

# Direitos e Deveres dos Cooperados

Art. 9º. São direitos dos associados:

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

II. ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais e/ou regulamentares pertinentes;

III. propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;

IV. beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela Cooperativa, observadas as regras estatutárias e os instrumentos de regulação;

V. examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvados aqueles protegidos por sigilo;

VI. tomar conhecimento dos normativos internos da Cooperativa;

VII. demitir-se da Cooperativa quando lhe convier.

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

# Direitos e Deveres dos Cooperados

Art. 10º. São deveres dos associados:

I. satisfazer, pontualmente, os compromissos que contrair com a Cooperativa;

II. cumprir as disposições deste Estatuto Social, dos regimentos internos, das deliberações das Assembleias Gerais, do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, bem como dos instrumentos de normatização sistêmicos destinados direta ou indiretamente aos associados;

III. zelar pelos valores morais, éticos, sociais e materiais da Cooperativa;

IV. respeitar as boas práticas de movimentação financeira, tendo sempre em vista que a cooperação é obra de interesse comum ao qual não se deve sobrepor interesses individuais;

V. realizar suas operações financeiras preferencialmente na Cooperativa, mantendo suas informações cadastrais atualizadas;

VI. não desviar a aplicação de recursos específicos obtidos na Cooperativa para finalidades não propostas nos financiamentos, permitindo, quando for o caso, ampla fiscalização da Cooperativa, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras envolvidas na concessão;

VII. comunicar, por meio do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitude do Sicoob, sem a necessidade de se identificar, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Cooperativa.



# Dúvidas? Reclamações? Sugestões?

## Central de Atendimento

Dúvidas, reclamações, sugestões, informações, suporte e roubo ou perda de cartão

- Canais de autoatendimento
- Cartões
- Crédito Imobiliário

**4000 1111\***  
Capitais e regiões metropolitanas

- Coopera
- Consórcios
- Seguros

**0800 642 0000**  
Demais localidades

- Previdência
- Sipag, Sipaguinha e App Sipag
- Associação digital

## Central de Atendimento Sicoobcard Black

Dúvidas, roubo ou perda do cartão

**4007 1289\***  
Capitais e regiões metropolitanas

**0800 704 8989**  
Demais localidades  
Atendimento 24 horas

Exterior a cobrar  
**(55 61) 3030 6767**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

## Central de Atendimento Coopcerto

Dúvidas, consultas e suporte para empresas e usuários

**4007 1253\***  
Capitais e regiões metropolitanas

**0800 600 8253**  
Demais localidades  
Atendimento 24 horas

Ouvidoria  
**0800 646 4001**  
De segunda a sexta, das 9h às 18h

## SAC

Informações, dúvidas, reclamações e comunicação de ocorrência de fraude

**0800 724 4420**  
Atendimento 24 horas

## Ouvidoria

Caso já tenha procurado os canais de atendimento e a solução não tenha atendido suas expectativas, entre em contato com a Ouvidoria.

Reclamações, elogios e sugestões  
**0800 725 0996**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

**Deficientes auditivos ou de fala**  
**0800 940 0458**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h

Para saber sobre os demais produtos, entre em contato com sua cooperativa ou consulte [www.sicoob.com.br](http://www.sicoob.com.br)

\*Caso a localidade não possua o serviço 4000 ou 4007 é necessário informar o número da operadora mais o DDD 61, como por exemplo: (0 xx 61 4000 1111).



# Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque

A cooperativa receberá o pagamento de várias contas (de cooperados) com o mesmo cheque desde que sacados contra a própria cooperativa, mediante conferência da assinatura e existência de saldo suficiente para o pagamento.

# Sistema de Informações de Crédito (SCR)

O SCR é um sistema administrado pelo Banco Central do Brasil (BCB), que disponibiliza informações sobre operações de crédito para fins de monitoramento do crédito no sistema financeiro e para o exercício das atividades de fiscalização do BCB, bem como para propiciar o intercâmbio de informações entre instituições financeiras sobre o montante de responsabilidades de clientes em operações de crédito.

O sistema é alimentado pelas próprias instituições mediante as informações prestadas por seus cooperados no momento da contratação das operações.

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

O cooperado pode consultar as informações sobre seus dados diretamente pela internet, no BCB ou nas instituições financeiras. Caso o cooperado verifique algum erro em seus dados ou divergência nas informações cadastradas, é necessário solicitar a retificação à instituição financeira responsável pela informação cadastrada e também ao BCB.

