

FAQ Cooper

1- O que é cartão Flex da Cooper?

O cartão Flex é o cartão de crédito da Cooper. 100% Digital e com pagamento até 40 dias e renovação do limite no pagamento da fatura.

2- Como faço para solicitar meu cartão Cooper Flex?

É fácil, baixe o APP da Cooper e solicite o seu Cooper Flex pelo código **31WS75** ou inserindo o seu CEP, preencha todas as informações e aguarde a análise de crédito.

3- Já sou cliente Cooper, posso pedir um Cooper Flex?

Sim! Se você possui outros produtos Cooper como Cooper Premiação, Cooper Multi benefícios, ou cartões de lojas parceiras, você também pode solicitar seu Cooper Flex.

4- Qual idade mínima para ter cartão Cooper Flex?

A idade mínima para solicitar um cartão como titular é de 18 anos e como adicional a idade mínima é 16 anos.

5- O que é cartão provisório?

O cartão provisório é o cartão que você recebe para realizar suas compras na loja parceira que adquiriu o cartão enquanto aguarda o definitivo chegar.

6- Onde posso utilizar meu cartão provisório?

Seu cartão provisório pode ser utilizado apenas na loja que solicitou seu cartão.

7- A validade do meu cartão provisório venceu e meu cartão definitivo não chegou, o que faço?

Fale com a gente pelo telefone ou WhatsApp 44 3220 5454 ou mande um e-mail para sac@coopercard.com.br.

8- Como faço para desbloquear meu cartão de crédito?

Acesse seu app e na tela inicial e selecione o cartão que solicitou e clique em ativar o cartão e informe os dados e insira a sua senha de compras, Pronto! Cartão desbloqueado. Acesse nosso tutorial no Youtube também: <https://www.youtube.com/watch?v=GYAxwl-Io10>

9- Meu cartão Cooper Flex definitivo não chegou o que devo fazer?

É simples! Entre em contato com nossa central de atendimento! Maringá e região pelo número 44 3220 5454, demais localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263

10- Como consultar meu limite do cartão de Crédito e aumentá-lo?

Entre no app Cooper e clique na opção Limite detalhado. Clique no ícone + e altere seu limite e clique em avançar. Selecione o motivo do aumento e clique em Avançar. Selecione a fonte de renda e clique em salvar e pronto! Seus dados serão analisados e sendo aprovado, em poucos segundos, seu novo limite aparecerá. Assista o tutorial que preparamos para você em nosso canal no Youtube. (Vídeo em processo)

11- Como faço uma recarga de celular pelo App?

Você consegue fazer sua recarga pelo App de forma prática e rápida! Separamos um tutorial exclusivo para você em nosso canal do Youtube. Acesse <https://www.youtube.com/watch?v=Hi3nx0laNLg>

12- Como solicitar um cartão de crédito adicional?

Você pode solicitar de 3 maneiras:

- No momento em que é feito o cadastro, você pode solicitar o cartão adicional
- Ir até a loja que solicitou o cartão e apresentar o documento de quem será o cartão adicional.

Pela central de Atendimento Maringá e região Metropolitana

44 3220 5454 | 44 3309 5454

Demais Localidades

0800 200 6263 | 0800 044 6263

13- Quantos cartões de crédito adicionais posso solicitar?

Você pode solicitar até 4 cartões adicionais.

14- Perdi meu Cartão de crédito, o que devo fazer?

Entre em seu App ou no portal Usuário e faça o cancelamento por perda ou roubo, mas se preferir entre em contato com nossa central de Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454 Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263 e solicite o cancelamento do seu cartão.

15- Como faço para trocar a senha do meu cartão de crédito?

Se você quer trocar sua senha, você pode trocar no App na opção "troca de senha".

Mas se esqueceu sua senha e precisa de uma nova, basta ir até a loja mais próxima e solicitar uma nova senha ou falar conosco através do número 44 3220 5454 para ajudarmos com a alteração.

16- Como solicito uma 2ª via do cartão de crédito?

É muito simples! Em nosso aplicativo, diretamente na loja ou com nossa *Pela central de Atendimento* Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454. Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263

17- Como faço para ter acesso a fatura do meu cartão de crédito?

