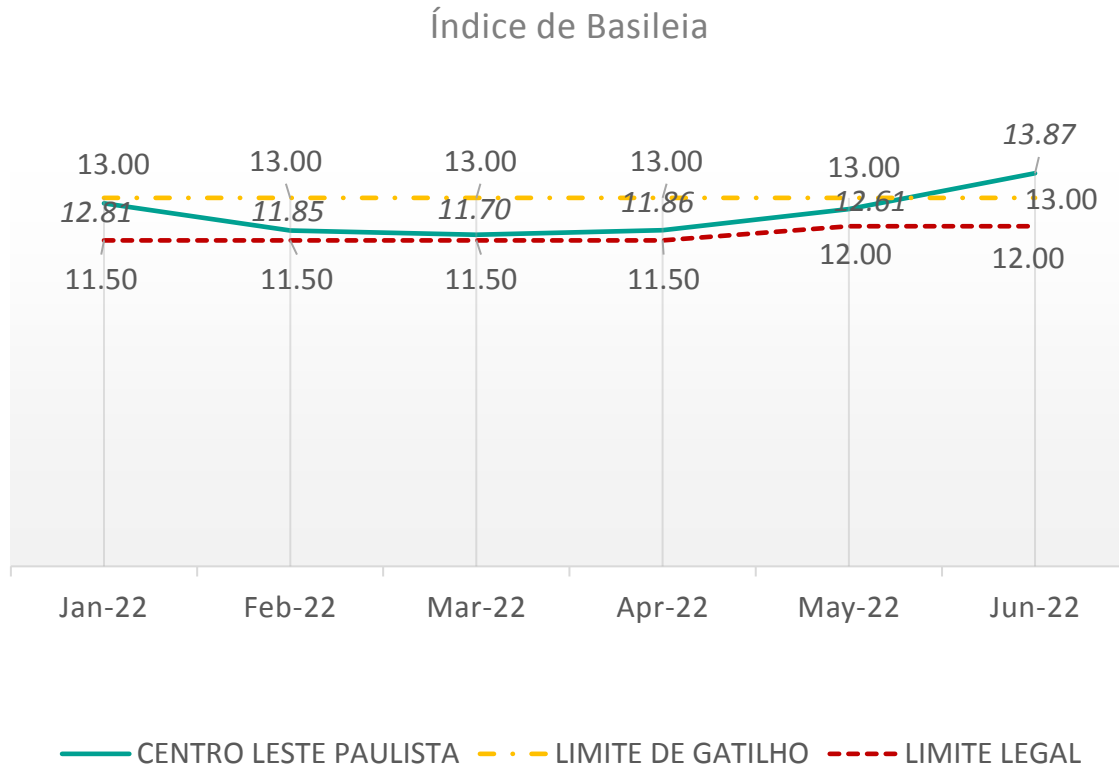
1º No período de 1º de maio de 2020 a 30 de abril de 2021, os percentuais serão de 10,5% (dez virgula cinco por cento);

2º No período de 1º de maio de 2021 a 31 de outubro de 2021, os percentuais serão de 11% (onze por cento);

3º No período de 1º de novembro de 2021 a 30 de abril de 2022, os percentuais serão de 11,5% (onze inteiros e cinco décimos por cento).

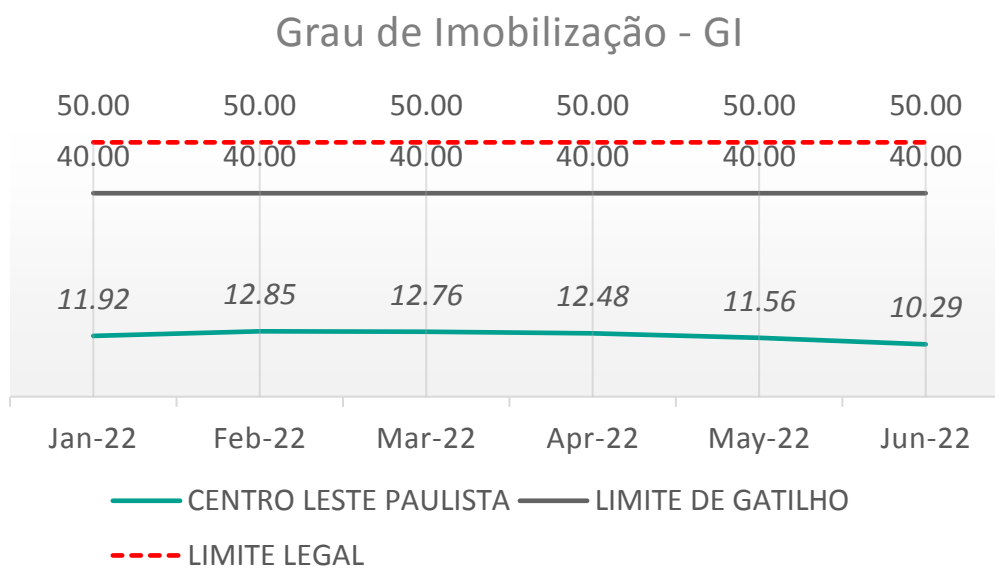
A Unidade de Supervisão Auxiliar envia alertas a partir do Limite de gatilho sendo: 13% para basileia até maio/2022 que passou a ser 14,5% a partir da data base de junho e 40% para grau de imobilização. Abaixo demonstramos a evolução do PR, índice de basileia e imobilizado:

Índice de Basileia – IB:



Em virtude do atingimento do limite de gatilho de 13% foi enviado a CA 169/2021, a cooperativa estabeleceu plano de ação para enquadramento até 31/12/2022.

Grau de Imobilização - GI: Limite Legal:



4.11. PREVENÇÃO A LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

4.2.1 PLD – Acompanhamento das ações, nas ocorrências no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2022:

- 169 (cento e sessenta e nove) ocorrências referentes a depósitos em espécie, todas com comunicação ao COAF, conforme exige a legislação;
- 04 (quatro) ocorrências referentes a provisionamento de saques comunicadas ao COAF;
- 04 (quatro) ocorrências pertinentes a saque em espécie com comunicação ao COAF;
- 162 (cento e sessenta e duas) ocorrências automáticas, geradas na plataforma de PLD do Sisbr sendo que 88 (oitenta e oito) foram comunicadas ao COAF e 74 (setenta e quatro) justificadas sem comunicação;
- 10 (dez) ocorrências atípicas não alertadas realizada manualmente pela cooperativa.

O detalhamento das ocorrências de Prevenção a lavagem e dinheiro foram encaminhados através dos relatórios trimestrais de PLD, em anexo.

Relatório de Efetividade de PLD – base 2021: O Relatório foi emitido pelo CCS Sicoob em 31/03/2021 e encaminhado à Cooperativa e registrado na reunião do Conselho de Administração em 26 de abril de 2022. No dia 15/06/2022 a área de PLD do CCS apresentou os temas abordados no relatório de efetividade na reunião do Comitê de Diretores de Riscos das Singulares filiadas à Central Sicoob UniMais. Registra-se a realização da Webinar, também, em 26/07/2022, referente a Relatório de Efetividade de 2021 PLD/FT.

4.12. RATING

O Rating é uma ferramenta que proporciona a análise sistêmica do desempenho das cooperativas, visando mensurar o risco de descontinuidade. Para essa análise, são considerados 5 (cinco) grupos de indicadores distribuídos em Gestão de Capital, Risco de Liquidez, Risco de Crédito, Gerenciais e de Análise de Conformidade.

Destaca-se a tabela de Classificação das Cooperativas conforme metodologia em vigor:

| Classificação de Risco | |
|------------------------|-------------|
| Muito Alto | 108 OU MAIS |
| Alto | 84 107 |
| Médio | 74 83 |
| Baixo | 63 73 |
| Muito Baixo | 0 62 |
| Sem Classificação | ATÉ 0 |

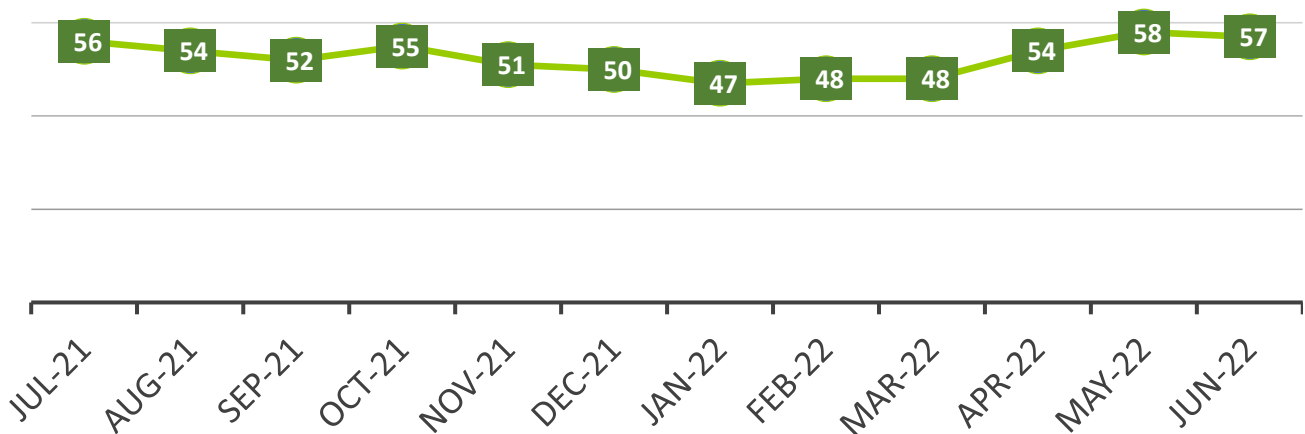
No mês de junho/2022 a Cooperativa atingiu a pontuação de 57 (cinquenta e sete) pontos e se manteve na classificação de risco “Muito Baixo Risco”. Abaixo o relatório do rating disponibilizado no mês de junho/2022:

| Indicador | Peso | Situação no Mês | Limite | Pontos no Mês | Faixa |
|--|------|-----------------|--------|---------------|-------|
| IB - Índice de Basiléia (%) | 4 | 11,86 | 11,50 | 0 | ● |
| GI - Grau de Imobilização(%) | 4 | 12,48 | 50,00 | 0 | ● |
| LEC - Limite de Exposição Cliente | 4 | 22,61 | 25,00 | 0 | ● |
| Exposição Concentrada | 4 | 339,83 | 600,00 | 0 | ● |
| IL - Índice de Liquidez | 4 | 9,71 | 1,10 | 0 | ● |
| ICF - Índice de Centralização Financeira (%) | 2 | 28,05 | 20,00 | 2 | ● |
| Concentração de Depósitos (%) | 2 | 15,26 | 30,00 | 2 | ● |
| INAD90 (%) | 4 | 3,33 | 5,00 | 4 | ● |
| IC - Índice de Cobertura | 3 | 1,87 | 1,00 | 3 | ● |
| IQC - Índice de Qualidade da Carteira (%) | 3 | 11,96 | 15,00 | 6 | ■ |
| Concentração de Devedores (%) | 3 | 22,62 | 30,00 | 6 | ■ |
| IHH - 12 Meses | 3 | 1,79 | 5,00 | 3 | ● |
| Renegociação | 0 | 0,00 | 2,99 | 0 | ● |
| Limite Majorado | 0 | 0,00 | 0,00 | 0 | ● |
| Rentabilidade do PL/Selic (%) | 2 | -28,98 | 100,00 | 8 | ▼ |
| IEA - Índice de Eficiência Ajustado Pelo Risco (%) | 1 | 95,23 | 75,00 | 4 | ▼ |
| Endividamento | 1 | 9,10 | 6,50 | 4 | ▼ |
| Spread Global | 2 | 0,55 | 0,50 | 4 | ■ |
| Índice de Alavancagem | 1 | 8,55 | 6,26 | 4 | ▼ |
| BNDU/PR | 2 | 9,60 | 15,00 | 2 | ● |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|------|------|---|-----------|
| ADP/ Operações de Crédito | 1 | 0,08 | 0,30 | 1 | ● |
| Qualidade Cadastral | 2 | 0,30 | 2,00 | 2 | ● |
| Ações em Atraso 30 Dias | 0 | 0,00 | 3,00 | 0 | ● |
| Apontamentos Reincidentes | 0 | 0,00 | 2,00 | 0 | ● |
| Ações >2 Reagendamentos | 0 | 1,00 | 2,00 | 0 | ● |
| Ações com reagendamentos > 360 dias | 0 | 1,00 | 2,00 | 0 | ● |
| Compliance | 2 | 4,00 | 8,00 | 2 | ● |
| Pontuação | | | | | 57 |

Abaixo destacamos a pontuação no Rating da Cooperativa nos últimos 12 meses:

RATING - ÚLTIMOS 12 MESES

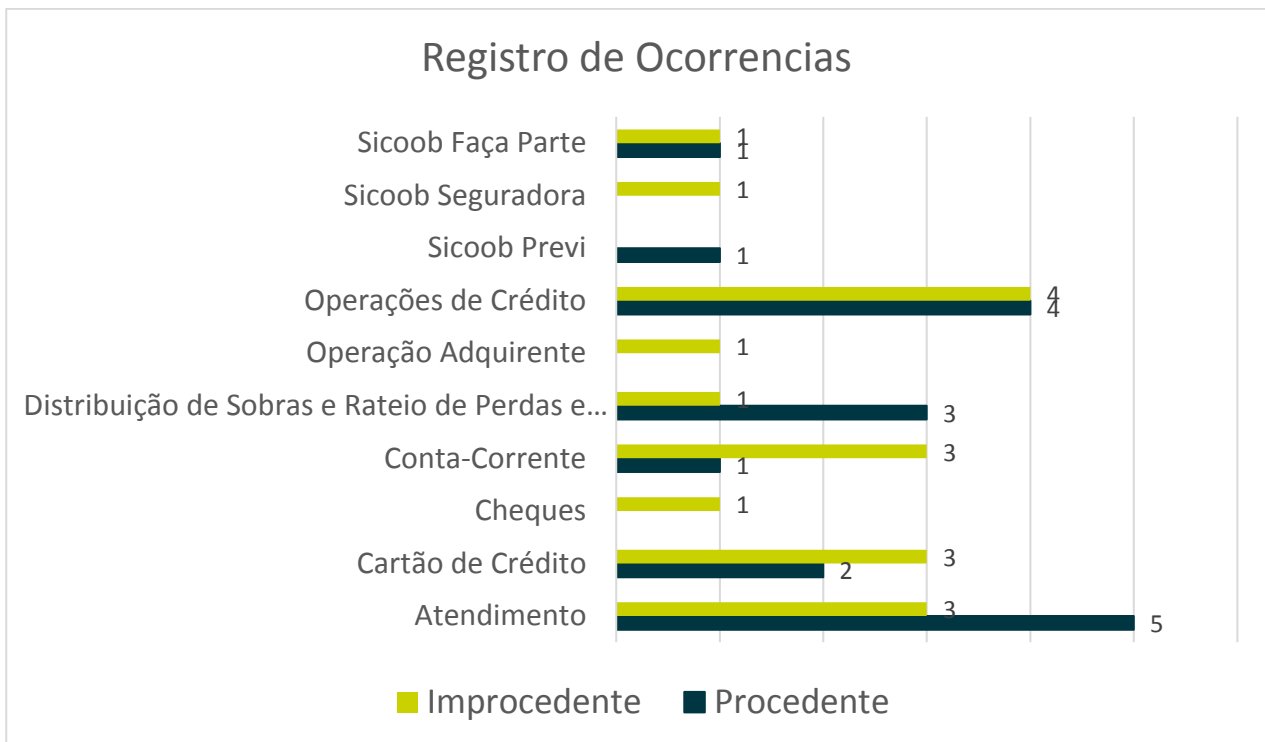


4.13. OUVIDORIA

O relatório com o detalhamento das 35 (trinta e cinco reais) ocorrências registradas no semestre encontra-se no **Anexo 04**.

