



6



CARTÕES BANCÁRIOS



*Sistemas de Pagamentos*

*Os cadernos do Banco de Portugal têm por finalidade exclusiva prestar informação ao público em geral, não se destinando a ser utilizados para dirimir eventuais conflitos emergentes das relações estabelecidas entre as instituições de crédito e sociedades financeiras e os seus clientes.*

*Eventuais alterações ao conteúdo deste caderno, decorrentes de modificações legais, regulamentares e outras, serão introduzidas no sítio do Banco de Portugal na internet - <http://www.bportugal.pt> - para a qual remetemos.*

*Os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal. Dos pagamentos que não utilizam numerário (notas e moedas), mais de metade são actualmente efectuados com recurso aos cartões bancários. A crescente utilização dos cartões bancários insere-se na tendência de evolução que se tem observado no nosso País nos últimos dez anos [ver Gráfico, pág. 4], no sentido de privilegiar o uso de instrumentos de pagamento electrónico em detrimento dos instrumentos suportados em papel, como o cheque.*

*Portugal dispõe de uma moderna infraestrutura para serviços bancários à distância e o cartão bancário desempenha, na sua utilização, um papel fundamental. Em finais de 2003 existiam cerca de 11 milhões de cartões de débito, 4 milhões de cartões de crédito e um menor número de cartões pré-pagos. Estes cartões podem ser utilizados, conforme os casos, em cerca de 10 mil caixas automáticas (ATM) e mais de 130 mil terminais de pagamento automático (TPA ou POS).*

*Nos caixas automáticas (ATM), além do levantamento de notas, os cartões bancários têm várias utilizações. Entre estas, salientam-se as seguintes: (a) consulta de saldos e de movimentos das contas às quais se encontram associados; (b) consulta, alteração ou revogação das autorizações de débitos directos; (c) realização de transferências bancárias; (d) pagamento de serviços, contribuições, impostos, multas, etc.; e (e) aquisição de bilhetes para transportes e espectáculos, carregamento de telefones e de outros instrumentos pré-pagos, activação do dispositivo para pagamento da Via Verde, etc..*

*O presente Caderno tem por objectivo ajudar os consumidores de serviços financeiros a utilizar de forma mais esclarecida os cartões bancários. Aborda os aspectos de funcionamento mais importantes, sempre com a preocupação de evitar complexidades técnicas desnecessárias, e realça os diferentes tipos de utilização possíveis e os cuidados a ter com o seu uso.*

*Assim, este Caderno destina-se essencialmente aos utilizadores que se situam em qualquer dos dois lados do mercado dos cartões bancários: o lado dos clientes que são titulares de cartões e o lado dos comerciantes que aceitam pagamentos com cartão. Os clientes relacionam-se com as chamadas entidades emitentes, na maioria bancos, que disponibilizam cartões mediante a assinatura de um contrato de adesão. Os comerciantes relacionam-se com os chamados acquirers e os bancos, com quem estabelecem acordos de aceitação de uma ou mais marcas de cartões.*

*Ao longo deste Caderno procuram-se esclarecer toda uma série de questões cujo conhecimento pode ser útil para os clientes e os comerciantes que participam no mercado dos cartões bancários. Como o mercado dos cartões só se desenvolve se houver cada vez mais clientes que utilizem cartões bancários e cada vez mais comerciantes que aceitem cartões bancários, não é possível desenvolver este mercado pensando apenas num dos seus lados. Este é aliás um dos aspectos mais interessantes do mercado dos cartões bancários, que é um mercado com grandes efeitos de rede, ou seja, muito dependente da rede de clientes e comerciantes que o utilizam, bem como da rede de caixas automáticos (ATM) disseminados por todo o país. Para além dos bancos, o funcionamento eficiente do mercado de cartões em Portugal conta actualmente com a participação de duas instituições especializadas: a SIBS, que gere a rede de caixas automáticos (ATM) e de terminais de pagamento automático (TPA) Multibanco, e a UNICRE, que gere uma rede comercial de terminais de pagamento (Redunicre), emite cartões bancários e é o maior acquirer de cartões em Portugal. Quanto aos terminais de pagamento, convém precisar que há apenas uma rede física de TPA em Portugal, que é a rede Multibanco, e várias redes comerciais que operam com base nessa rede física. As três mais importantes são a rede Multibanco comercial, a Redunicre e a rede American Express.*

*A informação facultada neste Caderno, embora sempre com a preocupação de ser rigorosa, não é de forma alguma exaustiva. Por isso, poderão verificar-se eventuais diferenças entre o texto que se segue, que procura caracterizar a generalidade das situações, e uma ou outra particularidade, que embora susceptível de se verificar na vida real, pode não estar contemplada neste Caderno.*

*O Caderno é constituído por 54 perguntas e respostas, organizadas em 9 capítulos. Para facilitar a sua consulta, contém um Índice no início, logo a seguir à Introdução, e um Glossário na parte final. Inclui ainda várias caixas com conselhos práticos úteis para os utilizadores dos cartões, referência à legislação e regulamentação relevantes sobre esta matéria e um diagrama, em frente e verso, de um cartão bancário.*

*Na elaboração deste Caderno, o Banco de Portugal contou com a colaboração indispensável, que reconhece e agradece, de entidades com experiência e conhecimentos fundamentais neste domínio – a SIBS e a UNICRE. O Banco de Portugal agradece igualmente a um conjunto de especialistas e não especialistas, que amavelmente se dispuseram a ler versões anteriores deste Caderno e cujas sugestões muito contribuíram para melhorar o seu conteúdo e a sua apresentação.*

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I. CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DOS CARTÕES BANCÁRIOS

1. O que é um cartão bancário?
2. Que tipos de cartões bancários existem?
3. Que operações se podem efectuar com cada um dos referidos tipos de cartões?
4. O mesmo cartão pode ser utilizado como um cartão de crédito e como um cartão de débito?
5. Um cartão pode ter mais do que uma marca?
6. Pode existir mais do que um cartão associado à mesma conta?
7. Os cartões emitidos exclusivamente por organizações e estabelecimentos comerciais são cartões bancários?
8. Onde e como pode ser obtido um cartão bancário?
9. O cartão é propriedade do titular?

### CAPÍTULO II. CONTRATO DE ADESÃO

10. Que regras deve conter o contrato para obtenção de um cartão bancário?
11. O que são as condições gerais de utilização do cartão?
12. Quando é que o contrato se considera celebrado?
13. Depois de celebrado, é possível desistir do contrato?
14. Que outros direitos tem o titular do cartão?
15. O que significa activar um cartão bancário?
16. O titular do cartão pode alterar o código secreto (código pessoal ou PIN)?
17. Qual é o prazo de validade do cartão?
18. A entidade emitente pode decidir não renovar o cartão?

### CAPÍTULO III. ENCARGOS PARA O TITULAR DO CARTÃO

19. Que encargos tem o uso de um cartão para o seu titular?
20. Como são calculados os juros por utilização do cartão de crédito?
21. O que é o período de “crédito gratuito” de um cartão de crédito?
22. Há encargos adicionais pelo facto de utilizar o cartão no estrangeiro?

### CAPÍTULO IV. LOCAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES (CAIXAS AUTOMÁTICAS E COMERCIANTES)

23. Onde pode ser utilizado o cartão?
24. Qualquer cartão emitido em Portugal é aceite em qualquer caixa automático (ATM) em Portugal e no estrangeiro?

25. Qualquer cartão emitido em Portugal é aceite em qualquer terminal de pagamento automático (TPA) em Portugal e no estrangeiro?
26. Todos os terminais de pagamento automático (TPA) funcionam do mesmo modo em Portugal?
27. Pode efectuar compras à distância com o seu cartão bancário (por exemplo, por telefone, carta, e-mail ou Internet)?

### CAPÍTULO V. AUTENTICAÇÃO DAS TRANSAÇÕES

28. Como se processa a autenticação quando se efectua um pagamento com cartão?
29. Porque é que, com o mesmo cartão, em determinadas situações se utiliza o código secreto e noutras a autenticação é por assinatura?
30. Ao aceitar o pagamento com cartão, o comerciante pode exigir a assinatura do talão de compra, para além do código secreto?
31. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?
32. Quando o pagamento é feito com cartão, o comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional?
33. Como podem os comerciantes instalar o equipamento que permita aos seus clientes o pagamento com cartão bancário?
34. Quais são os custos e benefícios de um comerciante que aceite pagamentos com cartão bancário?

### CAPÍTULO VI. EVENTUAIS PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

35. O pagamento é sempre possível com cartão de débito quando a conta tenha provisão ou com cartão de crédito quando o limite de utilização do cartão não tenha sido esgotado?
36. O sistema pode recusar o pagamento por outra razão?

### CAPÍTULO VII. PAGAMENTO DO SALDO DO CARTÃO

37. Como se processa o pagamento do saldo que consta do extracto mensal do cartão de crédito?
38. Do saldo em dívida no cartão de crédito, qual o montante mínimo a pagar?
39. Se o titular cancelar o cartão de crédito, o que acontece ao valor em dívida?

40. A entidade emitente comunica ao Banco de Portugal quando o cartão de crédito é utilizado?
41. Os atrasos ou falta de pagamento do cartão de crédito implicam a inibição do uso de cheque?
42. Quem está inibido do uso de cheque deixa de poder utilizar o seu cartão?
43. O que acontece à dívida do titular do cartão de crédito no caso do seu falecimento?

### CAPÍTULO VIII. LIMITES NA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

44. O que é o limite de utilização do cartão de crédito? E o limite disponível?
45. Qual é o valor máximo que pode ser utilizado de uma só vez com o cartão?
46. Como é definido o limite de utilização do cartão de crédito?
47. É possível aumentar temporariamente o limite de utilização do cartão?

### CAPÍTULO IX. PRECAUÇÕES HABITUAIS E ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

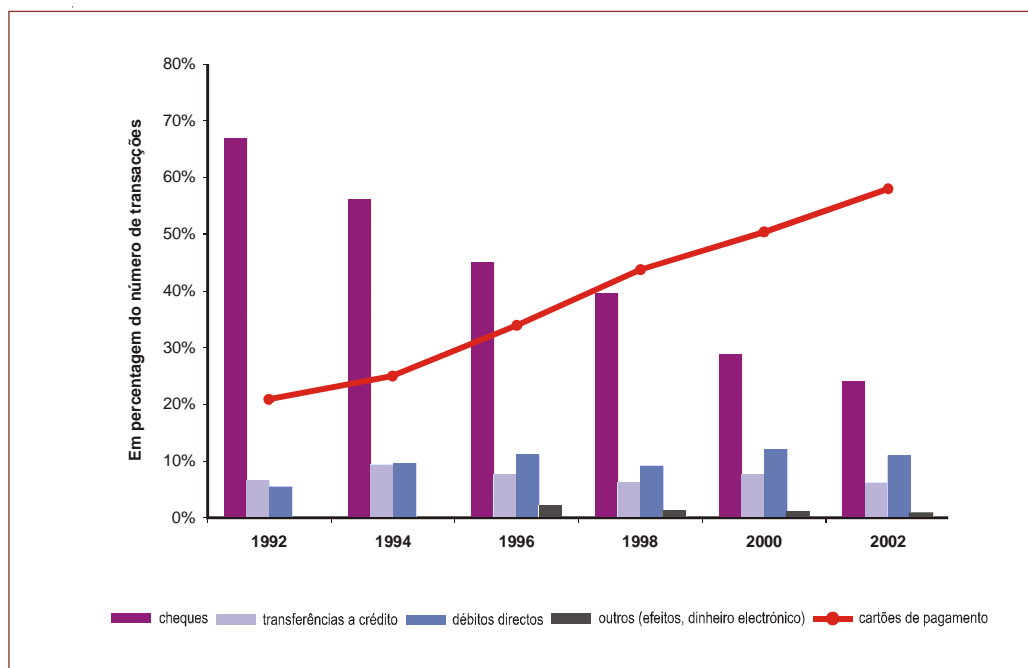
48. Por que razão deve o titular assinar o cartão?
49. Que cuidados deve o titular ter com o código secreto do seu cartão?
50. Que precauções deve ter o titular ao utilizar o seu cartão?
51. Os cartões têm sempre seguros associados?
52. Existem precauções especiais que podem ser tomadas quando se efectuam compras pela Internet?
53. Qual a responsabilidade do titular decorrente das utilizações devidas a roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?
54. O que deve fazer o titular em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?