No SCR são armazenadas as seguintes informações:

- a) empréstimos e financiamentos;
- b) adiantamentos;
- c) operações de arrendamento mercantil;
- d) prestação de aval, fiança, coobrigação ou qualquer outra modalidade de garantia pessoal do cumprimento de obrigação financeira de terceiros;
- e) compromissos de crédito não canceláveis incondicional e unilateralmente pela instituição concedente;
- f) operações de crédito que tenham sido objeto de negociação com retenção substancial de riscos e de benefícios ou de controle;
- g) créditos contratados com recursos a liberar;
- h) créditos baixados como prejuízo;
- i) operações com instrumentos de pagamento pós-pagos;
- j) operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica;
- k) outras operações ou contratos com características de crédito, que sejam assim reconhecidos pelo BCB.

Resolução CMN nº 4.571/2017.

# Conta salário

A conta salário é um tipo de conta de registro destinada a depósito de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares.

A conta salário não admite outro tipo de depósito além dos créditos da entidade pagadora, não é movimentável por cheques e não oferece ao cooperado os serviços de cartões de crédito, financiamentos e empréstimos.

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

Podem ser realizadas as seguintes movimentações em conta salário:

- a) saques em terminais de autoatendimento, diretamente nos guichês de caixa, inclusive em ponto de atendimento de correspondente no país, ou por qualquer outro meio previsto no instrumento contratual firmado entre a instituição financeira e a entidade contratante;
- b) pagamentos com uso de cartão magnético com função de débito;
- c) liquidação de contas, faturas ou quaisquer outros documentos representativos de dívidas, inclusive mediante débito automático.

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

- a) fornecimento de cartão magnético;
- b) realização de até 5 (cinco) saques, por evento de crédito;

- c) acesso, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, a pelo menos 2 (duas) consultas mensais ao saldo;
- d) fornecimento, por meio de terminais de autoatendimento ou diretamente no guichê de caixa, de pelo menos 2 (dois) extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos 30 (trinta) dias;
- e) manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação;
- f) realização de compras, mediante lançamento de débito, nas redes credenciadas.

Outras informações: [http://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq\\_contasalario\\_portabilidade](http://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_contasalario_portabilidade)

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos na cooperativa.

Resoluções CMN nº 3.402/2006, 3.424/2006, 4.639/2018 e 4.684/2018 e Circulares BCB nº 3.336/2006, 3.338/2006 e 3.900/2018.



