

O cartão

e os meios eletrônicos de pagamento

abecs



Introdução

Olá, nós somos a Abecs, associação que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil, formada por instituidores de arranjos de pagamento (bandeiras), emissores de cartão, credenciadoras, subcredenciadoras, processadoras, dentre outras empresas integrantes deste segmento.

Queremos ajudar você a conhecer melhor o seu cartão e a entender como ele pode ser um grande aliado na organização financeira de sua vida e de sua família.

Por isso, preparamos esta cartilha para esclarecer as principais dúvidas e oferecer informações valiosas de como usar o seu cartão da melhor forma possível. Vamos nessa?

As instituições interessadas em imprimir este material podem entrar em contato pelo e-mail abecs@abecs.org.br. A versão online está disponível para download no site **www.abecs.org.br**.



1. Conheça seu cartão
e use-o com consciência! 04

2. Agora que você já sabe
o que é um cartão, vamos
aprender a usá-lo? 20

3. Benefícios do cartão 26

4. Seu cartão protegido 32

5. Entenda sua fatura 38

6. Acesso ao crédito
com cartão 51

7. 8 dicas para usar o cartão
de forma consciente 53

Realização:
Abecs
(www.abecs.org.br)

**Vice-Presidentência
Executiva:**
Ricardo de Barros
Vieira

Área responsável:
Diretoria de
Comunicação
e Marketing

Colaboração:
Diretoria Jurídica,
Autorregulação
e Compliance
e Fórum de Emissores

Edição:
dezembro de 2025

Conheça seu cartão e use-o com consciência!



Para começar: O que é um cartão?

- 1. Nome do portador:** Seu nome abreviado vai aparecer aqui.
- 2. Número do cartão:** Esse é o número de identificação do seu cartão.
- 3. Data de validade:** Mês e ano de validade do seu cartão.
- 4. Bandeira:** Empresa responsável pelas regras e procedimentos relativos à emissão e rede de aceitação do seu cartão.
- 5. Chip:** Dispositivo de segurança que protege as informações do seu cartão contra fraudes. Ele é praticamente inviolável e, por isso, garante que seu cartão não seja clonado.
- 6. Emissor:** Nome do banco ou instituição que você contratou o cartão e é responsável pela administração dele.
- 7. Tarja magnética:** Local onde são gravadas as informações principais do seu cartão.
- 8. Código de segurança:** Sequência de 3 ou 4 números que serve para autorizar pagamentos na internet. Ou seja, é uma camada extra de segurança.
- 9. Telefone da central de atendimento:** Número de telefone de contato do emissor, para o qual você pode ligar em caso de dúvidas, informações, solicitações ou problemas.

O cartão é uma solução financeira usada para fazer pagamentos de bens e serviços. Ele pode ser um cartão de crédito, um cartão de débito ou um cartão pré-pago. E também pode ter o formato físico, por meio de um plástico ou metal, ou digital, como cartões virtuais armazenados em carteiras digitais.

Você pode usá-lo tanto em lojas físicas, quanto em lojas online, para fazer compras de produtos e serviços diversos: geladeira, passagem aérea, restaurante, assinatura de serviço de streaming, transporte público... E a lista vai longe!

Tudo o que você compra no seu dia a dia pode ser pago com o seu cartão, com a vantagem de não precisar andar com dinheiro no bolso. Ele te ajuda a resolver tudo de forma rápida, prática e segura e permite até mesmo acumular pontos ou participar de clubes de vantagens. É muita coisa legal, não é mesmo?

Fique de olho:

As informações que estão impressas no seu cartão são importantes, pois são usadas para garantir que apenas você, pessoa dona do cartão, possa autorizar compras. O número do cartão, data de validade e código de segurança nunca devem ser compartilhados com outras pessoas ou digitados em sites não confiáveis. Lembre-se que o código de segurança é uma camada extra que protege você contra fraudes.

Saiba quais as modalidades

Cartão de crédito

É um meio de pagamento pós-pago que possui limite de crédito pré-definido e que permite que você adquira bens e serviços mediante pagamento do valor devido em uma ou mais parcelas aos estabelecimentos comerciais.

Cartão de débito

É um meio de pagamento que permite o débito à vista do valor da compra direto da sua conta corrente, desde que você possua saldo ou limite disponível em sua conta corrente.

Ele também participa do programa débito online, facilitando pagamentos em transações virtuais em e-commerce e aplicativos de serviços, como táxis, filmes, séries e delivery.





Cartão pré-pago

É um meio de pagamento que funciona de modo semelhante a um celular pré-pago: você deposita previamente um determinado valor na sua conta de pagamento e, conforme o cartão é usado, os valores das transações são descontados do saldo.

Este tipo de cartão pode ser recarregado novamente ou ter utilização única, dependendo do modelo ofertado pelo emissor.



Cartão consignado

É um tipo de cartão de crédito vinculado à renda do titular, voltado principalmente para aposentados, pensionistas do INSS, servidores públicos e trabalhadores de empresas conveniadas. Seu diferencial é que o pagamento mínimo da fatura é descontado automaticamente da folha de pagamento ou do benefício.

Esse cartão pode ter limites mais acessíveis e taxas de juros menores que os cartões tradicionais, justamente por ter menor risco de inadimplência. Ainda assim, ele deve ser usado com responsabilidade, pois o desconto ocorre mesmo que o titular esteja com dificuldades financeiras.

Fique de olho:

Você não precisa ter conta corrente em um banco para solicitar o cartão de crédito. Para mais informações, entre em contato com o emissor responsável pelo cartão que você deseja solicitar.