Destacam-se 03 (três) ocorrências respondidas no período maior que 10 (dez) dias, sendo solicitada prorrogação de prazo devido as tratativas referentes a cada assunto – Resolução 4.660/2020. O principal motivo da prorrogação foi devido ao tempo de retorno do CCS.

Abaixo relacionamos as demandas procedentes e improcedentes, no 1º semestre de 2022 por assunto:



4.14. RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

Refere-se ao registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações realizadas no site do Banco Central, por clientes e usuários de produtos e serviços das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pela referida Autarquia, conforme regras estabelecidas na Resolução BCB nº 222/2022.

As demandas são classificadas conforme:

I - Regulado: quando o fato registrado se relacionar com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil;

II – Não Regulado: nos demais casos.

Durante o primeiro semestre de 2022, foi registrada 01 (uma) ocorrência regulada procedente e 01 (uma) ocorrência ainda em análise, conforme abaixo:

| Número | Tipo da demanda | Disponibilização | Data do Encerramento | Motivo(s) | Situação |
|------------|---------------------|------------------|----------------------|--------------|---|
| 2022113717 | Reclamação regulada | 22/02/2022 | 27/06/2022 | PIX - Chaves | Encerrada: reclamação regulada procedente |
| 2022249898 | Em análise | 28/04/2022 | 28/04/2022 | - | Pendente: IF/AC |

Reforçamos que o RDR é considerado um canal utilizado para o cooperado que não conseguiu resolver a ocorrência junto a Cooperativa. Recomendamos esforços da Cooperativa em continuar ações voltadas para resolver as reclamações de Ouvidoria e divulgar com clareza a finalidade dos canais de comunicações junto aos cooperados, buscando evitar registros improcedentes.

4.15. RECLAME AQUI/ SAC

Destacamos abaixo a quantidade de ocorrências registradas em outros canais como site Reclame Aqui e SAC do Sicoob.

Reclame Aqui

No 1º Semestre de 2022 houve um registro no canal Reclame Aqui, conforme anexo 06.

SAC Sicoob

Não houve registro de ocorrência.

4.16. INDÍCIOS DE ILICITUDE

Em conformidade a Resolução CMN 4.859/2020 que dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

Em 26/07/2017 foi disponibilizado através do CCS Sicoob o canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição. Durante o 1º semestre de 2022, foi identificado registro para a cooperativa através do protocolo N°. 1585, aberta em 11 de abril de 2022 e encerrado em 05 de maio de 2022, classificado como improcedente.

4.17. COMPLIANCE CONTÁBIL

A Unidade de Supervisão Auxiliar, realiza o monitoramento com foco nas principais rubricas contábeis patrimoniais no trimestre, as análises são conduzidas com base nos históricos dos principais lançamentos contábeis que requerem obediência à normativos e processos internos estabelecidos, buscando a adequação às políticas internas de cotações, compras, pagamentos de despesas, crédito, aquisições de móveis reformas de instalações e Ativos Financeiros e Não Financeiros mantidos para venda.

Através das análises realizadas nas movimentações contábeis no 1º semestre de 2022.

Destacamos abaixo a conclusão do relatório:

A Cooperativa vem mantendo boas práticas e controles internos otimizados no desenvolvimento de seus processos.

A filiada não apresentou inconformidades nos processos examinados, demonstrando evolução e acompanhamento constantes da normatização vigente, o que culmina em maior segurança nas suas operações. A Central Sicoob UniMais seguirá efetuando acompanhamentos periódicos nos processos da cooperativa, seguindo a metodologia indicada no item “2 – Escopo dos Trabalhos”, além de implementar novas verificações à medida que estas façam-se necessárias e/ou ocorram alterações normativas e legais.

5. SEÇÃO ESTATÍSTICA

5.1. ATIVIDADES REALIZADAS NO EXERCÍCIO

Gráfico dos trabalhos e das ações em andamento no 1º semestre de 2022:

Apontamentos em andamento em 2022

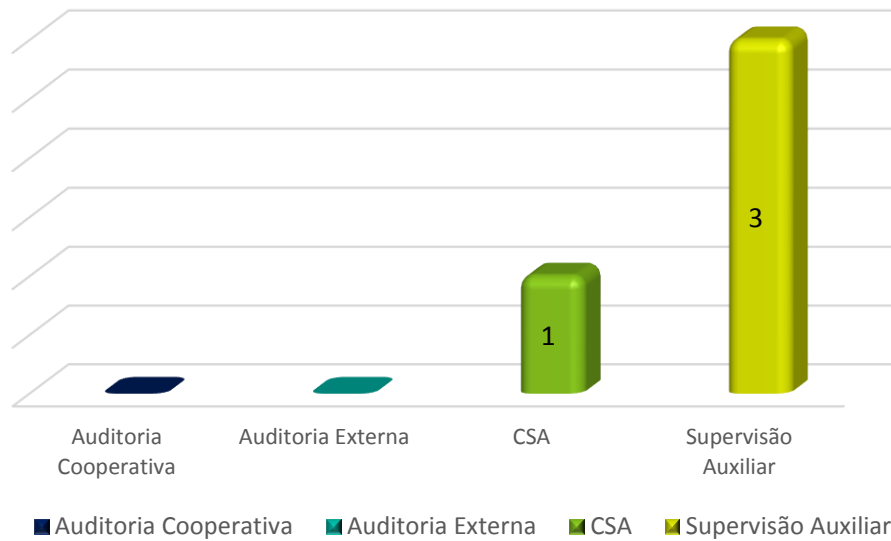
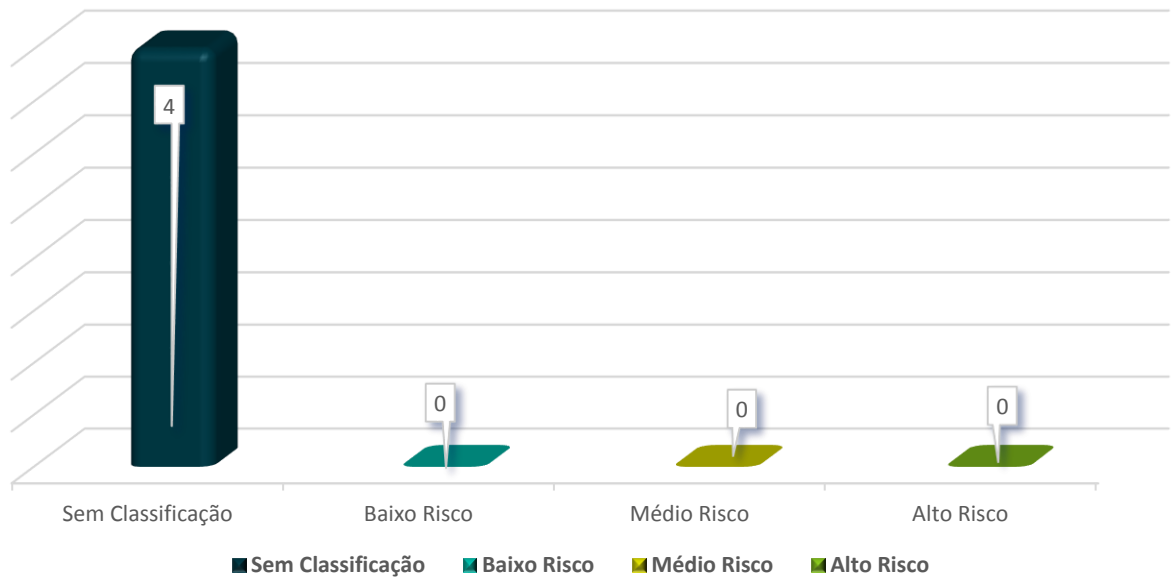


Gráfico dos planos em andamento no 1º semestre de 2022 segregados por risco:

Apontamentos em andamento em 2022 segregados por risco

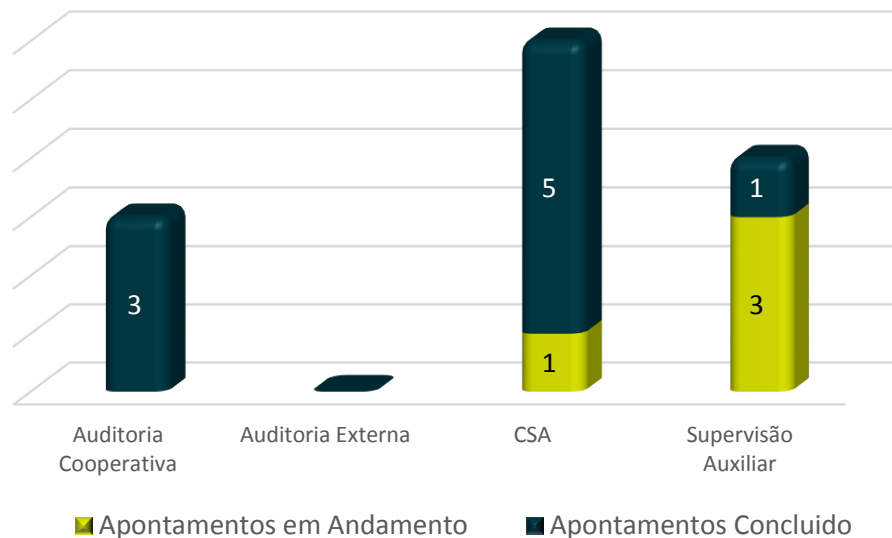


**Os planos de ação em andamento não possuem classificação de risco, pois, são oriundos de apontamentos no CSA e Supervisão Auxiliar.*

***Não constam planos decorrentes de Auditoria Cooperativa e Auditoria Independente ativos.*

Gráfico dos apontamentos em andamento x concluídos em junho 2022:

Apontamentos em andamento x Concluídos em 2022



6. CONCLUSÃO

1. O processo de controles internos, patrocinado pela alta administração e incorporado por todos os colaboradores, não pode ser visto como uma política ou um procedimento que é executado em determinado momento ou por uma área específica, mas sim continuamente operacionalizado em todos os níveis da Cooperativa, sendo os principais objetivos:
 - ✓ eficiência e eficácia das atividades;
 - ✓ confiabilidade, integridade e tempestividade das informações financeiras e de suporte à decisão; e
 - ✓ conformidade com leis e regulamentos aplicáveis
2. Na busca por potencializar o aprendizado organizacional, que é condição essencial para os objetivos de Controles Internos, como pode ser observado no conjunto de ações descrito neste relatório, a Cooperativa não tem medido esforços no aprimoramento dos processos internos, com grande ganho para o ambiente de controles.
3. As recomendações a respeito das deficiências identificadas nos processos da cooperativa são tratadas com as áreas responsáveis e de Controles Internos da

Cooperativa, com o estabelecimento de plano de ação para manifestação, e saneamento, aprovados pela Diretoria Executiva. O registro e acompanhamento das ações é realizado através da PGPC - Plataforma de Gestão de Processos e Controle do SISBR.

- Assim, o Sicoob UniMais Centro Leste Paulista se alinha às melhores práticas de governança, gerando as condições necessárias à sua ação como Instituição Financeira e como integrante do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob) com uma estrutura de controles internos adequada à natureza, complexidade e ao risco de suas operações.

São Paulo, 31 de agosto de 2022.

Unidade de Supervisão Auxiliar - Sicoob UniMais

DocuSigned by:

MARLIO APARECIDO FAVERO LOPES

A1A3ED8B1A0347D...

Sr. Marcio Lopes
Diretor de Administração
Central Sicoob UniMais

DocuSigned by:

Ruan

9CF90C9792A841D...

Sr. Ruan Christofoletti de Queiroz
Diretor Administrativo
Sicoob UniMais Centro Leste Paulista

DocuSigned by:

Erica Fernandes Cruz

D325822665FD48B...

Sr.ª Erica Fernandes Cruz
Gerente de Riscos
Central Sicoob UniMais

DocuSigned by:

Rafael Ferreira Cominato

3CA6E50EFCB24C9...

Sr. Rafael Ferreira Cominato
Analista de Controles Internos
Central Sicoob UniMais

ANEXO 01 – PLANOS DE AÇÃO EM ANDAMENTO - CSA

| Nº Origem | Número do Apontamento | Apontamento | Nº Ação | Plano de Ação | Reincidente | Previsão de Conclusão | Status |
|--------------------------------------|-----------------------|---|----------|---|-------------|-----------------------|----------------------|
| Questionário 1º SEMESTRE/2022 - 5042 | 14.01.04 | Não conformidade da questão Nº 14.01.04 | 14.01.04 | <ul style="list-style-type: none"> - Orientar os responsáveis referente a prática de integralização de capital por meio de concessão de crédito, pois, a mesma é vedada; - monitorar a ocorrência de novos casos. | Não | 31/08/2022 | Em Execução no Prazo |

