

manual do portador de cartão



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

O que você precisa saber
sobre a utilização de cartão.

PREZADO PORTADOR,

Muito mais do que uma forma de pagamento prática, ágil e segura, os cartões representam uma facilidade incorporada por milhões de pessoas em todo mundo. São milhares de estabelecimentos credenciados que disponibilizam aos seus clientes a comodidade das diversas formas de pagamento que os cartões oferecem.

Neste manual, encontram-se algumas das principais informações relacionadas à utilização de cartões.



associação **b**rasileira das **e**mpresas
de **c**artões de **c**rédito e **s**erviços



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

índice

Participantes do Sistema de Cartão	6
Portadores de cartão	6
Emissores	7
Credenciadoras de estabelecimentos	9
Estabelecimentos credenciados	10
Bandeiras	11
Processadoras	12
Tipos de Cartão	13
Cartão de crédito	13
Cartão de débito	14
Cartão múltiplo	14
Cartão pré-pago	15
Cartão de loja	15
Uso do Cartão	16
Validade do cartão	17
Preço do cartão	17
Compra com cartão de crédito	18
Pagamento da fatura de cartão de crédito	19
Compra com cartão de débito	20
Limite para uso dos cartões	21
- Cartão de crédito	21
- Cartão de débito	22
Comprovante de transação	23
Fatura	25
Onde usar o cartão	27
Compras internacionais	28
Segurança	29
Cuidados que o portador deve ter com o cartão	29
Cuidados com a senha	31
Perda, roubo ou extravio de cartão	32
Cancelamento de cartão pelo portador	32
Bloqueio ou cancelamento pelo emissor	33
Término do contrato	33
Serviços	34
Saques emergenciais com cartão de crédito	34
Serviço de atendimento ao cliente do emissor	35
Lista dos Associados da ABECS	36
Associados	36



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

PORTADORES DE CARTÃO

São pessoas que possuem CARTÃO para adquirir bens e/ou serviços em ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS e fazer saques de dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados. É PORTADOR TITULAR quem contrata o CARTÃO de crédito ou quem possui uma conta bancária. No caso de CARTÃO de crédito, o PORTADOR TITULAR poderá indicar pessoas para possuírem CARTÕES adicionais como seus dependentes.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

EMISSORES

Os CARTÕES podem ser emitidos por:

Instituições Financeiras: emitem e administram CARTÕES (crédito e débito) próprios ou de terceiros e concedem financiamento direto aos PORTADORES.

Administradoras: são empresas não financeiras que emitem e administram CARTÕES próprios ou de terceiros, mas não financiam diretamente os seus clientes. As administradoras de CARTÕES representam os PORTADORES perante às Instituições Financeiras para obtenção de financiamento, cujos encargos são cobrados dos mesmos.

É COM O EMISSOR QUE O PORTADOR MANTÉM O RELACIONAMENTO PARA QUALQUER QUESTÃO DECORRENTE DA POSSE E USO DE SEUS CARTÕES.

EMISSORES ASSOCIADOS À ABECS

- ☐ BANCO AMERICAN EXPRESS S.A.
- ☐ BANCO ABN AMRO REAL S.A.
- ☐ BANCO BRADESCO S.A.
- ☐ BANCO CITIBANK S.A.
- ☐ BANCO DO BRASIL S.A.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A. – BANESPA
- ☐ BANCO FININVEST S.A.
- ☐ BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.
- ☐ BANCO PANAMERICANO S.A.
- ☐ BANCO SAFRA S.A.
- ☐ BANKBOSTON BANCO MÚLTIPLO S.A.
- ☐ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- ☐ CREDICARD BANCO S.A.
- ☐ HIPERCARD ADM. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA.
- ☐ HSBC BANK BRASIL S.A. BANCO MÚLTIPLO
- ☐ IBI ADMINISTRADORA E PROMOTORA LTDA.
- ☐ LEADER ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A.
- ☐ ITAUCARD FINANCEIRA S.A.
CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
- ☐ SUDAMERIS ADM. DE CARTÃO DE CRÉDITO
E SERVIÇOS S.A.
- ☐ UNICARD BANCO MÚLTIPLO S.A.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

CREDENCIADORAS DE ESTABELECIMENTOS

São empresas que habilitam estabelecimentos fornecedores de bens e/ou prestadores de serviços para aceitarem CARTÕES.