### GLOSSÁRIO

### LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO EM VIGOR

### DIAGRAMA DE UM CARTÃO

### UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO EM PORTUGAL, 1992-2002



## CAPÍTULO I. CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DOS CARTÕES BANCÁRIOS

### 1. O que é um cartão bancário?

É um instrumento de pagamento [ver *Glossário*], geralmente sob a forma de um cartão de plástico, disponibilizado pela entidade emitente [ver *Glossário*] ao titular para que este, através do acesso a uma rede de telecomunicações e com base na conta a que o cartão está associado, adquira bens ou serviços, efectue pagamentos, proceda a levantamentos de notas e/ou realize outras operações. O cartão bancário permite ao seu titular autenticar a operação que pretende efectuar.

Alguns cartões bancários são emitidos em associação com instituições não financeiras e facultam aos seus titulares um certo número de vantagens. Estes cartões são conhecidos pela sua designação inglesa: *affinity card* ou *co-branded card* [ver *Glossário*]. Distinguem-se dos cartões que são emitidos exclusivamente por empresas, sem intervenção de instituições financeiras, e que são conhecidos como cartões de loja, privativos ou de retalhista, mas que não são cartões bancários [ver *Questão 7*].

### 2. Que tipos de cartões bancários existem?

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e a forma como os valores são movimentados, dividem-se em três tipos:

- (a) **Cartão de débito** [ver *Glossário*] – é um cartão que tem associada uma conta de depósitos à ordem. Quando o titular utiliza este cartão para pagamentos, levantamentos de notas ou transferências, a conta de depósitos é debitada pelo valor correspondente, o que significa que há uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor. Assim, este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de débito.
- (b) **Cartão de crédito** [ver *Glossário*] – é um cartão que tem associada uma conta-cartão [ver *Glossário*] e uma linha de crédito. Quando o titular utiliza este cartão na função para a qual foi emitido, ou seja, para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro [ver *Glossário*], está a beneficiar de um crédito concedido pela entidade emitente. Assim, este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de crédito.

- (c) **Cartão pré-pago** [ver *Glossário*] – é um cartão que tem associado um montante pré-pago ou um saldo disponível no próprio cartão, normalmente limitado a determinado valor. Quando é utilizado origina reduções no valor pré-pago ou no saldo disponível. Este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar funções pré-pagas.

Os cartões bancários, pelo modo como podem ser utilizados, dividem-se em dois tipos:

- (i) **Cartão puro ou simples** – é um cartão que desempenha exclusivamente um tipo de função que, de acordo com a classificação anterior, pode ser de débito, de crédito ou pré-pago.
- (ii) **Cartão dual ou misto** [ver *Glossário*] – é um cartão que combina mais do que um tipo de função e, como tal, pode ter mais do que uma conta associada. Tal é possível porque este tipo de cartões incorpora, no mesmo cartão de plástico, um cartão de crédito e um cartão de débito ou um cartão de débito e um cartão pré-pago ou um cartão de crédito e um cartão pré-pago.

Em linguagem muito simples, pode dizer-se que um cartão de crédito permite ao seu titular comprar hoje e pagar mais tarde; um cartão de débito, comprar hoje e pagar hoje; um cartão pré-pago, pagar hoje e comprar mais tarde; e um cartão dual ou misto, combinar várias das possibilidades anteriores.

São ainda referidos ao longo deste Caderno outros tipos de cartões, como cartões multimarca [ver *Glossário* e *Questões 1 e 5*], cartões virtuais de crédito [ver *Glossário* e *Questão 3*] e cartões de empresa ou “*corporate*” [ver *Glossário* e *Questão 6*].

### 3. Que operações se podem efectuar com cada um dos referidos tipos de cartões?

Os cartões de débito permitem realizar operações a débito na conta de depósitos a que estão associados. Exemplos destas operações são os pagamentos de bens ou serviços, levantamentos de dinheiro, ordens de transferências bancárias e carregamentos dos cartões pré-pagos. Normalmente, estas operações só podem ser efectuadas se houver saldo na conta. Os cartões de débito permitem ainda consultar o saldo e os movimentos da conta a que estão associados. Em princípio, os cartões de débito não dão origem a um extracto mensal próprio, uma vez que as operações efectuadas são registadas directamente por débito na conta de



depósitos a que o cartão está associado e são mencionadas no extracto ou na caderneta desta conta.

Os cartões de crédito permitem efectuar pagamentos ou obter adiantamentos de dinheiro (*cash advance*) [ver *Glossário*] mediante um crédito sem garantias concedido pela entidade emitente sempre que o titular efectua qualquer daquelas operações [ver *Questões 21 e 37*]. Os cartões de crédito dão origem a um extracto periódico (normalmente mensal), no qual são registadas todas as operações efectuadas num determinado período e respectivo saldo. Alguns cartões de crédito são emitidos virtualmente (isto é, não têm existência física) e apenas podem ser utilizados na Internet. São cartões virtuais de crédito [ver *Glossário*].

No caso da venda ser paga com um cartão de débito de marca nacional, a conta do cliente é debitada pelo valor da venda e a conta do comerciante [ver *Glossário*] é creditada pelo valor da venda deduzido da comissão paga pelo comerciante ao *acquirer* [ver *Glossário*]. No caso da venda ser paga com cartão de crédito ou cartão de débito de marca internacional, o pagamento ao comerciante é assegurado pelo *acquirer*. Este credita o comerciante num prazo muito curto (em Portugal, é no início do dia útil seguinte) assim que forem processados os documentos da venda. Como já referido, o comerciante é reembolsado do valor da venda, deduzido da comissão que paga ao *acquirer*. A comissão que o comerciante paga ao *acquirer* depende essencialmente da chamada Taxa de Serviço do Comerciante (TSC) [ver *Glossário e Questão 34*].

Os cartões pré-pagos permitem, na maioria dos casos, efectuar as mesmas operações de pagamento ou levantamento de dinheiro que um cartão de débito, mas a partir da redução do montante previamente carregado no cartão. O carregamento é normalmente feito através de uma operação efectuada num caixa automático. Os cartões pré-pagos também não dão origem a qualquer extracto porque não estão associados a nenhuma conta bancária.

Todos os cartões têm limites de utilização, que são definidos caso a caso [ver *Capítulo VIII*].

#### 4. O mesmo cartão pode ser utilizado como um cartão de crédito e como um cartão de débito?

Sim. O cartão que tem mais do que um tipo de utilização é conhecido por cartão dual ou misto [ver *Glossário e Questão 2*]. Assim, por exemplo, o mesmo cartão pode ter a função de crédito

de uma marca internacional (American Express, Maestro, MasterCard, Visa ou Visa Electron) e a função de débito de uma marca nacional (Multibanco). Dado que a utilização de cada tipo de cartão pode ter encargos diferentes [ver *Capítulo III*], recomenda-se a leitura atenta das condições gerais de utilização do cartão e também das contas de depósitos à ordem, sobretudo no que respeita à utilização de cada tipo de cartão em Portugal ou no estrangeiro.

#### 5. Um cartão pode ter mais do que uma marca?

Sim. A maioria dos cartões emitidos em Portugal com uma marca internacional (American Express, Maestro, MasterCard, Visa ou Visa Electron) têm associadas as funções de um cartão de débito da marca nacional (Multibanco). Os símbolos utilizados pelas diversas marcas reconhecem-se facilmente na frente e/ou verso dos cartões. Se o cartão puder desempenhar mais do que uma função (por exemplo, crédito e débito), trata-se de um cartão dual ou misto [ver *Glossário e Questão 4*]. Mas atenção: um cartão dual ou misto, sempre que for utilizado numa operação, ou está a ser utilizado como cartão de crédito ou como cartão de débito. E pode até acontecer que o mesmo tipo de operação (por exemplo, levantamento de notas) seja efectuado pelo mesmo cartão através da função de débito em Portugal e através da função de crédito no estrangeiro, ou vice-versa. Tudo depende das funções associadas ao cartão e das operações permitidas nas máquinas (ATM e TPA) em que é utilizado [ver *Questões 23 a 26*].

#### 6. Pode existir mais do que um cartão associado à mesma conta?

Sim. Tudo depende do acordo estabelecido entre o titular e a entidade emitente.

O mesmo titular pode ter vários cartões associados à mesma conta ou contratar a emissão de cartões para titulares diferentes (normalmente dois) no caso de particulares, também conhecidos por titulares adicionais ou utilizadores.

No caso de cartões de débito associados à mesma conta de depósitos, a emissão de um cartão por titular da mesma conta depende do número de titulares e das respectivas condições de movimentação. A utilização dos cartões está dependente do saldo da conta de depósitos.



No caso de cartões de crédito associados à mesma conta-cartão, a maioria das entidades emitentes admite a emissão de mais do que um cartão em nome de diferentes titulares. O limite de utilização por cartão, o limite disponível e o valor máximo por utilização [ver *Capítulo VIII*] são determinados em função da conta-cartão. Cada utilização implica a diminuição proporcional do limite disponível para todos os cartões.

Existem também cartões (normalmente de crédito) emitidos em nome de empresas. São os chamados cartões “corporate”. Nestes casos, a empresa é titular dos cartões emitidos em seu nome e contrata a utilização dos mesmos por pessoas singulares (utilizadores ou portadores), normalmente membros dos órgãos sociais ou empregados de maior responsabilidade na hierarquia. Todos os cartões associados a uma mesma conta são pessoais e intransmissíveis. Por isso, o nome do titular é sempre gravado no cartão. Nos cartões emitidos em nome de empresas, além do nome do titular, que é a empresa, também figura o nome da pessoa singular que utiliza cada cartão.

#### 7. Os cartões emitidos exclusivamente por organizações ou estabelecimentos comerciais são cartões bancários?

Não. Os cartões emitidos exclusivamente por organizações ou estabelecimentos comerciais (cadeias de supermercados, postos de abastecimento de combustíveis e outros) não são cartões bancários. São cartões de loja, privativos ou de retalhista [ver *Questão 1*] que permitem apenas efectuar compras nos estabelecimentos comerciais que os disponibilizam, mas não são aceites em caixas automáticas (ATM) ou em outros terminais de pagamento automático (TPA). A sua utilização poderá dar origem a descontos e/ou crédito (pagamento a prestações), a extractos mensais e, nalguns casos, permitem o débito na conta de depósitos do titular do cartão. O débito na conta só é possível se o titular tiver prévia e expressamente autorizado a possibilidade de efectuar esse débito.

Em contrapartida, os cartões bancários gozam de aceitação generalizada e possibilitam aos seus titulares a utilização em caixas automáticas (ATM) e em terminais de pagamento automático (TPA) [ver *Capítulo IV*].

#### 8. Onde e como pode ser obtido um cartão bancário?

Junto das entidades emitentes [ver *Glossário*], que são instituições de crédito ou sociedades financeiras autorizadas a proceder à emissão de cartões. Os cartões são emitidos de acordo com um contrato escrito que, de modo geral, assume a forma de um contrato de adesão [ver *Glossário*]. Os cartões de débito apenas podem ser emitidos pelas instituições de crédito autorizadas a receber depósitos à ordem: bancos, caixas económicas e caixas de crédito agrícola mútuo. As entidades emitentes não são obrigadas a disponibilizar um cartão bancário a qualquer cliente que o solicite e são livres de definir os critérios que estão na base da apreciação dos pedidos de cartão que os clientes formulem. As instituições de crédito que tenham aderido ao regime dos serviços mínimos bancários [ver *Glossário*] fornecem cartões de débito aos clientes que são titulares de uma única conta bancária. Estes cartões servem exclusivamente para movimentar essa conta.

