

# Direitos e Deveres dos Cooperados

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 delegado e demais cargos sociais, desde que atendidas às 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;

§ 1º Não pode votar e nem ser votado o associado pessoa natural que preste serviço em caráter não eventual à Cooperativa.

§ 2º O associado que aceitar e estabelecer relação empregatícia com a Cooperativa perde o direito de votar e ser votado, conforme previsto neste artigo, até que sejam aprovadas as contas do exercício em que ele deixou o emprego.

# Forma de distribuição das sobras e rateio das eventuais perdas

O balanço e os demonstrativos de sobras e perdas serão elaborados semestralmente, em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, devendo, também, ser elaborados balancetes de verificação mensais, devendo ser observado o seguinte para as sobras e perdas:

§ 1º As sobras, deduzidos os valores destinados à formação dos fundos obrigatórios, ficarão à disposição da Assembleia Geral, que deliberará:

I.pela distribuição entre os associados, proporcionalmente às operações realizadas com a Cooperativa segundo fórmula de cálculo estabelecida pela Assembleia Geral;

II.pela constituição de outros fundos ou destinação aos fundos existentes;

III.pela manutenção na conta sobras/perdas acumuladas;

IV.pela incorporação ao capital do associado, observada a proporcionalidade referida no inciso I deste artigo;

# Cobertura do FGCoop

Os depósitos dos cooperados do Sicoob Paulista possuem a cobertura do FGCoop.



# Serviços oferecidos na Agência



## Produtos e Serviços

**Produtos:** Conta corrente, conta salário, conta capital, Cartões, Crédito Consignado, Crédito Pessoal, Financiamentos, Investimentos RDC, LCI, LCA, Poupança, Previdência, Seguros, Consórcio.

**Serviços:** Saque sem cartão, DDA, Débito Automático, Pagamentos.



## Dependência mais próxima para prestação dos serviços eventualmente não disponíveis

Agência 15 - Rua Brasil, 1.368  
Centro | Dracena / SP



## Localização da sede

Sicoob Paulista - Unidade Administrativa  
Av. Joaquim Constantino, 2161 - 4º Andar



## Horário de Atendimento para cooperados e não cooperados

10h às 15h

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

Lei nº 12.291/2010

# Produtos e serviços e atendimento a cooperados e não cooperados



## Produtos e Serviços

**Produtos:** Conta corrente, conta salário, conta capital, Cartões, Crédito Consignado, Crédito Pessoal, Financiamentos, Investimentos RDC, LCI, LCA, Poupança, Previdência, Seguros, Consórcio.

**Serviços:** Saque sem cartão, DDA, Débito Automático, Pagamentos.



## Horário de Atendimento para cooperados e não cooperados

10h às 15h



# 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).



# Canal de comunicação de indícios de ilicitude

## Objetivo do canal de comunicação de indícios de ilicitude

O canal de comunicação de indícios de ilicitude tem por objetivo receber as informações de funcionários, colaboradores, associados/clientes, usuários de produtos e serviços, parceiros ou fornecedores, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

## Forma de registro

O formulário eletrônico, disponível na página da entidade na internet, é o meio utilizado para envio da comunicação sobre situações com de indícios de ilicitude.

O canal permite que o responsável pela comunicação realize o registro da situação sem se identificar, bastando selecionar a opção **Não autorizo minha identificação.**

A plataforma disponibilizada não permite a identificação da origem do acesso.

As comunicações em que os dados do responsável pela comunicação forem informados poderão receber resposta da instituição envolvida.



# Condições de aceitação ou não de pagamento com cheque e recepção de cheque, de ficha de compensação, documentos, contas e outros

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

Não serão aceitos para pagamentos ou depósitos cheques rasurados, rasgados, ilegíveis, prescritos ou com suspeitas de fraudes. Também não serão aceitos, nas mesmas condições, fichas de compensação, boletos bancários, guias de convênios públicos, contas de telefone, água e energia elétrica.

Lei nº 7.357/1985, Lei nº 8.078/1990, Resoluções CMN nº 1.764/1990 e 3.972/2011 e Circular BCB nº 3.535/2011.

# Horário de funcionamento

Horário de funcionamento da agência da 10h as 15h de segunda a sexta exceto feriados.

# Canal de comunicação de indícios de ilicitude do Sicoob:

## **Objetivo do canal de comunicação de indícios de ilicitude**

O canal de comunicação de indícios de ilicitude tem por objetivo receber as informações de funcionários, colaboradores, associados/clientes, usuários de produtos e serviços, parceiros ou fornecedores, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.

## **Forma de registro**

O formulário eletrônico, disponível na página da entidade na internet, é o meio utilizado para envio da comunicação sobre situações com de indícios de ilicitude.

O canal permite que o responsável pela comunicação realize o registro da situação sem se identificar, bastando selecionar a opção Não autorizo minha identificação.

A plataforma disponibilizada não permite a identificação da origem do acesso.