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

Lei nº 12.291/2010

# Tarifas de Prestação de Serviços para Pessoas Naturais e Jurídicas

|            | LISTA DE SERVIÇOS  | CANAIS DE ENTREGA                                      | SIGLA NO EXTRATO  | VALOR  |   |
|------------|--|--|---|--|---|
| <b>1.</b>  | <b>CADASTRO</b>  |  |   |  |   |
| 1.1        | Confecção de cadastro para início de relacionamento  |  | Cadastro  | Isento   |   |
| 1.2        | Renovação de cadastro  |  | Renovação de Cadastro   | Isento   |   |
| <b>2.</b>  | <b>CONTA DE DEPÓSITOS</b>  |  |   |  |   |
| <b>2.1</b> | <b>Cartão</b>  |  |   |  |   |
| 2.1.1      | Fornecimento de 2.ª via de cartão com função de débito   |  | 2.ª Via - Cartão de Débito  | R\$ 10,00  |   |
| 2.1.2      | Fornecimento de 2.ª via de cartão com função de movimentação de conta-poupança                                     |  | 2.ª Via - Cartão de Poupança  | N/A  |   |
| <b>2.2</b> | <b>Cheque</b>  |  |   |  |   |
| 2.2.1      | Exclusão do cadastro de eminentes em cheques sem fundo (CCF)   |  | Exclusão CCF  | R\$ 29,00  |   |
| 2.2.2      | Contraordem (ou revogação) e oposição/cheque devolvido (ou sustação) ao pagamento do cheque                        |  | Sustação/Revogação  | R\$ 14,35  |   |
| 2.2.3      | Folha de cheque  |  | -   | R\$ 1,20   |   |
| 2.2.4      | Cheque administrativo  |  | Cheque Administrativo   | R\$ 20,00  |   |
| 2.2.5      | Cheque de transferência bancária (TB e TBG)  |  | Cheque TB/TBG   | Isento   |   |
| 2.2.6      | Cheque visado  |  | Cheque Visado   | N/A  |   |
| 2.2.7      | Cobrança de cheque por compensação com valor igual ou superior a R\$ 5.000,00 até R\$ 249.999,99 - Pessoa Jurídica |  | Cobrança de Cheque  | 0,11%  |   |
| <b>2.3</b> | <b>Saque</b>   |  |   |  |   |
| 2.3.1      | Saque da conta de depósito à vista e de poupança   | Presencial ou pessoal                                  | SAQUE pessoal sem utilização de cartão  | R\$ 4,00   |   |
|            |  | Terminal de autoatendimento                            | SAQUE terminal  | Isento para os 4 primeiros saques a.m                |   |
| 2.3.2      | Saque efetuado através de cartão   | Cartão   |   | Isento para os 4 primeiros saques                    |   |
|            |  | Cartões com bandeira: Cabal, MasterCard e Visa         | Banco24Horas  | Rede Compartilhada                                   | Rede Cirrus – cartões MasterCard e Rede Plus - cartões Visa |
|            | Saque na função débito   | R\$ 4,49   | R\$ 6,46  | Saque no Brasil - função débito                      | R\$ 6,00  |
|            | Saque na função crédito  | R\$ 8,58   |   | Saque no Brasil - função crédito                     | R\$ 7,00  |
|            | Consultas  | R\$ 1,85   | R\$ 2,10  | Saque no exterior                                    | R\$ 7,40  |
|            | Ocorrências/Transações rejeitadas  | R\$ 1,98   | R\$ 2,10  | Transações rejeitadas e/ou consultas - função débito | R\$ 1,30  |
|            |  |  |   | Saque rejeitado (apenas cartão Sicoob Salário Total) | R\$ 1,00  |
|            | Isenções de Saque que são válidas somente para PESSOA FÍSICA   |  | Cobrança de tarifa por saque reajustada, conforme determina Tecban e Rede Cirrus. |  |   |
| <b>2.4</b> | <b>Depósito</b>  |  |   |  |   |
| 2.4.1      | Depósito identificado  |  | Depósito identificado   | Isento   |   |
| <b>2.5</b> | <b>Consulta</b>  |  |   |  |   |
| 2.5.1      | Fornecimento de extrato mensal da conta de depósito à vista e de poupança  | Presencial ou pessoal                                  | EXTRATO mês (P)   | R\$ 2,50   |   |
|            |  | Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos | EXTRATO mês (E)   | R\$ 2,50   |   |
|            |  | Correspondente bancário                                | EXTRATO mês (C)   | N/A  |   |
| 2.5.2      | Fornecimento de extrato mensal da conta de depósitos à vista para um período                                       | Presencial ou pessoal                                  | EXTRATO movimento (P)   | R\$ 2,50   |   |
|            |  | Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos | EXTRATO movimento (E)   | R\$ 2,50   |   |
| 2.5.3      | Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado   |  | MICROFILME  | R\$ 11,00  |   |

# Tarifas de Prestação de Serviços para Pessoas Naturais e Jurídicas

## 3. TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS

|   |   |                       |           |
|---|---|-----------------------|-----------|
| 3.1 Transferência por meio de DOC/TED                 | Presencial ou pessoal   | DOC/TED pessoal       | R\$ 12,00 |
|   | Terminal de autoatendimento   | DOC/TED eletrônico    | R\$ 12,00 |
|   | Internet e mobile   | DOC/TED internet      | R\$ 12,00 |
| 3.2 Transferência agendada por meio de DOC/TED        | Presencial ou pessoal   | DOC/TED agendado (P)  | R\$ 12,00 |
|   | Terminal de autoatendimento   | DOC/TED agendado (E)  | R\$ 12,00 |
|   | Internet e mobile   | DOC/TED agendado (I)  | R\$ 12,00 |
| 3.3 Transferência entre contas na própria instituição | Presencial ou pessoal   | Transf. Recurso (P)   | R\$ 7,00  |
|   | Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos, como internet | Transf. Recurso (E/I) | R\$ 7,00  |
| 3.4 Ordem de pagamento                                |   | Ordem de Pagamento    | Isento    |

