

# Perguntas frequentes

## Cooperativa

- **O que é a Cooperativa de crédito?**

Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

- **Quais são os princípios cooperativistas?**

Os princípios que norteiam qualquer cooperativa são: adesão voluntária e livre; gestão democrática e livre; participação econômica dos membros; autonomia e independência; educação, formação e informação; intercooperação e interesse pela comunidade.

- **Quais são meus direitos e deveres como cooperado?**

Conforme o Artigo 13 e 14 do Estatuto Social, confira no link: <https://www.coopluiza.com.br/direitos-e-deveres-dos-cooperados>

- **Quem pode se associar?**

Todos os colaboradores admitidos que tenham desconto em folha, e façam parte do grupo Magalu. Exceto estagiários, jovens aprendizes e intermitentes.

- **Como posso participar e me associar à Cooperativa?**

Fazendo sua adesão através do link: <https://www.coopluiza.com.br/adesao-digital-coopluiza>

- **O que são cotas de capital?**

Cota de Capital é um valor financeiro que deve ser integralizado para associar-se a uma cooperativa, elas permitem à cooperativa continuar operando e oferecendo produtos e serviços com melhores condições aos seus associados.

- **Quais são as vantagens de me tornar cooperado?**

Capitalizar o seu dinheiro com as melhores rentabilidades do mercado e solicitar um empréstimo consignado.

- **Não utilizo os produtos e serviços da Cooperativa, por que devo me manter associado?**

Além de ter uma conta capital com as melhores rentabilidades do mercado, você cresce junto com a cooperativa, pois numa cooperativa o associado é o dono, e também ajuda a viabilizar empréstimos em taxas justas aos colegas que necessitam, formando assim uma grande rede do bem.

## **Empréstimo / Atendimento**

- **Quando e como posso pedir meu primeiro empréstimo?**

A partir do momento que sua adesão for aprovada e você já tiver no mínimo 6 meses de empresa, pode solicitar seu empréstimo pela Web ou pelo App da CoopLuiza.

- **Não consigo acessar a CoopLuiza Web/App. O que faço?**

Para os cooperados antigos a senha de primeiro acesso são os 6 primeiros dígitos do CPF, já para cooperados novos, no primeiro acesso deve clicar em “esqueceu sua senha” e conferir a senha enviada no e-mail cadastrado na cooperativa.

- **Não recebi o e-mail com a senha. O que faço?**

Nesse caso, provavelmente o e-mail cadastrado está errado. Entre em contato pelo **Kirk** (<https://kirk.magazineluiza.com.br/services>) ou **App dos Magalus** (<https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/>) solicitando a correção.

- **Esqueci a minha senha da CoopLuiza Web. O que eu faço agora?**

Clique em “esqueceu sua senha” e siga as instruções.

- **Qual o prazo para o meu empréstimo ser liberado?**

O prazo para liberação do empréstimo será em até 3 dias úteis, aparecerá no sistema como “data de emissão”.

- **Solicitei um empréstimo. Qual o próximo passo? Ele já foi aprovado?**

A partir do momento que você finaliza sua solicitação de empréstimo, ele estará pré-aprovado e passará pela análise de margem e limite de crédito.

Atente-se no status que aparecerá no sistema.

- **Tenho um empréstimo em aberto, posso solicitar um novo?**

Sim, desde que tenha o limite para liberação e já tenha pago 20% das parcelas. Nesse caso, o sistema automaticamente fará a quitação do empréstimo em aberto e liberará o valor disponível (troco).

- **Há chances do meu empréstimo ser reprovado?**

Sim, caso seu limite e sua margem estejam comprometidos, no momento da solicitação. Sujeito a análise de crédito.

- **O que pode comprometer minha margem e meu limite?**

Na margem, descontos opcionais que comprometam mais que 30% de sua renda. Exemplo: carnê, empréstimos de terceiros, plano de saúde, plano odontológico, entre outros.

Limite de crédito, vem da política de crédito estabelecida pelo Estatuto da CoopLuiza, nosso limite hoje vem de 30% do salário, somado ao capital. Sujeito a alteração, determinadas pelo CONAD.

- **Quantos contratos posso ter ao mesmo tempo?**

Um contrato, exceto linhas promocionais e emergenciais.

- **Se eu tiver conta-salário, consigo receber o crédito do meu empréstimo?**

Não, solicitamos que para o depósito do seu crédito informe apenas Conta Corrente ou Conta Poupança, na qual você seja o titular.