CREDENCIADORAS ASSOCIADAS À ABECS

- ☐ BANCO AMERICAN EXPRESS S.A.
- ☐ HIPERCARD ADM. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA.
- ☐ REDECARD S.A.
- ☐ CIA. BRASILEIRA DE MEIOS DE PAGAMENTO - VISANET



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS

São empresas, profissionais autônomos ou liberais habilitados a aceitar pagamentos com CARTÕES. Os ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS, normalmente, são sinalizados com as marcas das BANDEIRAS e utilizam equipamentos eletrônicos ou manuais para aceitação de CARTÕES.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

BANDEIRAS

São instituições que autorizam o uso de sua marca e de sua tecnologia por EMISSORES e CREDENCIADORAS DE ESTABELECIMENTOS. Essas marcas aparecem nos CARTÕES e nos ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS.

BANDEIRAS ASSOCIADAS À ABECS

- ☐ AMERICAN EXPRESS
- ☐ HIPERCARD
- ☐ MASTERCARD
- ☐ VISA



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ portadores de cartão
- ☐ emissores
- ☐ credenciadoras
- ☐ estabelecimentos
- ☐ bandeiras
- ☐ processadoras



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

PROCESSADORAS

São empresas que prestam serviços operacionais relacionados à administração de CARTÕES, tais como: emissão de Fatura, processamento de transações, atendimento aos PORTADORES, entre outros. Alguns EMISSORES também são processadores de seus CARTÕES.

PROCESSADORAS ASSOCIADAS À ABECS

- ☐ CSU CARDSYSTEM S.A.
- ☐ EDS DO BRASIL LTDA.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ cartão de crédito
- ☐ cartão de débito
- ☐ cartão de múltiplo
- ☐ cartão de pré-pago
- ☐ cartão de loja



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

CARTÃO DE CRÉDITO

- ☐ é um meio de pagamento eletrônico que possibilita o PORTADOR adquirir bens e/ou serviços, pelo preço à vista, nos ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS e realizar saques de dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados
- ☐ o CARTÃO pode ser emitido para pessoas físicas ou para pessoas jurídicas. No caso de pessoa jurídica, os CARTÕES serão emitidos em nome dos sócios e/ou funcionários, podendo constar o nome da empresa que assume a responsabilidade perante o EMISSOR
- ☐ o pagamento dos bens e/ou serviços adquiridos com o CARTÃO de crédito, ocorrerá, na data de vencimento da Fatura, escolhida pelo PORTADOR TITULAR, conforme as datas disponibilizadas pelo EMISSOR
- ☐ o CARTÃO contém, geralmente, as seguintes características:
 - nome do PORTADOR
 - número do CARTÃO
 - data de validade
 - espaço para assinatura
 - itens de segurança (hologramas e outros sinais específicos)
 - tarja magnética e/ou "chip"
 - identificação do EMISSOR e da BANDEIRA



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cartão de crédito
- ☐ cartão de débito
- ☐ cartão de múltiplo
- ☐ cartão de pré-pago
- ☐ cartão de loja



CARTÃO DE DÉBITO

- ☐ é um meio de pagamento vinculado a uma conta bancária que, entre outras funções, é utilizado para aquisição de bens e/ou serviços com a utilização de senha. O valor da transação é debitado na conta bancária, no ato da compra, mediante disponibilidade de saldo

CARTÃO MÚLTIPLO

- ☐ é um meio de pagamento que contém as funções de débito e crédito, habilitando seu PORTADOR a ter acesso aos serviços disponibilizados pelas Instituições Financeiras e pela rede de ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS

