

telefone, mas essa facilidade também é considerada uma operação de crédito e, portanto, haverá cobrança de juros desde a data de realização do saque ou pagamento de conta.

Em caso de perda ou roubo do cartão de crédito, é necessário comunicar o fato imediatamente à Central de Atendimento do emissor do cartão. É importante manter o cartão sempre em local seguro e nunca perdê-lo de vista durante a compra, pegando-o de volta ao final. Ao comprar com o cartão pela internet ou por telefone, é fundamental certificar-se de que o site é seguro e de que a empresa é idônea. Os sites seguros são identificados com símbolos de segurança (ex.: cadeado) e com endereço iniciado por "https://".

Existem dois tipos de cartão de crédito: o básico e o diferenciado. O cartão básico é exclusivo para pagamento de compras, contas ou serviços e deve ter o menor valor de anuidade cobrado pela emissora do cartão, entre todos os cartões por ela oferecidos. O cartão diferenciado, além de incluir os produtos do cartão básico, está associado a programas de benefícios e recompensas, tais como a geração de pontos ou milhas para aquisição de passagens aéreas, de combustíveis, de descontos na aquisição de produtos ou serviços, ou outras promoções. É opção do cliente a contratação do cartão básico ou do diferenciado.

Atualmente, é admitida a cobrança de cinco tarifas, válidas tanto para os cartões básicos quanto para os diferenciados. São elas: anuidade, tarifa para emissão de 2ª via do cartão, tarifa para saques, tarifa no uso do cartão para pagamento de contas e tarifa no caso de pedido de avaliação emergencial do limite de crédito. Antes de contratar um cartão de crédito, o cliente deve se informar sobre os valores das tarifas.

Em caso de reclamação ou denúncia, o cliente deve primeiramente procurar a sua agência e buscar a solução do problema com o gerente responsável por sua conta ou com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) disponibilizado pelas instituições por telefone e/ou pela internet. Se o problema não for resolvido, o cliente deve entrar em contato com a ouvidoria da instituição financeira emissora do cartão de crédito.

Por fim, o cliente pode apresentar sua reclamação ou denúncia aos órgãos de defesa do consumidor. Se desejar, o cliente também pode encaminhar sua queixa ao Banco Central, contribuindo, dessa forma, com subsídios para o processo de fiscalização das instituições supervisionadas.

Normas relacionadas: Resolução CMN nº 3.694, de 2009 (sobre contratação de operações) e Resolução CMN nº 3.919, de 2010 (sobre cobrança de tarifas).



Banco Central do Brasil
Departamento de Educação Financeira
SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1ºss
70074-900 – Brasília-DF
Tel.: (61) 3414-4020 – E-mail: educacaofinanceira@bcb.gov.br



cidadania
financeira

Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional

Tipos de Cartão



Cartão de débito

O cartão de débito permite acessar os terminais de autoatendimento (caixas eletrônicos), para realizar saques, depósitos, transferências, pagamentos de contas, consultas a extratos, entre outras funções. No comércio, o uso do cartão de débito permite a realização de pagamentos em locais credenciados, debitando o dinheiro diretamente da conta-corrente do proprietário do cartão, mediante a digitação de uma senha pessoal, e transferindo o mesmo valor para a conta-corrente do vendedor ou do prestador do serviço.

Além das funções mais comuns como compra e saque, alguns cartões de débito também podem ser utilizados nas funções pré-datado e Crédito Direto ao Consumidor (CDC).

A função pré-datado depende de negociação com o estabelecimento comercial, sujeito aos limites impostos pelo banco emissor do cartão. Já a função CDC é uma linha de crédito pré-aprovada, com a cobrança de taxas e imposição de limites e prazos. Antes de parcelar uma compra ou fazer um empréstimo, o cliente deve fazer as contas. Em geral, comprar à vista é mais prudente e vantajoso.

Os cartões de débito possuem aparência semelhante à dos cartões de crédito. Alguns cartões são denominados múltiplos. Eles possuem tanto a função crédito quanto a débito, devendo o proprietário do cartão, no momento de sua utilização, informar se o pagamento é na função crédito (que leva a um pagamento futuro, por meio de uma fatura do cartão de crédito) ou na função débito.

Embora não haja cobrança de tarifas para os serviços considerados essenciais – por exemplo,

a emissão do cartão com função débito – nem para a realização de pagamentos, existem serviços associados aos cartões de débito que podem ser tarifados.

As instituições financeiras são obrigadas a divulgar as tarifas cobradas em local e formato visível ao público, nas suas dependências e páginas na internet. Em caso de dúvida, consulte seu banco para verificar a disponibilidade de serviços e a política de limites, prazos e taxas.

A senha do cartão de débito funciona como uma assinatura eletrônica. Portanto, alguns cuidados básicos são necessários:

- **mantenha o sigilo de sua senha. Tome cuidado ao digitá-la, evitando que terceiros possam identificá-la;**
- **ao utilizar o cartão em um estabelecimento comercial, confira se o cartão devolvido é mesmo o seu;**
- **ao utilizar terminais de autoatendimento, rejeite a ajuda de estranhos. Se o caixa eletrônico parecer alterado, quebrado, utilize outro terminal;**
- **se desconfiar da idoneidade do estabelecimento comercial, dê preferência ao pagamento em dinheiro.**

Cartão de crédito

O cartão de crédito é um meio de pagamento, normalmente sob a forma de um cartão de plástico, que permite ao cliente pagar compras ou serviços até o limite de crédito previamente definido no contrato do uso do cartão. Ele é de uso pessoal e individual, não deve ser emprestado a ninguém, nem ter sua senha revelada, por medida de segurança.

O uso do cartão de crédito deve ser feito com responsabilidade e segurança, para evitar fraudes. O dono do cartão recebe mensalmente a fatura, pelo correio ou por meio eletrônico, para conferir e pagar as compras efetuadas. É possível optar pelo pagamento total, pelo valor mínimo ou por algum valor intermediário.

Ao fazer uma compra e pagar com o cartão de crédito, o indivíduo assume a responsabilidade de pagar o valor daquela despesa na data do vencimento da fatura, juntamente com os outros gastos pagos com o cartão de crédito.

Se não for feito o pagamento total da fatura, serão cobrados juros a partir da fatura seguinte: é o chamado financiamento da fatura pelo **crédito rotativo**. O não pagamento da fatura no dia do vencimento, ou o pagamento de valor inferior ao mínimo definido na fatura leva o dono do cartão a uma situação de atraso ou de inadimplência, implicando multas e taxas punitivas.

A fatura do cartão de crédito deve conter informações sobre os encargos a serem cobrados no mês seguinte, caso o cliente opte por pagar um valor inferior ao total da fatura (no limite do pagamento mínimo). A fatura deve informar também o **Custo Efetivo Total (CET)** para o próximo período das operações de crédito passíveis de contratação. O valor mínimo da fatura de cartão de crédito a ser pago mensalmente é de 15% do valor total da fatura.

Procure pagar o total da fatura e evite utilizar o crédito rotativo, pois os juros cobrados nesse tipo de operação de crédito são, em geral, mais elevados que os praticados em outras operações de crédito.

Alguns cartões de crédito permitem sacar dinheiro em terminais eletrônicos ou pagar contas de serviços continuados como luz e