Cartão de crédito

Agora que você conheceu as modalidades dos cartões, pode escolher qual delas prefere utilizar. Se sua opção for o cartão de crédito, é importante que você saiba:

Conheça os tipos de cartão de crédito

Para facilitar a comparação de preços e serviços mais adequados às necessidades do consumidor, o Banco Central do Brasil criou duas modalidades de cartão de crédito:

Cartão básico

Destinado exclusivamente para pagamento de bens e serviços em estabelecimentos credenciados, que aceitam pagamento utilizando “maquininhas”, mas não pode ser associado a programas de benefícios, milhas ou recompensas. A anuidade deste cartão deve ser menor do que a cobrada nos cartões diferenciados (mais detalhes abaixo). O cartão básico pode ter abrangência nacional ou internacional.

Cartão diferenciado (com benefícios)

Além do pagamento de bens e serviços em estabelecimentos, oferece programas de benefícios, pontos/milhas ou recompensas. Sua anuidade é maior do que a estipulada pelos emissores para um cartão de crédito básico. Com relação à abrangência de utilização, ela poderá ser nacional ou internacional.

Cartão de crédito nacional e internacional

O cartão nacional tem liberação para compras somente no Brasil, enquanto o cartão internacional permite compras no Brasil e no exterior.

Os dois podem ser utilizados para compras pela internet, em sites internacionais. A diferença principal está na possibilidade de utilizá-los em compras presenciais e online fora do país, função que é exclusiva dos cartões internacionais.

Ao solicitar um cartão internacional, é importante estar ciente dos custos adicionais que podem ser aplicados, como a anuidade, que pode ser superior; taxa de câmbio para conversão da moeda, cobrada quando você faz compras no exterior; e a taxa de saque internacional, caso retire dinheiro em caixas eletrônicos fora do Brasil.

Passo a passo para pedir seu cartão de crédito

- 1** Pesquise e escolha um emissor de cartão: pode ser um banco, uma instituição de pagamento, uma fintech, entre outras instituições.
- 2** Informe-se sobre os requisitos para obter o cartão, como idade e/ou renda mínima. Entre em contato com o emissor por meio de um dos seus canais de atendimento: telefone, site, aplicativo, agência bancária, loja física etc, e informe-se sobre quais documentos podem ser solicitados pelo emissor para confirmar suas informações cadastrais e avaliar o seu crédito. Veja se os benefícios e serviços que o cartão oferece combinam com o que você precisa. Informe-se sobre os custos e as tarifas do cartão, principalmente sobre o valor da anuidade cobrada pelo emissor.
- 3** Para ter um cartão de crédito, é preciso assinar um contrato com o emissor (mais informações a seguir). Antes de assinar, leia atentamente as informações e tenha certeza de que entendeu todos os itens. Em caso de dúvidas, fale antes com o emissor.
- 4** Após a assinatura do contrato, se você tiver optado por receber o cartão físico, o emissor irá enviar o cartão para o endereço indicado. Assim que o cartão chegar, você precisará desbloqueá-lo. Para isso, basta seguir as instruções enviadas: geralmente é um processo fácil e prático, que muitas vezes pode ser realizado no aplicativo do emissor. Você poderá cadastrar a senha para utilização no momento da contratação ou terá acesso a uma senha temporária e poderá trocá-la via aplicativo, caixa eletrônico ou agência, a depender dos canais de atendimento disponibilizados pelo emissor.

Após seguir essas instruções, seu cartão estará pronto para ser usado!

O contrato do cartão

Quando você pede um cartão, sua solicitação é analisada pelo emissor. Se aprovada a emissão do cartão, haverá um contrato para formalizar esta relação.

O contrato do cartão de crédito é um documento muito importante e deve ser lido com atenção.

Vamos entender quais os itens desse contrato?

Direitos

O contrato detalha os direitos que você tem como consumidor. Por exemplo, o direito a um atendimento de qualidade e a um serviço transparente, com todas as tarifas e encargos explicados claramente. (Conheça todos os detalhes da fatura no capítulo 2).



Obrigações

O contrato também explica as obrigações que você assume ao usar o cartão, como:

- Guardá-lo de forma segura e não compartilhar a senha com outras pessoas.
- Pagar a fatura do cartão até a data de vencimento para evitar encargos adicionais.
- Informar imediatamente ao emissor nos canais de atendimento do seu cartão, caso ele seja perdido ou roubado, para evitar que alguém use-o de forma indevida.
- Manter os dados cadastrais, tais como telefone e endereço, sempre atualizados.

Encargos contratuais

Por meio do contrato, você também fica sabendo de todas as tarifas que podem ser aplicadas ao seu cartão (ex. tarifa de anuidade), taxas por atraso no pagamento e multas em caso de não pagamento.

Canais de atendimento

Informa como você pode entrar em contato com o emissor quando precisar de atendimento sobre o seu cartão. Isso inclui números de telefone, aplicativos, e-mails ou até mesmo chat online, caso precise de ajuda ou tenha dúvidas sobre o uso do cartão.

Vencimento da fatura

A data de vencimento é o dia máximo para pagar a fatura do seu cartão de crédito. É importante ficar atento a essa data para evitar encargos adicionais.

Se o pagamento não for feito até o vencimento, os juros começam a ser cobrados sobre o saldo devedor, além de outros encargos, como multa por atraso (saiba mais na página 42). Para evitar esses gastos, é importante se organizar e fazer o pagamento até essa data sempre que possível.

O que você precisa saber antes de usar seu cartão de crédito

Acesso ao crédito

Com seu cartão de crédito, você poderá realizar seus pagamentos à vista ou de forma parcelada, por meio da contratação de um crediário.

Nos pagamentos à vista,

você pode se planejar contando com o período entre a compra e o vencimento da fatura. Por exemplo: se o vencimento da fatura for dia 10 e sua compra acontecer no próprio dia 10, você tem 30 dias para realizar o pagamento, já que só vai precisar pagá-la no vencimento da fatura, no próximo dia 10.