O CARTÃO MÚLTIPLO E O CARTÃO DE DÉBITO, TAMBÉM POSSIBILITAM AO PORTADOR ACESSAR AS OPERAÇÕES BANCÁRIAS DISPONIBILIZADAS PELO EMISSOR.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cartão de crédito
- ☐ cartão de débito
- ☐ cartão de múltiplo
- ☐ cartão de pré-pago
- ☐ cartão de loja



CARTÃO PRÉ-PAGO

- ☐ é um meio de pagamento em que o PORTADOR deverá, previamente, desembolsar um valor que será armazenado no CARTÃO para posterior utilização
- ☐ normalmente funciona com o uso de senha
- ☐ quando o CARTÃO é utilizado, o valor efetivamente gasto é descontado e o saldo é atualizado. O CARTÃO pode ser "recarregado" conforme a necessidade do PORTADOR
- ☐ o EMISSOR poderá definir valores mínimos e máximos para ser armazenado no CARTÃO

CARTÃO DE LOJA

- ☐ é um meio de pagamento emitido por estabelecimentos comerciais ou por EMISSORES, com funções semelhantes ao CARTÃO de crédito, sendo seu uso restrito a rede de lojas EMISSORA do CARTÃO



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



USO DO CARTÃO

Os itens mais importantes no relacionamento com o EMISSOR são: o CONTRATO, o CARTÃO, o COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO e a FATURA, que, para a função débito, é substituída pelo EXTRATO BANCÁRIO.

Para os CARTÕES que possuem a função crédito, o EMISSOR disponibilizará o CONTRATO, contendo as Condições Gerais de Emissão e Utilização do Cartão.

As Condições de Utilização do CARTÃO de débito, geralmente, constam no Contrato de Abertura de Conta Corrente Bancária.

O PORTADOR DEVE LER O CONTRATO NA ÍNTEGRA, PRESTANDO ESPECIAL ATENÇÃO ÀS CLÁUSULAS CONTRATUAIS QUE DISPÕEM SOBRE:

- ☐ prestação de contas através da Fatura ou Extrato Bancário
- ☐ condições para a aceitação do CARTÃO nos ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS
- ☐ condições para acesso a linhas de financiamentos
- ☐ direito a informação sobre o percentual de encargos de financiamento
- ☐ guarda e segurança dos CARTÕES e SENHAS
- ☐ responsabilidade do PORTADOR TITULAR por seus gastos e despesas, bem como de seus CARTÕES ADICIONAIS

O PORTADOR DEVERÁ PEDIR O DESBLOQUEIO E USAR O CARTÃO APÓS LER E ACEITAR AS CONDIÇÕES DO CONTRATO.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

VALIDADE DO CARTÃO

- ☐ o CARTÃO somente poderá ser utilizado até a data de validade nele inscrita
- ☐ em caso de renovação pelo EMISSOR, o PORTADOR receberá um novo CARTÃO
- ☐ é responsabilidade do PORTADOR TITULAR destruir o(s) CARTÃO(ÕES) vencido(s), inutilizando-o(s) completamente

PREÇO DO CARTÃO

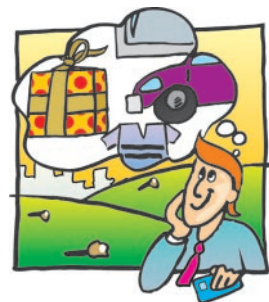
- ☐ o PORTADOR, em geral, para ingressar no sistema de CARTÃO, paga um valor pelo seu CARTÃO e por CARTÃO adicional, podendo, ainda, pagar valores periódicos para permanecer nesse sistema