- **Gostaria de quitar meu empréstimo. Como faço?**

Entre em contato com a gente pelo **Kirk** (<https://kirk.magazineluiza.com.br/services>) ou **App dos Magalus** (<https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/>), solicitando o seu boleto para quitação de empréstimo.

- **Gostaria de saber o meu limite de empréstimo. Como faço?**

Acesse seu usuário na CoopLuiza Web ou pelo App, logo na página principal seu limite já será informado.

- **Acessei a CoopLuiza Web e meu limite de crédito aparece zerado. Por que?**

Porque sua renda já está com o percentual de 30% comprometido.

- **Quais os canais de comunicação da Cooperativa?**

Nossos canal de atendimento é feito pelo **Kirk** (<https://kirk.magazineluiza.com.br/services>) ou **App dos Magalus** (<https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/>).

- **Qual o horário de atendimento por telefone?**

No momento estamos sem o serviço de atendimento por telefone, acesse nosso site e confira outras opções de atendimento.

- **Qual o horário do atendimento?**

Nosso horário de atendimento é das 09hr até as 17hr, de segunda à sexta-feira.

## Benefícios

- **Quais são os benefícios ao se tornar um cooperado?**

O principal benefício é poupar o seu dinheiro através do percentual escolhido (capitalização mensal), descontado em seu holerite, havendo correção ao final de todo ano, feita pela taxa SELIC.

Solicitação de empréstimos com taxas reduzidas e prazos estendidos.

Você ser um dos donos da cooperativa, crescendo junto com ela.

- **Os benefícios são exclusivos para os associados?**

Sim, todos os benefícios são exclusivos para associados.

- **A restituição após o desligamento da cooperativa é feita diretamente na conta do cooperado? E quando ela é paga?**

Sim, a restituição é feita diretamente na conta do cooperado. O valor será restituído no ano subsequente, após a realização da Assembleia anual.

## Impostos

- **Pago algum imposto ao pedir um empréstimo?**

Somente o IOF.

## Outras perguntas

- **Como faço para me desligar da Cooperativa?**

Entre em contato pelo nosso canal de atendimento, solicitando o desligamento e você será orientado aos próximos passos. Lembre-se que para se desligar, você não pode ter contratos em abertos, caso tenha, deve ser feito a quitação do mesmo.

- **Me desliguei da Cooperativa e agora quero voltar. O que faço?**

Após 6 meses da restituição do seu saldo capital, você poderá se associar novamente.

- **Fui reintegrado ao Magazine Luiza. Isso significa que automaticamente retorno para a Cooperativa?**

Não, para se associar novamente, deverá realizar uma nova adesão. E para a solicitação de empréstimo, deverá cumprir a carência dos 6 meses.

- **Fui afastado e possuo empréstimo em aberto na Cooperativa. O que devo fazer?**

Entre em contato com a gente imediatamente, solicitando o boleto para pagamento do empréstimo, evitando atrasos, juros, multas e restrições junto aos órgãos de proteção de crédito.

- **Fui afastado e possuo saldo devedor na Cooperativa. Posso pedir novo empréstimo?**

Se ainda estiver afastado não, caso já tenha retornado ao trabalho e possuir limite de crédito e margem, é possível solicitar um novo empréstimo.

- **Fui desligado do Magalu e não possuo empréstimo ativo, como faço para receber meu saldo capital?**

A devolução do saldo capital é feita pela cooperativa, entre em contato conosco pelos nossos canais de atendimento, informando seu nome, CPF e data de desligamento. Feito isso será solicitado o preenchimento da carta de resgate, envio da cópia de um documento com foto e uma confirmação de assinatura digital através de um token.

- **Fui desligado do Magalu e possuo empréstimo ativo.**

Seu empréstimo ativo será lançado em sua rescisão contratual.

- **Como saber se meu empréstimo foi quitado na rescisão?**

Entre em contato com a gente pelos nossos canais de atendimento, para verificar sua situação.

- **Como solicitar alterações cadastrais?**

Toda e qualquer alteração cadastral deve ser solicitada através do atendimento no <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> ou **App dos Magalus** (<https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/>).

- **Como alterar meu percentual de capitalização?**

A alteração de percentual de capitalização deve ser feita através do atendimento no <https://kirk.magazineluiza.com.br/services> ou **App dos Magalus** (<https://appdosmagalus.magazineluiza.com.br/>).

- **Tenho uma dúvida que não está neste FAQ. Como faço?**

Entre em contato em um dos nossos outros canais de comunicação e tire suas dúvidas diretamente conosco.