## 4. OPERAÇÕES DE CRÉDITO

|  |  |                     |               |
|--|--|---------------------|---------------|
| 4.1 Concessão de adiantamento ao depositante |  | Adiant. Depositante | R\$ 50,00     |
| 4.2 Carta fiança                             |  |                     | R\$ 1.000,00  |
| 4.3 Tarifa de TAC de Crédito                 | 0,3% sobre o valor da operação limitado a 99.999,99<br>(Inovata e Inovati, Inovato e Inovata e Inovta e Inovtados) |                     | R\$ 99.999,99 |
| 4.4 Tarifa de Borderô de Desconto            |  |                     | R\$ 20,00     |

## 5. REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DIFERENCIADOS

|   |          |   |                             |
|---|----------|---|-----------------------------|
| 5.1 Fornecimento de 1.ª via de cartão de crédito  |          | 1.ª Via do Cartão de Crédito                  | Isento                      |
| 5.2 Fornecimento de 2.ª via de cartão de crédito  |          | 2.ª Via do Cartão de Crédito                  | R\$ 9,00                    |
| 5.3 Coleta e entrega em domicílio ou outro local (só nas agências de São Paulo)                     | Courier  | Coleta/Entrega                                | R\$ 6,00                    |
| 5.4 Coleta e entrega em domicílio ou outro local - contas pagas (somente nas agências de São Paulo) | Correios | Correspondência Contas                        | R\$ 1,00                    |
| 5.5 Coleta e entrega em domicílio ou outro local - aviso saldo devedor/CCF                          | Correios | Correspondência CCF/Sd. Devedor               | R\$ 10,00                   |
| 5.6 Substituição de bens recebidos em garantia  |          | Substituição Bem                              | R\$ 100,00                  |
| 5.7 Avaliação de bens recebidos em garantia   |          | Avaliação Bem                                 | R\$ 1.200,00 mais eventuais |
| 5.8 Análise técnico-jurídica  |          | Análise Jurídica                              | Isento                      |
| 5.9 Cópia ou 2.ª via de comprovantes e documentos   |          | Cópia ou 2.ª Via de Comprovantes e Documentos | R\$ 10,00                   |
| 5.10 Fornecimento de atestados, certificados e declarações  |          | Declaração                                    | R\$ 50,00                   |
| 5.11 Custódia - inclusão  |          | Inclusão Custódia                             | R\$ 0,20                    |
| 5.12 Custódia - resgate   |          | Exclusão Custódia                             | R\$ 0,20                    |
| 5.13 Adiantamento de contrato   |          | Adiantamento de Contrato                      | Isento                      |
| 5.14 Aviso automático de movimentação de conta  |          | Aviso Automático                              | Isento                      |
| 5.15 Carta de Anuência  |          |   | R\$ 10,00                   |
| 5.16 Tarifa de Lançamento Conta Salário   |          |   | R\$ 1,50                    |

Banco Central do Brasil  
145 (custo de uma ligação local)  
Horário de atendimento: segunda a sexta, das 8h às 20h

(P) Pessoal - (E) Eletrônico - (C) Correspondente Bancário - (I) Internet - (N/A) Não se Aplica  
Ouvidoria Sicoob: 0800 725 0996

# Tarifas Pessoa Física

## PACOTE DE TARIFAS PESSOA FÍSICA

| Produtos e Serviços - Mensais  | Valor Individual (R\$)* | Quantidade Incluída no Pacote | Quantidade de Serviços Gratuitos no Mês** |
|--|-------------------------|-------------------------------|---|
| <b>Conta de Depósitos - Cartão</b>   |                         |                               |   |
| Fornecimento de 2ª via de cartão com função débito   | 0,00                    | 0                             | 0   |
| <b>Conta de Depósitos - Cheque</b>   |                         |                               |   |
| Contra-ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento do cheque                    | 14,35                   | 5                             | 0   |
| Fornecimento de Folha de Cheque  | 0,00                    | ILIMITADO                     | +1  |
| Tar. ref. Cheque Depositado celular  | 0,00                    | 0                             |   |
| Tarifa Referente a Impressão de folhas de cheques no ATM                                       | 0,00                    | 0                             |   |
| <b>Conta de Depósitos - Saque</b>  |                         |                               |   |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (correspondente)                             | 0,00                    | ILIMITADO                     | +1  |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)                                    | 0,00                    | ILIMITADO                     | +4  |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (autoatendimento)                            | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Saque realizado na Rede Cirrus   | 0,00                    | 0                             |   |
| Saque realizado na rede 24 horas   | 0,00                    | 0                             |   |
| Saque na rede compartilhada  | 0,00                    | 0                             |   |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança  | 0,00                    | 0                             |   |
| <b>Conta de Depósitos - Consulta</b>   |                         |                               |   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)    | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança              | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)           | 0,00                    | ILIMITADO                     | +2  |
| Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (eletrônico)        | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança (eletrônico) | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| <b>Transferência de Recursos</b>   |                         |                               |   |
| Transferência por meio de DOC (pessoal)  | 7,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de DOC  | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de DOC (internet)   | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0   |
| Transferência por meio de TED  | 7,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de TED (autoatendimento)  | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de TED (internet)   | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência entre contas na própria instituição (pessoal)                                    | 0,00                    | ILIMITADO                     | +2  |
| Transferência entre contas na própria instituição (autoatendimento)                            | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Valor total dos serviços, considerando sua utilização individual(R\$)***                       |                         |                               | 71,75                                     |
| Valor mensal cobrado pelo pacote (R\$)   |                         |                               | 30,00                                     |
| Economia em relação a utilização (R\$)   |                         |                               | 41,75                                     |