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

COMPRA COM CARTÃO DE CRÉDITO

- ☐ Compra com pagamento do valor TOTAL da transação, na data do vencimento da Fatura, sem incidência de encargos
- ☐ Compra com pagamento PARCELADO, existindo, neste caso, duas modalidades:
 - **Parcelado loja:** o ESTABELECIMENTO possibilita ao PORTADOR parcelar o valor da compra em um número de prestações pré-determinadas, sem incidência de encargos de financiamento.
 - **Parcelado emissor:** o EMISSOR possibilita ao PORTADOR parcelar o valor da compra, sobre o qual incidirão encargos de financiamento. A quantidade de parcelas e os encargos de financiamento dependem de cada EMISSOR. **O PORTADOR DEVERÁ CONSULTAR O EMISSOR, ANTES DE EFETUAR A COMPRA, PARA SABER AS TAXAS PRATICADAS E O NÚMERO DE PARCELAS DISPONÍVEIS.**



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

PAGAMENTO DA FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO

O PORTADOR TITULAR poderá:

- ☐ pagar o valor TOTAL da Fatura, até a data de vencimento, sem incidência de encargos de financiamento
- ☐ pagar qualquer valor entre o mínimo e o total informados na Fatura. Caso não seja efetuado o pagamento total, sobre o valor do saldo restante serão cobrados os encargos de financiamento discriminados na Fatura. Esta opção de pagamento, conhecida como rotativo, é disponibilizada pela maioria dos EMISSORES



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



COMPRA COM CARTÃO DE DÉBITO

- ☐ Compra com débito imediato do valor da transação na conta bancária do PORTADOR, mediante utilização de senha pessoal. Os valores das transações serão informados no extrato bancário
- ☐ Compra pré-datada – função disponibilizada por alguns Bancos EMISSORES, para PORTADORES habilitados a utilizar esta modalidade nos ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS que aceitam esta forma de pagamento. O PORTADOR poderá:
 - autorizar o débito do valor integral da compra na conta bancária na data acordada com o ESTABELECIMENTO CREDENCIADO
 - parcelar o valor da compra autorizando o débito do valor das parcelas em sua conta bancária nas datas acordadas com o ESTABELECIMENTO CREDENCIADO
- ☐ Compra CDC (Crédito Direto ao Consumidor) – função disponibilizada por algumas Instituições Financeiras para PORTADORES que possuem linha de crédito específica para utilização em ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS, que aceitam esta forma de pagamento. O PORTADOR pode financiar suas compras em parcelas, que serão pagas diretamente ao Banco EMISSOR do CARTÃO, com incidência de juros. Para saber as taxas praticadas e o número de parcelas disponíveis, o PORTADOR deverá consultar o Banco EMISSOR



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



LIMITE PARA USO DOS CARTÕES

CARTÃO DE CRÉDITO

- ☐ o EMISSOR concederá limites de crédito ao PORTADOR, para realização de compras ou saques com o CARTÃO, seguindo os critérios de análise de cada EMISSOR
- ☐ alguns EMISSORES podem atribuir limites diferenciados para:
 - cartão adicional
 - compras no país
 - compras no exterior
 - compras parceladas
 - saque emergencial de dinheiro no país
 - saque de dinheiro no exterior
- ☐ o EMISSOR informará os limites disponíveis
- ☐ o EMISSOR poderá aumentar ou reduzir os limites de crédito, a qualquer momento, mediante informação ao PORTADOR TITULAR
- ☐ cabe ao PORTADOR observar sempre os saldos disponíveis, pois à medida em que o CARTÃO é utilizado, os limites vão sendo comprometidos
- ☐ as transações parceladas, em geral, comprometem o limite de crédito pelo valor total da compra

OS LIMITES DE CRÉDITO SERÃO REESTABELECIDOS SOMENTE APÓS O PROCESSAMENTO DO PAGAMENTO DA FATURA.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

CARTÃO DE DÉBITO

- ☐ o limite para compras é o saldo disponível em conta corrente. Se houver utilização de linha de crédito (cheque especial, CDC, etc.) haverá incidência de encargos financeiros, na forma contratada com o Banco EMISSOR