Verifique também com o emissor qual é o melhor dia para compras, ou seja, o dia em que você tem mais prazo para pagar entre o dia da compra e o vencimento da sua fatura.

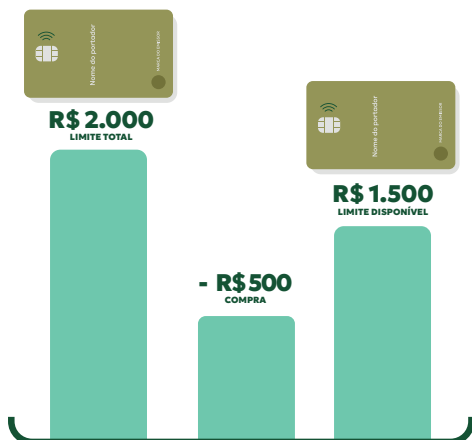
Nos pagamentos parcelados,

você pode dividir o valor total da compra em parcelas iguais, a depender do número de vezes que o estabelecimento ou o emissor aceitar. É importante saber que o valor total da compra é reduzido do seu limite total do limite de crédito e não o valor da parcela.

Vamos a um exemplo: você decidiu trocar de geladeira, mas não consegue pagar o valor total de uma vez? Com o cartão de crédito você pode parcelar sua compra. Para isso, consulte as condições disponibilizadas pelo estabelecimento ou por seu emissor e escolha a melhor opção para você.

Limite de crédito

O limite de crédito é o valor concedido pelo emissor para que você possa usar no seu cartão e fazer pagamentos ou outras operações. Funciona como um “teto” definido pelo emissor do cartão, informado na sua fatura mensal.



Se você atingir o limite, não conseguirá realizar novas compras até liberar um novo espaço no seu cartão, no entanto, você poderá voltar a usar o cartão quando houver:

- O pagamento total ou parcial da fatura, liberando o valor pago correspondente no limite;
- O aumento do limite de crédito do seu cartão, que ocorrerá a critério do emissor, conforme sua política de crédito;
- A contratação da avaliação emergencial de crédito, que é a liberação de um limite extra, sujeito à cobrança de uma tarifa, previamente informada pelo emissor.

Crédito rotativo

Se você tiver algum imprevisto financeiro, realizar o pagamento de valor igual ou maior que o valor mínimo indicado na fatura e não tiver entrado em atraso no mês anterior, sua dívida entra no chamado crédito rotativo, já que você não pagou o valor total e financiou o restante para o mês seguinte.

Isso quer dizer que, sobre o restante do valor que não foi pago totalmente, haverá cobrança de juros, tarifas e impostos, que serão incluídos na próxima fatura.

Importante: Use o crédito rotativo apenas em emergências ou quando algum imprevisto impedir o pagamento total da fatura no seu vencimento.

Saiba mais sobre esse assunto na página 45.

Dicas importantes

- Confira sempre as opções de pagamento na sua fatura e, se precisar de ajuda, entre em contato com a central de atendimento do seu cartão.
- Caso faça um parcelamento da sua fatura, é possível antecipar o pagamento das parcelas a qualquer momento. Ao antecipar, você recebe um desconto proporcional nos juros.
- Mesmo com um parcelamento ativo, você pode continuar usando o cartão, desde que tenha limite de crédito disponível.

De acordo com a regulamentação, o saldo em aberto do cartão de crédito só pode ficar no crédito rotativo por 30 dias, ou seja, não pode ser utilizado por dois meses consecutivos. Isso quer dizer que caso você contrate o crédito rotativo em um determinado mês, no mês seguinte você precisará pagar o valor total da sua fatura, que incluirá os juros e encargos do mês anterior. Caso você não consiga realizar o pagamento do valor total da sua fatura e pague valores entre o valor mínimo indicado na sua fatura e o valor total, contratará um parcelamento da sua fatura, com a cobrança de juros e impostos.

Parcelamento da fatura

Além do crédito rotativo, você também tem a opção de realizar o parcelamento da sua fatura daquele mês, que é um financiamento, com cobrança de juros e impostos, porém o pagamento é feito em parcelas mensais de igual valor e prazo pré-estabelecido no momento da contratação.

Se isso ocorrer, saiba que:

- O valor das parcelas desta operação será cobrado nas faturas seguintes, junto com os gastos feitos no mês.
- O limite do cartão será liberado conforme a quitação das parcelas.
- É possível antecipar o pagamento das parcelas a qualquer momento, com desconto proporcional dos juros.

Parcelamento do saldo total

Essa opção permite refinanciar o saldo total da dívida do seu cartão de crédito (incluindo valores que você deve ao cartão, a vencer ou vencidos, financiados por operação de crédito e valores de compras parceladas com e sem juros), em parcelas iguais e constantes.

Isso permite que você saiba exatamente quais valores você deverá pagar no futuro, facilitando a vida dos clientes que desejam equilibrar suas finanças.

Fique de olho

Embora o parcelamento possa ajudar em momentos de aperto, o acúmulo de parcelas e os juros envolvidos podem comprometer o orçamento e levar ao endividamento. Por isso, sempre avalie se o valor cabe no seu bolso e prefira, sempre que possível, o pagamento integral da fatura.