#### 9. O cartão é propriedade do titular?

Não. O cartão é propriedade da entidade emitente que cede o direito de uso ao respectivo titular, mediante um conjunto de condições e regras de utilização que constam do contrato de adesão [ver *Glossário*]. No cartão e nas acções publicitárias, a denominação (nome) ou a sigla da entidade emitente é obrigatória.

## CAPÍTULO II. CONTRATO DE ADESÃO

### 10. Que regras deve conter o contrato para obtenção de um cartão bancário?

O contrato deve conter todas as normas que regulam as relações entre a entidade emitente e o titular do cartão, bem como as condições gerais de utilização do cartão [ver *Questão 11*] podendo constar em anexo as condições susceptíveis de alteração mais frequente. O contrato deve ser lido completamente e com o devido cuidado. São contratos obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, de forma clara e facilmente compreensível e com apresentação gráfica que permita a sua leitura por pessoas com acuidade visual média (ou seja, o tamanho da letra não deve dificultar a leitura).

### 11. O que são as condições gerais de utilização do cartão?

São os direitos e obrigações, tanto da entidade emitente como do titular, bem como os procedimentos que ambos devem observar de forma a garantir uma adequada utilização do cartão.

### 12. Quando é que o contrato se considera celebrado?

O contrato considera-se celebrado quando o titular recebe o cartão acompanhado de cópia das condições contratuais por ele aceites. Há casos em que as entidades emittentes enviam o cartão e a cópia das condições gerais da sua utilização por correio para a morada do titular a que se destina e, em correio separado e com alguns dias de desfazamento, o código secreto (código pessoal ou PIN) [ver *Glossário*]. Nestas situações, por razões de segurança, normalmente o cartão precisa de ser activado [ver *Questão 15*] para poder ser utilizado, porque pode extraviar-se e ser utilizado indevidamente por quem se aproprie igualmente do código secreto. Por vezes, as entidades emittentes enviam apenas um dos elementos (cartão ou código secreto) e solicitam a presença do titular no balcão para a entrega do outro elemento.

O código secreto pode ou não ser alterado pelo titular do cartão, de acordo com as condições gerais de utilização [ver *Questão 16*]. A aceitação pressupõe o conhecimento das condições gerais de utilização e a vontade expressa de agir de acordo com essas condições. Quando se verifica a substituição do cartão por se encontrar danificado ou por ter atingido o prazo de validade, as condições contratuais inicialmente acordadas mantêm-se.

### 13. Depois de celebrado, é possível desistir do contrato?

Sim, é um dos direitos do titular. As condições gerais de utilização devem estabelecer, em concreto, um período de reflexão durante o qual é possível desistir do contrato (no mínimo, sete dias úteis, contados a partir da data em que foi celebrado), sem encargos para o titular [ver *Questão 19*]. Esta desistência, que se chama revogação da declaração negocial, deve ser feita dentro do período de reflexão, por carta registada com aviso de recepção ou por qualquer outro meio que permita provar que a entidade emitente do cartão tomou conhecimento da desistência.

Contudo, se o titular utilizar o cartão durante o período de reflexão, quer dizer que renunciou ao direito de desistência do contrato, isto é, aderiu ao contrato.

O titular deve ler atentamente as condições gerais de utilização para conhecer os procedimentos que deve seguir se pretender pôr fim ao contrato em momento posterior (denúncia do contrato).

### 14. Que outros direitos tem o titular do cartão?

Entre os direitos do titular sobressai o direito à informação:

- O direito de ser informado, por meio do texto do contrato, acerca de todos os direitos que o contrato e a lei lhe conferem, de todos os deveres que sobre si recaem e de todos os procedimentos de segurança que deverá adoptar;
- O direito de ser devidamente esclarecido acerca das dúvidas que possam surgir, em relação ao conteúdo do contrato;
- O direito de ser informado sobre todas as operações que tenha realizado ou que poderá realizar com o seu cartão.

Além disso:

- Todas as informações sobre taxas de juro, impostos, comissões, portes, despesas de expediente e datas-valor (efeitos patrimoniais das operações e serviços bancários) devem ser permanentemente actualizadas e estar disponíveis, em todos os balcões das entidades emittentes, em local de acesso directo e bem identificado, em linguagem clara e de fácil entendimento;
- Quando o relacionamento com os titulares se realiza fundamentalmente através de contactos à distância, as informações devem ser enviadas pelas entidades emittentes para o domicílio daqueles;
- Nos casos em que as entidades emittentes ofereçam produtos que podem ser solicitados ou adquiridos pela Internet, estão obrigadas a possibilitar a consulta das informações através dos respectivos sítios.

### 15. O que significa activar um cartão bancário?

Activar um cartão significa actuar de forma a fazer com que o cartão esteja em condições de ser utilizado. Quando as entidades emitentes enviam os cartões e o código secreto pelo correio, por razões de segurança, nem sempre os cartões estão prontos a ser utilizados (isto é, não estão activados). O titular deve consultar a carta que acompanha o cartão e seguir os procedimentos indicados.

### 16. O titular do cartão pode alterar o código secreto (código pessoal ou PIN)?

Sim. Todavia, a entidade emitente pode limitar a possibilidade de alteração do código secreto em alguns cartões e em certo tipo de operações. O titular deve ler as condições gerais de utilização para averiguar se a alteração do código secreto limita a utilização do cartão em determinadas funções, designadamente no estrangeiro. Se pretender alterar o código secreto deve dirigir-se a um caixa automático (ATM) e, dentro da opção destinada para o efeito, utilizar combinações de algarismos (actualmente 4) que não sejam de fácil apropriação (por exemplo, evite o ano de nascimento, o dia e o mês de aniversário ou qualquer outro número que conste de documentos que normalmente estejam juntos ao cartão, como bilhete de identidade ou carta de condução).



Num caixa automático da rede Multibanco pode, no máximo, errar o código pessoal duas vezes seguidas. Se falhar uma terceira vez, a seguir a duas falhas consecutivas anteriores, o cartão será, em princípio, retido pela máquina.

No caso de o seu cartão ter sido retido pela máquina deve contactar a entidade emitente através dos meios colocados à sua disposição para o efeito.

### 17. Qual é o prazo de validade do cartão?

Qualquer cartão é emitido com um determinado prazo de validade, normalmente não inferior a um ano. O prazo de validade (mês e ano) está indicado no próprio cartão [ver *Diagrama do cartão, frente*]. O cartão é válido durante todo o período indicado no prazo de validade, podendo ser utilizado até ao último dia do mês mencionado no mesmo.

Quando o cartão atingir o fim do prazo de validade, caso a entidade emitente não determine a respectiva devolução, o titular deve destruí-lo antes de o deitar fora, inutilizando definitivamente a banda magnética e a sua assinatura.

Ao receber a informação de que lhe será remetido um novo cartão, o titular deve ficar atento ao prazo indicado. Se não receber o cartão na data prevista, deve avisar de imediato a entidade emitente.

Os novos cartões devem ser assinados imediatamente após a sua recepção. Devem ser também confirmados os elementos pessoais nele indicados [ver *Questão 48*].

### 18. A entidade emitente pode decidir não renovar o cartão?

De acordo com o princípio da liberdade contratual, as entidades emitentes são livres de decidir se querem ou não emitir ou renovar o cartão bancário de determinado titular. Do mesmo modo, os clientes são livres de aceitar ou recusar as propostas apresentadas pelas entidades emitentes relativamente aos cartões que emitem.

### CAPÍTULO III. ENCARGOS PARA O TITULAR DO CARTÃO

#### 19. Que encargos tem o uso de um cartão para o seu titular?

Os encargos variam de acordo com a entidade emitente e devem obrigatoriamente constar das respectivas condições gerais de utilização. De um modo geral, existe uma anuidade do cartão (comissão anual) e outros encargos. A anuidade é cobrada normalmente numa só prestação, aquando do pagamento do primeiro extracto do cartão e em cada ano subsequente. A entidade emitente pode isentar certos titulares desta anuidade. Os outros encargos podem ser cobrados em função do tipo de cartão e do tipo de utilização do cartão. Os encargos e as taxas de juro devem ser explicitamente indicados no contrato de adesão, e não por mera remissão para os preçários da entidade emitente. Estas entidades não podem alterar as condições contratuais sem avisar o titular com a antecedência mínima de 15 dias (pré-aviso). No caso de alteração das condições contratuais, se o titular pretender desistir do contrato, tem o direito de reaver a anuidade paga na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

#### 20. Como são calculados os juros por utilização do cartão de crédito?

Consulte sempre as condições gerais de utilização que devem explicar a fórmula de cálculo ou modo de determinação dos juros. Como se referiu anteriormente [ver *Questão 10*], o contrato deve indicar obrigatoriamente os valores das anuidades, comissões e taxas de juro. As taxas de juro, que são essenciais para determinar os juros a pagar, ou o modo da sua determinação devem constar explicitamente no contrato, e não apenas por remissão para o preçário da entidade emitente. Existem taxas de juro por utilização do crédito (juro compensatório), por ultrapassagem do saldo disponível (juro por descobertos) ou por incumprimento (juro moratório). Note que normalmente os valores indicados para as taxas de juro são anuais.

#### 21. O que é o período de “crédito gratuito” de um cartão de crédito?

O período de “crédito gratuito” é o tempo que medeia entre a data da compra do bem ou serviço e a data que é indicada no primeiro extracto seguinte para que seja efectuado o correspondente pagamento (total ou parcial) à entidade emitente. Durante este período o titular do cartão beneficia de crédito sem juros [ver *Questão 37*]. Em Portugal, o período de “crédito gratuito” é em média de 35 dias.

#### 22. Há encargos adicionais pelo facto de utilizar o cartão no estrangeiro?

Na União Europeia, os pagamentos em euros efectuados com cartões estão abrangidos pelo princípio da igualdade de encargos. De acordo com este princípio, a mesma instituição não pode cobrar comissões diferentes em pagamentos nacionais e transnacionais do mesmo tipo nos quais a moeda utilizada seja o euro. Este princípio é aplicável para os pagamentos de valor não superior a 12 500 euros desde 1 de Julho de 2002. O limite de 12 500 euros será alargado para 50 000 euros a partir de 1 de Janeiro de 2006. Nos países da União Europeia que não adoptaram o euro, a igualdade de encargos referida aplica-se apenas se a transacção for expressa em euros e não na moeda desses países.

Fora da União Europeia, nos pagamentos com cartão efectuados, quer com a função de débito de uma marca internacional, quer com a função de crédito, são as condições acordadas entre a entidade emitente e o titular que regulam as utilizações desse cartão. No caso de um cartão dual ou misto com função de crédito de uma marca internacional e função de débito de uma marca nacional [ver *Questões 4 e 25*], a sua utilização a débito só é possível na rede nacional. Assim, no estrangeiro, esses cartões só poderão ser utilizados com a função de crédito, nos termos previstos nas respectivas condições gerais de utilização para este tipo de operações. É o que acontece quando se pretendem levantar notas num caixa automático (ATM) no estrangeiro [ver *Questão 5*] com um cartão dual ou misto, em que a função de débito está associada ao Multibanco. Esta operação de levantamento de notas acaba por ser uma operação a crédito, mais precisamente um adiantamento de dinheiro (*cash advance*) [ver *Glossário*], sujeita aos encargos estipulados no contrato de adesão para este tipo de operações. No caso de um cartão dual ou misto com função de crédito de uma marca internacional e função de débito de uma marca internacional, a sua utilização a débito é possível no estrangeiro, nos termos previstos nas condições gerais de utilização.

É importante ter presente que, normalmente, só os cartões emitidos com uma marca internacional (American Express, Maestro, MasterCard, Visa e Visa Electron) podem ser utilizados no estrangeiro. O cartão de débito Multibanco, ou a função de débito Multibanco associada aos cartões de crédito ou de débito, não é válida no estrangeiro, excepto quando existam acordos bilaterais com redes de outros países que permitam a sua utilização nesses países. Sugere-se a verificação da marca Multibanco na ATM antes da utilização do cartão em operações facultadas por esta marca [ver *Questão 24*].