ANEXO 02 – PERDAS OPERACIONAIS

| Unidade | Nº. da Perda | Descrição da Perda | Evento | Classificação | Data do Lançamento Contábil | Perda Bruta | Valor Recuperado | Perda Líquida | Conta Contábil - Descrição | Usuário Aprovador | Status |
|-------------------------|--------------|--|---|---------------|-----------------------------|--------------|------------------|---------------|-----------------------------------|-------------------|----------|
| SICOOB PA - HORTOLÂNDIA | 22 | R\$ 1.465,64. VALOR REF. - PAGAMENTO DA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO 4660 3430 DA COOPERADA ELIANE DE FÁTIMA NUNES PORRIO. TRATA-SE DE CONTA ABERTA COM DOCUMENTOS FRAUDADOS. FOI ACIONADO O FUNDO DE FRAUDE. | 2 - FRAUDE EXTERNA | BAIXO | 10/03/2022 | R\$ 1.465,64 | R\$ 0,00 | R\$ 1.465,64 | PERDAS - FRAUDES EXTERNAS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - HORTOLÂNDIA | 23 | R\$ 5.690,32. VALOR REF. - PAGAMENTO DA GUIA DE GPS COD. 9040 COMP. 02/2022 DA COOPERADA ELIANE DE FÁTIMA NUNES CPF: 1947884511. TRATA-SE DE CONTA ABERTA COM DOCUMENTOS FRAUDADOS. ESTE VALOR FOI RESSARCIMENTO DA GUIA DE GPS QUE A GOLPISTA SACOU. REALIZAMOS PROCESSO DE ABERTURA NO GED PARA TENTATIVA DE UTILIZAÇÃO DO FUNDO DE RESSARCIMENTO, PORÉM ATÉ AGORA SEM RETORNO. | 2 - FRAUDE EXTERNA | BAIXO | 01/04/2022 | R\$ 5.690,32 | R\$ 0,00 | R\$ 5.690,32 | PERDAS - FRAUDES EXTERNAS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - INDAIATUBA | 25 | R\$ 0,46. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS 4059,46 E TOMADOS 385,83 PA05 COMPETÊNCIA 04/2022 JUROS 5,33 E MULTA 58,68. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/05/2022 | R\$ 0,46 | R\$ 0,00 | R\$ 0,46 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - INDAIATUBA | 32 | R\$ 23,14. VALOR REF. - PROVISÃO DE DESPESAS A PAGAR - 3 OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DE CAMPINAS, NUM. DOC: 695755.ID: 4558284, DESPESAS COM CARTÓRIO. COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA.A CCB 140852 (REGISTRADA EM CARTÓRIO) DO COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA - CPF: 060.650.108-80 C/C 14535-1 NÃO FOI LIBERADA DEVIDO A UM ERRO NO SISTEMA: O SISTEMA SISBR APRESENTOU ERRO E O PROBLEMA FOI APLAMANTE DISCUTIDO COM CCS E CENTRAL, POR ERRO DE SISTEMA NÃO FOI POSSÍVEL EFETUAR A LIBERAÇÃO DA CCB O QUE OBRIGOU A FAZER O RECÁLCULO DO CONTRATO E NOVO REGISTRO DE ADITIVO, GERANDO VALOR A PAGAR AO CARTÓRIO. DESTA FORMA SOLICITAMOS UTILIZAÇÃO DO FUNDO PARA RECUPERAÇÃO DO VALOR. ABERTURA DE PROCESSO PARA RESSARCIMENTO ATRAVES DO FUNDO. | 7 - FALHAS EM SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | BAIXO | 12/05/2022 | R\$ 23,14 | R\$ 0,00 | R\$ 23,14 | PERDAS - FALHAS EM SISTEMAS DE TI | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - INDAIATUBA | 26 | R\$ 5,09. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS 4059,46 E TOMADOS 385,83 PA05 COMPETÊNCIA 04/2022 JUROS 5,33 E MULTA 58,68. PREFEITURA FECHA A | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E | BAIXO | 20/05/2022 | R\$ 5,09 | R\$ 0,00 | R\$ 5,09 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|---|---|-------|------------|-----------|----------|-----------|-----------------------------------|--------------|----------|
| | | APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | CUMPRIMENTO DE PRAZOS | | | | | | | | |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 27 | R\$ 4,87. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS 4059,46 E TOMADOS 385,83 PA05 COMPETÊNCIA 04/2022 JUROS 5,33 E MULTA 58,68. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/05/2022 | R\$ 4,87 | R\$ 0,00 | R\$ 4,87 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 28 | R\$ 53,58. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS 4059,46 E TOMADOS 385,83 PA05 COMPETÊNCIA 04/2022 JUROS 5,33 E MULTA 58,68. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/05/2022 | R\$ 53,58 | R\$ 0,00 | R\$ 53,58 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - PAULÍNIA | 29 | R\$ 46,25. VALOR REF. A MULTA A PAGAR - ISS PRESTADOS PA07 COMPETÊNCIA 04/2022. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/05/2022 | R\$ 46,25 | R\$ 0,00 | R\$ 46,25 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 30 | R\$ 98,90. VALOR REF. - PROVISÃO DE DESPESAS A PAGAR - 1 TABELIAO DE NOTAS E PROTESTO DE LETRAS E TITULOS DE INDAIATUBA, NUM. DOC: 36, ID: 4558306, DESPESAS COM CARTÓRIO, COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA. A CCB 140852 (REGISTRADA EM CARTÓRIO) DO COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA – CPF: 060.650.108-80 C/C 14535-1 NÃO FOI LIBERADA DEVIDO A UM ERRO NO SISTEMA: O SISTEMA SISBR APRESENTOU ERRO E O PROBLEMA FOI AMPLAMENTE DISCUTIDO COM CCS E CENTRAL, POR ERRO DE SISTEMA NÃO FOI POSSÍVEL EFETUAR A LIBERAÇÃO DA CCB O QUE OBRIGOU A FAZER O RECALCULO DO CONTRATO E NOVO REGISTRO DE ADITIVO, GERANDO VALOR A PAGAR AO CARTÓRIO. DESTA FORMA SOLICITAMOS UTILIZAÇÃO DO FUNDO PARA RECUPERAÇÃO DO VALOR. ABERTURA DE PROCESSO PARA RESSARCIMENTO ATRAVES DO FUNDO. | 7 - FALHAS EM SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | BAIXO | 12/05/2022 | R\$ 98,90 | R\$ 0,00 | R\$ 98,90 | PERDAS - FALHAS EM SISTEMAS DE TI | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 31 | R\$ 80,99. VALOR REF. - PROVISÃO DE DESPESAS A PAGAR - 3 OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DE CAMPINAS, NUM. DOC: 210, ID: 4558289, DESPESAS COM CARTÓRIO, COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA. A CCB 140852 (REGISTRADA EM CARTÓRIO) DO COOPERADO EDSON DA CRUZ MARIA – CPF: 060.650.108-80 C/C 14535-1 NÃO FOI LIBERADA DEVIDO A UM ERRO NO SISTEMA: O SISTEMA SISBR APRESENTOU ERRO E O PROBLEMA FOI AMPLAMENTE DISCUTIDO COM CCS E CENTRAL, POR ERRO DE SISTEMA NÃO FOI POSSÍVEL EFETUAR A LIBERAÇÃO DA CCB O QUE OBRIGOU A FAZER O RECALCULO DO CONTRATO E NOVO | 7 - FALHAS EM SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | BAIXO | 12/05/2022 | R\$ 80,99 | R\$ 0,00 | R\$ 80,99 | PERDAS - FALHAS EM SISTEMAS DE TI | RUANC5042_00 | Aprovada |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|---|---|-------|------------|-----------|----------|-----------|------------------------|--------------|----------|
| | | REGISTRO DE ADITIVO, GERANDO VALOR A PAGAR AO CARTÓRIO. DESTA FORMA SOLICITAMOS UTILIZAÇÃO DO FUNDO PARA RECUPERAÇÃO DO VALOR. ABERTURA DE PROCESSO PARA RESSARCIMENTO ATRAVES DO FUNDO. | | | | | | | | | |
| SICOOB PA - PAULÍNIA | 33 | R\$ 56,05. VALOR REF. A MULTA A PAGAR - MUNICIPIO DE PAULÍNIA, NUM. DOC: 1470741, ID: 4610808, TAXA LICENÇA FUNCIONAMENTO DO PA07 PAULÍNIA.PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 03/06/2022 | R\$ 56,05 | R\$ 0,00 | R\$ 56,05 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA - PAULÍNIA | 34 | R\$ 4,04. VALOR REF. A MULTA A PAGAR - ISS PRESTADOS PA07 COMPETÊNCIA 05/2022. JUROS 4,04. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/06/2022 | R\$ 4,04 | R\$ 0,00 | R\$ 4,04 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 35 | R\$ 0,51. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS E TOMADOS PA05 COMPETÊNCIA 05/2022. TOMADOS 339,83 - PRÓPRIO 2.060,76 - JUROS E MULTA 43,21 TOTAL DA GUIA COM JUROS 2.443,80. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/06/2022 | R\$ 0,51 | R\$ 0,00 | R\$ 0,51 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 36 | R\$ 3,09. VALOR REF. A JUROS A PAGAR - ISS PRESTADOS E TOMADOS PA05 COMPETÊNCIA 05/2022. TOMADOS 339,83 - PRÓPRIO 2.060,76 - JUROS E MULTA 43,21 TOTAL DA GUIA COM JUROS 2.443,80. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/06/2022 | R\$ 3,09 | R\$ 0,00 | R\$ 3,09 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 37 | R\$ 5,61. VALOR REF. A MULTA A PAGAR - ISS PRESTADOS E TOMADOS PA05 COMPETÊNCIA 05/2022. TOMADOS 339,83 - PRÓPRIO 2.060,76 - JUROS E MULTA 43,21 TOTAL DA GUIA COM JUROS 2.443,80. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/06/2022 | R\$ 5,61 | R\$ 0,00 | R\$ 5,61 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|----|--|---|-------|------------|-----------|----------|-----------|------------------------|--------------|----------|
| SICOOB PA – INDAIATUBA | 38 | R\$ 34,00. VALOR REF. A MULTA A PAGAR - ISS PRESTADOS E TOMADOS PA05 COMPETÊNCIA 05/2022. TOMADOS 339,83 - PRÓPRIO 2.060,76 - JUROS E MULTA 43,21 TOTAL DA GUIA COM JUROS 2.443,80. PREFEITURA FECHA A APURAÇÃO PARA PAGAMENTO DO ISS ANTES DO FECHAMENTO PELO TRIBUTÁRIO DO CCS. CHAMADO ABERTO SOLICITANDO RESSARCIMENTO PELO CCS. | 8 - FALHAS DE GERENCIAMENTO, EXECUÇÃO DE ATIVIDADES E CUMPRIMENTO DE PRAZOS | BAIXO | 20/06/2022 | R\$ 34,00 | R\$ 0,00 | R\$ 34,00 | MULTA E JUROS DIVERSOS | RUANC5042_00 | Aprovada |
|------------------------|----|--|---|-------|------------|-----------|----------|-----------|------------------------|--------------|----------|

ANEXO 03 – RISCO SOCIOAMBIENTAL

| Data Movimento | Número PA | Número CPF/CNPJ | CNAE | Valor Liberado | Valor Saldo Devedor Diário | Em caso de resposta "sim" na coluna N, qual avaliação de RSA? |
|----------------|-----------|-----------------|---|----------------|----------------------------|---|
| 03/01/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 42.524,09 | 6.663.215,59 | BAIXO |
| 03/01/2022 | 2 | 09479492000114 | FUNDIÇÃO DE FERRO E AÇO | 289,59 | 5.781.725,29 | BAIXO |
| 28/01/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 114.425,60 | 7.966.553,09 | BAIXO |
| 28/01/2022 | 4 | 03326625000136 | INCORPORAÇÃO DE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS | 1.399.279,01 | 7.763.085,20 | BAIXO |
| 01/02/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 101.540,96 | 6.587.789,57 | BAIXO |
| 01/02/2022 | 2 | 02776132808 | CULTIVO DE CANADAEAÇÚCAR | 156.000,00 | 1.617.618,98 | BAIXO |
| 02/02/2022 | 2 | 09479492000114 | FUNDIÇÃO DE FERRO E AÇO | 71.400,39 | 6.534.573,78 | BAIXO |
| 03/02/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 45.335,11 | 8.020.164,71 | BAIXO |
| 02/03/2022 | 2 | 09479492000114 | FUNDIÇÃO DE FERRO E AÇO | 182.226,15 | 6.444.935,72 | BAIXO |
| 02/03/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 70.437,33 | 6.480.077,65 | BAIXO |
| 04/03/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 78.567,45 | 8.230.007,59 | BAIXO |
| 23/03/2022 | 4 | 61752739000144 | FABRICAÇÃO DE PRODUTOS DE CARNE | 5.554.791,52 | 6.824.236,16 | BAIXO |
| 01/04/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 47.147,74 | 7.977.373,29 | BAIXO |
| 04/04/2022 | 2 | 09479492000114 | FUNDIÇÃO DE FERRO E AÇO | 36.255,64 | 6.467.024,03 | BAIXO |
| 06/04/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 194.348,78 | 8.492.266,02 | BAIXO |
| 27/04/2022 | 0 | 31521528000130 | CONSTRUÇÃO DE EDIFÍCIOS | 1.017.945,35 | 1.952.792,16 | BAIXO |

Relatório de Controles Internos e Conformidade 2° Sem. de 2021

| | | | | | | |
|------------|---|----------------|---|------------|--------------|-------|
| 02/05/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 26.579,84 | 8.314.745,42 | BAIXO |
| 13/05/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 292.606,30 | 8.105.933,80 | BAIXO |
| 01/06/2022 | 0 | 30308284000149 | FABRICAÇÃO DE OUTROS PRODUTOS DE METAL NÃO ESPECIFICADOS ANTERIORMENTE | 115.454,48 | 8.068.322,66 | BAIXO |
| 02/06/2022 | 3 | 08800999000165 | TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA, EXCETO PRODUTOS PERIGOSOS E MUDANÇAS, INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL | 93.037,96 | 8.178.522,67 | BAIXO |