As comunicações em que os dados do responsável pela comunicação

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

# 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.

# 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.



# 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.

# Portabilidade de operações de crédito

O cliente tem a possibilidade de transferir a dívida de um empréstimo ou financiamento contratado em uma determinada instituição financeira para outra. Com a transferência, a taxa de juros pode sofrer alterações, mas o valor e o prazo do contrato devem ser idênticos ao saldo devedor e ao prazo remanescente da operação.

Caso o cliente queira fazer a portabilidade de seus contratos para outro banco é necessário ir até a agência onde fez o empréstimo para solicitar o saldo devedor e os dados do contrato, conforme estabelece a Resolução 5057/2022, do Bacen.

# PACOTES PESSOA JURÍDICA.



Produtos e serviços mais usuais	Unidade	Periodicidade	Valor
<b>1. Cadastro</b>			
1.1 - Confeção de ficha cadastral	por cliente	por evento	-
1.2 - Renovação de ficha cadastral	por cliente	a cada 90 dias	R\$15,00
1.3 - Consultas a serviços de proteção ao crédito	por consulta	por evento	-
<b>2. Cartão Magnético</b>			
2.1 - Comum, para débito, saque e consultas	por cartão	a cada 30 dias	-
2.2 - Débito, saque e garantia de cheque-anuidade do contrato	por cartão	a cada 360 dias	-
2.3 - Débito, saque e garantia de cheque-confeção do cartão	por cartão	por evento	-
2.4 - Cartão múltiplo-nacional-anuidade do contrato	por cartão	a cada 360 dias	R\$120,00
2.5 - Cartão múltiplo-nacional-confeção do cartão	por cartão	por evento	-
2.6 - Cartão múltiplo-internacional-anuidade do contrato	por cartão	a cada 360 dias	R\$180,00
2.7 - Cartão múltiplo-internacional-confeção do cartão	por cartão	por evento	-
2.8 - Cartão múltiplo adicional-nacional-anuidade do contrato	por cartão	a cada 360 dias	R\$120,00
2.9 - Cartão múltiplo adicional-nacional-confeção do cartão	por cartão	por evento	-
2.10 - Cartão múltiplo adicional-intern.-anuidade do contrato	por cartão	a cada 360 dias	R\$180,00
2.11 - Cartão múltiplo adicional-Intern.-confeção do cartão	por cartão	por evento	-
<b>3. Cheque</b>			
3.1 - Talão-10 folhas	por talão	por evento	R\$10,00
3.2 - Talão-20 folhas (segundo talão no mês)	por talão	por evento	R\$20,00
3.2 - Talão-20 folhas (segundo talão no mês)	por cheque	por evento	R\$25,00
3.3 - Cheque administrativo	por cheque	por evento	R\$3,00
3.4 - Cheque avulso	por cheque	por evento	R\$29,00
3.5 - Cheque devolvido por insuficiência de fundos	por cheque	por evento	R\$36,25
3.6 - Oposição/sustação de pagamento de cheque	por cheque	por evento	R\$39,75
3.8 - Inclusão no Cadastro de Cheques sem Fundo	por cheque	por evento	R\$39,75
3.9 - Exclusão do Cadastro de Cheques sem Fundo	por cheque	por evento	-
3.10 - Cobrança de cheque por compensação	por cheque	por evento	-
3.11 - Cheque TB (Transferência Bancária sem CPMF)	por cheque	por evento	-
3.12 - Cheque Administrativo com vl.igual ou superior a R\$5.000,00 (vl.fx.+%)	por cheque	por evento	-
3.13 - Cobrança de Cheque por compensação com Vl. = ou > R\$ 5.000,00(Vl.fx.+%)	por cheque	por evento	R\$0,08
3.14 - Cheque TB com valor igual ou superior R\$ 5.000,00 (vl.fx.+%)	por cheque	por evento	-
<b>4. Conta Corrente</b>			
4.1 - Abertura de conta	por conta	por evento	-
4.2 - Manutenção de conta ativa	por conta	a cada 30 dias	-
4.3 - Manutenção de conta inativa	por conta	a cada 30 dias	-
4.4 - Adiant. a deposit., incl. excesso limite de ch. especial	por operação	por evento	-
4.5 - Concessão de cheque especial/conta garantida	por conta	por evento	R\$99,00
4.6 - Renovação de cheque especial/conta garantida	por conta	a cada 30 dias	R\$99,00
4.7 - Débito autorizado em conta-corrente	por operação	por evento	-
<b>5. Movimentação de Recursos</b>			
5.1 - Saque em caixa automática externa/banco 24 horas	por saque	por evento	R\$7,90
5.2 - Emissão de DOC C	por operação	por evento	R\$9,00
5.3 - Emissão de DOC D	por operação	por evento	R\$9,00
5.4 - Ordem de Pagamento	por operação	por evento	-
5.5 - Depósito em outra agência	por operação	por evento	-
5.6 - Transferência Eletrônica Disponível - TED	por operação	por evento	R\$9,00
<b>6. Extrato de Conta</b>			
6.1 - Em terminal eletrônico	por emissão	por evento	R\$0,50
6.2 - Por outros meios	por emissão	por evento	R\$1,50
6.3 - Cópias de micro	por emissão	por evento	R\$5,00
<b>7. Cobrança</b>			
7.1 - Entrada por borderô (listagem de títulos)	por título	por evento	-
7.2 - Entrada por meio magnético	por título	por evento	-
7.3 - Entrada sem registro - por boleto emitido pelo cliente	por título	por evento	-
7.4 - Manutenção de título vencido	por título	a cada 30 dias	-
7.5 - Envio para protesto	por título	por evento	-
7.6 - Sustação de protesto	por título	por evento	-
7.7 - Devolução de título	por título	por evento	-
<b>8. Créditos</b>			
8.1 - Abertura de crédito	por operação	por evento	-
8.2 - Renegociação de dívida	por operação	por evento	-
8.3 - Substituição de garantia	por operação	por evento	-
8.4 - Custódia de cheque pré-datado	por operação	por evento	R\$0,50
8.5 - Rescisão Contratual (Quitação Antecipada)	por operação	por evento	-
<b>9. Outros Serviços</b>			
9.1 - Segunda via de documento	por cópia	por evento	-
9.2 - Ressarcimento de despesas-telefonema	por chamada	por evento	-
9.3 - Ressarcimento de despesas-fax	por folha	por evento	-
9.4 - Envolvimento de documentos	por envelope	por evento	-
9.5 - Pagamento de funcionários via relação	por funcionário	por evento	-
9.6 - Pagamento de funcionários via meio magnético	por funcionário	por evento	-