## CAPÍTULO IV. LOCAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES (Caixas Automáticos e Comerciantes)

### 23. Onde pode ser utilizado o cartão?

Um cartão com uma determinada marca pode ser utilizado em Portugal ou no estrangeiro nos seguintes locais:

- (a) caixas automáticos (ATM) [ver Glossário] que tenham um contrato de aceitação com uma entidade representante da marca do cartão;
- (b) terminais de pagamento automático (TPA) [ver Glossário] existentes nos comerciantes [ver Glossário] que aceitem pagamentos por cartão da referida marca; e
- (c) em terminais de pagamento não automático em alguns comerciantes que aceitem cartões de crédito susceptíveis de efectuar pagamentos nesses terminais.

No caso das ATM, há indicação das marcas aceites através dos logotipos respectivos. No caso de comerciantes, os logotipos das marcas aceites estão afixados à porta ou em local bem visível dentro do estabelecimento.

### 24. Qualquer cartão emitido em Portugal é aceite em qualquer caixa automático (ATM) em Portugal e no estrangeiro?

Não necessariamente. Em Portugal, nos caixas automáticos (ATM) da rede Multibanco, o cartão só é aceite se possuir uma das marcas admitidas nesta rede – Multibanco, American Express, Maestro, MasterCard, Visa ou Visa Electron. Fora de Portugal, um cartão só é aceite se a ATM tiver a identificação de uma das marcas constantes no cartão, através dos símbolos respectivos. Recomenda-se sempre a verificação das marcas que são aceites pela ATM antes da introdução do cartão.

### 25. Qualquer cartão emitido em Portugal é aceite em qualquer terminal de pagamento automático (TPA) em Portugal e no estrangeiro?

Em Portugal e no estrangeiro, se o cartão possuir a marca American Express, MasterCard, Maestro, Visa ou Visa Electron, é aceite em todos os terminais de comerciantes que tenham contratado a sua aceitação com um representante da marca em causa. Em Portugal, se o cartão possuir a marca Multibanco, é aceite em todos os terminais de pagamento automático (TPA) da rede Multibanco. No caso dos cartões duais ou mistos, a marca internacional é lida com prioridade nas transacções em que esteja contratada essa marca.

### 26. Todos os terminais de pagamento automático (TPA) funcionam do mesmo modo em Portugal?

Não. Os terminais podem ter características diferentes, determinadas (a) pelos fabricantes dos equipamentos, (b) pela rede de comunicações utilizada, ou (c) pelas entidades que cedem a sua utilização (instituições de crédito ou *acquirers*) [ver Glossário]. Os contratos celebrados entre os comerciantes e as entidades que cedem a utilização dos terminais estabelecem as regras que permitem conhecer essas características.

Recomenda-se aos comerciantes a apreciação das condições estabelecidas nestes contratos, designadamente quanto às características dos terminais de pagamento automático que contrataram e à forma como operam em caso de utilização de cartões duais ou mistos. Isto porque, em resultado do contrato celebrado entre o comerciante e a instituição de crédito e/ou o *acquirer*, um determinado terminal pode: (i) aceitar apenas a marca nacional Multibanco; (ii) aceitar apenas as marcas internacionais; ou (iii) aceitar a marca nacional Multibanco e as marcas internacionais. No caso dos cartões duais ou mistos, a marca internacional que identifica o cartão tem prioridade de reconhecimento nas transacções nos casos em que esteja contratada a aceitação dessa marca.

### 27. Pode efectuar compras à distância com o seu cartão bancário (por exemplo, por telefone, carta, e-mail ou Internet)?

Sim, mas deve tomar mais precauções do que nas compras presenciais [ver Questão 52].

Os pagamentos com indicação do número do cartão por telefone, carta ou e-mail podem oferecer riscos, que aconselham maior prudência por parte do titular do cartão. Forneça os dados do cartão apenas a empresas credíveis, estabelecidas em endereços (físicos) comprovados.

Para efectuar pagamentos seguros pela Internet, existe em Portugal, por exemplo, o serviço MBNet [ver Glossário, Questão 52 e [www.mbnet.pt](http://www.mbnet.pt)].



## CAPÍTULO V. AUTENTICAÇÃO DAS TRANSAÇÕES

### 28. Como se processa a autenticação quando se efectua um pagamento com cartão?

Quando se paga com um cartão bancário, há que efectuar duas operações: primeiro, o comerciante deve obter autorização da entidade emitente, via *acquirer*, para aceitar o referido pagamento; e, segundo, o titular do cartão deve autenticar a operação [ver *Glossário*].

A autorização é obtida se, depois da leitura da banda magnética [ver *Glossário*] ou do *chip* [ver *Glossário*] do cartão pelo terminal de pagamento automático (TPA), aparecer no terminal a palavra “OK”. Se a autorização não for concedida, o comerciante não pode aceitar o pagamento com aquele cartão. Contudo, se por dificuldades de comunicação não for possível obter a autorização, o comerciante pode actuar de acordo com os procedimentos previstos para situações deste tipo [ver *Questões 35 e 36*].

Uma vez obtida a autorização, o titular deve autenticar a operação por um dos seguintes meios: **(a)** ou digita o código secreto (código pessoal ou PIN) [ver *Glossário e Questão 16*] antes do TPA imprimir o talão comprovativo da transacção; **(b)** ou assina o referido talão, uma vez este impresso e no espaço destinado à assinatura; **(c)** ou digita o código secreto e assina o talão comprovativo [ver *Questões 29 e 30*].

Na rede Multibanco (ATM e TPA), a utilização do PIN é geralmente obrigatória para todos os cartões de débito emitidos em Portugal. O comerciante que dispõe de TPA pode ainda solicitar um documento de identificação para verificar a identidade do titular do cartão [ver *Questão 48*].

Em alguns tipos de terminais de pagamento, a leitura do cartão é suficiente para concretizar a operação. Isso ocorre em alguns postos públicos de telefones, portagens de auto-estradas e de pontes e parques de estacionamento. O mesmo sucede com os cartões American Express, Maestro, MasterCard, Visa e Visa Electron em algumas portagens de outros países. Em outros terminais, o pagamento efectua-se através da leitura de um identificador associado ao cartão de débito. É o caso das portagens electrónicas conhecidas por Via Verde.

### 29. Porque é que, com o mesmo cartão, em determinadas situações se utiliza o código secreto e noutras a autenticação é por assinatura?

Cada rede de aceitação de cartões tem regras próprias. Em Portugal, todos os terminais de pagamento (ATM e TPA) estão equipados para recolha de código secreto (PIN) [ver *Glossário*]. A introdução desse código é obrigatória para os cartões emitidos em Portugal com as marcas Multibanco, Maestro ou Visa Electron. Isto não se verifica, actualmente, com os cartões de outras marcas, para os quais pode ou não ser requerida a introdução do código para autenticar a operação realizada. Nos casos em que não for requerida a introdução do código, exige-se a assinatura do titular do cartão. Eventualmente, pode ainda ser solicitada a exibição de um documento de identificação do titular.

Existe, por vezes, a ideia de que o processo de autenticação determina a natureza da operação: a crédito com assinatura ou a débito com o código secreto. Não é assim. Por exemplo, pode ser exigida a introdução de código secreto e o cartão estar a ser utilizado como cartão de crédito. Na realidade, a forma de autenticação não está subordinada à função utilizada. Depende das características do terminal [ver *Questão 26*] e das condições acordadas entre a entidade emitente e o titular do cartão. E é à entidade emitente que compete especificar a forma de autenticação das operações permitidas aos titulares dos cartões.

Em síntese, nas transacções realizadas em ATM é sempre exigida a introdução do código secreto, qualquer que seja a função em que o cartão esteja a ser utilizado (de crédito ou de débito). Nas transacções realizadas em TPA, os cartões emitidos em Portugal (Multibanco, Maestro ou Visa Electron) exigem sempre a autenticação através do código secreto. Nos demais cartões (de débito ou de crédito) permite-se a autenticação por assinatura. Em algumas situações pode ser exigido o código secreto pela entidade emitente e a assinatura pelo *acquirer* (dupla autenticação) [ver *Questão 30*].

No estrangeiro, todas as ATM estão igualmente equipadas para recolha do código secreto, pelo que é obrigatória a introdução desse código. Nos TPA, pode ser exigido o código secreto, a assinatura ou ambos. Quando todos os cartões tiverem *chip* (ou um dispositivo electrónico de segurança mais avançado) será possível às entidades emitentes nacionais tornarem obrigatória a utilização do código secreto em quaisquer TPA para os cartões com as marcas American Express, MasterCard e Visa.

**30. Ao aceitar o pagamento com cartão, o comerciante pode exigir a assinatura do talão de compra, para além do código secreto?**

Como referido na resposta à questão anterior, a dupla autenticação pode ocorrer quando se usam cartões de crédito ou de débito para os quais a entidade emitente exige o código secreto e o *acquirer* exige a assinatura. Nestes casos, o talão comprovativo emitido pelo terminal de pagamento (TPA) terá uma área reservada à assinatura.

**31. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?**

Os comerciantes não são legalmente obrigados a aceitar pagamentos através de cartões bancários, mesmo nos casos em que tenham contratado a aceitação de cartões. No entanto, é de esperar que o façam normalmente, dado que, regra geral, há um compromisso contratual nesse sentido relativamente aos cartões que contrataram aceitar e cujos logotipos identificadores estejam afixados no estabelecimento. Em Portugal, apenas os pagamentos efectuados com notas e moedas em euros não podem ser recusados, porque se trata de uma imposição legal.

Antes do titular do cartão adquirir os bens ou serviços, o comerciante – que celebrou o contrato para aceitação de cartões de determinadas marcas e assinala a possibilidade dessa aceitação através da afixação dos logotipos respectivos – deve informar o titular do cartão de qualquer restrição, para que este saiba antecipadamente se pode ou não utilizá-lo, em particular se o pagamento for de baixo valor.

**32. Quando o pagamento é feito com cartão, o comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional?**

Do ponto de vista legal, em todos os bens e serviços deve estar afixado o respectivo preço de venda ao consumidor. Como regra geral, os contratos de aceitação de cartões não permitem ao comerciante aumentar o preço do bem ou serviço pelo facto do cliente pretender pagar com cartão. No entanto, em situações excepcionais e expressamente previstas nas condições gerais de utilização, a entidade emitente poderá cobrar ao titular uma taxa de utilização, de cada vez que um cartão de crédito é utilizado. É o caso das transacções efectuadas com cartão em postos de abastecimento de combustível, em que normalmente a entidade emitente cobra uma taxa de 50 cêntimos por transacção ao titular do cartão.

**33. Como podem os comerciantes instalar o equipamento que permita aos seus clientes o pagamento com cartão bancário?**

Qualquer empresa, comerciante em nome individual ou profissional liberal pode disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de pagar através de um cartão bancário. Para tanto, deverá contactar os seus bancos ou os *acquirers* [ver *Glossário*] e solicitar as condições de aceitação de cartões e de instalação de um terminal de pagamento automático (TPA) [ver *Questão 26*], negociando e assinando os contratos respectivos.

**34. Quais são os custos e benefícios de um comerciante que aceite pagamento com cartão bancário?**

Os custos são essencialmente de dois tipos: **(a)** o custo pela instalação e manutenção do serviço (designadamente do equipamento); e **(b)** o custo pela realização de cada transacção. O primeiro pode variar em função da dimensão do negócio, das características dos equipamentos e das comunicações, dos tipos e marcas de cartões admitidos, etc. O segundo, que é essencialmente determinado pela Taxa de Serviço do Comerciante (TSC) [ver *Glossário*], traduz-se numa comissão por cada transacção. Em Portugal, é diferente consoante o cartão do cliente funcione a crédito ou a débito e varia com a marca associada a cada função. Antes de assinar o contrato, o comerciante deverá solicitar esclarecimentos sobre todos estes aspectos.