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO

- ☐ é o documento emitido quando é realizada uma transação com o CARTÃO
- ☐ deverá ser conferido e assinado pelo PORTADOR como reconhecimento da transação realizada e da dívida contraída, servindo, ainda, para controle das transações realizadas
- ☐ será dispensada a assinatura no comprovante, no caso de CARTÕES que exijam senha
- ☐ é importante que o PORTADOR sempre confira se os dados impressos no comprovante correspondem à transação realizada
- ☐ poderá, no caso de aquisição via internet, ser impresso o recibo da transação ou recebida mensagem eletrônica (e-mail), confirmando a transação realizada, para controle do PORTADOR
- ☐ na impossibilidade de uso do equipamento eletrônico, o ESTABELECIMENTO deverá usar o equipamento manual para realizar a operação com o CARTÃO de crédito, quando será emitido um comprovante de transação manual



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

O PORTADOR NUNCA DEVE ASSINAR COMPROVANTES EM BRANCO. SE O FORMULÁRIO POSSUIR PAPÉIS CARBONO, ESTES DEVEM SER DESTRUÍDOS LOGO APÓS A ASSINATURA NO COMPROVANTE.

É IMPORTANTE LEMBRAR QUE A NOTA FISCAL É O DOCUMENTO VÁLIDO JUNTO AO ESTABELECIMENTO E/OU FABRICANTE, PARA GARANTIR OS DIREITOS DO PORTADOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO. O COMPROVANTE DE TRANSAÇÃO DO CARTÃO NÃO VALE COMO NOTA FISCAL.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

FATURA

- ☐ a Fatura é o documento através do qual o EMISSOR realiza a prestação de contas ao PORTADOR TITULAR, e, em geral, contém:
 - número do CARTÃO de crédito
 - limites de crédito
 - data de vencimento
 - transações realizadas pelo PORTADOR TITULAR e ADICIONAL
 - valor do pagamento mínimo
 - percentual de encargos de financiamento do período
 - percentual de encargos previstos para o próximo período
 - valor total devido para pagamento
- ☐ nos meses em que ocorrer movimentação, o EMISSOR do CARTÃO de Crédito enviará a Fatura discriminando as respectivas transações do período
- ☐ o pagamento das Faturas pode ser realizado nas agências bancárias ou nos locais e formas indicados pelo EMISSOR



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



- ☐ na eventualidade da Fatura não chegar até dois dias antes do vencimento, o PORTADOR deve consultar o Serviço de Atendimento ao Cliente do EMISSOR para saber qual o valor a pagar e a orientação para o pagamento. Dessa forma, evitará a incidência de acréscimos contratuais decorrentes do atraso, bem como a inclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito
- ☐ As compras realizadas com CARTÃO de débito estarão indicadas no Extrato de Conta Corrente disponibilizado pelo Banco EMISSOR

AS FATURAS E OS EXTRATOS SÃO DISPONIBILIZADOS NA INTERNET PELA MAIORIA DOS EMISSORES, PARA OS CLIENTES PREVIAMENTE HABILITADOS.

É IMPORTANTE VERIFICAR SE OS DADOS DA FATURA ESTÃO CORRETOS, CONFERINDO-OS COM OS COMPROVANTES DE TRANSAÇÃO. SE HOVER QUALQUER DIVERGÊNCIA, O PORTADOR DEVE ENTRAR EM CONTATO COM O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO EMISSOR.

NO CASO DE DEVOLUÇÃO DE MERCADORIAS OU CANCELAMENTO DE SERVIÇOS O PORTADOR DEVERÁ VERIFICAR NA FATURA OU NO EXTRATO BANCÁRIO SE HOVE O ESTORNO DO VALOR. NA EVENTUALIDADE DE NÃO TER OCORRIDO, ENTRAR EM CONTATO COM O EMISSOR.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



ONDE USAR O CARTÃO

- ☐ o CARTÃO é aceito em uma ampla rede de ESTABELECIMENTOS CREDENCIADOS, identificados, em geral, com as marcas das BANDEIRAS. Se o CARTÃO tiver validade internacional também será aceito em outros países nos estabelecimentos identificados
- ☐ para mútua segurança o ESTABELECIMENTO verificará a validade do CARTÃO. No caso de uso de CARTÃO que não exija senha, conferirá também a assinatura do PORTADOR e poderá solicitar um documento de identidade
- ☐ é importante que o PORTADOR mantenha o CARTÃO a sua vista no momento da transação