ANEXO 04 – OUVIDORIA

| N° do Protocolo | Tipo de Atendimento | Descrição do Atendimento | Assunto | Resposta | Data Início | Data Fim | Status | Tempo de Resolução |
|-----------------|---------------------|--|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 567357 | RECLAMAÇÃO | VENHO ATRAVÉS DESTA RECLAMAÇÃO, SOLICITAR REEMBOLSO DO VALOR DE R\$ 2.200,00, PAGOS ATRAVÉS DE BOLETO BANCÁRIO DO BANCO SICOOB EM 16/06/2021, EM MEU NOME. BOLETO ESTE QUE ERA REFERENTE A TAXA DE AVALIAÇÃO DE IMÓVEL O QUAL SOCILITEI PORTABILIDADE DO BANCO SANTANDER PARA O BANCO SICOOB, SENDO QUE A MESMA NÃO FOI EFETIVADA. | Operações de Crédito>>Portabilidade>> | Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Operações de Crédito Postamos a seguir resposta da cooperativa SICOOB UNIMAIS CENTRO LESTE PTA - 5042 "Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a gerente a sra. Cristiane Diniz pereira cunha entrou em contato com o cooperado o sr. Paulo Sergio Zago sobre a devolução da tarifa ocorrida no dia 17/01/2022. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Cristiane Diniz Pereira Cunha pelo telefone (11) 4532-5710. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição." | 13/01/2022 11:12:04 | 21/01/2022 16:25:51 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|--|---------------------|---------------------|--------------|--------------------------|
| 567715 | RECLAMAÇÃO | <p>demanda origem - consumidor.gov protocolo: 2022.01/00005711333 gestor: Procon São Paulo e-mail: financeiro@martiniveiculos.com.br</p> <p>Descrição da Reclamação Eu Carlos A Martini portador CPF 167.926.898-82, associado à cooperativa 5042 Sicoob Unimais Centro Leste Paulista, localizada Indaiatuba %26#150; SP, relato que possuía um seguro prestamista e solicitei o cancelamento, no dia 19/10/2021 recebi a confirmação do cancelamento encaminhado pelo e-mail: angelo.vieira@sicoob.com.br. Reclamo que no dia 30/11/2021 houve o debito em conta corrente no valor de R\$ 1.536,90. Informa que em contato com a cooperativa (Gerente PJ) a Sra. Patrícia informou que o seguro estava cancelado, no entanto, ao entrar em contato com a seguradora e com os telefones 0800 642 0000 e 3004 9816, informaram que o seguro está ativo. Pedido à Empresa Solicito CANCELAMENTO DEFENITIVO do Seguro Prestamista DPS N111749 desde a solicitação inicial em 19/10/2021 conforme email da cooperativa confirmando e o estorno do seguro cobrado em 30/11 valor \$1.536,90 e 30/12/21 valor \$1.525,60 em conta corrente no valor com urgência.</p> | Sicoob Seguradora>>Seguro Prestamista>> | <p>Prezado Carlos Alberto Martini, “Em atenção ao registro de sua manifestação no site consumidor.gov, a gerente Juliana Aparecida Confortini informa que providenciara o cancelamento definitivo do seguro prestamista e verificará de fazer o estorno dos valores descontados. Oportunamente recebemos a orientação da área gestora de seguros, informando que consta uma única operação, nº 111749, cujo recolhimento do prêmio foi contratado no formato mensal. Dessa forma, o Sicoob seguradora não realiza a devolução de prêmio proporcional, uma vez que por se tratar de devolução proporcional é devolvido somente o saldo futuro, portanto, apenas em casos com recolhimento de prêmio à vista. No intuito de ter esclarecido, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos pelo telefone (19) 99518-2636, com a gerente Juliana Aparecida Confortini, ou diretamente na agência. Fundamentamos em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 14/01/2022 09:22:23 | 28/01/2022 11:45:20 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---|--|---------------------|---------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 568475 | RECLAMAÇÃO | O Sr. Nilton, associado à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste, localizada em São Carlos-SP, reclama que após receber o cartão Sicoobcard Vooz, ao verificar que o mesmo não possuía limite entrou em contato com a Central de Atendimento do Cartão e foi orientado a falar com a cooperativa. Através do Whatsapp (16) 99235 8709 falou com a agência no dia 03/01/2022 e a funcionária informou que tinha disponível o valor de R\$720,00 para o seu cartão. Como continuou sem ter acesso ao limite, ligou novamente no dia 11/01/2022 e foi informado que seria feita a verificação da liberação do limite, porém até o momento não obteve retorno. Solicita providências urgentes. Cartão****.****.2648. | Cartão de Crédito>>Limite de crédito>> | Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob. Referência: limite de crédito Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação, a gerente Ariane Schlittler informa que entrou em contato com o senhor para entendimento e esclarecimento da manifestação. Explicou que o limite não estava disponível, e, portanto, solicitou que enviasse comprovante de endereço e renda para atualização cadastral, no qual já recebemos. Esclareceu também que após a atualização encaminharia a solicitação do limite do cartão de crédito para análise de crédito. Após análise de crédito, houve novo contato com o senhor esclarecendo que devido a restrições, nesse momento não é possível liberar limite na função crédito. No intuito de ter esclarecido, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos pelo telefone (16) 3373-3700, com a gerente Ariane ou diretamente na agência. Fundamentamos em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.” | 17/01/2022 17:36:34 | 28/01/2022 17:01:58 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
| 568956 | RECLAMAÇÃO | O Sr. Thyago, associado à cooperativa 5042 - Sicoob UniMais Centro Leste, localizada em Hortolândia - SP, reclama que fez a abertura de uma conta pelo aplicativo, porém recebeu uma ligação da gerente comunicando que havia tarifas em aberto. Relata que ao realizar o procedimento de abertura, não tinha conhecimento que seria cobrado taxas em sua conta, dessa forma, solicitou para que cancelassem a conta que possui, pois não tinha mais interesse em manter esta aberta. Ressalta que a gerente comunicou que para realizar o procedimento de desligamento seria necessário comparecer na agência, contudo, devido ao seu horário de trabalho, não consegue ir na cooperativa para fazer o cancelamento da conta. Deseja providências, solicita o cancelamento da sua conta de forma digital e estorno das duas tarifas pagas, pois não utilizou nenhum serviço. | Sicoob Faça Parte>>abertura/encerramento/bloqueio de conta>> | Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: encerramento de conta. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. “Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que a gerente a Sra. Juliana Zeferino entrou em contato com o senhor no dia 20/01/2022 para entendimento e esclarecimentos necessários. Foi informado que a conta foi aberta via conta digital, e explicou que a cooperativa não cobra tarifa, explicou que mensalmente o cooperado integraliza a cota-parte, no qual o cooperado investe financeiramente na cooperativa, de modo que sempre que a instituição apresentar resultados positivos, ele compartilhará desse valor. O senhor por sua vez solicitou o encerramento da conta corrente, no qual já foi atendido. Quanta a devolução do capital é prevista no estatuto social da cooperativa, pautado na lei nº 5764/1971 da presidência da república, desta forma a devolução das quotas-partes do capital social será realizada após a realização da assembleia geral de 2023. O senhor poderá consultar o nosso estatuto social no link https://www.sicoob.com.br/web/unimais5042/relatorios Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a Sra. Juliana Zeferino pelo telefone (19) 989464725. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.” | 19/01/2022 08:11:18 | 31/01/2022 10:55:56 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| 571711 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Deise, associada à cooperativa 5042 – Sicoob Unimais Centro Leste Paulista, localizada em Indaiatuba – SP, relata que juntamente com sua filha Gabrielle Kaori Ito abriram uma conta na cooperativa, contudo, por já possuírem outras contas, inclusive contas digitais, as contas na cooperativa ficaram sem movimentação e por isso desejou o encerramento e o resgate da integralização. Reclama que em contato com a cooperativa via whatsapp, telefone (19) 98948 5540, foi informada que poderia resgatar a integralização no mês de fevereiro de 2022, após a assembleia, dessa forma, deixou para entrar em contato nesse mês de janeiro, no entanto, disseram que provavelmente receberia os valores no próximo ano, ou caso conseguissem, no mês de novembro de 2022. Afirma que precisa de uma informação oficial sobre qual a data correta para realizar o resgate, uma vez que faz planejamentos e conta com esse valor para uma data específica. Solicita mais esclarecimentos e providências com urgência. Nome do funcionário: não informado.</p> | Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)>>Quotas-parte/distribuições>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: fornecimento de informações sobre resgate de quotas partes. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a gerente a Sra. Patricia Mascimino entrou em contato com a senhora no dia 01/02/2022 para entendimento e esclarecimentos necessários. No contato foi esclarecido sobre o procedimento para encerramento das contas, e conforme estatuto social da cooperativa, a devolução de quotas partes somente será possível no ano subsequente a solicitação de encerramento da conta, ou seja, após assembleia geral de 2023. O documento completo deste estatuto está disponível para leitura em nosso site: https://www.sicoob.com.br/web/unimais5042/relatorios Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a Sra. Patricia Mascimino pelo telefone (19) 99264-4652. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 27/01/2022 14:23:08 | 09/02/2022 08:49:00 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 574461 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Edmur, autorizado em linha pelo Sr. Cláudio de Lima, CPF: 160.774.398-19, não mais associado à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em Rio Claro - SP, informa que o ex-associado encerrou a conta no mês de março de 2021, porém, há uma tarifa no valor de R\$ 238,00 na cooperativa, a qual não reconhece. Reclama que vem tentando solucionar junto à cooperativa, mas sem sucesso. Relata que no último contato realizado em novembro de 2021, não obteve demais informações sobre a dívida, apenas que poderia ser de boletos, no entanto, alega que houve o pagamento de todas as pendências antes do encerramento de conta. Recorre ao canal de ouvidoria para solicitar providências. Obs.: Registro realizado pelo funcionário do Procon Sr. Edmur Conceição de Mello, CPF: 101.703.258-06, autorizado em linha pelo ex-associado e titular Sr. Cláudio de Lima, CPF: 160.774.398-19.</p> | Atendimento>>Fornecimento de informações e documentos>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Fornecimento de informações Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 "Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a conta corrente sob número 12.329-3 em nome do sr. Claudio de lima foi encerrada dia 04/11/2021, não possuindo nenhuma pendência. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 04/02/2022 15:31:11 | 14/02/2022 13:48:30 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
| 574738 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Andréia, associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042, localizada em Rio Claro – SP, relata que há onze meses seu cartão foi clonado e usado para fazer uma compra internacional. Em contato com a cooperativa e Central de Atendimento dos Cartões foi orientada a pagar somente o que consumiu, assim sendo, não pagou a compra contestada, nem os juros e IOF – Imposto sobre Operações Financeiras advindos dessa compra. Reclama que até o momento não houve solução por parte da Sicoob Unimais Centro Leste ou do Sicoobcard, tendo em vista que ainda lhe é cobrado o IOF da compra contestada. Portanto, recorre a ouvidoria para pedir providências, pois inclusive já registrou uma reclamação junto a Central de Atendimento dos Cartões, no telefone 0800 702 0756 e não obteve resolução. Protocolo: não possui; Cartão: *** 3105.</p> | Cartão de Crédito>>Processo de contestação de despesa>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Processo de contestação de despesa Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA – 5042 Em atenção ao registro de sua manifestação, identificamos que mediante contato a com central de atendimento de cartões solicitou abertura do processo de contestação de compra, no qual informou desconhecer uma compra. Após as devidas análises, informamos que o reembolso da compra contestada foi autorizado, o estorno pode ser visualizado em seus movimentos não faturados. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Mariana Vollet de castro pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 07/02/2022 10:13:12 | 18/02/2022 09:11:58 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|-------------------------------------|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 576814 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Renato, associado à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em Indaiatuba - SP, reclama da gerente geral desta cooperativa. Informa que havia realizado um registro no canal de ouvidoria, pois estava sem acesso ao seu cartão, e desde então, alega que a gerente começou a entrar em contato frequentemente, lhe causando transtornos. Relata que no dia 08/01/2022 comunicou à gerente geral que estava viajando para o exterior e resolveria o caso quando retornasse para o Brasil, no entanto, durante esse período a mesma encaminhava diversas mensagens comunicando que o cartão estava em aberto. Ressalta que hoje, dia 11/02/2022, ao realizar o pagamento de seu cartão teve uma surpresa, pois o débito da fatura deste mês de fevereiro foi encaminhado para a sua conta, negativando em R\$ 4.600,00. Informa que tentou contato com a Central de Atendimento dos Cartões, pelo telefone 4007 1256, mas a Ura - Unidade de Resposta Audível, não reconheceu o seu cartão. Devido ao transtorno recorre ao canal de ouvidoria para solicitar esclarecimentos e frisar sua insatisfação com a gerente geral da cooperativa, que se mostrou hostil e levou o caso para o pessoal. Solicita providências por parte da cooperativa, e não deseja mais contato com esta gerente. Número final do cartão: **** 6481 / Obs.: Protocolo do canal de ouvidoria e nome da gerente geral: Não informados.</p> | Conta-Corrente>>Débito automático>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob. Referência: fatura em débito automático postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que o setor de cobrança da cooperativa entrou em contato com o senhor no dia 03/02/2022 a fim de avisá-lo que a conta corrente estava em ad e o cartão de crédito em atraso desde o dia 11/01/2022. O senhor regularizou o ad no dia 04/02/2022 e nesta mesma data entrou em contato com a agência em que possui conta, perguntando sobre a tentativa de débito ocorrida em sua conta corrente referente ao cartão de crédito, no qual foi explicado que a fatura do cartão de crédito está em débito automático, todavia é estornado o valor quando não há saldo. Informamos que os atrasos foram regularizados pelo senhor. Oportunamente, recebemos a orientação da área gestora de cartões referente a ura (unidade de resposta audível) de Central de Atendimento Sicoobcard, informando que não foi identificada anormalidade quanto à identificação do cartão do portador. É importante ressaltar que, a digitação dos 16 números do cartão no atendimento eletrônico deve ser feita de forma pausada, sempre aguardando a atende virtual repetir por meio de fala, o número que acabou de ser digitado, o que confirma que tal número foi reconhecido. O cartão de nº 512707-6481 se encontra operativo, porém, com os limites zerados em virtude de a dívida total atualmente ser superior ao teto de limite. No intuito de ter esclarecido, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos pelo telefone (19) 35227600, com a gerente a senhora Juliana Ap. Confortini, ou diretamente na agência. Fundamentamos em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 11/02/2022 14:23:40 | 22/02/2022 20:29:01 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|-------------------------------------|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 577596 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Adriano, associado à cooperativa 5042-Sicoob Unimais Centro Leste Pta, localizada em Rio Claro - SP, reclama que abriu uma conta digital e fez o depósito de aplicação no valor de R\$ 50,00, porém, ao conversar com a cooperativa hoje, para encerrar sua conta, informaram que não teria o direito de retirar o valor de imediato, somente após um ano. Ressalta que fez a solicitação de abertura de conta há uma semana, mas a aprovação foi confirmada somente ontem, dia 14/02/2022. No entanto, mesmo pedindo o encerramento da conta antes do prazo de 48h da abertura, informaram que o mesmo não pode resgatar o valor aplicado antes do prazo. Informa que não concorda com a orientação, deseja encerrar sua conta e o resgate imediato de sua aplicação. Aguarda providências. Obs.: Contato da cooperativa: (19) 3522 7600 / 3522 7900.</p> | <p>Sicoob Faça Parte>>integralização/devolução de capital>></p> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Encerramento de conta e resgate do capital. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, identificamos que a gerente a sra. Jessica Maida realizou contato com o senhor no dia 21/02/2022 com o intuito de prestar os devidos esclarecimentos. Informamos que o valor de R\$ 50,00 se trata da integralização do capital social, previsto no estatuto social da cooperativa, conforme capítulo IV – seção I – artigo 16: “No ato de admissão o associado pessoa física ou jurídica, subscreverá e integralizará à vista, no mínimo 50 (cinquenta) quotas-partes, no valor de r\$ 1,00 (um real) cada uma, que correspondem a R\$ 50,00 (cinquenta reais)” Referente ao resgate do capital, conforme estatuto social, seção V – artigo 21 – inciso I: “A devolução das quotas partes será realizada após a aprovação, pela assembleia geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento do associado” Desta forma, a devolução das quotas-partes do capital social será realizada após a realização da assembleia geral do exercício de 2022, que ocorrerá no ano de 2023. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Jessica Maida pelo telefone (19)35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 15/02/2022 11:02:00 | 25/02/2022 11:48:20 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
| 578575 | RECLAMAÇÃO | <p>Sempre efetuou o pagamento pelo app do sicoob, minha fatura vence sempre dia 11. fiz o pagamento durante a semana. ocorre que no dia 13 de fevereiro, após pagar mais de 500 reais a mais da fatura, fui utilizar meu crédito e o mesmo constou como insuficiente. entrei em contato no dia 14 na agência, obtive que verificariam. fiz esse procedimento novamente dia 15, 16 e 17. hoje sendo informada que abriram um chamado e não obtiveram resposta. estou com o crédito zerado até o momento, sem saber o motivo e sendo prejudicada. aguardo retorno</p> | <p>Cartão de Crédito>>Limite de crédito>></p> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Fornecimento de informações sobre limite do cartão. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042. “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a senhora esteve na agência dia 22/02, onde foram prestados os devidos esclarecimentos quanto ao limite do cartão de crédito. Identificamos em sistema que atualmente a dívida consolidada da conta cartão é superior ao limite de crédito total, o que ocasionou a indisponibilidade destes limites no atual momento. O limite de crédito total estipulado para o cartão é de R\$ 3.000,00, no entanto, embora a senhora tenha efetuado pagamentos acima do saldo devedor da última fatura, considerando os débitos lançados para fatura de março, além de débitos parcelados com lançamentos futuros, a dívida consolidada (dívida total) atual é de R\$ 5.047,52. Dessa forma, os limites serão restabelecidos conforme forem realizados novos pagamentos. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente, Sra. Mariana Vollet de Castro pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 17/02/2022 21:37:39 | 02/03/2022 15:35:44 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | |
|--------|--------|---|---|---|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|
| 579027 | ELOGIO | <p>O Sr. Antônio Carlos, associado à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042, localizada em São Carlos – SP, vem por meio do canal de ouvidoria formalizar um elogio para o funcionário Wellington. Notifica que ele é um colaborador espetacular, prestativo, atencioso, competente, empático e que sempre busca dar o melhor suporte ao associado. Diante disso e demais qualidades, o demandante deixa aqui registrado esse elogio. Representante legal: Antônio Carlos Barbosa, CPF: 132.792.528-14.</p> | <p>Atendimento>>Acesso canais atendimento>></p> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Elogio Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que o gerente geral o sr. William Pinheiro Rodrigues entrou em contato com a empresa para agradecer o elogio feito ao funcionário Wellington. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com o gerente William Pinheiro Rodrigues pelo telefone (16) 3373-3700. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição</p> | <p>21/02/2022 09:53:49</p> | <p>03/03/2022 10:26:26</p> | <p>PROCEDENTE SOLUCIONADA</p> | <p>MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS</p> |
|--------|--------|---|---|---|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 579197 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Caio, não associado à cooperativa 5042-Sicoob Unimais Centro Leste Pta, localizada em Rio Claro - SP, relata que havia contactado a gerente de sua conta, telefone (19) 99242 5903, e pediu informações para encerrar sua conta, pois está residindo na cidade de Araraquara - SP. Alega que a gerente orientou que não precisaria comparecer ao seu PA na cidade de Rio Claro - SP, pois encaminharia a ordem de encerramento para o PA da Rua 9 de Julho, em Araraquara – SP, e no dia 11/01/2022, o mesmo foi até a cooperativa e efetuou a solicitação. Reclama, no entanto, que recebeu a orientação de que o saldo aplicado seria devolvido somente após um ano de encerramento da conta, o que não concordou, e ao questionar a orientação, comunicou que não quer ter mais relação com o Sicoob porque está operando em outro banco, e deseja o resgate imediato, mas, ficaram de verificar, e não houve retorno. Relata também que pediu portabilidade de sua chave Pix, do Sicoob para o banco Itaú, e apenas orientaram a efetuar a solicitação pelo aplicativo do banco atual, porém, realizou o procedimento várias vezes, informam, via mensagem, que em três dias terá uma resposta, mas depois recebe informação de que a portabilidade foi negada. Ressalta que conversou com a gerente, que o orientou apenas a acessar pelo aplicativo Sicoob para realizar a portabilidade, entretanto, o mesmo não tem mais acesso devido à conta ter sido encerrada e, ao efetuar novos contatos, não obteve retorno. Ressalta que não tem resolução para suas solicitações junto à gerente do PA ao qual era associado ou no PA onde encerrou a conta, portanto, pede providências na Ouvidoria. Aguarda solução. Obs.: PA ao qual era associado: Av. 9, Centro, Rio Claro - SP. Chave Pix (CPF): 342.002.648-03.</p> | <p>Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)>>Quotas-parte/distribuições>></p> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Resgate do capital e portabilidade da chave PIX Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA – 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, verificamos que o senhor esteve na agência no dia 14/01/2022 solicitando o encerramento da conta. Na oportunidade, foi explicado que o resgate do capital ocorre conforme previsto no estatuto social da cooperativa, seção v – artigo 21 – inciso I, no qual descreve que: “A devolução das quotas-partes do capital social será realizada após a realização da assembleia, do balanço do exercício em que se deu o desligamento do associado”. Desta forma, a devolução das quotas-partes ocorrerá após assembleia do exercício que será realizada no ano de 2023. Referente a chave PIX sob o número de CPF 342.002.648-03, informamos que foi excluída no sistema da cooperativa no dia 24/02/2022, podendo ser cadastrado novamente na instituição financeira desejada. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Mariana Vollet de Castro pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 21/02/2022 13:23:03 | 07/03/2022 10:42:03 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|---|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 581119 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Lisabete, associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em Rio Claro - SP, informa que no dia 28/01/2022 realizou um agendamento para pagamento em débito em conta no valor de R\$ 40,00, no entanto, verificou que a transação foi rejeitada. Relata que hoje, dia 25/02/2022, entrou em contato com a cooperativa para solicitar esclarecimentos, mas foi informada que iriam verificar o caso apenas na próxima quarta-feira. Deixa registrado a sua insatisfação e deseja saber a razão do banco não ter permitido o pagamento. Solicita providências com urgência. Obs.: Primeiro titular da conta: Hélio Alder Epiphânio, CPF: 016.047.408-68 / Segundo titular: Lisabete Gardenal Epiphânio, CPF: 027.869.458-60.</p> | Conta-Corrente>>Débito automático>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Débito automático Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 Em atenção ao registro da manifestação, identificamos que no dia 02/03/2022 a senhora esteve na agência no qual foi explicado que o boleto agendado no dia 28/01/2022 para ser debitado no dia 08/02/2022 foi rejeitado, devido ao escritório contábil Cobel, empresa que gerencia os boletos do condomínio no qual cooperada paga mensalmente, ter baixado o boleto. A senhora entrou em contato com a empresa para emissão de um novo boleto, entretanto, realizado uma transferência intercredis do valor do boleto que havia ficado em aberto (anexo comprovante) para o escritório. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Leilane Caraski pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 25/02/2022 18:53:39 | 10/03/2022 11:46:42 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