Tarifa Depósito Cheque Autoatendimento	5,00
Retirada Exterior	7,85
Tarifa Abono De Assinatura	22,50
Tar.avaliação De Bens Rec.em Garantia	559,50
Tar.reavaliação De Bens Rec.em Garantia	559,50
Tar.coleta Entr. Domicilio Ou Out.local (Talão Ch)	23,90
Tar.coleta Entr. Domicilio Ou Out.local	93,45
Tar.reclas.de Bloquetos Por Erro Cliente	4,50

Tarifa Fornecimento De Atestado	94,80
Tarifa Fornecimento De Certificado	94,80
Tarifa Fornecimento De Declaração	199,60
Corretagem Titval.mobiLe Derivativos	93,45
Tar.renovação De Conta Garantida Cartões	1,15
Tar.malote Assinatura Mensal	200,00
Tar.pag.de Funcion.por Meio Magnetico	1,35
Tarifa Acatamento Cheque	42,75
Tarifa Boleto De Desconto Recebíveis	4,50

# PACOTES PESSOA FÍSICA.



Produtos e serviços mais usuais	Unidade	Periodicidade	Valor
<b>11. CADASTRO</b>			
11.1 - Confeção de cadastro para início de relacionamento - CADASTRO	por cliente	Por evento	
<b>12. CONTA DE DEPÓSITOS</b>	por cliente	Por evento	
12.1 - CARTÃO - Fornecimento de 2º via de cartão com função débito	por cliente	Por evento	R\$29,00
12.2 - CARTÃO - Fornec. de 2º via de cartão com função mov. conta de poupança			
12.3 - CHEQUE - Exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF)	Por Operação	Por evento	R\$44,85
12.4 - CHEQUE - Contra-ordem e oposição ao pagamento de cheque	Por cheque	Por evento	R\$15,95
12.5 - CHEQUE - Fornecimento de folhas de cheque	Por cheque	Por evento	R\$1,00
12.6 - CHEQUE - Cheque Administrativo	Por cheque	Por evento	R\$25,00
12.9 - Saque de conta de depósitos à vista e de poupança - SAQUE pessoal	Por operação	Por evento	R\$3,00
12.10 - Saque de conta de depósitos à vista e de poupança - SAQUE Terminal	Por operação	Por evento	R\$1,50
12.11 - Saque de conta de dep. à vista e de poupança - SAQUE correspondente	Por operação	Por evento	R\$1,50
12.12 - DEPÓSITO - Depósito Identificado	Por operação	Por evento	R\$2,20
12.13 - Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (P)	Por operação	Por evento	R\$2,20
12.14 - Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (E)	Por operação	Por evento	R\$0,50
12.15 - Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (C)	Por operação	Por evento	
12.16 - Ext. mensal de conta de dep. à vista e poup. p/um período - Extrato (P)	Por operação	Por evento	R\$1,50
12.17 - Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (E)	Por operação	Por evento	R\$0,50
12.18 - Ext. mensal de conta de dep. à vista e poup. p/um período - Extrato (C)	Por operação	Por evento	R\$1,50
12.19 - Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	Por operação		R\$5,00
<b>13. TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS</b>		Por evento	
13.4 - Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(P)	Por operação	Por evento	R\$18,00
13.5 - Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(E)	Por operação	Por evento	R\$9,00
13.6 - Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(I)	Por operação	Por evento	R\$9,00
13.7 - Transferência entre contas na própria instituição- TRANSF. RECURSOS (P)	Por operação	Por evento	R\$2,50
13.8 - Transferência entre contas na própria instituição- TRANSF.RECURSOS(E/I)	Por operação		
13.9 - ordem de pagamento		Por evento	
13.10 - Transferência por meio de DOC - DOC Pessoal	por evento	Por evento	R\$18,00
13.11 - Transferência por meio de DOC - DOC eletrônico	por evento	Por evento	R\$9,00
13.12 - Transferência por meio de DOC - DOC internet	por evento	Por evento	R\$9,00
13.13 - Transferência por meio de TED - TED pessoal	por evento	Por evento	R\$18,00
13.14 - Transferência por meio de TED - TED eletrônico	por evento	Por evento	R\$9,00
13.15 - Transferência por meio de TED - TED internet	por evento		R\$9,00
<b>14. OPERAÇÕES DE CRÉDITO E DE ARRENDAMENTO MERCANTIL</b>		Por evento	
14.1 - Concessão de adiantamento a depositante - ADIANT. DEPOSITANTE	por operação	Por evento	R\$44,80
<b>15. PACOTE PADRONIZADO PESSOA NATURAL</b>		Por evento	
15.1 - PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS I	por cliente		
15.2 - PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS II			
15.3 - PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS III			
15.3 - PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS III			
<b>16. CARTÃO DE CRÉDITO</b>		A cada 360 dias	
16.1 - Anuidade - cartão básico nacional	a cada 365 dias	Por evento	R\$82,80
16.2 - Fornecimento de 2º via de cartão com função crédito	por evento	Por evento	
16.3 - Utilização de canais de atend. para retirada em espécie - no país	por evento	Por evento	R\$7,90
16.4 - Pagamento de contas utilizando a função crédito em espécie	por evento	Por evento	
16.5 - Avaliação emergencial de crédito	por evento	a cada 360 dias	
16.6 - Anuidade - cartão básico internacional	a cada 365 dias	Por evento	R\$130,80
16.7 - Utilização de canais de atend. para retirada em espécie - no exterior	por evento		R\$7,90
17 - Operação cambial			