RECLAMAÇÕES QUANTO À QUALIDADE, QUANTIDADE, PREÇO, GARANTIA, DEFEITOS DE MERCADORIAS OU SERVIÇOS ADQUIRIDOS, DEVEM SER FEITAS DIRETAMENTE AO ESTABELECIMENTO CREDENCIADO, NÃO CABENDO RESPONSABILIDADE NESSES CASOS AO EMISSOR.

O ESTABELECIMENTO NÃO PODE COBRAR QUALQUER ACRÉSCIMO DE PREÇO, QUANDO O PAGAMENTO FOR FEITO COM CARTÃO. EVENTUAIS DESCONTOS, OFERECIDOS PARA PAGAMENTO EM CHEQUE, DINHEIRO OU OUTROS MEIOS DE PAGAMENTO, DEVEM SER ESTENDIDOS TAMBÉM PARA OS CARTÕES.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

- ☐ validade do cartão
- ☐ preço do cartão
- ☐ compra com cartão crédito
- ☐ pagamento da fatura
- ☐ compra com cartão débito
- ☐ limite para uso dos cartões
 - ☐ cartão de crédito
 - ☐ cartão de débito,
- ☐ comprovante de transação
- ☐ fatura
- ☐ onde usar o cartão
- ☐ compras internacionais



participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

COMPRAS INTERNACIONAIS

- ☐ o valor das transações em qualquer moeda estrangeira, será convertido para dólar americano (US\$), sendo cobrado em reais (R\$) na Fatura
- ☐ o EMISSOR informará a taxa de conversão do dólar (US\$) para reais (R\$) a ser usada no pagamento da Fatura. A taxa devida será a vigente na data do pagamento. Eventual diferença entre a taxa de conversão informada e a taxa vigente, no dia do pagamento, será debitada ou creditada na próxima Fatura
- ☐ sobre o valor das transações efetuadas em moeda estrangeira haverá incidência de IOF – Imposto sobre Operações Financeiras, conforme legislação vigente. Também poderá ser cobrada tarifa de conversão de moeda, a critério de cada EMISSOR
- ☐ alguns Bancos EMISSORES permitem o uso do CARTÃO de Débito para realizar compras no exterior, podendo ser cobrada tarifa de transação a critério de cada Banco EMISSOR



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cuidados com o cartão
- ☐ cuidados com a senha
- ☐ perda/roubo/extravio
- ☐ cancelamento do cartão
- ☐ bloq./cancel. pelo emissor
- ☐ término do contrato



CUIDADOS QUE O PORTADOR DEVE TER COM O CARTÃO

- ☐ assinar o CARTÃO no local indicado, imediatamente após o seu recebimento
- ☐ mantê-lo em local seguro
- ☐ solicitar a devolução do CARTÃO após o uso e conferir se o CARTÃO devolvido é realmente o seu
- ☐ evitar amassá-lo e não dobrá-lo
- ☐ não danificar a tarja magnética e/ou chip, evitando riscar ou deixar em contato com campos magnéticos ou aparelhos eletrônicos
- ☐ protegê-lo dos raios solares e do calor excessivo
- ☐ evitar atritos com metais, inclusive cliques
- ☐ no caso de substituição do CARTÃO, destruir o anterior, inutilizando a tarja magnética e/ou chip, a numeração e o local da assinatura



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cuidados com o cartão
- ☐ cuidados com a senha
- ☐ perda/roubo/extravio
- ☐ cancelamento do cartão
- ☐ bloq./cancel. pelo emissor
- ☐ término do contrato