É muito simples, você pode acessar através:

- *Do App Cooper, no ícone “Minha Fatura”*
- *Pelo portal usuário <https://www.coopercard.com.br/PortalUsuario/>*
- *Pelo site www.coopercard.com.br, clicando em 2º via de fatura;*
- *Por e-mail desde que o seu endereço esteja cadastrado.*

18- Quero receber a fatura do meu cartão de crédito por e-mail, o que devo fazer?

Você pode solicitar o envio de fatura por e-mail através do App Cooper, portal usuário ou através da nossa Pela central de Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454 Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263

19- Onde posso pagar a fatura do meu cartão de crédito? *

Você pode pagar sua fatura em bancos e lotéricas

20- Posso antecipar o pagamento da minha fatura?

Pode sim! Basta fazer o pedido de antecipação com nossa Central *Atendimento* Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454. Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263 Lembrando que essa ação não antecipa seu melhor dia de compra.

21- Não tenho todo o valor para pagamento da fatura o que posso fazer?

Não se preocupe, você pode optar em fazer o pagamento mínimo ou qualquer outro valor entre o valor mínimo e o total da fatura, conforme indicado em sua própria fatura.

22- Qual o melhor dia de compras com meu cartão de crédito?

Seu melhor dia de compra sempre será 10 dias antes do vencimento da sua fatura.

Exemplo: se sua fatura vence dia 17, seu melhor dia de compra é dia 7.

23- O que é Crédito Rotativo?

É o saldo remanescente do pagamento de uma fatura de cartão de crédito.

Preparamos um tutorial exclusivo em nosso canal no Youtube. Acesse

www.youtube.com.br/coopercardbr (Ainda não está pronto)

24- Como negociar faturas atrasadas? Como devo proceder?

*Fale conosco através da central de Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 545. Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263, selecione a opção 3, **Negociações**.*

25- O que é financiamento da fatura?

Financiamento da fatura é o pagamento em parcelas com valores pré-definidos para liquidar o saldo devedor de faturas anteriores.

26- Quais as opções de pagamento para quem utiliza o Crédito Rotativo?

Opção 1: Pagar o Valor Total da fatura;

Opção 2: Pagar qualquer valor entre o Mínimo e o total;

Opção 3: Pagar através de financiamento, escolhendo o valor exato de uma das parcelas oferecidas para financiamento da fatura, que estão indicadas no anexo da fatura.

27- Não reconheço uma compra na fatura o que faço?

Entre em contato com nossa central Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454 Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263 e informe os dados referente a compra que faremos uma análise para te ajudar.

28- Quando é renovado o limite do meu cartão de crédito?

O limite do seu cartão é renovado no fechamento da fatura.

29- As compras parceladas ocupam meu limite?

Sim. As parcelas a vencer ocupam o limite de crédito do seu cartão.

30- A Cooper Card tem Clube de Vantagens?

Sim. O Cooper Club e o Cashback são os programas de vantagens da Cooper.

Para conhecer e saber mais acesse: <http://www.vantagenscooper.com.br/>

31- Tenho interesse em adquirir um seguro familiar, como eu faço?

Você pode contratá-lo na hora de aderir um cartão Cooper. Também é possível contratar o Seguro na loja onde solicitou o cartão ou através do portal usuário da Cooper

<https://www.coopercard.com.br/PortalUsuario/>

32- Tenho um seguro familiar e desejo acionar, como faço?

Você pode entrar em contato com nossa central de Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454. Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263 e selecionar a opção 8.

33- Como posso cancelar meu cartão?

Para sua segurança o cancelamento do seu cartão deve ser feito na nossa central de Atendimento Maringá e região Metropolitana 44 3309 5454. Demais Localidades 0800 200 6263 | 0800 044 6263

34- Por quais canais posso falar com a Cooper?

Maringá e região Metropolitana

44 3220 5454 | 44 3309 5454

Demais Localidades

0800 200 6263 | 0800 044 6263

SAC

sac@coopercard.com.br

OUVIDORIA

ouvidoria@coopercard.com.br