## Cabal | Essencial

Limite mínimo: **R\$ 300** Renda mínima: até R\$ 999,99

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 58,80** | 12x **4,90**



## Cabal | Clássico

Limite mínimo: **R\$ 500** Renda mínima: **R\$ 1.000 à R\$ 1.999**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 82,80** | 12x **6,90**

Pontuação: **1 dólar = 1 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$500 | 100% R\$1000**



## MasterCard | Clássico

Limite mínimo: **R\$ 500** Renda mínima: **R\$ 1.000 à R\$ 1.999**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 130,80** | 12x **10,90**

Pontuação: **1 dólar = 1 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$500 | 100% R\$1000**

Mastercard Global Service  
Mastercard Surpreenda



## Visa | Clássico

Limite mínimo: **R\$ 500** Renda mínima: **R\$ 1.000 à R\$ 1.999**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 130,80** | 12x **10,90**

Pontuação: **1 dólar = 1 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$500 | 100% R\$1000**

Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Visa Checkout  
Serviço de assistência em viagem  
Substituição emergencial de cartão



## MasterCard | Vooz

Limite mínimo: **R\$ 500**

Anuidade Padrão: **R\$ 118,80** | 12x **9,90**

Faixa de desconto: **R\$9,90 (em compras mensais)**

MasterAssist  
Mastercard Empreendedor  
Mastercard Global Service  
Mastercard Seguro de Automóveis

Proteção contra roubo em caixa eletrônico  
Mastercard Surpreenda



## Visa | Vooz

Limite mínimo: **R\$ 500**

Anuidade Padrão: **R\$ 118,80** | 12x **9,90**

Faixa de desconto: **R\$9,90 (em compras mensais)**

Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial  
Visa Checkout

Serviço de assistência em viagem  
Substituição emergencial de cartão



## Cabal | Gold

Limite mínimo: **R\$ 2.000** Renda mínima: **R\$ 2.000 à R\$ 2.999,99**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 238,80** | 12x **19,90**

Pontuação: **1 dólar = 1,2 ponto**



## MasterCard | Gold

Limite mínimo: **R\$ 2.000** Renda mínima: **R\$ 2.000 à R\$ 2.999,99**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 238,80** | 12x **19,90**

Pontuação: **1 dólar = 1,2 pontos**

Faixa de desconto: **50% R\$1000** | **100% R\$2000**

Garantia Estendida Original  
Proteção de preços  
Mastercard Global Service

Proteção de compras  
Mastercard Surpreenda



## Visa | Gold

Limite mínimo: **R\$ 2.000** Renda mínima: **R\$ 2.000 à R\$ 2.999,99**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 238,80** | 12x **19,90**

Pontuação: **1 dólar = 1,2 pontos**

Faixa de desconto: **50% R\$1000** | **100% R\$2000**

Garantia Estendida Original  
Proteção de preços  
Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Proteção de compra  
Seguro para veículos de locadora  
Visa Checkout  
Serviço de assistência em viagem  
Substituição emergencial de cartão