Os benefícios são essencialmente de três tipos: **(a)** permitir aos clientes utilizar um meio de pagamento muito cómodo e cada vez mais divulgado em Portugal e, desta forma, contribuir para o aumento de vendas; **(b)** realizar vendas à distância [ver *Questões 27 e 52*] de forma expedita e segura, nomeadamente vendas por catálogo ou aceitação de reservas; e **(c)** cobrar o valor das vendas ou serviços com toda a rapidez e segurança [ver *Questão 3*]. A aceitação de reservas com indicação dos dados do cartão da pessoa que decide fazer essas reservas é particularmente importante para comerciantes em sectores como hotelaria, agências de viagens, aluguer de viaturas e venda de bilhetes de espectáculos, acontecimentos desportivos ou meios de transporte. A cobrança por meio de cartão permite ainda evitar: **(i)** dificuldades de trocos; **(ii)** riscos de não pagamento, no caso de falta de provisão dos cheques; **(iii)** morosidade dos procedimentos de depósito de dinheiro e cheques; e **(iv)** perigos de extravio, furto ou roubo de dinheiro e cheques.



## CAPÍTULO VI. EVENTUAIS PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

35. O pagamento é sempre possível com cartão de débito quando a conta tenha provisão ou com cartão de crédito quando o limite de utilização do cartão não tenha sido esgotado?

O pagamento com cartão pode não ser possível se os sistemas informáticos não estiverem a funcionar em tempo real (*real-time*) [ver *Glossário*] com a entidade emitente. A autorização de pagamento é processada por sistemas informáticos ligados em rede, que podem estar temporariamente sem comunicação entre si. Quando tal acontece, não é possível ter acesso ao saldo da conta do titular no caso dos cartões de débito e a autorização pode ser dada em regime de delegação por sistemas informáticos que possuem limites máximos de autorização. No caso dos cartões que não são de utilização exclusivamente electrónica, isto é, cartões que podem ser utilizados em terminais manuais por disporem de números e nomes em relevo, os comerciantes têm a possibilidade de validar telefonicamente a operação e completá-la manualmente.

36. O sistema pode recusar o pagamento por outra razão?

Sim. Se a situação ocorrer em terminais diferentes é natural que a banda magnética do cartão esteja deteriorada. Neste caso, o titular deve contactar a entidade emitente e solicitar a substituição do cartão. Mas pode acontecer que o terminal não consiga ler o cartão por o leitor estar avariado. O comerciante pode aperceber-se de que algo está mal com o seu terminal se este começar a recusar cartões com frequência.

Alguns comerciantes, a título excepcional e para certos tipos de cartões, podem ser autorizados pelo *acquirer* [ver *Glossário*] a ultrapassar a impossibilidade de leitura da banda magnética digitando o número do cartão no TPA [ver *Glossário*].

A entidade emitente pode ainda, por precaução, inibir a utilização do cartão por ter fundadas suspeitas de que esteja a ser utilizada uma cópia feita ilegalmente. Trata-se de uma situação pouco frequente mas que deve ser esclarecida, com urgência, junto da entidade emitente. O sistema pode também recusar o pagamento no caso de o cartão se encontrar em situação irregular, designadamente por atraso no pagamento. Neste caso, o titular deve consultar as condições gerais de utilização.

## CAPÍTULO VII. PAGAMENTO DO SALDO DO CARTÃO

37. Como se processa o pagamento do saldo que consta do extracto mensal do cartão de crédito?

O extracto mensal do cartão de crédito indica todos os movimentos efectuados na conta-cartão e a data limite até à qual o titular deve proceder ao pagamento total ou parcial do saldo. Os extractos devem conter o contravalor em euros quando as operações se efectuarem noutra moeda, bem como a discriminação dos encargos associados a essas operações.

O saldo mensal, também designado por valor a pagar [ver *Glossário*], poderá, até à data limite indicada no extracto mensal ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou poderá ser pago parcialmente. Neste caso, o titular deverá normalmente proceder ao pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização e indicado no extracto. Alguns cartões de crédito exigem o pagamento integral do saldo até à data limite indicada em cada extracto. Em inglês, estes cartões têm uma designação própria: são os chamados "*charge cards*" [ver *Glossário*].

Relativamente ao crédito concedido ao titular do cartão, note que há duas situações distintas. A primeira, é a situação em que o titular beneficia de um "crédito gratuito" inicial [ver *Questão 21*], cujo prazo se estende desde o momento em que efectua uma compra até à data de pagamento do primeiro extracto do cartão subsequente à compra e em que a mesma vem incluída. É, como já se disse, um crédito que não vence juros. A segunda, é a situação em que o titular beneficia de um crédito cujo prazo pode ser renovado de mês para mês, desde que pague pelo menos o montante mínimo exigido no extracto de cada mês [ver *Questão 38*]. Este crédito "renovado" (*revolving*) vence juros que são facturados em cada extracto mensal subsequente [ver *Questão 20*]. Naturalmente, a possibilidade do titular do cartão beneficiar de crédito "renovado" e as condições deste crédito dependem do contrato de adesão. A concessão de crédito gratuito e renovado sem garantias tem riscos que não podem deixar de ser devidamente considerados pelas entidades emitentes e pelos *acquirers* dos cartões e que se reflectem nos encargos à sua utilização.

O pagamento do saldo do cartão poderá ser efectuado por débito em conta ou por qualquer outro meio que tiver sido contratado (dinheiro, cheque, transferência bancária, pagamento em ATM, etc).

**38. Do saldo em dívida no cartão de crédito, qual o montante mínimo a pagar?**

Depende do que tiver sido acordado com a entidade emitente do cartão [ver *Questão 36*]. Normalmente esse valor consta do extracto que o titular recebe e a sua determinação e renovação de mês para mês estão descritas nas condições gerais de utilização do cartão.

**39. Se o titular cancelar o cartão de crédito, o que acontece ao valor em dívida?**

As consequências do cancelamento do cartão devem estar previstas nas condições gerais de utilização. No caso de cancelamento dum cartão de crédito, as entidades emitentes solicitam geralmente que a totalidade do valor em dívida seja imediatamente liquidado. Todavia, esta situação depende, como se disse, das condições acordadas para a utilização do cartão em causa.

**40. A entidade emitente comunica ao Banco de Portugal quando o cartão de crédito é utilizado?**

A entidade emitente comunica mensalmente à Central de Responsabilidades de Crédito [ver *Glossário*] o crédito concedido através da utilização do cartão no que respeita ao saldo (montante utilizado) e ao limite disponível (montante não utilizado) [ver *Questão 44*]. O saldo do cartão é registado como crédito do tipo 3 (*outras responsabilidades de financiamento a curto prazo*) e o limite disponível como crédito do tipo 6 (*responsabilidades extrapatrimoniais*) [ver *Caderno do Banco de Portugal n.º 5, página 12*].

**41. Os atrasos ou falta de pagamento do cartão de crédito implicam a inibição do uso de cheque?**

Não. A comunicação à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal de créditos e juros não pagos no prazo contratado é obrigatória, mas não determina a inibição do uso de cheque. Contudo, isso não significa que incidentes deste tipo não possam ser tidos em conta quando o cliente solicitar novos cheques, uma vez que os bancos não são obrigados a celebrar convenção de cheque, ou seja, a facultar impressos (módulos) de cheque aos seus clientes.

**42. Quem está inibido do uso de cheque deixa de poder utilizar o seu cartão?**

A inibição do uso de cheque diz respeito à utilização do cheque enquanto instrumento de pagamento. No entanto, essa informação poderá ser tomada em consideração pela entidade emitente aquando da decisão de atribuição ou de renovação do cartão de crédito.

**43. O que acontece à dívida do titular do cartão de crédito no caso do seu falecimento?**

O valor em dívida é da responsabilidade dos herdeiros, em conformidade com as regras legais de aceitação das heranças. No entanto, deve consultar a entidade emitente do cartão, pois algumas facultam seguros associados que garantem o pagamento dessa dívida.

## CAPÍTULO VIII. LIMITES NA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

### 44. O que é o limite de utilização do cartão de crédito? E o limite disponível?

O limite de utilização [ver *Glossário*] do cartão de crédito é o valor máximo que, em qualquer momento, pode estar em dívida perante a entidade emitente do cartão. O limite disponível [ver *Glossário*] é a diferença entre o limite de utilização definido para o cartão e o valor das transacções, juros, comissões e outros encargos que, entretanto, foram lançados na conta-cartão. A entidade emitente é livre de definir os critérios de determinação do limite de utilização [ver *Questão 46*].

### 45. Qual é o valor máximo que pode ser utilizado de uma só vez com o cartão?

O valor máximo que pode ser utilizado de uma só vez com o cartão depende das funções atribuídas ao cartão, dos equipamentos nos quais é utilizado, de factores de segurança e de limites definidos pela entidade emitente. Actualmente, por dia, num caixa automático (ATM) da rede Multibanco, os cartões apenas podem efectuar levantamentos de notas e carregamento de porta-moedas electrónico [ver *Glossário*] até 200 euros. As demais operações numa ATM e os pagamentos em TPA não podem ser iguais ou superiores a 100 mil euros por operação, embora a entidade emitente do cartão possa determinar limites inferiores. Outros limites já mencionados são o limite disponível do cartão de crédito e o saldo da conta de depósitos associada ao cartão de débito. Por razões de segurança, podem ainda existir limites ou sinais de alerta que o titular do cartão e o comerciante não conhecem antecipadamente, mas que bloqueiam o uso do cartão. Isso pode acontecer, por exemplo, se a utilização do cartão exceder um certo limite de actividade diária (LAD) ou ocorrer após um período de inactividade prolongado. Perante uma dificuldade na concretização da operação, o comerciante deverá verificar com mais atenção o próprio cartão e a identidade do titular do cartão. Se não detectar nada de anormal, poderá contactar o *acquirer*, por sua iniciativa ou em resposta a uma mensagem do terminal nesse sentido e solicitar o desbloqueamento do uso do cartão.

### 46. Como é definido o limite de utilização do cartão de crédito?

Cada entidade emitente decide qual o limite de utilização [ver *Glossário*] que atribui a cada cartão, em função da análise do perfil do cliente, do tipo de cartão [ver *Questão 2*] e do risco que entende assumir.

### 47. É possível aumentar temporariamente o limite de utilização do cartão?

A maioria das entidades emitentes permite o aumento temporário do limite de utilização, designadamente nos casos de viagens e outras situações especiais. No entanto, tal como a atribuição do cartão, é uma decisão comercial da entidade emitente, que deverá ser contactada antecipadamente pelo titular sobre a possibilidade e as condições em que tal aumento é susceptível de ser concedido.

## CAPÍTULO IX. PRECAUÇÕES HABITUAIS E ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

### 48. Por que razão deve o titular assinar o cartão?

O titular deve assinar o cartão por três razões: **(a)** porque assim o prescreve o contrato de adesão; **(b)** porque permite ao comerciante conferir a assinatura do cartão com a assinatura efectuada no talão de compra; e **(c)** porque evita que, em caso de extravio ou furto, outra pessoa o assine e reproduza a assinatura nos talões de compra. Em boa verdade, o comerciante deve sempre verificar se a assinatura que está no cartão confere com aquela que o cliente coloca no talão de compra. Para maior segurança, o comerciante pode sempre exigir um documento de identificação do titular do cartão, o que se recomenda. Neste caso, o comerciante deve conferir a identidade do titular do cartão e a assinatura do cartão [ver *Questão 28*].