| 583489 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Carlos, associado à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste, localizada em Jundiá - SP, reclama que hoje, dia 09/03/2022, desde às 7h, o site do Sicoob Empresarial está apresentando problemas. Relata que ao tentar fazer o pagamento de um boleto, aparece uma notificação informando que o seu computador não está cadastrado, porém utiliza o aparelho há muito tempo. Ressalta que ligou na Central de Atendimento do Sicoob para verificar um suporte, mas ao realizar as ligações é comunicado que irão transferir para a área responsável ou pedem para aguardar em linha, e o contato é encerrado antes de obter o auxílio necessário. Deseja providências urgentemente e solicita um suporte para verificar o erro apresentado. Acrescenta que desde 7h às 9h10 está tentando um suporte com a Central de Atendimento do Sicoob e não consegue. Além disso, notifica que não é a primeira vez que o site se encontra fora do ar e não consegue obter o auxílio necessário pelos canais de atendimento. Número da</p> | Atendimento>>Central de Atendimento do Sicoob>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: contato com a central de atendimento do Sicoob para obter auxílio no cadastro do computador. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. "Em atenção ao registro da manifestação, informamos que no dia 09/03/2022 o senhor havia ligado para Central de Atendimento para solicitar auxílio, pois não estava conseguindo fazer resgate do valor da poupança para sua conta corrente, não tendo sucesso nas ligações via Central, ligou na Cooperativa ainda na parte da manhã no qual teve sua solicitação atendida. Informamos que a funcionária, Sra. Jaqueline Molinari, auxiliou o senhor, a fazer o que precisava via aplicativo, que era resgatar valor da poupança e pagar um boleto via conta corrente. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente geral, Sr. Luiz Roberto Mathias Junior pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação."</p> | 09/03/2022 09:20:12 | 16/03/2022 13:19:12 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Conta: 5944-7; Número da Central de Atendimento do Sicoob: 4000 1111 e 0800 642 0000; Representante Legal: Carlos Alberto Picolo; CPF: 155.073.778-39. | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---------------------------------|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 586813 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Vanessa, autorizada em ligação a realizar o registro pelo representante legal, Sr. Fabiano de Souza Vieira, portador do CPF número 317.008.388-06, associado à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Paulista - 5042, localizada em Jundiá – SP, reclama que não consegue obter o atendimento ou retorno de suas solicitações com a cooperativa. Informa que na cooperativa trabalha apenas uma funcionária, não sabe quem é seu gerente de conta, todas as solicitações que realiza não obtém retorno. Relata que abriu a conta salário de seus funcionários com a cooperativa, porém até o momento não receberam cartão e nem ao menos o número de conta. Ressalta que possui duas contas pessoa jurídica e uma conta pessoa física, porém desta forma não tem como movimentá-las. Deseja que as devidas providências sejam adotadas. Informa que se não tiver solução com este registro, recorrerá ao Banco Central do Brasil. Obs.: demanda registrada pela Sra. Vanessa Livia Raphael de Almeida Vieira, CPF: 369.161.568-64, autorizada em ligação pelo representante legal, Sr. Fabiano de Souza Vieira; CPF: 317.008.388-06. Dados da outra empresa: Razão Social: Menina Bonita Comércio de Cosméticos e Perfumaria; CNPJ: 39.745.678/0001-39.</p> | Conta-Corrente>>Conta-salário>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Atendimento e entrega de cartões Postamos a seguir resposta da cooperativa - Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação, identificamos que em 21/03/2022 mesma data da abertura da ocorrência, a funcionária a sra. Jaqueline Molinari prestou esclarecimentos sobre o assunto reportado na sua manifestação. Em relação as contas dos funcionários da empresa, foi aberto chamado para área responsável, para que sejam entregues os cartões. Informamos ainda que em 21/03/2022 a nova gerente sra. Aline Lazari tentou contato com a empresa de forma a se apresentar, porém momento da ligação, não pôde ser atendida. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente geral o sr. Luiz roberto Mathias Junior pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 21/03/2022 13:01:05 | 04/04/2022 11:41:54 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|---------------------------------|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 588757 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Luiz, associado à cooperativa 5042 – Sicoob Unimais Centro Leste PA, localizada em Rio Claro – SP, reclama que está tentando realizar a portabilidade de seu empréstimo pessoal há meses, do Sicoob para o Banco do Brasil, mas não consegue. Informa que possui o empréstimo há quatro anos, realizando o pagamento das parcelas no valor de R\$ 3.700,00, mas atualmente após o aumento do CDI o valor está em R\$ 6.000,00, tentou realizar por diversas vezes a negociação das parcelas, mas foi negado pela cooperativa, por esse motivo deseja realizar a portabilidade para o Banco do Brasil. Relata que compareceu a agência por diversas vezes, mas por 3 vezes a cooperativa nega a portabilidade, com informe de que o problema está no Banco Central do Sicoob localizado em Brasília. Acrescenta que está tentando realizar a portabilidade há mais de dois meses, e não consegue uma resposta da cooperativa, diante desta situação irá realizar o cancelamento do débito automático no dia 29/03/2022, até sair uma solução da cooperativa. Deseja providências com urgência, pois o Banco do Brasil aguarda os dados necessários para concluir a operação.</p> | Operações de Crédito>>Portabilidade>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Fornecimento de informações sobre a portabilidade de empréstimo Postamos a seguir resposta da cooperativa SICOOB UNIMAI CENTO LESTE PTA - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que o cooperado o sr. Luiz Fernando Moreira procurou a cooperativa de modo a alterar a modalidade do contrato de pós fixado para pré-fixado, porém a cooperativa não trabalha a linha de pré-fixado acima de 60 meses como solicitou o cooperado para renegociação do contrato (contrato pós que cooperado possui na cooperativa: 180 parcelas). Desta forma o sr. Luiz procurou o Banco do Brasil para solicitar a portabilidade do crédito. No sistema consta a primeira solicitação da portabilidade dia 10/03, no qual foi respondida, porém foi cancelada porque os valores estavam divergentes do solicitado. Recebemos uma segunda solicitação dia 28/03 no qual foi respondida dia 01/04/2022, no qual a cooperativa aceita a venda da operação de crédito e cuja parcela do dia 29/03 foi prorrogada de modo a incluir na compra da operação também. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com o gerente geral o sr. Bruno Eduardo da Silva pelo telefone (19) 99264-4652. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição”.</p> | 28/03/2022 13:46:58 | 05/04/2022 14:01:00 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|--|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 590310 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Thaisi, autorizada em linha pelo representante, associado à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste, localizada em Rio Claro/SP, reclama que não consegue limite para a conta. Relata que a conta foi aberta há nove meses atrás, desde então vem solicitando ao gerente Sr. Renato a disponibilidade de limite para conta, tendo em vista que somente possui o cartão de crédito. Informa que já fez diversas solicitações para o gerente, sendo a mais recente no dia 27/03/2022, quando fez o envio dos documentos solicitados via WhatsApp, no número (19) 9.9308-4576, porém não teve retorno. Registra-se que na semana anterior havia enviado os documentos ao assistente do gerente, sendo o funcionário Sr. Lucas, que informou que havia encontrado uma restrição, mas nada foi constatado pela demandante e o gerente. A demandante está insatisfeita com esta situação, pois todas as vezes que tenta contato com gerente não tem suas mensagens visualizadas e tão pouco respondidas. Além disso, quando faz contatos para cooperativa, no número (19) 3522-7600, o gerente esta sempre ocupado e informa que retornará, mas não acontece e está a meses nessa situação. Deseja providências. Representante Legal: Anderson Freitas Prado - CPF: 221980338-44; Gerente: Thaisi Cristini Leme da Silva Prado - CPF: 282.318.668-92;</p> | Operações de Crédito>>Liberação de Crédito>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Informações sobre solicitação de crédito. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. "Em atenção ao registro de sua manifestação informamos que, a concessão de crédito segue o que rege a legislação vigente, sendo prerrogativa única e exclusiva desta cooperativa a decisão pelo deferimento ou não das propostas submetidas à sua análise. Dessa forma, após análise e em conformidade com a política de crédito da cooperativa e com as informações cadastrais apresentadas, o crédito foi indeferido. No dia 11/04/2022 o gerente da conta, Sr. Renato Magrin, entrou em contato com a empresa para informar sobre a negativa do crédito. No intuito de ter esclarecido nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600, tratar com o gerente Sr. Renato Magrin, ou diretamente na cooperativa. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação."</p> | 01/04/2022 19:27:45 | 14/04/2022 09:51:43 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|--|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 591163 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Jefferson, associado à cooperativa 5042- Sicoob Unimais Centro Leste Pta, localizada em Jundiáí-SP, relata que a gerente da cooperativa lhe propôs a portabilidade de seu financiamento imobiliário da Caixa Econômica Federal para o Sicoob, na ocasião perguntou a gerente se poderia utilizar o FGTS de sua esposa para amortizar as parcelas e a gerente disse que sim. Reclama que após a conclusão da portabilidade a cooperativa está colocando uma série de dificuldades para usar o FGTS de sua esposa e amortizar as parcelas. A gerente informou que deveria preencher um formulário do Sicoob e a empresa onde a sua esposa trabalhava deveria assinar autorizando a caixa liberar o FGTS, o que por si só já é estranho. Porém, a empresa se recusou a assinar o formulário, e com toda razão, pois assinando estaria afirmando que a sua esposa ainda trabalha na empresa e ela já não trabalha mais. Como uma empresa vai assinar um documento declarando que uma de suas ex-funcionárias ainda trabalha na empresa, se ela não trabalha. Deseja saber se no Sicoob só pode utilizar o FGTS quem está trabalhando? pois isso não faz sentido. Poderiam até emitir um formulário declarando que a funcionária já trabalhou na empresa ou usarem a própria carteira de trabalho para confirmação. Solicita providências com urgência.</p> | Operações de Crédito>>Portabilidade>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: UTILIZAÇÃO DO fgts NA OPERAÇÃO DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO Postamos a seguir resposta da cooperativa SICOOB UNIMAI CENTROS LESTE PTA - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a gerente a sra. Cristiane Diniz P. Cunha entrou em contato no dia 11/04 com o senhor para esclarecimento da manifestação. A gerente informou que abriu chamado interno, onde foi orientado que para utilização do FGTS de sua esposa, será necessário apresentar um comprovante de residência com intervalo de um ano, em nome do proponente que terá o saldo do FGTS utilizado, devendo ser no município, ou municípios limítrofes a ele ou integrantes da mesma região onde se localiza o imóvel, sendo comprovadas tais condições através de documentos cópia simples. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Cristiane Diniz P. Cunha pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 05/04/2022 19:01:47 | 20/04/2022 08:47:15 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 592195 | RECLAMAÇÃO | A Sra. Cremilda, associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042, localizada em São Carlos – SP, relata que cancelou a compra de um produto adquirido através do Mercado Livre no dia em que o recebeu em sua residência e até o momento o Sicoobcard não realizou o estorno. Ressalta que contactou o Mercado Livre para obter informações e segundo o estabelecimento comercial a compra já foi estornada para seu cartão. Diante exposto, solicita providências pois no dia 10/04/2022 arcará com a última parcela de um produto que já foi devolvido. Valor do produto: R\$ 249,00; Número de parcelas: 6; Valor das parcelas: R\$ 41,50; Cartão: ****6951. | Cartão de Crédito>>Cobrança Indevida>> | Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Informação sobre estorno de compra Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a cooperada a senhora Silva foi contactada pelo gerente da conta o sr. Gabriel Lazzarotto dia 11/04 e esclarecido o ocorrido. Informou que o estorno já havia sido processado em sua fatura de dezembro de 2021. Diante disso, a senhora compreendeu os fatos e agradeceu. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sr. Gabriel Lazzarotto pelo telefone (16) 3373-3700. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.” | 08/04/2022 12:26:08 | 22/04/2022 10:23:06 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
| 593793 | RECLAMAÇÃO | O Sr. Victor Hugo, associado à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em São Carlos-SP, reclama do serviço e atendimento de sua cooperativa. Informa que desde o início do ano, após a saída de seu antigo gerente, não tem recebido um atendimento decente, não tem um gerente específico e suas solicitações não são atendidas. Relata que solicitou recentemente para as gerentes Patrice e Isabela um aumento de cheque especial para sua conta, as mesmas orientaram a realizar uma contratação de consórcio primeiramente, realizou então o pagamento do primeiro boleto, mas para sua surpresa elas informaram que sua solicitação de aumento de cheque especial não foi autorizada. Deseja deixar registrado sua insatisfação com a situação, e solicita que providências cabíveis sejam tomadas. Obs.: Registro realizado pelo representante legal, Sr. Victor Hugo Tundisi, de CPF: 474.403.988-07. | Atendimento>>Despreparo de funcionários>> | Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Atendimento. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que a gerente Patrícia G. Cardoso entrou em contato com senhor no dia 12/04/2022, esclarecemos que o aumento do limite do cheque especial não pôde ser atendido no momento devido a empresa possuir atrasos em operação de crédito na cooperativa. Adicionalmente, o consórcio foi oferecido na campanha interna na última semana de março, com a intenção de fidelizar e não como condição para majoração do limite solicitado. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente Patrícia G. Cardoso pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.” | 13/04/2022 18:39:59 | 26/04/2022 17:14:27 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 595129 | RECLAMAÇÃO | <p>TENHO UM FINANCIAMENTO IMOBILIARIO NO SICOOB ONDE FUI ENGANADO. QUANDO MIGREI MEU FINANCIAMENTO IMOBILIARIO ATRAVES DA PORTABILIDADE DO CRÉDITO A GERENTE CRISTIANE FEZ SIMULAÇÕES E SEMPRE DEIXOU CLARO QUE JAMAIS IRIA PAGAR PROXIMO DA PARCELA QUE EU PAGAVA NO BANCO ITAU, MINHA TAXA NO ITAU ERA APROXIMADAMENTE 7,9% E UMA PARCELA DE R\$ 2,700,00. FUI ENGANADO POIS A GERENTE SEMPRE DISSE QUE POR MAIS QUE A SELIC SUBISSE, A PARCELA NAO CHEGARIA PROXIMA DA PARCELA QUE PAGAVA NO ITAU E ACREDITEI E MIGREI, INCLUSIVE TENHO TESTEMUNHAS QUE OUVIRAM O QUE ELA SEMPRE ME DISSE, POIS ELA FALOU NA AGENCIA E OUTRAS PESSOAS ESCUTARAM. OCORRE QUE A SELIC SUBIU E HOUVE UM ERRO SISTEMICO EM MEU CONTRATO ONDE NAO FOI DEBITADO O INDEXADOR DA POUPANÇA POR 6 MESES, SENDO QUE ESSE "ERRO SISTEMICO" OCASIONOU EM UM AUMENTO DE MAIS DE 8 MIL REAIS EM MEU SALDO DEVEDOR E A MINHA PARCELA ESTA MAIS DE 3500,00, OCORRENDO UM TOTAL DESENCAIXE FINANCEIRO. NINGUÉM SOUBE ME EXPLICAR ESSE "ERRO SISTEMICO", ESTOU AGUARDANDO RETORNO DESSE ERRO SISTEMICO ATE AGORA. É MUITO FÁCIL FALAR EM ERRO SISTEMICO E NÃO SABER EXPLICAR. NAO FUI AVISADO POR PARTE DO SICOOB SOBRE ESSE ERRO SISTEMICO COM ANTECEDENCIA, FUI AVISADO VIA E-MAIL NO DIA 01/04 ATRAVES DE UMA PESSOA QUE EU NÃO SEI NEM QUE É, ONDE A GERENTE CRISTIANE ESTAVA EM COPIA E JAMAIS FEZ CONTATO COMIGO PARA EXPLICAR, MUITO PELO CONTRARIO, EU E MINHA ESPOSA TIVEMOS QUE CORRER ATRAS PARA TENTAR ENTENDER O QUE HOUVE COM A PARCELA. DEMORARAM MAIS DE 15 DIAS PARA NOS DAR RETORNO, SEMPRE ENVIAMOS MENSAGEM NO CELULAR DA CRISTIANE E DO GERENTE</p> | Operações de Crédito>>Juros/Saldo devedor/Parcelas>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Esclarecimento sobre parcela de financiamento e atendimento cooperativa Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 Em atenção ao registro de sua manifestação, inicialmente, informamos que a cooperativa prioriza o atendimento de qualidade, pautado em ética e transparência a todos os seus associados, desta forma, informamos que o posicionamento da gerente sempre foi buscar uma solução em relação a operação. Importa ressaltar que a gestão e o acompanhamento das operações de crédito imobiliário são realizados pelo Banco Sicoob, a cooperativa é apenas a intermediadora. Adicionalmente, quando há registros de caráter funcional, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão de administração. De tal modo, se verificado algum atendimento que foge aos padrões de qualidade adotados, os empregados são reorientados com o intuito de que tais situações não mais ocorram. Quanto aos esclarecimentos solicitados, detectamos que o valor de correção monetária decorrente do indexador poupança contratado para a operação de financiamento imobiliário nº 6724 não foi cobrado nos encargos mensais dos meses de setembro/2021 a março/2022, em desacordo com o estabelecido contratualmente. Identificamos a divergência pela falta de cobrança da correção monetária para os referidos vencimentos, totalizando a diferença de R\$ 8.258,31. Isto posto, foi realizado contato com o senhor e acordado diluição dos encargos decorrentes do indexador poupança do contrato de crédito imobiliário celebrado com o Banco Sicoob, não cobrados nas prestações entre setembro/21 e março/22, no montante de R\$8.258,31 ao longo das parcelas vincendas, sem acréscimos de juros. Dessa forma, para melhor acompanhamento, o valor será informado mensalmente no demonstrativo de débito automático na linha de pendência. Adicionalmente, foi realizado estorno do valor incluído no saldo, recalculamos o contrato e as prestações de abril/22 e maio/22 já pagas, os valores pagos a maior serão compensados na prestação de junho/2022. Nos colocamos à disposição em contato pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 20/04/2022 14:29:26 | 19/05/2022 15:36:44 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MAIOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>GERAL AGUARDANDO UM RETORNO E DEMORARAM 15 DIAS PARA FALAR QUE NAO HA O QUE SER FEITO. ESTIVE NA AGENCIA HOJE ONDE PERMANECI POR MAIS DE 3 HORAS E A GERENTE CRISTIANE SE QUER FOI FALAR COMIGO, NAO ME DEU RETORNO NENHUM, NAO APARECEU PARA OLHAR NA MINHA CARA. FUGIU. QUEM FOI FALAR COMIGO FOI O GERENTE GERAL MATHIAS QUE TAMBÉM NAO SOUBE ME DAR UMA SOLUÇÃO E SEMPRE IA DENTRO DA SALA CONVERSAR COM A CRISTIANE E TENTAR DE ALGUMA MANEIRA ME AJUDAR EM ALGO. SEMPRE MOSTRARAM NAO TER CIENCIA NENHUMA DO MEU CASO, ABRIRAM CHAMADO, FALARAM COM O ADMINISTRATIVO DA COOPERATIVA, E NINGUEM PODE ME ESCLARECER O "ERRO SISTEMICO" QUE OCORREU COM O MEU CONTRATO. E QUANDO QUESTIONEI A GERENTE CRISTIANE QUE LA ATRAS FOI ME DITO QUE MINHA PARCELA NAO CHEGARIA AO VALOR DA PARCELA ANTIGA NEM SE A SELIC SUBISSE, ELA NAO ME RETORNOU NENHUMA VEZ E NEM SE QUER ME ATENDEU PESSOALMENTE NA AGENCIA QUANDO ESTIVE LA. INCLUSIVE, O DESCASO DESSA GERENTE SEMPRE FOI MUITO GRANDE, DEMOROU MAIS QUE 1 SEMANA PARA EU CONSEGUIR O REEMBOLSO DO MEU CONSORCIO POIS SEMPRE MINHA ESPOSA FICAVA ENVIANDO MENSAGEM A ESTA GERENTE QUESTINANDO DA DEMORA, POIS SE MINHA ESPOSA NAO PERGUNTASSE ELA TAMBÉM NAO TINHA VISTO. NÃO TINHA O CONHECIMENTO DE ALGO BÁSICO EM RELAÇÃO A ASSINATURA DO CONTRATO. DEIXO REGISTRADO QUE SOU CASADO COM UMA COLABORADORA DO SICOOB GERENTE JURIDICA QUE NAO TEM CONHECIMENTO DO CREDITO IMOBILIARIO, POIS ERA UM PRODUTO NOVO DA COOPERATIVA O QUAL QUEM REALIZOU E QUEM SEMPRE NOS DEU SUPORTE FOI A GERENTE CRISTIANE. INCLUSIVE FUI COBAIA, NINGUÉM DA</p> | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>AGENCIA E ACREDITO QUE NINGUEM DA COOPERATIVA TINHAM REALIZADO PORTABILIDADE DE CRÉDITO, O MEU FOI O PRIMEIRO CONTRATO E DEU TUDO ERRADO. FOI ME PROMETIDO UMA COISA E FEITO OUTRA. NAO É PORQUE SOU CASADO COM UMA FUNCIONARIA QUE DEVO TER OUTRO TRATAMENTO, UM DESCASO TOTAL EM RELAÇÃO A MINHA PESSOA. SOU COOPERADO, PAGO A MINHA COTA MENSALMENTE E NAO TIVE O MINIMO DE RETORNO POSSÍVEL EM NENHUMA DE MINHAS SOLICITAÇÕES. INFELIZMENTE TIVE UM AUMENTO NA MINHA PARCELA QUE NAO SEI COMO CONSEGUIREI PAGAR, POIS IRA COMPROMETER OUTRAS CONTAS DO MES, E DEIXO REGISTRADO MINHA TOTAL INDIGNAÇÃO E DECEPÇÃO COM O ATENDIMENTO RECEBIDO DESTA AGENCIA. EM NENHUM MOMENTO FUI AVISADO DESTE AUMENTO, NINGUEM ME LIGOU, EU QUE TIVE QUE CORRER ATRAS E SEMPRE ESCUTAVA QUE IRIAM VERIFICAR.. QUE IRIAM ABRIR CHAMADO.. QUE IRIAM LER MANUAIS.. O SICOOB SE TORNOU PIOR QUE UM BANCO PARA MIM, POIS NEM NO BANCO ITAU ONDE EU ENCERREI A MINHA CONTA EU ERA TRATADO DESTA MANEIRA, MUITO PELO CONTRARIO, TINHA UM EXCELENTE ATENDIMENTO E SÓ SAÍ DO ITAÚ POIS ACREDITEI NAS SIMULAÇÕES ENVIADAS PELA GERENTE CRISTIANE. MUITO FACIL LA ATRAS TER FALADO UMA COISA E HOJE NÃO TER NEM APARECIDO SE QUER PESSOALMENTE COMIGO PARA TENTAR ME EXPLICAR O INEXPLICÁVEL.</p> | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 595979 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Bárbara associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 localizada em São Carlos-SP, reclama que havia aberto a conta há mais de um ano e no momento da abertura foi informada pela gerente sobre vários benefícios que teria em sua conta, no entanto recentemente para sua surpresa, foi a cooperativa e uma solicitação que havia feito no mês de setembro de 2021 sequer tinha subido para o sistema, e por isso terá que encaminhar toda documentação para a solicitação novamente, por ter se tratado de uma falha no sistema. Ressalta que se se sentiu enganada pois teria sido posteriormente informada dos benefícios, nos quais até hoje não foi liberada nem limite no cartão, nem na conta e também nem o capital de giro liberado. Informa que está muito insatisfeita com a situação e solicita providências e esclarecimentos imediatamente Acrescenta que questiona se for encerrar sua conta por falta de soluções, perderá o investimento de previdência privada que possui na cooperativa. Representante legal da empresa, Sra. Bárbara Oliveira de Sousa Santos; CPF: 387.967.268-73.</p> | Operações de Crédito>>Liberação de Crédito>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Informações sobre solicitação de crédito. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. "Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que a nossa missão é oferecer produtos e serviços financeiros ao cooperado, buscando atender plenamente suas necessidades, com qualidade e de forma diferenciada. A senhora esteve na cooperativa no dia 22/04/2022, ocasião em que a gerente Patrícia esclareceu que seria necessária a atualização cadastral da empresa, tendo em vista que ao consultar no sistema a última atualização foi na abertura de conta, 29/09/2020. Após a atualização do cadastro, a solicitação de crédito será encaminhada para a análise junto ao setor responsável. Ao recebermos a sua manifestação no canal de ouvidoria, a gerente tentou contato com a senhora para entendimento e esclarecimentos necessários, no entanto sem sucesso. Quanto a previdência privada, esclarecemos que a senhora pode manter a previdência se tiver uma conta de terceiro para debitar, pode também fazer a portabilidade e em caso de resgate após carência de 36 meses, não perde o valor da previdência. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a Sra. Patrícia C. Gunderlini pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação."</p> | 25/04/2022 16:04:33 | 06/05/2022 09:57:34 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 596144 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Fabíola, associada à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste, localizada em Rio Claro - SP, reclama que recebe valores fora do país, precisava do código SWIFT e IBAN, o que especificou na abertura da conta, mas não recebeu estes há dois meses. Procurou a cooperativa diversas vezes, a gerente Jéssica falou que estava tentando obter esses códigos, porém alegou que o acesso seria disponível somente após seis meses de conta, o que não foi repassado na abertura desta. Após sua insistência, a Sra. Jéssica passou um telefone para cotação para que pudesse tentar ter este serviço, o que poderia ter fornecido antes, não acarretando este transtorno. Relata que a gerente passou a situação para seu superior, o Sr. Bruno, que não resolveu nada. Deseja providências, pois tem conhecimento que o procedimento é simples, que a gerente somente deveria autorizar a utilização dos códigos e agora, está sendo prejudicada, com valores à receber e está muito chateada com a situação. Solicita a transferência da sua conta para outra cooperativa e pede que um responsável entre em contato para realizar este serviço. Acrescenta que quem faz o serviço da gerente é a Sra. Gabriela, sua assistente, e esta que deveria ser gerente.</p> | Atendimento>>Fornecimento de informações e documentos>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Fornecimento de informações Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a empresa Cotação – Serviços Financeiros Internacionais por 3x tentou contato no dia 22/04 com a senhora, mas não conseguiu contato com. No dia 26/04 a gerente entrou em contato para esclarecimento da manifestação de forma a explicar que a demanda já tinha sido solicitada para a empresa Cotação – Serviços Financeiros Internacionais, mas não obteve retorno. Informamos que o gerente geral da agência o sr. Bruno Eduardo da Silva também tentou contato nos dias 26,27,28 e 29/04 para entendimento e esclarecimento da manifestação, mas sem sucesso. Por fim, a senhora ligou para a gerente Jessica Maida no dia 29/04 informando que opta por encerrar a conta corrente, e por esse motivo não atendeu a nenhum dos telefonemas realizados. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Jessica Maida pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 26/04/2022 09:46:18 | 06/05/2022 10:09:55 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|----------------------|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 597373 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Débora, associada à cooperativa, localizada em Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em Indaiatuba - SP, informa que utiliza cheques pré-datados, e no mês de março de 2022 um de seus clientes depositou dois cheques no mesmo mês. Relata que a cooperativa comunicou sobre o procedimento, desta forma retirou os valores da aplicação do CDI no dia seguinte, mas ainda assim foi realizado cobranças de tarifas de acatamento de cheques, juros de adiantamento de depositante e IOS, que totalizaram aproximadamente R\$ 240,00. Reclama que há um mês entrou em contato com a gerente para verificar sobre o estorno deste valor, mas até o momento não obteve retorno. Foi informada que o que poderia ser feito poderia ser o aumento do limite de cheque especial, mas desta forma continua sem solução, pois o estorno não foi efetuado. Deseja saber qual o procedimento será realizado e solicita providências, visto que considera as cobranças abusivas. Representante legal da empresa: Débora Pedrazzi Marcha Chuffi, CPF: 117.866.068-01; Obs.: Data das cobranças: 30/03, 31/03 e 01/04/2022.</p> | Cheques>>Devolução>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Informações sobre tarifas em cheque. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA – 5042. “Em atenção ao registro de sua manifestação, ressaltamos que a gerente Patricia Mascimino, ressaltamos que já havia sido explicado a empresa que a tarifa de acatamento se refere a cheque sem provisão de fundos em conta corrente, bem como a tarifa de adiantamento quando não há saldo suficiente em conta para cobrir uma transação (no caso quando não possui cheque especial ou quando excede limite) portanto, quando os cheque pré-datados caem em conta, no mesmo dia já precisa ter o saldo suficiente para cobrir a transação e ocorre que a conta é coberta pela empresa com saldo suficiente depois que o cheque já caiu. Informamos que no dia 29/03/2022 foi depositado 1 cheque, no valor de R\$ 20.500,00, sendo assim, foram cobradas as tarifas de acatamento de cheques no valor de R\$ 50,00 no dia 30/03 e a tarifa de adiantamento no valor de R\$ 50,00 no dia 31/03. Esclarecemos que tais tarifas, estão disponibilizadas no quadro de informações da cooperativa e pelo site da cooperativa: https://www.sicoob.com.br/web/unimais5042/informativos Dessa forma, para manter um bom relacionamento da cooperativa com a senhora, será estornado as tarifas cobradas de acatamento e de adiantamento cobradas dias 30 e 31/03, no valor de R\$ 50,00 cada, com previsão até o dia 16/05. Já o IOF no valor de R\$ 59,40 cobrado dia 01/04, não é passível de estorno. Adicionalmente, a gerente verificará junto a empresa a atualização cadastral para envio ao setor de crédito para análise da inclusão de limite de cheque especial. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente geral Juliana Confortini pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 29/04/2022 16:28:37 | 11/05/2022 10:11:56 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|----------------------|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|---|--|------------------------|------------------------|--------------|---------------------------------|