## MasterCard | Platinum

Limite mínimo: **R\$ 3.000** Renda mínima: **R\$ 3.000 à R\$ 9.999,99**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 358,80** | 12x **29,90**

Pontuação: **1 dólar = 1,5 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$2500** | **100% R\$5000**

Mastercard Concierge  
Carta Schengen  
Ofertas Internacionais  
Isenção de Rolha  
Mastercard Global Service

Mastercard Seguro de Automóveis  
Cancelamento ou atraso de viagem  
Mastercard Airport Concierge  
Mastercard Priceless Cities  
Mastercard Surpreenda



## Visa | Platinum

Limite mínimo: **R\$ 3.000** Renda mínima: **R\$ 3.000 à R\$ 9.999,99**

Anuidade Comprou, Zerou: **R\$ 358,80** | 12x **29,90**

Pontuação: **1 dólar = 1,5 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$2500** | **100% R\$5000**

Visa Concierge  
Visa Médico Online  
Seguro de emergência médica internacional  
Garantia Estendida Original  
Proteção de preços  
Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Seguro para veículos de locadora  
Visa Luxury Hotel Collection  
Visa Airport Companion  
Proteção de compra  
Visa Checkout  
Serviço de assistência em viagem  
Substituição emergencial de cartão



## MasterCard | Black

Limite mínimo: **R\$ 10.000** Renda mínima: **acima de R\$ 10.000**

Anuidade: **R\$ 720,00** | 12x **60,00**

Pontuação: **1 dólar = 2,2 pontos**

Faixa de desconto: **50% R\$6000** | **100% R\$12000**

Mastercard Concierge  
Carta Schengen  
MasterAssist  
Garantia Estendida  
Ofertas Internacionais  
Agência de Viagens  
Perda de bagagem  
LoungeKey  
Isenção de Rolha  
Mastercard Global Service  
Mastercard Seguro de Automóveis

Cancelamento ou atraso de viagem  
Mastercard Airport Concierge  
Proteção de compras  
Mastercard Priceless Cities  
Boingo Wifi  
Roubo em caixa eletrônico  
\*Sala Vip Guarulhos internacional - FREE  
Demais salas VIP U\$32  
Red by Dufry  
Mastercard Surpreenda

\*Sala Vip: Serviço cobrado com exceção da sala internacional do aeroporto de Guarulhos (master Loungekey)



## MasterCard | Black Merit

Limite mínimo: **R\$ 10.000** Renda mínima: **acima de R\$ 10.000**

Anuidade: **R\$ 840,00** | 12x **70,00**

Pontuação: **1 dólar = 2,2 ponto**

Mastercard Concierge  
Carta Schengen  
Master Assist  
Garantia Estendida  
Ofertas Internacionais  
Agência de Viagens  
Perda de bagagem  
LoungeKey  
Isenção de Rolha  
Mastercard Global Service  
Mastercard Seguro de Automóveis

Cancelamento ou atraso de viagem  
Mastercard Airport Concierge  
Proteção de compras  
Mastercard Priceless Cities  
Boingo Wifi  
Roubo em caixa eletrônico  
Red by Dufry  
Mastercard Surpreenda  
Isenção da anuidade no primeiro ano  
Sala Vip: Acesso ilimitado, custo cooperativa



## Visa | Infinite

Limite mínimo: **R\$ 10.000** Renda mínima: **acima de R\$ 10.000**

Anuidade Compro, Zerou: **R\$ 796,00** | 12x **63,33**

Pontuação: **1 dólar = 2,2 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$6000** | **100% R\$12000**

Visa Concierge  
Visa Médico Online  
Seguro de emergência médica internacional  
Garantia Estendida Original  
Proteção de preços  
Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Seguro para veículos de locadora  
Visa Luxury Hotel Collection  
Visa Airport Companion  
Proteção de compra  
Visa Checkout  
Serviço de assistência em viagem  
Substituição emergencial de cartão  
Sala Vip: Serviço limitado - 4 acessos por conta cartão gratuita



## Visa | Empresarial

Limite mínimo: **R\$ 1.000**

Anuidade: **R\$ 186,00** | 12x **15,50**

Pontuação: **1 dólar = 1 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$1500** | **100% R\$2500**

Seguro de emergência médica internacional  
Clube de Negócios  
Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Seguro para veículos de locadora  
Visa Checkout  
Serviço de assistência de viagem  
Substituição emergencial de cartão



## MasterCard | Empresarial

Limite mínimo: **R\$ 1.000**

Anuidade: **R\$ 186,00** | 12x **15,50**

Pontuação: **1 dólar = 1 ponto**

Faixa de desconto: **50% R\$1500** | **100% R\$2500**

Master Assist  
Mastercard Empreendedor  
Mastercard Global Service  
Mastercard Seguro de Automóveis

Proteção contra roubo em caixa eletrônico  
Mastercard Surpreenda



## Visa | Minha Empresa

Limite mínimo: **R\$ 1.000**

Anuidade: **R\$ 118,80** | 12x **9,90**

Faixa de desconto: **R\$ 9,90** (em compras mensais)