### 49. Que cuidados deve o titular ter com o código secreto do seu cartão?

O código secreto é pessoal e intransmissível e deverá ser memorizado. Nunca, em circunstância alguma, o titular deve divulgar o código secreto (código pessoal ou PIN). Por isso, deve destruir o papel em que o código secreto está impresso, depois de o memorizar. Se, não obstante, o pretender guardar, não deve deixá-lo em lugar visível ou facilmente acessível. Não deve igualmente escrever o código secreto no próprio cartão, nem em qualquer outro documento que tenha junto ao cartão. Em particular, não deve guardar o código secreto na carteira onde tem o cartão.



Guarde sempre o cartão num local seguro, que não seja de fácil acesso a terceiros.

Nunca entregue o cartão a terceiros para o utilizarem por si em compras, realizarem levantamentos ou efectuar quaisquer outras operações.

Em caso algum deverá fornecer o cartão e o código secreto a terceiros para facilitar o acto de pagamento (por exemplo, em restaurantes, para evitar ter de se deslocar ao terminal de pagamento).

### 50. Que precauções deve ter o titular ao utilizar o seu cartão?

Quando o titular estiver a efectuar um pagamento, nunca deve perder de vista o seu cartão e deve estar atento a que este seja passado num único equipamento.

No momento do pagamento, ao introduzir o código secreto, deve garantir que o faz nas devidas condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros.

Ao pagar, após confirmar o valor e digitar o código secreto, não deve permitir que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida. O titular deve exigir sempre um talão comprovativo da operação realizada e deve guardá-lo até conferir os movimentos efectuados com o extracto que a entidade emitente lhe enviar (da conta-cartão, no caso da operação ser a crédito, da conta de depósitos, no caso da operação ser a débito).

Se detectar movimentos que não realizou, contacte imediatamente a entidade emitente do cartão.

Mantenha o seu cartão em perfeitas condições e evite colocá-lo junto a materiais metálicos (chaves) ou campos magnéticos (carteiras com ímanes) que poderão danificar as informações gravadas na banda magnética, dificultando a sua utilização.




Ao efectuar pagamentos, verifique se o dispositivo que está a utilizar apresenta um aspecto normal e não são visíveis quaisquer alterações ou danificações físicas. Em caso de dúvida não utilize esse equipamento.

### 51. Os cartões têm sempre seguros associados?

Não. A entidade emitente pode decidir ou não associar seguros ao cartão. O titular deve consultar sempre a informação que esta entidade lhe facultar, antes de assinar qualquer contrato. Independentemente da decisão da entidade emitente, o titular do cartão pode sempre subscrever um seguro que cubra as responsabilidades em caso de utilização indevida que lhe seja imputável [ver *Questões 53 e 54*].

## 52. Existem precauções especiais que podem ser tomadas quando se efectuam compras pela Internet?

É muito importante ter algum conhecimento relativamente à credibilidade das entidades que promovem os seus produtos através da Internet. Embora as compras sejam relativamente seguras, podem ser tomadas precauções adicionais, designadamente, solicitando à entidade emitente a adesão ao Serviço MBNet [ver *Glossário e Questão 27*]. Pode ainda adquirir um cartão para utilização exclusiva nas aquisições à distância. Este cartão deve ser apenas um cartão exclusivamente de crédito e deve ter um limite de utilização [ver *Glossário e Questão 44*] em conformidade com o valor previsível das compras que o titular pretende efectuar.



Confirme periodicamente os movimentos do seu cartão; se detectar operações que não tenha realizado, contacte imediatamente a entidade emitente.


Leia atentamente toda a correspondência enviada pela entidade emitente antes de a destruir, pois pode conter informação relevante sobre a conta a que o cartão se encontra associado e não só.

## 53. Qual a responsabilidade do titular decorrente das utilizações devidas a roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?

Depois de ter efectuado a notificação à entidade emitente, o titular não pode ser responsabilizado por utilizações electrónicas indevidas do cartão em caixas automáticos (ATM), ou terminais de pagamento automático (TPA). Nos casos de utilização indevida por meios não electrónicos, a responsabilidade não pode ir além das vinte e quatro horas seguintes à notificação, salvo se existir dolo ou negligência grosseira do titular.

A responsabilidade do titular, quando existir, não pode ultrapassar os seguintes montantes: **(a)** no caso de cartões de crédito, o valor do saldo disponível à data da primeira utilização indevida (ou seja, o limite disponível [ver *Glossário*] acrescido dos movimentos ainda não lançados na conta-cartão); e **(b)** no caso de cartões de débito, o valor do saldo disponível da conta de depósitos associada ao cartão à data da primeira utilização considerada irregular. Se a conta de depósitos dispuser de crédito associado (por exemplo, conta-ordenado e descobertos do conhecimento do titular), este crédito é considerado no saldo

disponível. Certifique-se de todos estes aspectos através da leitura das condições gerais de utilização.




A sua responsabilidade por utilização abusiva não pode ultrapassar o saldo da conta-cartão ou conta de depósitos a que o cartão esteja associado e, nos casos de roubo, furto, perda ou falsificação, a responsabilidade cessa com a notificação à entidade emitente:

- (a) para as utilizações electrónicas, imediatamente; e
- (b) nos demais casos, no prazo máximo de 24 horas.

Leia atentamente o que sobre este assunto conste nas condições gerais de utilização do cartão e esclareça com a entidade emitente todas as dúvidas que possa ter nesta matéria, nomeadamente sobre como e quando cessa efectivamente a sua responsabilidade.

## 54. O que deve fazer o titular em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?

As condições gerais de utilização [ver *Questão 11*] devem prever a obrigação do titular adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros. Por isso, em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão, o titular deve notificar imediatamente a entidade emitente, ou um seu representante, através do número de telefone ou de telefax indicados para o efeito nas condições gerais e, por vezes, nos extractos do cartão ou da conta bancária associada. Se não lhe for possível contactar a entidade emitente, contacte a SIBS ou a UNICRE.



No caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão, pelo meio mais rápido ao seu dispor, avise imediatamente a entidade emitente desse cartão através dos números de telefone ou telefax indicados no contrato. Se não tiver estes números à mão, avise a SIBS (tel. 808 201 251, se telefonar de Portugal, ou tel. 217 813 080, se telefonar do estrangeiro, fax 217 813 080) ou a UNICRE (tel. 213 159 856 ou fax 213 154 612). No caso de telefonar ou enviar um fax do estrangeiro, antes de marcar os números que começam por 21, marque o indicativo de chamada internacional (normalmente 00 ou +) seguido do código de Portugal (351).

Para facilitar a notificação à entidade emitente em caso de roubo, furto, perda ou falsificação, procure ter sempre o número do seu cartão e os números de telefone daquela entidade num local fácil e rapidamente acessível. Quando viajar, nunca se esqueça de levar consigo e guardar separadamente um papel com o número do cartão e os números de telefone da entidade emitente.

**GLOSSÁRIO**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Aceitante</b>                | Ver <b>Adquirente</b> .   |
| <b>Acordo de aceitação</b>      | Ver <b>Contrato de aceitação</b> .  |
| <b>Acordo de adesão</b>         | Ver <b>Contrato de adesão</b> .   |
| <b>Acquirer</b>                 | Ver <b>Adquirente</b> .   |
| <b>Acquiring</b>                | Actividade desenvolvida pelo adquirente. Ver <b>Adquirente</b> .  |
| <b>Adiantamento de dinheiro</b> | Ver <b>Cash advance</b> .   |
| <b>Adquirente</b>               | Entidade que adquire os créditos dos comerciantes que aceitam os cartões de crédito e de débito e à qual os comerciantes transmitem os dados relativos à transacção. O adquirente, que contrata com o comerciante a aceitação da marca que representa e que autoriza a realização da transacção pelo cliente, é também responsável pela compilação da informação relativa à transacção e respectiva liquidação aos comerciantes. Por cada transacção com cartão bancário, o adquirente paga ao comerciante (ou seja, adquire o crédito) e cobra-lhe uma comissão (que se designa por taxa de serviço do comerciante). O adquirente é, depois, reembolsado pela entidade emitente e paga-lhe uma comissão (que se designa por comissão interbancária multilateral ou <i>multilateral interchange fee</i> ). O adquirente é também conhecido por aceitante. |
| <b>Affinity card</b>            | Cartão bancário multimarca emitido em resultado de um acordo com uma instituição não financeira e que tem por objectivo proporcionar vantagens diversas aos associados, como certos descontos quando efectuem compras em diversos comerciantes ou outros benefícios. O nome e/ou o logotipo da instituição não financeira (ex: clubes desportivos, recreativos e culturais, instituições de solidariedade social, associações profissionais e universitárias) aparece normalmente na frente do cartão, além do nome e/ou do logotipo da entidade emitente e da marca ou marcas associadas ao cartão (ex: Multibanco, Mastercard, Visa). Ver <b>Co-branded card</b> .  |
| <b>ATM</b>                      | <i>Automated Teller Machine</i> . Ver <b>Caixa automático</b> .   |
| <b>Autenticação</b>             | Método utilizado para a confirmação/certificação de que o utilizador/titular do cartão bancário pretende realizar determinada operação. A autenticação processa-se através da introdução do código secreto (número de identificação pessoal ou PIN) e/ou da assinatura do titular. Ver <b>Autorização</b> .   |
| <b>Autorização</b>              | Método utilizado para a validação/legitimação de um utilizador/titular de cartão bancário junto de uma rede de pagamentos quando pretende efectuar uma transacção com cartão.<br>Se a transacção for presencial, a autorização processa-se através da leitura da banda magnética ou do <i>chip</i> pelo terminal onde o cartão é inserido (1.ª fase), a autenticação pode ser processada através da introdução do código secreto (número de identificação pessoal ou PIN) e/ou da assinatura do titular. Se a autorização não for concedida o titular não é chamado a autenticar a operação porque ela não pode concretizar-se. Todavia, a transacção pode ficar dependente de nova autorização (2.ª fase) em função do saldo da conta de depósitos ou do   |



limite disponível ou limite de utilização da conta-cartão. Em alguns tipos de terminais de pagamento a leitura do cartão é suficiente para concretizar a operação. No sistema Multibanco, isso ocorre em alguns postos públicos de telefones, portagens manuais de auto-estradas e de pontes e parques de estacionamento. Em outros terminais, o pagamento efectua-se através da leitura de um identificador associado ao cartão de débito. É o caso das portagens electrónicas conhecidas por Via Verde. Ver **Autenticação**.

Se a transacção não for presencial (vendas por catálogo, Internet, reservas), a autorização processa-se através da informação requerida pelo comerciante e fornecida pelo titular do cartão (número do cartão, data de validade, etc.). Algumas transacções podem efectuar-se recorrendo a serviços que possibilitam o pagamento de compras à distância sem fornecer o número do cartão. Ver **MBNet**.

#### Banda magnética

Dispositivo electrónico de segurança no verso do cartão que contém informação associada ao titular, entidade emitente e tipo de cartão. Normalmente permite apenas a leitura dos elementos nela constantes. Ver diagrama de cartão (verso).

#### Caixa automático

Equipamento que permite aos titulares de cartões bancários com banda magnética e/ou *chip* aceder a serviços disponibilizados a esses cartões, designadamente, levantar dinheiro de contas, consultar saldos e movimentos de conta, efectuar transferências de fundos e depositar dinheiro. Os caixas automáticos podem funcionar em sistema *real-time*, com ligação ao sistema informático da entidade emitente do cartão ou em *on-line*, com acesso a uma base de dados autorizada que contém informação relativa à conta de depósitos à ordem associada ao cartão de débito. Ver **ATM**.

#### Caixa Multibanco

Caixa automático pertencente à rede Multibanco. Ver **Caixa automático**.

#### Carregamento de dinheiro num cartão

Ação de transferir electronicamente um determinado montante de dinheiro de uma conta de depósitos à ordem para um cartão pré-pago (ex. porta-moedas Multibanco) numa ATM. Determinados cartões de crédito permitem realizar operações de carregamento de dinheiro a partir da respectiva conta-cartão.

#### Cartão afinidade

Ver **Affinity card**.