\* Valor individual de tarifa utilizado no somatório das tarifas individuais. Para efeito de cálculo do "Valor total dos serviços, considerando sua utilização individual (R\$)" é considerada a tarifa correspondente ao canal de entrega de menor valor.

\*\* Gratuitades estabelecidas pelo art. 2º da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010.

\*\*\* Excluídos os eventos gratuitos (Serviços Essenciais).

## Tarifas Pessoa Jurídica

### PACOTE DE TARIFAS PESSOA JURÍDICA

| Produtos e Serviços - Mensais  | Valor Individual (R\$)* | Quantidade Incluída no Pacote | Quantidade de Serviços Gratuitos no Mês |
|--|-------------------------|-------------------------------|---|
| <b>Conta de Depósitos - Cheque</b>   |                         |                               |   |
| Fornecimento de Folha de Cheque  | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0                                       |
| Contra-ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque                    | 14,35                   | 5                             |   |
| <b>Conta de Depósitos - Saque</b>  |                         |                               |   |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)                                    | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0                                       |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (autoatendimento)                            | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Saque de conta de depósitos à vista e de poupança (correspondente)                             | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| <b>Conta de Depósitos - Consulta</b>   |                         |                               |   |
| Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)           | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0                                       |
| Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança (eletrônico)        | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança (pessoal)    | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança (eletrônico) | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança              | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| <b>Transferência de Recursos</b>   |                         |                               |   |
| Transferência entre contas na própria instituição (pessoal)                                    | 0,00                    | ILIMITADO                     | 0                                       |
| Transferência entre contas na própria instituição (autoatendimento)                            | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de DOC (pessoal)  | 7,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de DOC  | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de DOC (internet)   | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de TED  | 7,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de TED (autoatendimento)  | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Transferência por meio de TED (internet)   | 0,00                    | ILIMITADO                     |   |
| Valor total dos serviços, considerando sua utilização individual(R\$)                          |                         |                               |   |
| Valor mensal cobrado pelo pacote (R\$)   |                         |                               | R\$ 50,00                               |
| Economia em relação a utilização (R\$)   |                         |                               | R\$ 21,75                               |

\* Valor individual de tarifa utilizado no somatório das tarifas individuais. Para efeito de cálculo do "Valor total dos serviços, considerando sua utilização (R\$)" é considerada a tarifa correspondente ao canal de entrega de menor valor.