Exemplos práticos:

- *Parcelamento sem juros: Teresa comprou um celular de R\$ 1.200 e a loja ofereceu o parcelamento em 6 vezes de R\$ 200, sem nenhum acréscimo. Nessa modalidade, o valor total não muda e ela sabe exatamente o quanto pagará a cada mês.*
- *Parcelamento com juros: Nivaldo precisou consertar o carro e parcelou uma despesa de R\$ 2.000 em 12 vezes no cartão. O emissor ofereceu o parcelamento com juros, resultando em 12 parcelas de R\$ 200. Ao final, ele pagará R\$ 2.400 — ou seja, R\$ 400 a mais por causa dos juros.*
- *Parcelamento de fatura: Após acumular muitas compras no cartão, Olívia não conseguiu pagar o valor total da fatura e optou pelo parcelamento do saldo. Ela dividiu os R\$ 1.500 em 10 vezes de R\$ 180, totalizando R\$ 1.800 ao final. Essa solução deu fôlego financeiro, mas representou um custo adicional.*

Juros

Os juros no cartão de crédito são as taxas cobradas quando você realiza uma operação de crédito, como a contratação do crédito rotativo e do parcelamento da fatura. Os juros sempre aumentam o valor total a ser pago. Por isso é importante pagar o valor total da fatura sempre que possível para evitar a cobrança de juros.

Desde 3 de janeiro de 2024, o Banco Central do Brasil limitou a cobrança de juros para as operações de crédito rotativo e de parcelamento da fatura do cartão de crédito. Saiba mais na página 44.

Fique de olho

Lembre-se que, caso não pague a fatura dentro do prazo, outros encargos de atraso, como multas, juros e atrasos adicionais, poderão ser cobrados. Fique atento à data de vencimento da sua fatura e às condições do seu cartão para evitar surpresas no final do mês.

Tarifas do cartão de crédito. Quais são?

Conforme determinado pelo Banco Central, o emissor pode cobrar as seguintes tarifas nos cartões de crédito básico:

- Anuidade;
- Fornecimento de 2ª via do cartão;
- Utilização de canais de atendimento para retirada em dinheiro;
- Pagamento de contas utilizando a função crédito;
- Avaliação emergencial de crédito.

Fique de olho

A anuidade é uma tarifa cobrada pelo emissor do seu cartão para que o cartão seja disponibilizado para uso. Ela serve para cobrir os custos de manutenção e serviços associados ao cartão.

O valor dessa tarifa varia de acordo com o emissor, a bandeira e a categoria do cartão.

Alguns emissores oferecem promoções que podem incluir isenção temporária ou até vitalícia da anuidade. Por isso, ao contratar um cartão, é importante verificar com o emissor, ou conferir no aplicativo, as condições e tarifas cobradas.

Você sabe o que é chargeback?

Chargeback, ou “contestação de pagamento”, é o processo que acontece quando o titular do cartão pede a revisão de um valor cobrado na fatura do seu cartão e solicita a devolução do valor. Na prática, isso ocorre quando algo deu errado na compra e o consumidor decide pedir ao emissor do cartão a devolução do valor da compra.

Algumas situações em que isso acontece:

- Cobranças indevidas ou duplicadas;
- Produto ou serviço não entregue;
- Produto recebido com defeito ou diferente do anunciado;
- Suspeita de fraude ou uso não autorizado do cartão.

Quando o chargeback é solicitado pelo titular, o emissor do cartão contata a bandeira do cartão para investigar a situação e avaliar as informações apresentadas pelo cliente e pelo estabelecimento. Se a contestação for válida, o valor é devolvido para o cliente e o estabelecimento fica responsável por arcar com esse valor.

Por isso, é sempre importante manter registros da compra, notas fiscais e comprovantes para facilitar o processo, caso necessário.



Como iniciar uma contestação?

- **Reúna documentos necessários:**

No caso de desacordo comercial, tenha em mãos recibos, notas fiscais, comprovantes de comunicação com o vendedor e qualquer outra documentação relevante.

- **Entre em contato com o emissor:**

Utilize os canais de comunicação disponíveis, como telefone, e-mail ou aplicativo do banco. Informe sobre a cobrança contestada e forneça todos os detalhes e documentos necessários.

- **Aguarde a investigação:**

O emissor do cartão investigará a situação, avaliando as informações apresentadas por você e pelo estabelecimento, se for o caso.

O tempo de resposta pode variar, mas você deve ser informado sobre o andamento do processo.

Decidiu cancelar seu cartão de crédito?

Se você optar por cancelar seu cartão de crédito, basta entrar em contato com o emissor e fazer a solicitação.

Neste caso, é importante lembrar que o cancelamento do cartão não significa o fim das obrigações.

Caso você tenha algum parcelamento ou saldo devedor, os pagamentos continuarão sendo de sua responsabilidade, e o emissor pode continuar cobrando os valores até que a dívida seja quitada.

As compras que você fizer até o momento do cancelamento também são de sua responsabilidade e serão cobradas na fatura.

Além do plástico

A tecnologia atual permite usar o cartão além do plástico. Isso quer dizer que você não precisa estar com o cartão em mãos para fazer um pagamento. Nas compras presenciais, basta que você tenha cadastrado seu cartão em uma carteira digital.

Desse modo, pode realizar pagamentos com o celular ou relógio, apenas aproximando o dispositivo da maquininha, que também pode ser um celular!

Você também pode realizar compras no ambiente online via carteira digital, desde que o site aceite essa forma de pagamento. As compras online podem ser feitas com um cartão virtual gerado no aplicativo do seu emissor.

Fique de olho

Sempre verifique as configurações de segurança para proteger seus dados e evitar fraudes.

Uso consciente do cartão

Aprender a planejar os gastos desde cedo faz toda a diferença. O cartão de crédito é uma ferramenta poderosa quando usado com responsabilidade!



Como usar o cartão

Agora que você já sabe o que é um cartão, vamos aprender a usá-lo?

Fica aqui uma dica para a vida: antes de qualquer compra, tenha certeza de que o valor total cabe no seu orçamento. Não utilize o limite de crédito do cartão como um complemento de renda ou um segundo salário. Lembrando que, no vencimento, será preciso fazer o pagamento da fatura.

Onde usar seu cartão

- Lojas físicas;
- Sites;
- Aplicativos como os de transporte e delivery;
- Assinatura de serviços como streaming;
- Pagamento recorrente de serviços como academia;
- Transporte público;
- Pedágio;
- Doações.