Seguro de emergência médica internacional  
Clube de Negócios  
Vai de Visa  
Central de Atendimento Visa  
Serviço de saque emergencial

Seguro para veículos de locadora  
Visa Checkout  
Serviço de assistência de viagem  
Substituição emergencial de cartão



## MasterCard | Minha Empresa

Limite mínimo: **R\$ 1.000**

Anuidade: **R\$ 118,80** | 12x **9,90**

Faixa de desconto: **R\$ 9,90** (em compras mensais)

Master Assist  
Mastercard Empreendedor  
Mastercard Global Service

Mastercard Seguro de Automóveis  
Proteção contra roubo em caixa eletrônico  
Mastercard Surpreenda



# PACOTE

## Serviços Essenciais de Conta Corrente

Resolução CMN nº 3.919/10, art. 2º, inciso I

Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função débito	-
Fornecimento de segunda via de cartão, exceto nos casos de pedido de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento	4
Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Compensação de cheques	sem limite
Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas	10
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

# PACOTE

## Serviços Essenciais de Conta de Poupança

Resolução CMN nº 3.919/10, art. 2º, inciso II

Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função movimentação	-
Fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento	2
Realização de transferências para conta de depósito de mesma titularidade	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

Para as transações que excederem o limite de gratuidades, ou para qualquer outro serviço, o cliente (pessoa física) tem duas opções: pagar tarifas individuais para cada serviço excedente ou contratar pacote de serviços com pagamento de um valor único por um conjunto de serviços disponibilizados.

As Cooperativas são obrigadas a disponibilizar a pessoas naturais os pacotes padronizados de serviços prioritários constantes da tabela II anexa à Resolução 3.919/2010 e das tabelas I, II e III anexas à Resolução 4.196/2013.

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços I

Resolução CMN nº 3.919/10, Tabela II

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão (sem cheque)</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Saque	-	4	4	8
Fornecimento de extrato mensal	-	2	2	4
Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	-	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	-	2	2	4
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>123</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>123</b>
Economia pela contratação do pacote:				<b>123</b>

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços II\*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela I

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	2	10	12
Saque	-	4	4	8
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	4	2	6
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	2	-	2
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	1	-	1
Transferência entre contas na própria instituição	-	2	2	4
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>123</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>123</b>
Economia pela contratação do pacote:				<b>123</b>

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços III\*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela II

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	6	10	16
Saque	-	6	4	10
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	-	4	2	6
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>123</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>123</b>
Economia pela contratação do pacote:				<b>123</b>

# PACOTE PADRONIZADO de Serviços IV\*

Resolução CMN nº 4.196/13, Tabela III

<b>*Conta Corrente – Movimentação com cartão e cheque</b>				
<b>Serviços</b>	<b>Valor de utilização individual dos serviços (R\$)</b>	<b>Quantidade mensal incluída no pacote</b>	<b>Serviços gratuitos por mês (*)</b>	<b>Quantidade total por mês</b>
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	-	10	10	20
Saque	-	8	4	12
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	-	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	-	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	-	3	-	3
Transferência entre contas na própria instituição	-	6	2	8
Valor de utilização individual dos serviços:				<b>123</b>
VALOR DO PACOTE (mensal):				<b>123</b>
Economia pela contratação do pacote:				<b>123</b>

Se o cliente optar por um pacote de serviços, sua contratação deve ser feita por meio de instrumento específico e seu cancelamento pode ocorrer a qualquer momento.

(\*) Gratuitades estabelecidas pelo art. 2º da Resolução 3.919, de 25 de novembro de 2010.

Tabelas sintéticas; para mais detalhes, é imprescindível consultar os normativos que regulamentam o assunto: a **Resolução 3.919**, a **Resolução 4.196** e a **Carta Circular 3.594**.

# Pacote de Serviços Essenciais (gratuito)

Produtos: Conta corrente, conta salário, conta capital, Cartões, Crédito Consignado, Crédito Pessoal, Financiamentos, Investimentos RDC, LCI, LCA, Poupança,, Previdência, Seguros, Consórcio.

Serviços: Saque sem cartão, DDA, Débito Automático, Pagamentos.

# 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.



# Disponibilização de caixas eletrônicos

Para afixação no caixa eletrônico:

ALERTA:

Este caixa eletrônico possui dispositivo que inutiliza suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.

Para afixação na entrada da cooperativa:

ALERTA:

Esta cooperativa de crédito possui caixas eletrônicos com dispositivos que inutilizam suas cédulas em caso de arrombamento, movimento brusco ou alta temperatura.



Este dispositivo **inutiliza as cédulas**, caso alguém tente violar o caixa eletrônico.

Lei Federal 13.654 de 23/04/2018

Adesivo 4/0, tamanho 12x4 cm



Este dispositivo **inutiliza as cédulas**, caso alguém tente violar o caixa eletrônico.