# Cartão de Crédito

## Tabela de Parametrização dos Cartões Sicoob - Sicoobcard

### CARTÃO MASTERCARD SICOOB UNIMAIS METROPOLITANA

|               | ANUIDADE     |                    |            | Valor das Parcelas Adicional | Qtd. de Parcelas | Benefício  |
|---------------|--------------|--------------------|------------|------------------------------|------------------|--|
|               | Titularidade | Valor das Parcelas | Adicional  |                              |                  |  |
| Débito        | R\$ -        | -                  | R\$ -      | -                            | -                | -  |
| Clássico      | R\$ 130,80   | R\$ 10,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard Global Service - COMPROU ZEROU   |
| Gold          | R\$ 238,80   | R\$ 19,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard Global Service - COMPROU ZEROU   |
| Platinum      | R\$ 358,80   | R\$ 29,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard/Global Service/Concierge/Experiências Exclusivas em Viagens <sup>3</sup> - COMPROU ZEROU |
| Black         | R\$ 1.100,00 | R\$ 91,67          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard/Global Service/Concierge/Experiências Exclusivas em Viagens <sup>3</sup> - COMPROU ZEROU |
| Black Merit   | R\$ 1.500,00 | R\$ 125,00         | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard/Global Service/Concierge/Experiências Exclusivas em Viagens <sup>3</sup> - COMPROU ZEROU |
| Empresarial   | R\$ 186,00   | R\$ 15,50          | R\$ 186,00 | R\$ 15,50                    | 12               | Sicoobcard Prêmios/MasterCard Surpreenda/MasterCard/Global Service/Serviços Empresariais Exclusivos COMPROU ZEROU <sup>3</sup>               |
| Minha Empresa | R\$ 118,80   | R\$ 9,90           | R\$ 118,80 | R\$ 9,90                     | 12               | MasterCard Surpreenda/MasterCard/Global Service/Serviços Empresariais Exclusivos <sup>3</sup>  |

### CARTÃO VISA SICOOB UNIMAIS METROPOLITANA

|               | ANUIDADE     |                    |            | Valor das Parcelas Adicional | Qtd. de Parcelas | Benefício   |
|---------------|--------------|--------------------|------------|------------------------------|------------------|---|
|               | Titularidade | Valor das Parcelas | Adicional  |                              |                  |   |
| Débito        | R\$ -        | -                  | R\$ -      | -                            | -                | -   |
| Clássico      | R\$ 130,80   | R\$ 10,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/Vai de Visa - COMPROU ZEROU  |
| Gold          | R\$ 238,80   | R\$ 19,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/Vai de Visa - COMPROU ZEROU  |
| Platinum      | R\$ 358,80   | R\$ 29,90          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/Vai de Visa/Vantagens Exclusivas para Compras e Viagens <sup>2</sup> COMPROU ZEROU |
| Infinite      | R\$ 1100,00  | R\$ 91,67          | R\$ -      | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios/Vai de Visa/Vantagens Exclusivas para Compras e Viagens <sup>2</sup> COMPROU ZEROU |
| Minha Empresa | R\$ 118,80   | R\$ 9,90           | R\$ 118,80 | R\$ 9,90                     | 12               | Vai de Visa/Serviço de assistência em viagem  |

### CARTÃO CABAL SICOOB UNIMAIS METROPOLITANA

|           | ANUIDADE     |           |                              | Qtd. de Parcelas | Benefício                          |
|-----------|--------------|-----------|------------------------------|------------------|------------------------------------|
|           | Titularidade | Adicional | Valor das Parcelas Adicional |                  |                                    |
| Débito    | R\$ -        | R\$ -     | -                            | -                | -                                  |
| Essencial | R\$ 58,80    | R\$ -     | -                            | 12               | COMPROU ZEROU                      |
| Clássico  | R\$ 82,80    | R\$ -     | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios - COMPROU ZEROU |
| Gold      | R\$ 238,80   | R\$ -     | -                            | 12               | Sicoobcard Prêmios - COMPROU ZEROU |

# Divulgação de prestação de serviços por cooperativa

## Pessoa Física

Abertura de Conta Corrente  
Abertura de Conta Poupança  
Cobrança  
Redesconto de Cheques  
Saque Digital  
DDA (Débito Direto Autorizado)  
Débito Automático  
Desconto de Cheques  
Recebimento de Boletos e Convênios  
Recebimento de Benefício INSS  
Recarga de Celular  
Emissão 2ª via de boletos  
Portabilidade Salarial  
Portabilidade de Crédito Consig INSS  
Transferência entre contas Sicoob  
Transferência entre Bancos (Ted e Doc)  
Microfilmagem de Documentos  
Recebimento de Depósitos

## Pessoa Jurídica

Abertura de Conta Corrente  
Abertura de Conta Poupança  
Cobrança  
Redesconto de Cheques  
Folha de pagamento  
DDA (Débito Direto Autorizado)  
Débito Automático  
Recarga de Celular  
Recebimento de Boletos e Convênios  
Emissão 2ª via de boletos  
Transferência entre contas Sicoob  
Transferência entre Bancos (Ted e Doc)  
Microfilmagem de Documentos  
Recebimento de Depósitos

# Atendimento Prioritário



Atendimento prioritário à pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos, nos termos da Lei nº 10.048, de 8/11/2000, e à pessoas com Transtorno de Autismo, de acordo com a Lei nº 23.414, de 18/9/2019.

Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos, nos termos da lei nº 13.466/2017.