Como fazer uma compra

Compra presencial

Escolha o produto ou serviço que você gostaria de comprar e informe que pagará com cartão (débito, crédito ou pré-pago).



Verifique na tela da maquininha ou do celular do vendedor se o valor está correto. Cheque também se está correta a forma de pagamento que você escolheu – à vista ou parcelada (mais informações no capítulo anterior). Inserir ou aproximar? Nas compras presenciais, você pode:

- Inserir seu dispositivo de pagamento (cartão) na maquininha;
- Realizar o pagamento aproximando esse mesmo dispositivo da maquininha ou do celular do vendedor.

Se você inseriu o cartão, precisará digitar a senha. Nos pagamentos por aproximação, a senha poderá ser solicitada em compras a partir de um valor pré-definido ou em compras que podem estar em desacordo com o seu perfil.

Pronto, o sistema aprovará a transação e emitirá o comprovante da sua compra.

Você sabia?

O sistema de cartões é o mais seguro do mundo! A aprovação leva poucos segundos e é habilitada com tecnologia de ponta para a maior segurança de todos os consumidores e vendedores.

Compra não presencial

As compras não presenciais são aquelas feitas em um site, aplicativo, link de pagamento ou mesmo por telefone.

Neste caso, você seleciona o que deseja pagar para, em seguida, escolher a opção de pagamento. Será necessário fornecer os dados do cartão como nome do titular, número, data de validade e código de segurança ou CVV (Código de Verificação do Cartão).

Você sabia?

Existem ferramentas, como o Click to Pay, que armazenam as informações necessárias para compra e diminuem as etapas de pagamento. Você cadastra os dados para pagamento e, a partir da segunda compra, não precisa cadastrar todas as informações novamente. Todos os dados são tokenizados*, o que significa que ficam inacessíveis para os fraudadores.

***Tokenização:** substitui os dados reais do seu cartão (como número e código de segurança) por um código único e temporário chamado “token”. Esse código só vale para aquela compra específica e não pode ser reutilizado, o que reduz o risco de fraude.

Veja com o emissor do seu cartão se essa modalidade está disponível para você.

Depois de fornecer os dados do cartão, a próxima etapa é definir como será o pagamento entre as possibilidades ofertadas pelo estabelecimento: à vista ou parcelado.

Pronto, o pagamento pode ser concluído e será processado em segundos. Você receberá a confirmação da compra por e-mail ou terá acesso a ela no próprio ambiente de pagamento.

Fique de olho

- Em algumas compras não presenciais, pode ser preciso fornecer dados pessoais do titular do cartão, como CPF e endereço do local para onde a fatura será enviada.
- Alguns estabelecimentos podem pedir uma autenticação de segurança extra, como um código enviado por SMS ou pelo aplicativo do emissor.
- Mantenha os dados do seu cartão protegidos e evite compartilhar informações com terceiros, seja em compras presenciais ou não presenciais.
- Antes de realizar uma compra, pesquise sobre a reputação do estabelecimento.

Mais dicas sobre segurança no capítulo 4, a partir da página 32.

A transação foi negada. O que fazer?

Se sua compra for negada, você pode buscar atendimento com o emissor do cartão para entender o que aconteceu, por meio do aplicativo do seu emissor ou ligar para a Central de Atendimento.

Embora o emissor do cartão seja, na maioria dos casos, responsável pela aprovação ou recusa de uma transação, é possível que os participantes do arranjo de pagamentos (como o comércio/adquirente) sejam responsáveis por esse processo. Em alguns casos, a recusa pode ocorrer por políticas internas dos mesmos.

9 motivos que podem ter feito sua compra não ser aprovada

1. Limite de crédito insuficiente;
2. Pagamento da fatura ainda não processado;
3. Falha na maquininha;
4. Cartão vencido;
5. Problemas de leitura do cartão;
6. Senha inválida;
7. Atraso no pagamento da fatura;
8. Suspeita de fraude ou uso indevido;
9. Bloqueio temporário do cartão pelo cliente no aplicativo.

Você já ouviu falar em carteira digital?

A carteira digital é uma solução baseada em um aplicativo de um smartphone que permite que você faça pagamentos nos estabelecimentos físicos (como um pagamento por aproximação) ou de forma online por meio de uma versão digital tokenizada do seu cartão.

Para usar, é bem simples. Basta usar o aplicativo da carteira digital do sistema operacional do seu celular, ou baixar na loja de aplicativos e cadastrar seu cartão. A tecnologia facilita bastante, não é mesmo?

Fique de olho

Confira se o local da compra, site ou maquininha são confiáveis e certifique-se de que o estabelecimento aceita o tipo de cartão que você possui: nacional ou internacional.

Você sabe como acontece a transação com cartão?

Os sistemas utilizados para processar compras com cartão seguem protocolos globais de segurança e têm diversas camadas de proteção para garantir que as transações sejam rápidas e confiáveis, envolvendo o consumidor, o estabelecimento, o credenciador, a bandeira e o emissor em um trabalho conjunto.

1

Primeiro, um sistema coleta os dados do cartão e os envia ao credenciador, que conecta o estabelecimento comercial à rede de pagamento.

3

O emissor verifica se o cartão é válido, se há saldo ou limite disponível e se não há indícios de fraude.

2

Depois, o credenciador envia as informações à bandeira do cartão, que valida o emissor, ou seja, a instituição responsável pelo cartão.

4

Se estiver tudo em ordem, a transação é aprovada e o terminal recebe a confirmação, permitindo a conclusão da compra.

Tudo isso acontece em milésimos de segundos!