- ☐ não emprestar o CARTÃO a terceiros, mesmo que sejam parentes, amigos ou pessoas de confiança
- ☐ NAS COMPRAS POR INTERNET, TELEFONE OU OUTRA FORMA DE TRANSAÇÃO SEM A PRESENÇA FÍSICA DO PORTADOR NO ESTABELECIMENTO, É IMPORTANTE CONFIRMAR SE REALMENTE A COMUNICAÇÃO ESTÁ SENDO FEITA COM O ESTABELECIMENTO DESEJADO
- ☐ SOMENTE FORNECER DADOS DO CARTÃO OU DADOS PESSOAIS APÓS CERTIFICAR-SE DA ORIGEM E DA IDONEIDADE DO SOLICITANTE
- ☐ EVITAR EXIBIR OU INFORMAR O NÚMERO DO CARTÃO, QUALQUER QUE SEJA A FORMA DE ABORDAGEM, CASO NÃO TENHA INTENÇÃO REAL DE ADQUIRIR O PRODUTO OU O SERVIÇO



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cuidados com o cartão
- ☐ cuidados com a senha
- ☐ perda/roubo/extravio
- ☐ cancelamento do cartão
- ☐ bloq./cancel. pelo emissor
- ☐ término do contrato



CUIDADOS COM A SENHA

- ☐ a senha é a assinatura eletrônica que deve ser memorizada pelo PORTADOR e mantida em sigilo absoluto
- ☐ o PORTADOR deve ter cuidado ao digitar sua senha, não permitindo que estranhos possam identificá-la
- ☐ quando for possível escolher a senha ou alterá-la, o PORTADOR não deve usar combinações numéricas (datas de nascimento ou de casamento, placas de automóveis, CPF ou outros números de documentos), que possam ser facilmente identificadas em caso de perda, roubo ou extravio do CARTÃO

A SENHA É INDIVIDUAL E INTRANSFERÍVEL. NÃO DEVE SER DIVULGADA A NINGUÉM, NEM MESMO A PARENTES, AMIGOS OU PESSOAS DE CONFIANÇA.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

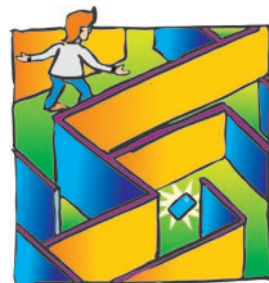
uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cuidados com o cartão
- ☐ cuidados com a senha
- ☐ perda/roubo/extravio
- ☐ cancelamento do cartão
- ☐ bloq./cancel. pelo emissor
- ☐ término do contrato



PERDA, ROUBO OU EXTRAVIO DE CARTÃO

- ☐ caso ocorra perda, roubo ou extravio do CARTÃO, o PORTADOR deve comunicar o fato imediatamente ao Serviço de Atendimento ao Cliente do EMISSOR, solicitando o bloqueio do CARTÃO para evitar uso indevido por terceiros

CANCELAMENTO DE CARTÃO PELO PORTADOR

- ☐ somente o PORTADOR TITULAR pode solicitar o cancelamento de seu CARTÃO e dos eventuais ADICIONAIS. Os CARTÕES cancelados devem ser inutilizados, como forma de evitar o uso indevido por terceiros



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ cuidados com o cartão
- ☐ cuidados com a senha
- ☐ perda/roubo/extravio
- ☐ cancelamento do cartão
- ☐ bloq./cancel. pelo emissor
- ☐ término do contrato



BLOQUEIO OU CANCELAMENTO PELO EMISSOR

O EMISSOR poderá bloquear ou cancelar o CARTÃO, a qualquer tempo, quando o PORTADOR:

- ☐ exceder os limites de crédito concedidos
- ☐ deixar de efetuar o pagamento na data de vencimento
- ☐ descumprir obrigações legais e/ou contratuais
- ☐ tiver seu nome incluído em cadastros restritivos de crédito

POR SEGURANÇA O EMISSOR PODERÁ BLOQUEAR TEMPORARIAMENTE O CARTÃO EM CASOS DE SUSPEITA DE USO INDEVIDO POR TERCEIROS.