| 597487 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Eunice, associada à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste Pta, localizada em São Carlos – SP, reclama que há aproximadamente um mês está com problemas em suas maquinas da Sipag. Entrou em contato com a Central de Atendimento, no telefone 0800 642 0000, porém não consegue o atendimento, pois em determinado momento encerram a ligação sem transferir para um atendente. Precisa de suporte para suas maquinas com urgência, pois uma não está funcionando e a outra funciona por um período, mas trava e não consegue utilizá-la. Domicílio Bancário: Sicoob Unimais Centro Leste Pta; Ag.: 5042; Conta: 199850. EC: 4789002. Número de protocolo: não gera.</p> | <p>Operação Adquirente>>Funcionamento de equipamentos>></p> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob. Referência: solicitação de suporte para equipamento Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta – 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a gerente a senhora Patricia C. Gunderlini entrou em contato com a senhora no dia 05/05/2022, ocasião em que informou a gerente que não conseguia atendimento junto a Central de Relacionamento Sipag para obter suporte referente ao funcionamento das maquinas. Desta forma gerente abriu chamado no mesmo dia 05/05 sob o número i2205-06227 para solicitar a reposição das máquinas de forma a auxiliar a cooperada. Verificou que no dia 09/05/2022 o chamado aberto pela cooperativa foi respondido sob protocolo i2205-062271, protocolo 76534707 e no dia 12/05/2022 foram instalados e desde então estão transacionando. A área gestora entrou em contato com a senhora, que confirmou o recebimento dos novos equipamentos e que estão funcionando normalmente. No intuito de ter esclarecido, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos pelo telefone (19) 35227600, com a gerente a senhora Patricia C. Gunderlini, ou diretamente na agência. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 02/05/2022 08:21:04 | 27/05/2022 12:37:53 | IMPROCEDENTE | <p>MAIOR QUE DEZ DIAS UTEIS</p> |
|--------|------------|---|---|--|------------------------|------------------------|--------------|---------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 597590 | RECLAMAÇÃO | <p>Encerrei minha conta corrente no ano de 2021, e após isso, constantemente entro em contato com a agência para saber do resgate qual tenho direito, do saldo das tarifas pagas anteriormente. depois de inúmeras insistências, a gerente mariana volet informou que eu receberia o valor depois da assembleia. não sei o que é assembleia, não fui convidado e não sei o resultado. hoje porém, fui até a agência, e fui informado que o meu saldo será pago em 4 vezes sem juros não tendo nada o que fazer. uma vez que a assembleia foi feito somente por pessoas internas, e que as decisões claramente são feitas de acordo com o interesse da cooperativa, não aceito a condição oferecida, e estarei fazendo um b.o. contra a agência de rio coaro da av 9, 783, assim como também contra a gerente mariana volet, por negligência as informações, sendo uma delas, a falta de responsabilidade do aviso aos cooperados quanto a data e necessidade da presença dos cooperados na assembleia. posteriormente estarei também divulgando minha insatisfação nas mídias referente ao ocorrido, respaldado pela lei.</p> | Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)>>Quotas-parte/distribuições>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Esclarecimento sobre resgate de capital social Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que conforme Estatuto Social da cooperativa, segue: SEÇÃO V – DO RESGARE ORDINÁRIO: I – A devolução das quotas-partes será realizada após a aprovação, pela Assembleia Geral, do balanço do exercício em que se deu o desligamento do associado; II – Em casos de demissão e exclusão, o valor a ser devolvido pela Cooperativa ao associado será dividido em até 36 parcelas (Trinta e Seis) parcelas mensais iguais e consecutivas, conforme deliberação do Conselho de Administração. Informamos que o desligamento do senhor ocorreu em 10/2021, desta forma não sendo mais associado da cooperativa, a cooperativa não tem a obrigatoriedade de fazer o convite da assembleia ao mesmo (assembleia 19 e 20/04), contudo, conforme nosso estatuto: SEÇÃO I – DA ASSEMBLEIA GERAL: Art. 37 – A Assembleia Geral será convocada com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos, em primeira convocação, mediante edital divulgado de forma triplice e cumulativa, da seguinte forma: I – Afixação em locais apropriados das dependências comumente mais frequentados pelos associados; II – Publicação em jornal de circulação regular; e III – Comunicação aos associados por intermédio de circulares e/ou por meios eletrônicos. Adicionalmente informamos que o senhor esteve na cooperativa dia 29/04/2022 no qual conversou com a gerente Mariana Vollet e a mesma explicou que em concordância com estatuto da cooperativa, foi aprovado pelo Conselho de Administração, em reunião no dia 26/04/2022, informa que a devolução do capital dos associados desligados em 2021 aconteceria a partir do dia 02/05/2022 e a regra aprovada pelo Conselho de Administração é que valores até R\$ 3.000,00 serão pagos à vista e acima de R\$ 3.000,00 em 4 parcelas (1ª parcela paga ao senhor dia 03/05, demais serão nas datas 03/06 – 04/07 e 04/08). Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a sra. Mariana Vollet pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 02/05/2022 11:07:28 | 06/05/2022 15:29:50 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 598632 | RECLAMAÇÃO | <p>BOA TARDE, TUDO BEM? MEU NOME É BEATRIZ E EU FUI HUMILHADA EM UMA ENTREVISTA NA COOPERATIVA! MORO EM LOUVEIRA E PARTICIPEI DO PROCESSO SELETIVO PARA UMA VAGA NA CIDADE DE JUNDIAÍ. APÓS CONVERSAR COM A PROFISSIONAL DO RH, FUI CHAMADA PARA COMPARECER NA SEDE DA COOPERATIVA EM RIO CLARO NA SEGUNDA (11/04/2022), PARA APRESENTAÇÃO A PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO. ANTES DE FALAR COM A PRESIDENTE, O RH MEU DEU DIVERSAS INSTRUÇÕES E UMA DELAS ME INTRIGOU BASTANTE, POIS FALAVA SOBRE A QUESTÃO DE TER FILHOS. ELA ME ORIENTOU A FUGIR DESSE ASSUNTO SE A DRA ME QUESTIONASSE SOBRE ISSO. AO ENTRAR NA SALA, EDUCADAMENTE CUMPRIMENTEI A TODOS E ME SENTEI. AO TODO TINHA UMAS 4 OU 5 PESSOAS PRESENTES (NÃO CONSIGO LEMBRAR COM EXATIDÃO) E MAIS UMA PESSOA ATRAVÉS DE VÍDEO. A DRA. EGIDIA WITZEL BELTRAME JÁ ME OLHOU COM CARA DE DESPREZO E SEM NENHUMA RECEPTIVIDADE. ENTÃO, A VÂNIA DO RH ME APRESENTOU E QUANDO DISSE QUE EU ERA CASADA, ELA SIMPLEMENTE INTERROMPEU E DISSE: "AH, CASADA!?, LOGO VAI APARECER COM FILHOS AQUI!. JÁ BASTA ESSA DAÍ! (SE REFERINDO A OUTRA MULHER PRESENTE). VOCÊ TEM QUANTOS FILHOS MENINA???". EU, IMPACTADA COM AQUELE QUESTIONAMENTO INACREDITÁVEL RESPONDI: "NÃO, NÃO TENHO FILHOS E NÃO PRETENDO TER TÃO CEDO" (PORQUE É O QUE REALMENTE PLANEJO). ELA ENTÃO PERGUNTOU: "VOCÊ USA O QUE MÉTODO?". MAIS UMA VEZ SEM ACREDITAR NA SITUAÇÃO, RESPONDI QUASE SEM CONSEGUIR: "USO PÍLULA". ME SENTI MUITO CONSTRANGIDA POIS HAVIAM HOMENS NA SALA TAMBÉM. NÃO SENDO BASTANTE PRA ELA, AINDA DISSE: "QUEM TEM FILHO, PRA MIM NÃO</p> | Atendimento>>>Despreparo de funcionários>>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Informações sobre processo seletivo. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA – 5042. “Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que muito nos preza o bom atendimento e a satisfação, por isso agradecemos seu contato, desta forma conseguimos aprimorar nossos serviços, estar mais próximos, auxiliando e esclarecendo seus questionamentos. Por oportuno informamos que a cooperativa prioriza o atendimento de qualidade, pautado em ética e transparência a todos os seus associados ou não, desta forma nossos colaboradores são orientados a agir com respeito e profissionalismos com todos os que buscam nossos serviços. Esclarecemos que em momento algum, foi vista com desprezo e preconceito por ser mulher, nesse contexto é importante frisar que trabalham nesta cooperativa de crédito ao todo 64 mulheres, tendo 24 posições de destaque, 23 gerentes e uma gerente geral de agência, portanto, é uma cooperativa que preza e valoriza as mulheres. Pedimos desculpas por eventuais transtornos ou ruídos na comunicação e troca de informações, prezando sempre em manter um relacionamento recíproco, nos colocamos à disposição para mais informações se julgadas necessárias. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 04/05/2022 15:48:08 | 17/05/2022 09:20:44 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | <p>PRESTA! VOCÊ NÃO SERVE! PODE PROCURAR OUTRO!". FIQUEI OLHANDO PRA ELA POR ALGUNS SEGUNDOS SEM ENTENDER E DISSE: "OBRIGADA". ME LEVANTEI E SAÍ DA SALA. A VÂNIA TOTALMENTE CONSTRAGIDA ME PEDIU QUE ESPERASSE UM POUCO. DESCI AS ESCADAS COMPLETAMENTE ABALADA, TRISTE, COM OS OLHOS CHEIOS DE LÁGRIMAS. AO PÉ DA ESCADA EU OUVIA ELA GRITAR COM AS PESSOAS. NÃO ENTENDIA O QUE ERA FALADO, APENAS OUVIA OS GRITOS. NO MOMENTO EU ACHO QUE NÃO CONSEGUI COMPREENDER O QUE REALMENTE TINHA ACONTECIDO ALI. FIQUEI PARALISADA, SEM REAÇÃO. MAS AGORA EU ENTENDO, EU SIMPLEMENTE FUI DESCARTADA POR SER MULHER, CASADA E HAVER A POSSIBILIDADE DE UM DIA SER MÃE. É ISSO! O QUE ACONTECEU FOI UMA TREMENDA CENA DE PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO. NUNCA FUI TÃO HUMILHADA EM MINHA VIDA! ME PREPAREI, FIQUEI ANSIOSA, CRIEI EXPECTATIVA DE SER BEM RECEBIDA, ME DESLOQUEI DE MINHA CIDADE, PERCORRI 109 KM PRA IR ATÉ LÁ E SER DESCARTADA, HUMILHADA. NÃO ACONTECEU UMA ENTREVISTA, EM NENHUM MOMENTO ELA CONDUZIU ISSO, EM NENHUM MOMENTO ELA QUIS ME CONHECER, O QUE ERA O OBJETIVO, ERA UMA APRESENTAÇÃO. ELA NÃO QUIS SABER DE ONDE VENHO, A MINHA FORMAÇÃO, A MINHA EXPERIÊNCIA, AS MINHAS CONQUISTAS, NADA DISSO. ELA SÓ ME HUMILHOU, SIMPLEMENTE ISSO. MUITO ME ADMIRA A COOPERATIVA COM SEUS VALORES E PRINCÍPIOS ELEGER E PERMITIR "PESSOAS" COMO ESSA, ainda mais se tratando de cargos de presidência onde deviam estar seres humanos de exemplo. SE ELA TEM PROBLEMAS PSICOLÓGICOS, DEVE SE TRATAR POIS ISSO NÃO DÁ O DIREITO DE TRATAR AS PESSOAS ASSIM. E EU JÁ TIVE RELATOS QUE NÃO SOU A PRIMEIRA A PASSAR POR ESSA SITUAÇÃO COM ELA. O</p> | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | FATO DE TER RECEBIDO TANTAS INSTRUÇÕES DO RH, COMPROVA AINDA MAIS QUE ELA COSTUMA FAZER ISSO COM FREQUÊNCIA. ESPERO QUE A COOPERATIVA TOME PROVIDÊNCIAS PARA QUE OUTRAS PESSOAS NÃO PASSEM PELA MESMA SITUAÇÃO. | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 600986 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Silvana, não associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em Rio Claro-SP, reclama de falta de comunicação por parte da cooperativa para devolução de cota capital de uma conta encerrada. Informa que encerrou uma conta que tinha nessa cooperativa em agosto de 2021, e começou a receber a devolução da cota capital, até o momento já recebeu uma parcela dessa devolução, porém quando entra em contato com a cooperativa por meio do WhatsApp, no número 19 3522 7600, e solicita informações sobre essa devolução como valor total a receber, datas de entrega ou quantidade de parcelas a cooperativa diz que não tem essa informação. Deseja deixar registrada sua insatisfação com a falta de informações por parte da cooperativa, e solicita que providências sejam tomadas para que as informações que deseja lhe sejam repassadas o quanto antes possível.</p> | Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)>>Quotas-parte/distribuições>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Informações referente a devolução do capital social. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042. “Em atenção ao registro de sua manifestação, conforme contato realizado em 11/05/2022 pela analista administrativa a sra. Keile Fernandes foi informada a sra. as datas da devolução do capital: 1ª parcela dia 04/05/2022 no valor de r\$ 1.230,83 (pago) 2ª parcela dia 06/06/2022 no valor de r\$ 1.230,83 3ª parcela dia 04/07/2022 no valor de r\$ 1.230,83 4ª parcela dia 04/08/2022 no valor de r\$ 1.230,84 Adicionalmente verificamos que pelo fato de não residir no estado de São Paulo não seria possível sua presença na instituição para retirada dos valores a serem devolvidos via caixa cooperativa, desta forma, ao entrar em contato com a cooperativa pelo WhatsApp (19)35227600, foi informado que a partir do dia 02/05 já seria possível o resgate do capital e a regra da devolução, de forma que foi solicitado o número da chave PIX para que a cooperativa providenciasse a devolução do capital, porém o valor total a receber de cada cooperado os telefonistas não possuem por não ter acesso ao sistema. A senhora compreendeu e agradeceu o retorno. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 11/05/2022 14:08:19 | 25/05/2022 14:15:59 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 603821 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Alan, associado à cooperativa 5042 – Sicoob Unimais Centro Leste Pa, localizada em Rio Claro – SP, relata que fez um plano de previdência junto a cooperativa há mais de três anos. Reclama que fez a assinatura eletrônica dos documentos no dia 14 de abril de 2022, com um funcionário da cooperativa, para cancelamento da previdência e resgate do valor, dessa forma, foi orientado que o prazo para recebimento da quantia seria de trinta dias úteis, porém, até o momento deste registro a cooperativa ainda não deu respaldo. Comunica que após realizar o cancelamento, o valor das parcelas da previdência continuou sendo debitado da conta, inclusive, foi utilizado até o saldo de seu cheque especial. Frisa que com a utilização do crédito da conta, está gerando juros altos, por isso, acha injusto que seja cobrado mesmo após cancelar a previdência. Ressalta a sua insatisfação com a demora para resgate da quantia. Diante do exposto, solicita esclarecimentos e providências com urgência. Obs.: O Sr. Alan enviará o contrato de cancelamento da previdência escaneado para o e-mail: ouvidoriasicoob@sicoob.com.br. Nome do funcionário: não informado.</p> | Sicoob Previ>>Cancelamento/Resgate>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Prazo para resgate da previdência. Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042. “Em atenção ao registro de sua manifestação inicialmente, informamos que a nossa missão é oferecer produtos e serviços financeiros ao cooperado, buscando atender plenamente suas necessidades, com qualidade e de forma diferenciada. Conforme contato realizado no dia 26/05/2022 informamos que a parcela debitada no dia 20/04/2022 foi estornada no dia 24/05/2022 bem como os juros do cheque especial gerado devido ao débito da parcela, o valor da previdência resgatado também foi creditado nesta data. Conforme termo de resgate assinado, o resgate será pago no prazo de 30 dias a serem contados a partir da data de homologação do requerimento, que ocorreu no dia 17/05/2022, e quando o participante tiver a carência completa de 36 meses. Dessa forma, o valor foi devolvido em 24/05/2022. O senhor agradeceu o retorno e certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 20/05/2022 09:07:04 | 03/06/2022 14:49:43 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 606342 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Bianca, associada à cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste Pta - 5042, localizada em São Carlos – SP, reclama que hoje, dia 27/05/2022 realizaram um Pix do Nubank para sua conta do Sicoob, no valor de R\$ 180,00, mas até o momento não foi creditado. Enviou mensagens para a cooperativa a funcionária Renata informou que verificaria, mas não a respondeu, compareceu à cooperativa a funcionária informou que havia uma delay de uma hora nas transações de Pix, que poderia aguardar, porém aguardou o prazo e não foi creditado. Ressalta que têm muitos com a cooperativa e precisa de uma solução urgente, pois aguarda o valor ser creditado para realizar pagamentos e não pagará juros devido um problema de sistema do Sicoob. Dados do Pix: Agência e Conta (origem do PIX): 0001; 4094692-1. Chave Pix emissor: não possuía. Chave Pix receptor: 287.166.618-00. Valor e Data da tentativa da operação: 27/05/2022 - 180,00.</p> | Conta-Corrente>>Execução DOC/TED/PIX>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Esclarecimentos sobre transação PIX Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042. “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que o crédito contestado foi lançado em conta corrente automaticamente via sistema, e não houve intervenção manual por parte da conciliação dos lançamentos. Ocorre que houve um “delay” (atraso) na transação visto que a transação foi efetuada às 11:46h via banco Nubank e creditado somente às 13:50hs em conta da cooperada via cooperativa. Cooperada entrou em contato por meio do aplicativo WhatsApp, bem como compareceu a agência para maiores informações no qual foi informada sobre o “delay” na transação, e em outro momento foi avisada pela gerente sobre a entrada do crédito em conta corrente. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição em contato com a gerente a senhora Renata Gonçalves pelo telefone (16) 3373-3700. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.”</p> | 27/05/2022 13:07:32 | 31/05/2022 18:14:53 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 606534 | RECLAMAÇÃO | <p>Desbloqueio do cartao impossivel pelo telefone ,mandam usar aplicativo que evitei por nao saber us-lo e nao lembrar a senha e com varias dificuldade sgerads pra recupra-la Não adianta desinstalar pois o sistem a acusa que tenho!!!! PARA QUE SERVE O SERVIÇO DE TELEFONE SE A PESSOA nao pode mandar sms QUERO DEsbloquera o cartao pelo amor de deus hoje e sexta feira e a agencia so na segunda!!!!</p> | Atendimento>>Acesso canais atendimento>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Acesso canais atendimento Postamos a seguir resposta da cooperativa SICOOB UNIMAIS CENTRO LESTE PTA - 5042 “Em atenção ao registro da manifestação, informamos que a cooperativa entrou em contato com a senhora no dia 30/05 para entendimento da manifestação. Em atendimento, a senhora informou que abriu a manifestação via ouvidoria por não concordar que ao telefonar para a central de cartões não conseguiria realizar o desbloqueio do cartão, sendo informada que por possuir o aplicativo Sicoob o desbloqueio deveria ser feito pela ferramenta. Após exaustivamente realizar várias tentativas de recordar sua senha para efetuação do desbloqueio do cartão via aplicativo, conseguiu fazer o desbloqueio. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.” Obs: julgar como improcedente visto que a cooperada não havia entrado em contato com a cooperativa, ou seja, em nenhum momento gerente foi acionada pela cooperada para o desbloqueio do cartão, sua insatisfação é pelo atendimento do 0800.</p> | 27/05/2022 18:05:38 | 09/06/2022 14:12:15 | IMPROCEDENTE | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|--|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|
| 607061 | RECLAMAÇÃO | <p>Fui informado em 07 de abril que o valor em aberto de nossa conta era de R\$ 5.412,00 . Como a conta estava negativa ha algum tempo, pensei que fosse por conta do cheque especial. Pedi a simulacao da regulamentacao e fui ate a agencia assinar. Quando percebi , eu havia parcelado o valor da integralização . me arrependi pois pensava que se tratava da parcelamento do saldo negativo do cheque especial. tentei pedir o cancelamento do contrato em questao pois me senti enganado , pois se considerar que o debito mensal de uma conta no sicoob é de R\$ 33,00 , quem em são conciencia faria um contrato de regulamentacao de parcelas a vencer totalizando 5.500,00?? Alem disso o gabriel me informou em simulação que a parcela era de 178,00 em 71 x e quando chegou a primeira parcela o valor passou para 255,376 . Solicito o cancelamento imediato desta operacao de credito por entender que trata-se de uma cobranca indevida de um valor futuro que ainda nao devo alem do dano moral ao ser enganado com relacao ao valor da parcela.</p> | Operações de Crédito>>Cobrança Indevida>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Informações sobre operação de crédito e solicitação de liquidação do contrato Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA – 5042 Em atenção ao registro de sua manifestação, foi realizado contato com o senhor para entendimento e esclarecimentos. Identificamos que o senhor realizou financiamento do capital social, de acordo com tabela sac. Por oportuno, informamos que o contrato foi liquidado no dia 21/06/2022, de acordo com sua solicitação. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 31/05/2022 09:45:45 | 23/06/2022 09:34:35 | IMPROCEDENTE | MAIOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|---|---|------------------------|------------------------|--------------|--------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 611167 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Luciana associada à cooperativa 5042 - Sicoob Unimais Centro Leste PA, localizada em Indaiatuba-SP, reclama de dificuldades com o serviço e atendimento de sua cooperativa. Informa que é associada desde o ano passado, e realizou a contratação de crédito na cooperativa no valor R\$ 200.000,00 em 120 parcelas em sua conta, no mês de março deste ano solicitou uma repactuação em parcelas fixas de seu contrato em que havia concordado com cooperativa e chegou a pagar duas prestações deste acordo, porém sua gerente geral Sra. Juliana Confortini entrou em contato hoje informando que seu contrato não foi repactuado. Ressalta que sempre pagou suas prestações antecipadamente e nunca teve dificuldade para quitar dívidas que cooperativa lhe cobrava. Deseja deixar registrada sua insatisfação com toda a situação com a cooperativa, e solicita que providências cabíveis sejam tomadas. Ressalta também que sua gerente geral lhe chamou para conversar na terça-feira dia 14/06/2022, e caso situação não seja tratada registrará reclamação no Banco Central.</p> | Atendimento>>Acesso canais atendimento>> | <p>Agradecemos o contato com a ouvidoria Sicoob Referência: Atendimento cooperativa e informações sobre renegociação de dívida Postamos a seguir resposta da cooperativa Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 Em atenção ao registro de sua manifestação, informamos que muito nos preza o bom atendimento e a satisfação de nossos cooperados, por isso agradecemos seu contato, desta forma conseguimos aprimorar nossos serviços, estar mais próximos, auxiliando e esclarecendo seus questionamentos. Acerca do processo de repactuação da operação de crédito junto a cooperativa, identificamos que a senhora iniciou o processo de negociação com uma ex-colaboradora da cooperativa, no entanto, a negociação não foi concluída. Por oportuno, foi agendada reunião com a senhora no dia 20/06 para entendimento e esclarecimentos. Na ocasião a senhora teve suas dúvidas dirimidas e iniciamos a negociação para repactuação da operação de acordo com os pontos apresentados na reunião. Adicionalmente, prosseguiremos com a processo de repactuação após seu aceite e mediante análise do comitê de crédito. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação e nos colocamos à disposição.</p> | 10/06/2022 17:25:44 | 27/06/2022 16:46:20 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