Carteira digital



Benefícios do cartão

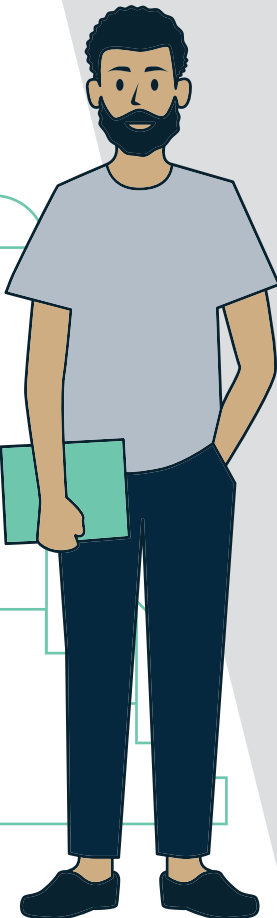
**Até aqui você já sabe o que é um cartão, como e quando usá-lo.
Que tal agora conhecer os principais benefícios?**

Prazo para pagamento

Uma das grandes vantagens do cartão de crédito é a possibilidade de se ter um prazo maior, e dividido em parcelas, para pagamento das compras. Ao utilizar o cartão, hoje, você compra os produtos e serviços e só precisa pagar na data de vencimento da fatura. Dependendo da data da compra e do fechamento da fatura, esse prazo pode chegar a até 40 dias de sua compra. Com isso, é possível ter uma maior flexibilidade, não é mesmo?

Parcelado sem juros

Você pode dividir o valor de uma compra em várias parcelas fixas, sem pagar nada a mais por isso. Essa vantagem é ideal para compras maiores, permitindo que você distribua o custo ao longo dos meses sem comprometer o orçamento de uma vez só. Mas é importante checar direitinho as condições oferecidas pelo estabelecimento e acompanhar as parcelas no aplicativo do emissor do cartão, garantindo que os pagamentos sejam feitos corretamente e sem surpresas.



Crediário

O crediário permite dividir o valor em várias parcelas, mas com o acréscimo de juros. Nessa modalidade, você contrata uma operação de crédito e paga uma taxa de juros pré-definida pelo emissor do cartão, que é adicionada ao valor total da compra.

Pagamento recorrente

O pagamento recorrente é uma forma de cobrança automática usada em serviços com pagamentos periódicos, como a mensalidade da academia ou as parcelas do seguro do carro. Quando você escolhe essa forma de pagamento, o valor é debitado automaticamente do seu cartão de crédito sem que você precise pagar um boleto a cada mês, por exemplo. Essa prática oferece comodidade e garante que o serviço não seja interrompido caso você se esqueça de pagar. Diferente do parcelamento, que o valor total da compra reduz o limite disponível do cartão, o pagamento recorrente utiliza apenas o valor de cada pagamento no limite do cartão de crédito.

Pagamento por aproximação

O pagamento por aproximação é uma tecnologia que permite fazer o pagamento sem precisar inserir o cartão na maquininha. Esta forma de pagamento está em crescimento nos últimos meses, principalmente por sua facilidade. É simples: você aproxima o cartão, celular, relógio ou outro dispositivo compatível do terminal de pagamento e pronto. Caso você tenha limite de crédito disponível para aquela compra, ela será efetivada em segundos.

É uma opção muito popular em supermercados, lojas, transporte público e até em pedágios. Embora a transação seja rápida, ela mantém o alto nível de segurança de um pagamento convencional, com medidas de proteção contra fraudes, criptografia e autenticação.

Controle financeiro

A fatura do seu cartão de crédito possui diversas informações importantes que podem ajudar no controle das suas finanças.

Confira todos os detalhes na página 38.

Chargeback

Como falamos na página 16, o chargeback ou contestação de compras é um mecanismo de segurança importante que protege os consumidores de cobranças indevidas e alguns problemas com a compra.

Programas de recompensa

Alguns cartões de crédito permitem que as compras se revertam em pontos em programas de recompensa. Esses pontos podem ser convertidos em serviços, produtos ou descontos oferecidos por empresas parceiras. Lembre-se que as informações sobre o funcionamento, validade dos pontos e como utilizá-los estarão descritas no regulamento de cada um dos programas.

Compra internacional

Fazer compras internacionais com cartão de crédito pode ser uma maneira prática de adquirir produtos ou serviços no exterior. Mas, é importante entender como esse tipo de transação funciona para evitar surpresas na fatura. Vamos nessa?

Conversão de moeda: Ao realizar uma compra em moeda diferente do real, o valor é convertido para a moeda do nosso país, com base na cotação do dia da compra ou do dia do fechamento da fatura (veja com seu emissor como você pode escolher a opção de sua preferência), o que pode incluir taxas adicionais, como a tarifa de conversão de moeda.

IOF (Imposto sobre Operações Financeiras): O IOF é uma taxa cobrada em diversas operações financeiras, como contratação de seguros, empréstimos e financiamentos. Além disso, também é aplicado na compra e venda de moedas internacionais e compras no exterior. Essa taxa tem uma porcentagem específica para cada tipo de situação em que é cobrada.

Prazo de pagamento: O prazo de pagamento de sua fatura internacional segue o mesmo formato do prazo de uma fatura de compras feitas no Brasil, com uma data pré-definida.

Vamos a um exemplo: se você fizer uma compra no cartão de crédito em sua viagem para o exterior, ou até mesmo em um site internacional, a taxa IOF será de 3,5%, de acordo com decreto presidencial de maio de 2025.

Tipo de transação	Valor em reais	Valor dólar*	IOF	Valor total
Compra no cartão de crédito	R\$ 1.000	US\$ 183,49	3,5% (R\$ 35,00)	R\$ 1.035,00

*R\$ 5,45 - Base Agosto/2025

Dicas para consumidores

Verifique o limite do cartão:

Antes de comprar, veja se o limite disponível é suficiente para cobrir o valor em reais, considerando o câmbio e taxas.

Entenda as taxas:

Consulte o emissor do seu cartão para saber as tarifas aplicáveis e o cálculo da conversão.