Lei Federal 13.654 de 23/04/2018

Adesivo 4/0, tamanho 15x15 cm

# Política de segurança cibernética

## Política Institucional de Segurança Cibernética do Sicoob

1. Esta Política Institucional de Segurança Cibernética do Sicoob:
  - a) é aprovada pelo Conselho de Administração do Sicoob Confederação e do Banco Sicoob;
  - b) o Sicoob Confederação, por meio da Superintendência de Governança de TI, Segurança Cibernética com reporte ao Diretor de Tecnologia da Informação, é responsável pela gestão centralizada de segurança cibernética do Sicoob;
  - c) a gestão centralizada não desonera as responsabilidades das entidades do Sicoob as quais devem, também, indicar diretor responsável pelo gerenciamento da segurança cibernética nas entidades que administram. O diretor indicado poderá exercer outras funções, desde que não haja conflito de interesse;
  - d) é divulgada a todos os usuários que compõem as estruturas organizacionais (dirigentes, empregados e estagiários) das entidades do Sicoob e às demais pessoas com acesso autorizado às informações do Sicoob, incluindo cooperados, parceiros, empresas prestadoras de serviço e ao público;
  - e) reforça o comprometimento da alta administração com a melhoria contínua dos procedimentos relacionados com a segurança cibernética.
2. Para fins desta Política são observados os seguintes conceitos:
  - a) *entidades*: as entidades do Centro Cooperativo Sicoob (CCS), as cooperativas centrais e singulares do Sicoob e as entidades não cooperativas integrantes do Sistema;
    - a.1) *entidades do CCS*: Sicoob Confederação, Banco Sicoob, Sicoob DTVM, Sicoob Pagamento, Sicoob Previ, Sicoob Administradora de Consórcios, Sicoob Seguradora, Instituto Sicoob e o Fundo de Proteção do Sicoob.
    - a.2) entidades não cooperativas integrantes do Sicoob:
  - b) outras entidades não cooperativas que venham a integrar o Sicoob.

3. São objetivos desta Política:

- a) a definição de diretrizes para a segurança do espaço cibernético, relacionadas à capacidade das entidades do Sicoob de prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes relacionados com o ambiente cibernético;
- b) a proteção das informações sob responsabilidade das entidades preservando sua confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade;
- c) a prevenção de eventual interrupção, total ou parcial, dos serviços de TI acessados pelas entidades e pelos cooperados e, no caso de sua ocorrência, a redução dos impactos dela resultantes;
- d) o tratamento e a prevenção de incidentes de segurança cibernética;
- e) a formação e a qualificação dos recursos humanos necessários à área de segurança cibernética;
- f) a promoção do intercâmbio de conhecimentos entre as demais instituições financeiras, órgãos e entidades públicas a respeito da segurança cibernética.

4. Das responsabilidades.

4.1. Do Conselho de Administração das entidades do Sicoob:

- a) revisar e aprovar anualmente as políticas e estratégias de gerenciamento de segurança cibernética;
- b) assegurar a aderência das entidades às políticas e estratégias de gestão da segurança cibernética;
- c) assegurar a correção tempestiva das deficiências das estruturas de gerenciamento de segurança cibernética;
- d) promover a disseminação da cultura de gerenciamento de segurança cibernética.

4.2. Do diretor responsável pela segurança cibernética nas entidades do Sicoob:

- a) supervisionar o desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento de segurança cibernética, incluindo seu aperfeiçoamento;
- b) subsidiar e participar do processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de segurança cibernética, auxiliando o Conselho de Administração;
- c) responsabilizar-se pela capacitação adequada dos empregados que compõem a estrutura de gerenciamento de segurança cibernética, acerca das políticas, dos planos e dos controles.

#### 4.3. Da estrutura centralizada de gestão de segurança cibernética do CCS:

- a) definir políticas, planos, manuais e controles para o gerenciamento de segurança cibernética das entidades do Sicoob;
- b) definir e acompanhar indicadores de gestão da segurança cibernética no Sicoob;
- c) providenciar o relacionamento com as áreas internas de supervisão, responsáveis pelo relacionamento com os órgãos de supervisão externos;
- d) prestar apoio às entidades do Sicoob, relativo à gestão de segurança cibernética;
- e) informar à Superintendência de Gestão Integrada de Riscos e Área de Controles Internos do CCS sobre os incidentes cibernéticos relevantes;
- f) reportar ao Conselho de Administração do Sicoob Confederação e do Banco Sicoob e à Diretoria Executiva do CCS as informações relativas à gestão centralizada de segurança cibernética;
- g) compartilhar informações sobre incidentes cibernéticos relevantes com as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

#### 4.4. Das cooperativas singulares, centrais e do CCS:

- a) definir o diretor responsável pela gestão de segurança cibernética;
- b) fazer recomendações de aperfeiçoamento da política, dos planos, manuais, controles e procedimentos relacionados à segurança cibernética;
- c) implementar e executar os procedimentos descritos nas políticas, planos e manuais relativos ao tema;
- d) reportar à estrutura centralizada de governança as informações referentes à segurança cibernética.