# Recebimento de boletos de pagamento em espécie

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

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

Resolução CMN nº 4.648, de 28/3/2018.

# Saque e pagamento em espécie

As instituições financeiras devem requerer sacadores de seus cooperados e sacadores não cooperados, solicitação de provisionamento com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência, das operações de saques, inclusive as realizadas por meio de cheque, de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais). As operações de saque citadas devem ser consideradas individualmente, para efeitos de observação desse limite de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

No caso de saque em espécie a ser realizado por meio de cheque por sacador não cooperado, a solicitação de provisionamento deve ser realizada exclusivamente em PAs.

Circular BSB nº 3.978/2020.

# Portabilidade de operações de crédito

O artigo 13, da Resolução CMN 4.292/13, refere-se à necessidade de divulgação aos associados/clientes quanto ao seu direito ao exercício da portabilidade.

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

Para trazer a operação para o Sicoob:

1. Informe-se sobre o número do contrato, saldo devedor e quantidade de parcelas ou solicite o demonstrativo de evolução da dívida junto à instituição credora.
2. Apresente essas informações na sua cooperativa.

Para transferir para outra instituição financeira:

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

# Devolução de cheque depositado

O cheque devolvido deve estar à disposição do cooperado/cliente depositante em até 1 dia útil, a partir do fim do prazo de bloqueio, na dependência da instituição financeira em que o cheque foi acolhido.

A instituição financeira deverá, mediante requisição do cooperado/cliente, disponibilizar o cheque devolvido na dependência da instituição financeira com a qual ele mantenha relacionamento, em até:

- **2 dias úteis** a partir da data de requisição, **no caso de depósito feito na mesma praça da dependência** de relacionamento do cooperado/cliente;
- **7 dias úteis** a partir da data de requisição, **no caso de depósito feito em praça distinta** daquela onde está situada a dependência de relacionamento do cooperado/cliente.

O cheque pode ser devolvido em outra dependência, mediante acordo entre o cooperado/cliente e o remetente, não estando a devolução do documento ao cooperado/cliente sujeita a prazo regulamentar.

Circular BCB nº 3.532/2011 alterada pela Resolução BCB nº 18, de 22/9/2020.

# Conheça os principais golpes e fique atento:



## Boletos Falsos e golpe do DDA:

Antes de pagar um boleto, confirme os dados do beneficiário. Se houver divergências, não pague e contate o emissor. Nunca emita segunda via em site que não seja o da instituição financeira emissora do boleto.

Se receber um boleto de forma diferente da que costumeiramente o recebe de seu fornecedor, desconfie! Confirme junto ao beneficiário a legitimidade do documento antes de efetuar o pagamento, boletos falsos podem ser enviados por e-mail, mensagem de WhatsApp ou de texto informando sobre um suposto desconto e por isso solicitam que desconsiderem o pagamento do DDA. Dessa forma, ao efetuar o pagamento desse “novo boleto” os recursos são desviados para outro beneficiário e assim a dívida permanecerá.



## Golpe do Motoboy:

O golpista entra em contato se passando por funcionário do Sicoob e relata sobre uma suposta compra no seu cartão. Durante essa ligação solicita que informe sua senha para bloquear o cartão e oferece mandar um motoboy para recolher o cartão.

Caso receba uma ligação suspeita com informações sobre o seu cartão, desligue o telefone, aguarde alguns minutos e entre em contato com a Central de Atendimento que consta no verso do cartão. Lembre-se: o Sicoob não envia ninguém para retirar cartões no seu endereço.



## Golpe do WhatsApp:

Um novo golpe está ganhando força: a clonagem do WhatsApp. Por isso, ao receber qualquer solicitação de transação de familiar ou amigo, ligue pra pessoa por outro canal para confirmar se é ela mesmo.

Para você se proteger da clonagem, basta ativar a verificação em duas etapas. Saiba como em: [www.sicoob.com.br/seguranca](http://www.sicoob.com.br/seguranca).

Ah, nunca informe seu código de verificação do WhatsApp para ninguém.



## Mensagens falsas e links suspeitos:

Os fraudadores nesse caso conseguem seu endereço de e-mail ou número de telefone e enviam uma mensagem como se fosse o Sicoob, solicitando seus dados pessoais e senhas ou alertando sobre transações indevidas ou bloqueios da conta ou cartão. Ao clicar, você será direcionado a uma página falsa, criada para capturar suas informações ou permitir a instalação de softwares maliciosos (malwares), que podem alterar a configuração de segurança do computador e possibilitar o acesso remoto. Nunca clique no link ou responda a mensagens desse tipo.