#### Cartão de crédito

Cartão associado a uma conta-cartão e que permite aceder ao crédito concedido pela entidade emitente para efectuar pagamentos e levantamentos de dinheiro (*cash advance*) até ao limite acordado previamente. Os cartões de crédito dão origem a um extracto periódico (normalmente mensal), no qual são registadas todas as operações efectuadas num determinado período e o respectivo saldo. Este saldo, também designado por valor a pagar, poderá, até à data-limite indicada no extracto, ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou ser pago parcialmente. Neste caso, o titular deverá normalmente proceder ao pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização e beneficiar de um crédito "renovado" (*revolving*) sujeito a juros relativamente à parte do saldo cujo pagamento resolveu adiar.

Ver **Charge cards, Crédito gratuito, Crédito "renovado" ou revolving**.

#### Cartão de débito

Cartão associado a uma conta de depósitos e que permite realizar operações de levantamento de dinheiro, transferências bancárias, pagamentos, carregamento de cartões pré-pagos, etc. As operações realizadas com o cartão de débito são reflectidas no extracto da conta de depósitos a que está associado.



**Cartão de empresa ou corporate**

Cartão (normalmente de crédito) emitido em nome de uma empresa que é titular do cartão mas que contrata a utilização do mesmo por pessoa singular (utilizador ou portador). Em geral, os utilizadores são membros do conselho de administração, gerentes ou quadros directivos da empresa.

**Cartão dual**

Cartão bancário com várias funções: (a) crédito, débito e pré-pago; (b) crédito e débito; (c) crédito e pré-pago; ou (d) débito e pré-pago. Ver **Cartão misto** e **Cartão multimarca**.

**Cartão misto**

Ver **Cartão dual** e **Cartão multimarca**.

**Cartão Multibanco**

Marca de cartão de débito. Ver **Cartão de débito**.

**Cartão multimarca**

Cartão bancário com mais de uma marca. As marcas podem ser reconhecidas através do nome e/ou do logotipo da entidade emitente, da marca nacional de débito e/ou das marcas internacionais de débito/crédito (ex: Multibanco, American Express, MasterCard, Maestro, Visa e Visa Electron). Quando as marcas respeitam a funções diferentes (débito, crédito ou pré-pago), o cartão é conhecido por **Cartão dual** ou **Cartão misto**.

**Cartão pré-pago**

Cartão com capacidade para armazenar um certo montante de dinheiro pago antecipadamente pelo titular à entidade emitente. Permite, na maioria dos casos, efectuar os mesmos pagamentos ou levantamentos de dinheiro que um cartão de débito, desde que tenha saldo disponível, o qual teve de ser previamente carregado no cartão. Alguns cartões pré-pagos apenas permitem efectuar pagamentos. Ver **Porta-moedas electrónico**.

**Cartão virtual de crédito**

Cartão de crédito que pode ser utilizado exclusivamente para aquisição de bens ou serviços através da Internet. O cartão não tem existência física. É diferente do conceito de **MBNet**.

**Cash advance**

Adiantamento de dinheiro. É a possibilidade conferida ao titular de um cartão de crédito de levantar dinheiro em caixas automáticos ou aos balcões dos bancos que disponham dessa função. A utilização do *cash-advance* não é gratuita e está sujeita ao pagamento das taxas de juro e comissões que devem constar das condições gerais de utilização acordadas com a respectiva entidade emitente.

**Central de Responsabilidades de Crédito (CRC)**

Base de dados, gerida pelo Banco de Portugal, com informação prestada pelas entidades participantes (instituições que concedem crédito) sobre os créditos concedidos. Faculta um conjunto de serviços que permitem uma melhor avaliação do risco de crédito na economia portuguesa. A Central contém informação sobre as responsabilidades de crédito efectivas (como os montantes utilizados de cartões de crédito) assumidas por qualquer pessoa singular ou colectiva perante as entidades participantes, bem como as responsabilidades de crédito potenciais que representem compromissos irrevogáveis (como os montantes não utilizados de cartões de crédito). Para mais informação, consultar o Caderno do Banco de Portugal n.º 5, *Central de Responsabilidades de Crédito*.

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Charge card</b>           | Designação própria pela qual em língua inglesa são conhecidos os cartões de crédito cujo saldo deve ser pago na íntegra até à data-limite indicada em cada extracto. Por outras palavras, são cartões que concedem apenas “crédito gratuito” e contrariamente aos outros cartões de crédito não permitem crédito “renovado”.   |
| <b>Chip</b>                  | Dispositivo electrónico que suporta informação associada ao titular, entidade emitente e tipo de cartão no qual está inserido e que permite, normalmente, a leitura e modificação dos elementos nele constantes. Nos cartões bancários tem ainda funções de segurança. Ver diagrama de cartão (frente).  |
| <b>Co-branded card</b>       | Cartão bancário multimarca emitido em resultado de um acordo com um estabelecimento comercial não financeiro e que tem por objectivo fidelizar os clientes através da concessão de vantagens diversas ao titular do cartão quando efectua compras naquele estabelecimento ou outros benefícios. A fidelização é incentivada, designadamente, com a atribuição de descontos, prioridade de atendimento, pagamento em prestações, concessão de milhas de passageiro frequente ou de pontos que se trocam por produtos. O nome e/ou o logotipo do estabelecimento comercial (ex: grandes superfícies, companhias aéreas, revendedores de combustíveis) aparece normalmente na frente do cartão, além do nome e/ou do logotipo da entidade emitente e da marca ou marcas associadas ao cartão (ex: Multibanco, Mastercard, Visa). Ver <b>affinity card</b> . |
| <b>Código pessoal</b>        | Ver <b>Código secreto, Número de Identificação Pessoal ou PIN</b> .  |
| <b>Código secreto</b>        | Ver <b>Código pessoal, Número de Identificação Pessoal ou PIN</b> .  |
| <b>Comerciante</b>           | Palavra que, quando se fala de cartões bancários, designa genericamente todos os estabelecimentos comerciais, empresas ou profissionais liberais que aceitam pagamentos por cartão.  |
| <b>Confirmação</b>           | Ver <b>Autenticação</b> .  |
| <b>Conta-cartão</b>          | Conta associada a cada cartão de crédito, existente na entidade emitente e na qual se registam os movimentos associados à utilização do cartão – compras, adiantamentos de dinheiro, devoluções e pagamento total ou parcial do saldo anterior. No extracto da conta-cartão, a data de pagamento ou de débito é a data-limite para efectuar o pagamento do saldo do mês e a data de emissão aquela em que o extracto foi processado. Podem ser emitidos vários cartões sobre a mesma conta-cartão de um particular ou de uma empresa. Nestes casos, o limite de utilização, o limite disponível e o valor máximo autorizado em cada utilização são determinados em função dessa conta e podem variar de cartão para cartão. A utilização de qualquer dos cartões implica a diminuição proporcional do limite globalmente disponível.                     |
| <b>Contrato de aceitação</b> | Contrato entre o <i>acquirer</i> de uma marca de cartão e um comerciante, que permite aos clientes deste comerciante pagarem as suas compras com cartões daquela marca.  |
| <b>Contrato de adesão</b>    | Contrato entre a entidade emitente e o titular do cartão, que contem as normas que regulam as relações entre ambos e as condições gerais de utilização do cartão.  |

|  |   |
|--|---|
| <b>CRC</b>                             | Ver <b>Central de Responsabilidades de Crédito</b> .  |
| <b>Crédito gratuito</b>                | Crédito inicial de que o titular de um cartão de crédito beneficia e cujo prazo começa no momento em que efectua uma compra com o cartão e termina na data de pagamento do primeiro extracto subsequente à compra e em que a mesma já vem incluída. Tal como o nome indica, não vence juros.  |
| <b>Crédito “renovado” ou revolving</b> | Crédito subsequente de que o titular de um cartão de crédito beneficia relativamente à parte do valor a debitar que não foi paga na data-limite indicada no extracto. Em princípio este crédito pode ser renovado, desde que o titular pague pelo menos o montante mínimo exigido no extracto. A possibilidade do titular beneficiar de crédito renovado e as condições deste crédito, nomeadamente os juros que lhe são aplicados, dependem do contrato de adesão. Os cartões do tipo <i>charge cards</i> não permitem crédito renovado. |
| <b>Data de emissão</b>                 | Data de fecho dos movimentos registados no extracto mensal da conta-cartão e em que este extracto é enviado ao titular do cartão.   |
| <b>Data de pagamento ou de débito</b>  | Data limite até à qual o titular do cartão deve proceder ao pagamento do saldo do extracto mensal à entidade emitente.  |
| <b>Data de validade do cartão</b>      | Data até quando o cartão pode ser utilizado pelo seu titular. Os cartões são emitidos com um determinado prazo de validade (em geral, não inferior a um ano), que está indicado no próprio cartão através do mês e ano em que termina esse prazo. O cartão pode ser utilizado até ao último dia do referido mês. A entidade emitente pode renovar o cartão, de acordo com as condições gerais de utilização.  |
| <b>Data-limite</b>                     | Ver <b>Data de pagamento ou de débito</b> .   |
| <b>Débitos Directos</b>                | Operações bancárias efectuadas por iniciativa do credor que apresenta as suas cobranças através da instituição de crédito com base em autorização de débito em conta concedida pelo devedor. Para mais informação, consultar o Caderno do Banco de Portugal n.º 1, <i>Débitos Directos</i> .  |
| <b>EFTPOS</b>                          | Electronic funds transfer at the point of sale. Ver <b>Terminal de pagamento automático (TPA)</b> .   |
| <b>Entidade emitente</b>               | Instituição de crédito ou sociedade financeira autorizada que emite cartões bancários. Nos sistemas de dinheiro electrónico (cartões pré-pagos ou de valor armazenado), é a entidade que recebe os pagamentos em troca do valor carregado nos cartões existentes no sistema que está obrigada a pagar as transacções ou a redimir os saldos que lhe são apresentados.   |
| <b>Instrumento de pagamento</b>        | Qualquer instrumento que permite ao seu titular/utilizador, efectuar pagamentos ou transferir fundos da sua   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>conta bancária para outras contas (ex. cheque, ordem de transferência, cartão bancário, etc.). Em sentido técnico, o pagamento é a transferência de activos monetários do devedor (ou comprador) para o credor (ou vendedor). Habitualmente, os activos revestem a forma de moedas e notas de banco ou de saldos de contas de depósitos detidos numa instituição financeira ou num banco central.</p>  |
| <b>Limite de crédito</b>                     | Ver <b>Limite de utilização</b> .   |
| <b>Limite disponível</b>                     | Diferença entre o limite de utilização definido para o cartão e o valor das transacções, juros, comissões e outros encargos que foram entretanto lançados na conta-cartão.  |
| <b>Limite de utilização</b>                  | Valor máximo que, em qualquer momento, pode estar em dívida relativamente à entidade emitente do cartão. É atribuído pela entidade emitente do cartão e depende da avaliação caso a caso da capacidade de endividamento e do perfil de risco do titular do cartão.  |
| <b>Mecanismo impressor</b>                   | Mecanismo destinado a emitir talões confirmativos das transacções com reprodução do nome e do número de conta do titular do cartão, além da identificação do comerciante. Por razões de segurança o número do cartão pode ser total ou parcialmente omitido. Ver <b>Talão confirmativo da transacção</b> .  |
| <b>MBNet</b>                                 | Serviço da SIBS e da UNICRE, disponibilizado por grande parte dos bancos que exercem actividade em Portugal, que possibilita o pagamento seguro das compras à distância (Internet, fax, etc.). O MBNet não corresponde a um outro cartão, mas sim ao aumento de funções do cartão de débito ou de crédito do titular aderente. Estas funções adicionais permitem realizar pagamentos na Internet sem fornecer o número do cartão. Para mais informações consulte o sítio <a href="http://www.mbnet.pt">www.mbnet.pt</a> . |
| <b>Multibanco</b>                            | Sistema interbancário de serviços electrónicos com base na utilização de cartões bancários, nomeadamente através de operações em caixas automáticos e em terminais de pagamento automático. Ver <b>Caixa automático</b> , <b>Caixa Multibanco</b> , <b>MBNet</b> , <b>SIBS</b> e <b>Terminal de pagamento automático</b> .  |
| <b>Número de Identificação Pessoal (PIN)</b> | Código numérico, pessoal e secreto que o titular do cartão pode necessitar de utilizar para fins de identificação em transacções com cartão. Nas transacções electrónicas, equivale à assinatura do titular. Ver <b>PIN</b> .   |
| <b>On-line</b>                               | Ligação directa a um sistema informático centralizado para efeitos de autorização e autenticação de uma transacção por cartão antes de executar essa transacção. Permite o acesso aos dados da conta de depósitos a que está associado o cartão e que sejam necessários para efectuar a transacção.   |
| <b>PIN</b>                                   | <i>Personal Identification Number</i> . Ver <b>Número de Identificação Pessoal</b> .  |
| <b>Ponto de venda</b>                        | Ver <b>Terminal de pagamento automático ou POS</b> .  |
| <b>Porta-moedas electrónico</b>              | Cartão pré-pago, recarregável, que apenas pode ser utilizado em pequenos pagamentos, em vez de notas e moedas. Ver <b>Cartão pré-pago</b> .   |
| <b>POS</b>                                   | <i>Point-of-sale</i> . Ver <b>Terminal de pagamento automático ou Ponto de venda</b> .  |

**Prazo de validade do cartão**

Ver **Data de validade do cartão**.