#### 4.5. Todas as áreas das entidades do Sicoob:

- a) notificar sobre incidentes de segurança cibernética à área responsável pela gestão centralizada de segurança cibernética no CCS.

#### 5. Dos procedimentos e controles.

5.1 Para reduzir a vulnerabilidade da instituição a incidentes cibernéticos, prevenir o vazamento de informações e atender aos demais objetivos de segurança cibernética, as entidades devem adotar procedimentos e controles, conforme porte e perfil de risco da entidade, tais como:

- a) privilégio mínimo;

- b) regras para controlar complexidade e qualidade das credenciais utilizadas para acesso aos sistemas e aos dados sob responsabilidade do Sicoob;
- c) duplo fator de autenticação nos ambientes em que o recurso está disponível;
- d) recursos criptográficos adequados para garantir a privacidade, integridade e não-repúdio dos dados mantidos pelo Sicoob;
- e) solução de prevenção e detecção de intrusão, solução de proteção de dispositivos, procedimentos de hardening, monitoramento de tráfego na rede, monitoramento de atividades em bancos de dados, monitoramento de atividade de usuários privilegiados;
- f) testes de invasão realizados por equipe interna da entidade ou por empresa contratada quando a entidade possuir serviços de TI sob sua responsabilidade;
- g) processo de gestão de vulnerabilidades de ativos de TI;
- h) solução de proteção contra ameaças avançadas em e-mail e no acesso a sites na internet, solução de proteção de dispositivos, antivírus de borda;
- i) gerenciador de eventos e incidentes em segurança que mantém registro dos eventos do ambiente, permitindo a rastreabilidade de vários tipos de ocorrências;
- j) solução de prevenção de vazamento de dados;
- k) segmentação de rede, com isolamento de ambientes (como produção e homologação) e áreas;
- l) manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações;
- m) execução de testes de continuidade de negócios, incluindo cenários de incidentes cibernéticos, tais como ataques de negação de serviço, ransomware, desfiguração (defacement), vazamento de dados e acesso não autorizado;
- n) critérios de decisão quanto à terceirização de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

5.2 Os procedimentos e controles são aplicados para sistemas de informação desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros.

5.3 As empresas terceirizadas que manuseiem dados ou informações sensíveis ou que sejam relevantes para a condução das atividades operacionais da entidade deverão estabelecer procedimentos e controles com complexidade, abrangência e precisão compatíveis com os utilizados pelo Sicoob.

5.4 É estabelecido plano de ação e de resposta a incidentes, revisado anualmente.

6. As informações de propriedade ou sob custódia das entidades do Sicoob, mantidas em meio eletrônico ou físico, são classificadas de acordo com os requisitos de proteção esperados em termos de sigilo, valor, requisitos legais, sensibilidade e necessidades do negócio, de modo que busquem assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados, conforme manual de classificação da informação específico.
7. O conteúdo dos aplicativos e programas de mensagens instantâneas e o conteúdo dos e-mails recebidos ou enviados a partir das caixas corporativas, de uso individual ou compartilhado, bem como o conteúdo dos arquivos de dados criados pelos aplicativos usados para ler e-mails, independentemente do local de armazenamento, poderão ser acessados pela estrutura centralizada de gestão de segurança cibernética do CCS, mediante solicitação formal da Diretoria Executiva ou do Conselho de Administração do Sicoob Confederação e Banco Sicoob, para esclarecimentos de fatos que, em tese, configurem irregularidade funcional ou ética.
8. São adotados mecanismos para disseminação da cultura de segurança cibernética na entidade, incluindo:
  - a) implementação de programas de capacitação e de avaliação periódica de pessoal;
  - b) prestação de informações a clientes e usuários sobre precauções na utilização de produtos e serviços financeiros.
9. Complementam esta política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam a segurança cibernética no âmbito das entidades do Sicoob.

# Proteção de dados pessoais

Caro cooperado, para tratar de assuntos relacionados a proteção e tratamento de dados entre em contato através do e-mail:

**[dpo@sicoob.com.br](mailto:dpo@sicoob.com.br)**



# 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.

# 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.



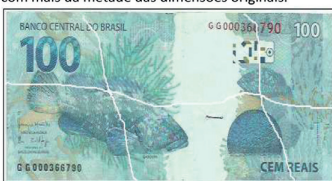
Fragmentos de cédula que isoladamente não apresentam dimensões superiores a 50% das dimensões originais.



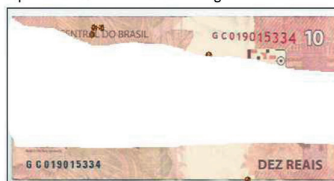
Fragmentos de cédula, justapostos, mas nenhum deles possui mais da metade das dimensões originais.



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



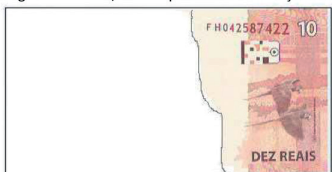
Fragmentos de cédula que, juntos, não perfazem área superior a 50% das dimensões originais.



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)