## Falso depósito:

O fraudador informa que efetuou depósito indevido e, após enviar o comprovante falso, solicita que o cooperado devolva o valor ou a diferença. Mas quando o envelope depositado é conferido, está vazio. Desconfie de contatos desta natureza e, antes de agir, confirme se os valores estão desbloqueados em sua conta.

\*Inserir aqui a legislação distrital ou estadual em vigor.

# Atendimento a cooperados

Esta cooperativa presta os seguintes serviços a seus cooperados:

- **Contas**
- **Cartões**
- **Crédito**
- **Investimentos**
- **Seguros**
- **Consórcios**
- **Serviços**
- **Pagamentos**
- **Recebimentos**
- **Máquina de Cartões**

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

# Atendimento a cooperados e a não cooperados

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

- **Seguros**
- **Pagamentos**

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



# A Resolução BCB nº 194, de 24/2/2022, estabelece regras e critérios a serem adotados na execução dos serviços de saneamento do meio circulante.

Art. 6º As instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil que realizam operações de meio circulante deverão acolher do público em geral e substituir, sem ônus, por seu valor integral, ou acatar em pagamentos ou depósitos, as cédulas nacionais que se enquadrem em um ou mais dos seguintes critérios:

I - cédula com dimensão integral que apresente marcas, caracteres ou elementos estranhos que desfigurem suas características originais ou seus elementos de segurança;

II - cédula representada por fragmentos da cédula que, isoladamente, apresente área superior a 50% (cinquenta por cento) das suas dimensões originais;

III - cédula representada por dois fragmentos da mesma cédula, que apresentem, em cada um, a numeração idêntica e completa da cédula e juntos perfaçam área superior a 50 % (cinquenta por cento) das suas dimensões originais.

§ 1º As cédulas de que trata este artigo deverão ser encaminhadas pelas instituições autorizadas à instituição Custodiante para depósito ou troca e posterior destruição no Banco Central do Brasil.

§ 2º Os fragmentos de cédulas nacionais perderão o valor e não serão trocados pelo Banco Central do Brasil ou pelas instituições autorizadas quando não atenderem aos requisitos previstos nos incisos II e III do caput (vide exemplos no Anexo I).

§ 3º Perderão, também, o valor e não serão trocadas as cédulas reconstituídas por fragmento de cédula falsa, mesmo que a parte legítima possua mais da metade das dimensões originais.

Art. 7º As instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil que identificarem, em quaisquer de suas operações, moedas metálicas nacionais tortas, amassadas, corroídas, cortadas, furadas, fundidas ou fragmento de moeda metálica nacional com dimensões e peso superior a 50% (cinquenta por cento) dos padrões originais deverão encaminhá-las ao Banco Central do Brasil, para exame, separadas pelo valor facial e acondicionadas de acordo com regulamento próprio.

Art. 8º As moedas metálicas nacionais perderão o valor e não serão trocadas pelo Banco Central do Brasil quando se enquadrarem em uma ou mais situações abaixo enumeradas (vide exemplos no Anexo II):

I - dimensões ou peso igual ou inferior a 50% (cinquenta por cento) das dimensões ou do peso dos padrões originais;

II - anéis isolados oriundos de moedas bimetálicas; ou

III - em exame visual não possam ser identificadas como moeda, em decorrência dos danos provocados pelo uso excessivo ou por dano de outra natureza.

Publicado no Diário Oficial da União em 25/02/2022, Edição: 40, Seção: 1, Página: 129, pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil.

## Anexo I - Exemplo de fragmentos de cédula sem valor (art. 6º e § 2º)

Fragmento de cédula com dimensão inferior a 50% das dimensões originais.



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



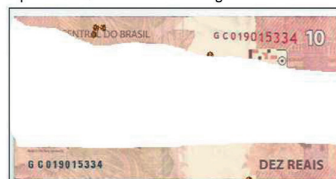
Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



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



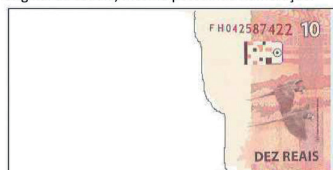
Fragmentos de cédula que, juntos, não perfazem área superior a 50% das dimensões originais.



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



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



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



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