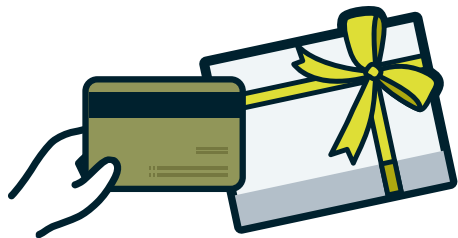
Fique atento à segurança:

Certifique-se de que o site ou estabelecimento é confiável antes de inserir os dados do cartão.

Monitoramento de gastos:

Acompanhe as compras feitas no exterior pelo aplicativo ou internet banking para evitar imprevistos na fatura.

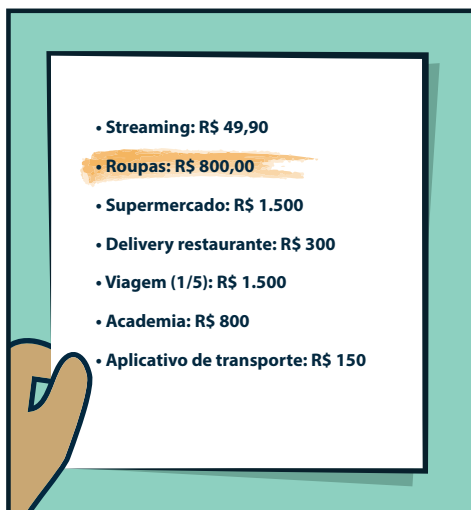
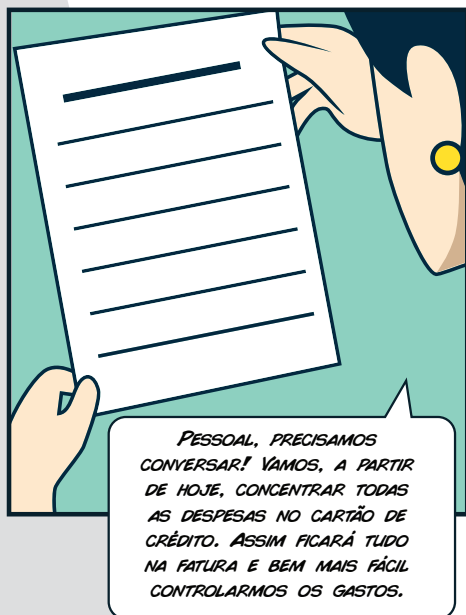
A compra internacional pode ser uma ferramenta útil, mas é essencial utilizá-la de forma consciente. Avalie os custos envolvidos e planeje o uso do cartão com base no seu orçamento.



Gastos em família: o plano da fatura

Controlar os gastos ajuda a evitar surpresas na fatura.

Planeje e organize as despesas para manter as finanças equilibradas.



EU TIVE MUITAS FESTAS
NESTE MÊS, PAPAI. E VOCÊ
SABE... REPETIR ROUPA
NÃO É LEGAL.
E EU NÃO COSTUMO
GASTAR TANTO ASSIM.

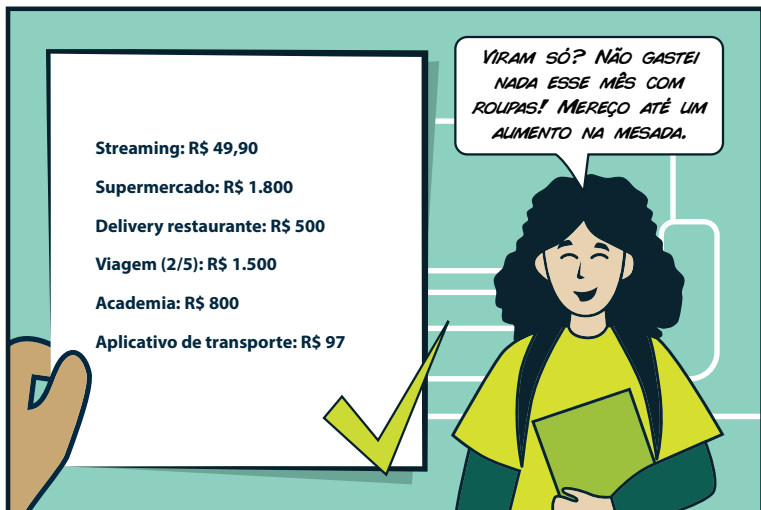
POR ISSO É
IMPORTANTE OLHAR A
FATURA TODO MÊS.
PARA QUE EXCEÇÕES
NÃO VIREM REGRA"



1 mês
depois...

Streaming: R\$ 49,90
Supermercado: R\$ 1.800
Delivery restaurante: R\$ 500
Viagem (2/5): R\$ 1.500
Academia: R\$ 800
Aplicativo de transporte: R\$ 97

VIRAM SÓ? NÃO GASTEI
NADA ESSE MÊS COM
ROUPAS! MEREÇO ATÉ UM
ALIMENTO NA MESADA.



Seu cartão protegido

Você sabia que as compras com cartões são protegidas por diversos mecanismos de segurança? Esses pontos de apoio garantem uma proteção extra para seus dados e suas compras.

Cada vez que você faz uma transação, ocorre um processo chamado criptografia, ou seja, todos os seus dados, incluindo os dados do cartão, são transformados em um código ilegível para os fraudadores, o que torna impossível sua utilização.

E, além disso, os emissores, estabelecimentos, empresas de maquininha e bandeiras de cartão monitoram constantemente as transações em busca de atividades suspeitas. Essas camadas de segurança são resultado de tecnologias avançadas e esforços contínuos do setor para tornar o uso de cartões uma experiência cada vez mais confiável.

Proteja-se!