| | | | | | | | | |
|--------|------------|--|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 615380 | RECLAMAÇÃO | <p>A Sra. Patrícia, associada à cooperativa 5042 – Sicoob Unimais Centro Leste Paulista, localizada em Indaiatuba - SP, relata que possui dois empréstimos na cooperativa em que colocou o seu apartamento e uma casa como garantia. Reclama que precisa quitar um deles, o que colocou como garantia o apartamento e, para isso, precisa vender o apartamento, mas a gerente Sra. Juliana informa que precisa de algumas assinaturas, contudo, devido à demora correrá o risco de perder o negócio com o comprador. Reclama também que anteriormente o pagamento dos empréstimos ocorriam no débito automático e passou a realizar o via boleto conforme orientação da gerente, assim, precisa dos extratos da conta para saber o que está sendo pago e o que falta pagar. Salienta que desde o dia 14/05/2022 aguarda darem prosseguimento para que possa vender o apartamento, mas parece que não querem que faça a quitação do contrato. Deseja mais atenção a sua solicitação, dessa forma, solicita providências com urgência. Números dos contratos: não informado. Nome: Patrícia Cristina Lopes Gatto; CPF: 315.861.938-56.</p> | Operações de Crédito>>Liquidação antecipada/renegociação>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Solicitação de quitação Postamos a seguir resposta da cooperativa - Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação informamos primeiramente que esta cooperativa de crédito, tem como objetivo primordial a atuação com responsabilidade, seriedade, transparência e qualidade nos serviços prestados, uma vez que, para nós é de suma importância a satisfação de todos os clientes e usuários dos nossos serviços e produtos. Informamos que a gerente da agência Sra. Juliana Confortini entrou em contato com senhora para esclarecimentos necessários. A cooperativa solicita formalização por parte da instituição credora em relação aos documentos que precisam ser enviados, a fim de enviar os dados do contrato e saldo devedor para formalização do novo contrato de venda e compra, sendo que a cooperativa assinará como interveniente quitante. Referente ao extrato solicitado foi enviado em 04/07/2022 por e-mail. Certos de sua compreensão, reiteramos protestos de estima e consideração, e nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 28/06/2022 09:04:29 | 07/07/2022 13:47:00 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|--|--|--|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|