**Real-time**

Ligação em tempo real entre o terminal utilizado pelo titular do cartão e o sistema informático da entidade emitente do cartão.

**Saldo mensal ou saldo do cartão**

Ver **Valor a pagar ou a debitar**.

**Serviços mínimos bancários**

Sistema de acesso a serviços relativos à abertura e movimentação de conta de depósitos à ordem e ainda ao fornecimento de cartão de débito para a sua movimentação, exclusivamente à disposição de pessoas singulares de baixo rendimento que têm uma única conta bancária aberta numa instituição de crédito à sua escolha de entre aquelas que tenham aderido ao sistema.

**SIBS- Sociedade Interbancária de Serviços, SA.**

Empresa que assegura junto dos bancos a prestação de um conjunto de serviços relacionados com a utilização dos cartões bancários. Gere as redes de Caixa Automático Multibanco e de Terminais de Pagamento Automático Multibanco e o serviço TeleMultibanco. Desempenha ainda funções diversas, designadamente no âmbito dos sistemas de pagamentos, nos termos dos contratos de prestação de serviços celebrados com o Banco de Portugal. Para participação em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão: tel. 808 201 251, se telefonar de Portugal, ou tel. 217 813 080, se telefonar do estrangeiro.

**Talão confirmativo da transacção**

Documento comprovativo da transacção efectuada com um cartão bancário. Este talão tem normalmente o nome do titular e o número do cartão, para além da identificação do comerciante, no caso da operação consistir no pagamento de um bem ou serviço. Por razões de segurança, o número do cartão pode ser total ou parcialmente omitido. Dependente do terminal de pagamento utilizado, a emissão do talão pode ou não exigir a introdução prévia do código secreto (código pessoal ou PIN) e/ou a assinatura do titular do cartão no espaço reservado para o efeito. No caso da transacção ser processada em terminal de pagamento electrónico, todos os dados da operação são registados electronicamente, pelo que o talão serve essencialmente para o titular conferir os movimentos efectuados com o extracto que a entidade emitente do cartão lhe enviar.

**Taxa de serviço do comerciante (TSC)**

Comissão que o comerciante paga ao *acquirer* quando realiza uma transacção que o cliente liquida com cartão. Normalmente é uma percentagem do valor da venda, embora nalguns casos possa ser um valor fixo. Em Portugal, a TSC é diferente consoante se trate de uma operação a débito ou a crédito e varia com o tipo de cartão e as marcas associadas.

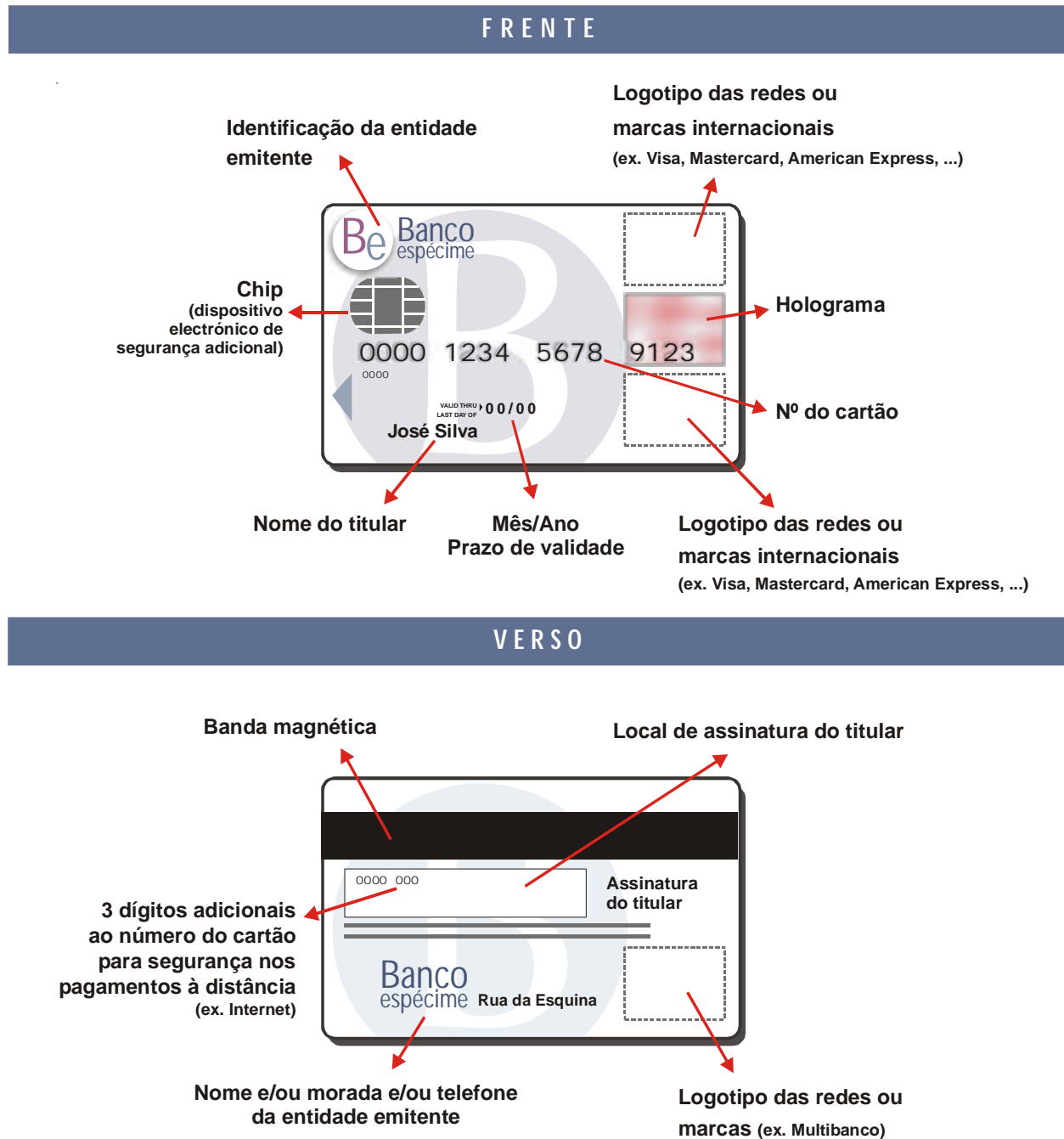
**Terminal de pagamento automático (TPA)**

Terminal existente num estabelecimento comercial (ponto de venda) que permite a utilização de cartões bancários para efectuar pagamentos.

|  |  |
|--|--|
| <b>Titular do cartão</b>                           | Pessoa ou instituição em nome de quem um cartão é emitido e que o pode utilizar de acordo com o contrato de adesão.  |
| <b>TPA</b>   | Ver <b>Terminal de pagamento automático</b> .  |
| <b>Transferências a crédito</b>                    | Operações bancárias efectuadas por iniciativa de um ordenante realizadas através de uma instituição de crédito e destinadas a colocar quantias em dinheiro à disposição de um beneficiário, podendo o ordenante e o beneficiário serem a mesma pessoa. Para mais informação, consultar o Caderno do Banco de Portugal n.º 2, <i>Transferências a Crédito</i> .   |
| <b>TSC</b>   | Ver <b>Taxa de serviço do comerciante</b> .  |
| <b>UNICRE Cartão Internacional de Crédito, SA.</b> | Empresa portuguesa especializada na gestão e emissão de cartões bancários. Além de emitir cartões de crédito, possibilita aos estabelecimentos comerciais a aceitação ( <i>acquiring</i> ) de pagamentos com cartões nacionais e estrangeiros das principais marcas internacionais através da rede de terminais de pagamento Redunicre. Presta igualmente serviços técnicos especializados a instituições financeiras e afins no âmbito dos cartões bancários. Para participação em caso de furto, roubo, perda ou falsificação do cartão: tel. 213 159 856 ou fax. 213 154 612. |
| <b>Validação</b>                                   | Ver <b>Autorização</b> .   |
| <b>Valor a pagar ou a debitar</b>                  | Valor indicado em cada extracto do cartão de crédito que deve ser pago pelo titular do cartão à entidade emitente até à data limite referida no mesmo extracto. Pode ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou pode ser pago parcialmente. Neste caso a entidade emitente, exige normalmente o pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização. O pagamento poderá ser efectuado directamente ou por débito em conta, conforme o que tiver sido contratado.   |

## LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO EM VIGOR

- Regulamento (CE) n.º 2560/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro (*Encargos cobrados por pagamentos electrónicos em euros na União Europeia*);
- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, na redacção dada pelos Decretos-Leis n.º 220/95, de 31 de Agosto, n.º 249/99, de 7 de Julho, e n.º 323/2001, de 17 de Dezembro (*Cláusulas contratuais gerais*);
- Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de Setembro, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 101/2000, de 2 de Junho (*Crédito ao consumo*);
- Decreto-Lei n.º 166/95, de 15 de Julho (*Cartões de crédito*);
- Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março (*Serviços mínimos bancários*);
- Aviso do Banco de Portugal n.º 1/95, de 16 de Fevereiro, aditado pelos Avisos n.º 2/2002, de 27 de Março e 7/2003, de 7 de Janeiro. (*Dever de informação sobre condições de realização de operações e custo dos serviços prestados*);
- Aviso do Banco de Portugal n.º 11/2001, de 6 de Novembro (*Cartões de crédito e de débito*).

DIAGRAMA DE UM CARTÃO<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Trata-se de um caso meramente exemplificativo. Os cartões bancários não se encontram normalizados quanto aos elementos que neles constam e respectiva localização.



## CADERNOS DO BANCO DE PORTUGAL

*Já publicados*

1. Débitos Directos
2. Transferências a Crédito
3. Cheques. Regras Gerais
4. Cheques. Restrição ao seu uso
5. Central de Responsabilidades de Crédito

*Próximos cadernos*

**Abertura e Movimentação de Contas de Depósitos**

**Sistema Multibanco**

**Guia de Utilização dos Instrumentos de Pagamento**

### **Ficha Técnica**

#### **Título**

Cartões Bancários

#### **Colecção**

CADERNOS DO BANCO DE PORTUGAL; 6

#### **Editor**

Banco de Portugal

Internet <http://www.bportugal.pt>

Lisboa, 2004

ISSN 1645-3468

Depósito Legal 1778777/02

#### **Tiragem**

500 000 exemplares

#### **Distribuidor**

Departamento de Serviços de Apoio

Av. Almirante Reis, 71-2º andar 1150-012 Lisboa

#### **Fotolito, Impressão e Acabamento**

Tipografia Peres