O CANCELAMENTO DO CARTÃO DO PORTADOR TITULAR IMPLICA AUTOMATICAMENTE O CANCELAMENTO DOS CARTÕES ADICIONAIS.

TÉRMINO DO CONTRATO

- ☐ tanto o EMISSOR como o PORTADOR TITULAR pode rescindir o CONTRATO, mediante prévia comunicação



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ saques emergenciais
- ☐ serviço de atendimento



SAQUES EMERGENCIAIS COM CARTÃO DE CRÉDITO

- ☐ a maioria dos EMISSORES de CARTÃO de crédito disponibilizam a realização de saques emergenciais de dinheiro nos bancos associados ou em equipamentos eletrônicos habilitados no País e/ou no exterior
- ☐ sobre o valor dos saques realizados no País serão acrescidos encargos de financiamento, que incidirão a partir da data da transação
- ☐ em geral é cobrada tarifa de serviços por saque realizado, cujo valor será informado no momento do saque e/ou no Serviço de Atendimento ao Cliente do EMISSOR
- ☐ os valores do saque, dos respectivos encargos de financiamento e tarifas serão lançados na Fatura



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

- ☐ saques emergenciais
- ☐ serviço de atendimento



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO EMISSOR

- ☐ o EMISSOR coloca à disposição dos PORTADORES um serviço especializado para fornecer informações relativas ao CARTÃO, tais como: saldos, limites, registro de perda ou roubo, formas de pagamento da Fatura, obtenção de segunda via de CARTÃO e de Fatura, providências para o cancelamento do CARTÃO, eventual estorno de valor, aquisição de seguros, serviços adicionais, tarifados ou não, a critério de cada EMISSOR

QUANDO TIVER DÚVIDAS SOBRE OS BENEFÍCIOS QUE O CARTÃO OFERECE OU NECESSITAR DE QUAISQUER OUTRAS INFORMAÇÕES, O PORTADOR DEVE ENTRAR EM CONTATO COM O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO EMISSOR.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

☐ associados



ASSOCIADOS

- ☐ BANCO AMERICAN EXPRESS S.A.
- ☐ BANCO ABN AMRO REAL S.A.
- ☐ BANCO BRADESCO S.A.
- ☐ BANCO CITIBANK S.A.
- ☐ BANCO DO BRASIL S.A.
- ☐ BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A. - BANESPA
- ☐ BANCO FININVEST S.A.
- ☐ BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.
- ☐ BANCO PANAMERICANO S.A.
- ☐ BANCO SAFRA S.A.
- ☐ BANKBOSTON BANCO MÚLTIPLO S.A.
- ☐ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- ☐ CIA. BRASILEIRA DE MEIOS DE PAGAMENTO - VISANET
- ☐ CREDICARD BANCO S.A.



associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços

manual do portador de cartão

participantes do sistema

tipos de cartão

uso do cartão

segurança

serviços

lista de associados ABECS

☐ associados



- ☐ CSU CARDSYSTEM S.A.
- ☐ EDS DO BRASIL LTDA.
- ☐ HIPERCARD ADM. CARTÃO DE CRÉDITO LTDA.
- ☐ HSBC BANK BRASIL S.A. BANCO MÚLTIPLO
- ☐ IBI ADMINISTRADORA E PROMOTORA LTDA.
- ☐ ITAUCARD FINANCEIRA S.A.
CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
- ☐ LEADER ADM. DE CARTÕES DE CRÉDITO S.A.
- ☐ MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA.
- ☐ REDECARD S.A.
- ☐ SUDAMERIS ADM. DE CARTÃO DE CRÉDITO
E SERVIÇOS S.A.
- ☐ UNICARD BANCO MÚLTIPLO S.A.
- ☐ VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.



**associação brasileira das empresas
de cartões de crédito e serviços**

Rua Libero Badaró, 425 - 16º andar - Conj. 163

São Paulo - SP - CEP 01009-905

Tel./Fax: 55 11 3107-6880

site: www.abecs.org.br

e-mail: abecs@abecs.org.br

janeiro/2005