Relatório de Controles Internos e Conformidade 2º Sem. de 2021

| | | | | | | | | |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| 615423 | RECLAMAÇÃO | <p>O Sr. Manoel, associado à cooperativa 5042-Sicoob Unimais Centro Leste Pta, localizada em Valinhos - SP, reclama que está recebendo SMS com a senha do cartão há mais de 15 dias, mas não recebe nenhum cartão. Cooperado informa que entrou em contato com a CAS central de atendimento Sicoob hoje, dia 28/06/2022, por volta do horário de 10h15min, pelo número 40001111 foi atendido por um atendente, mas não anotou o protocolo. Após expor o ocorrido, foi informado que seria necessário entrar em contato com a sua cooperativa, mas não questionou e não anotou o número para contato. Diante do exposto, deixa registrado a sua reclamação referente à demora na entrega de seu cartão. Número de origem da ligação: (19) 98836-9807</p> | Cartão de Crédito>>Entrega de Cartão>> | <p>Agradecemos o contato com a Ouvidoria Sicoob. Referência: Entrega de cartão Postamos a seguir resposta da cooperativa - Sicoob Unimais Centro Leste PTA - 5042 “Em atenção ao registro de sua manifestação informamos primeiramente que esta cooperativa de crédito, tem como objetivo primordial a atuação com responsabilidade, seriedade, transparência e qualidade nos serviços prestados, uma vez que, para nós é de suma importância a satisfação de todos os clientes e usuários dos nossos serviços e produtos. Conforme verificado através do rastreio do Correios, houve várias tentativas de entrega do cartão na residência do senhor em Valinhos, porém sem sucesso, assim o cartão foi enviado para a sede localizada na cidade de Rio Claro. Informamos que o cartão foi entregue ao senhor em 30/06/2022 com o suporte necessário. Certos de sua compreensão, nos colocamos à disposição pelo telefone (19) 35227600. Fundamentados em uma postura que valoriza a cooperação para o desenvolvimento mútuo, agradecemos o envio de sua manifestação.”</p> | 28/06/2022 10:25:28 | 06/07/2022 17:10:32 | PROCEDENTE SOLUCIONADA | MENOR QUE DEZ DIAS UTEIS |
|--------|------------|---|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|

Anexo 05 – Reclame Aqui

| Chamado - ID | Singular | Data de abertura do chamado | Prazo de Resposta | Assunto | Observações |
|--------------|----------|-----------------------------|-------------------|--|-------------|
| 143341249 | 5042 | 16/05/2022 | 18/05/2022 | <p>Apenas quero pagar</p> <p>Desde no mês de Dezembro de 2021 estamos tentando fazer acordo, para que possa pagar , mas a Sicoob se nega de fazer acordo !</p> <p>Poxa quero pagar..</p> | FINALIZADO |