- **Mantenha seu cartão seguro:**
Guarde-o em um local seguro e nunca o perca de vista, inclusive ao realizar pagamentos. Sempre insira ou aproxime você mesmo o cartão da maquininha, conferindo antes se o valor da compra está correto. Após a compra, sempre confira se o cartão devolvido é realmente o seu.



- **Cuide da integridade do cartão:** Evite molhar, dobrar ou amassar o cartão. Não o deixe próximo a aparelhos eletrônicos, como celulares, televisores ou micro-ondas, para não danificar o chip ou a tarja magnética.
- **Proteja seus dados em compras não presenciais:** Antes de inserir os dados do cartão, certifique-se de que o site é seguro e confiável. Prefira estabelecimentos conhecidos e observe a presença do cadeado no navegador.
- **Aja rápido em caso de perda ou roubo:** Use o aplicativo ou entre em contato imediatamente com a central de atendimento do emissor do seu cartão para bloqueá-lo e solicitar uma nova via.
- **Verifique sua fatura regularmente:** Caso identifique cobranças desconhecidas, comunique-se com o emissor do cartão para relatar e resolver a situação.
- **Nunca compartilhe informações do cartão:** Evite fornecer os dados do cartão em ligações ou mensagens não solicitadas e desconfie de links enviados por fontes desconhecidas.

Como usar o cartão com segurança nas compras não presenciais e aplicativos

Use um cartão virtual: Prefira utilizar um cartão virtual para compras online, pois ele pode ter validade limitada (alguns até para compras únicas), códigos de segurança que mudam para mais segurança, reduzindo os riscos de fraude.

Verifique o protocolo de segurança do site: Certifique-se de que o site mostra a informação de endereço iniciando por “https://” na barra de endereços e exibe o ícone de um cadeado. Clique duas vezes no cadeado para exibir dados do certificado de segurança.

Desconfie de ofertas suspeitas: Promoções muito vantajosas podem ser armadilhas. Avalie ofertas muito abaixo do valor em redes sociais. Evite clicar em links enviados por e-mail ou mensagem, principalmente se a fonte for desconhecida.

Evite redes e dispositivos públicos: Não realize compras ou transações financeiras em computadores públicos ou em redes Wi-Fi abertas. Essas conexões podem ser vulneráveis a ataques e capturas de dados.

Utilize aplicativos oficiais: Faça download de aplicativos somente em lojas oficiais do sistema operacional do seu celular. Evite aplicativos de origem duvidosa que podem roubar suas informações.

Guarde registros das transações: Após a compra, guarde o comprovante e as telas do processo, como garantia do que foi combinado com o vendedor.

Ative notificações de uso do cartão: Verifique com seu emissor para receber alertas no celular para ser informado sobre cada compra, facilitando a identificação de usos indevidos.

Se seu cartão foi comprometido, você precisa bloqueá-lo



Você pode bloquear ou cancelar o seu cartão a qualquer momento, seja por perda, roubo, uso indevido ou decisão pessoal.

O processo é bem simples. Basta usar o aplicativo do emissor ou entrar em contato com a central de atendimento, que fornecerá todas as orientações necessárias.

Ficou com dúvida?

A central de atendimento telefônico do emissor do seu cartão e o aplicativo do seu banco poderão te ajudar! Conheça os principais canais de comunicação:

Lembre-se

O atendimento é responsabilidade do emissor do cartão. Portanto, é fundamental utilizar o aplicativo do cartão ou entrar em contato com a central para esclarecer suas dúvidas. Em todos os casos, a chave para uma boa comunicação é garantir que você entre em contato com o canal correto para sua necessidade, garantindo assim uma solução mais rápida e eficiente para suas dúvidas e problemas.

SAC do emissor do cartão

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o primeiro canal de comunicação entre você e o seu emissor e é dedicado para questões como cancelamento de contrato, reclamações e informações sobre produtos e serviços oferecidos pelo emissor. Esse canal visa garantir a resolução de situações e problemas que possam surgir durante o uso do seu cartão.

Ouvidoria

Caso a solução oferecida pelo SAC não seja satisfatória, a Ouvidoria entra em cena. Esse canal atua como um mediador, examinando a questão e buscando uma resolução justa. As Ouvidorias são especialmente úteis quando a comunicação com a Central de Atendimento não resolve o problema de maneira eficaz.

Aplicativos e plataformas digitais

Muitos emissores oferecem aplicativos nos quais você pode consultar faturas, ajustar limite de crédito, fazer pagamentos e até registrar problemas diretamente pelo seu celular. Além disso, os aplicativos também permitem comunicação instantânea com a Central de Atendimento, facilitando a resolução de questões rapidamente. Consulte a loja de aplicativos do seu celular para verificar se o seu emissor disponibiliza esse serviço.

Site oficial

A maioria dos emissores oferece uma série de serviços acessíveis via internet, por meio de seus sites oficiais, onde você pode tirar dúvidas e acessar mais informações sobre seu banco.

Agência bancária do emissor, quando ele for um banco

Se o seu emissor for um banco, você também pode buscar atendimento diretamente nas agências bancárias. Os funcionários do banco podem oferecer suporte e ajudar a resolver questões relacionadas ao seu cartão de crédito, como solicitações e ajustes.

Loja ou ponto de venda em casos de cartões de lojas

Se você tem um cartão de loja, pode contar com o atendimento diretamente no ponto de venda onde o cartão foi adquirido, além dos canais tradicionais. Nesse caso, os atendentes poderão fornecer suporte específico para questões relacionadas ao seu cartão.

Fique de olho

Bancos digitais não possuem agências físicas e oferecem um atendimento totalmente online. Embora você não consiga ir até uma agência para resolver questões presenciais, os bancos digitais oferecem atendimento através do aplicativo, além de uma série de serviços acessíveis diretamente pelo seu celular ou computador.

Em caso de dúvidas ou problemas, você pode contar com o atendimento online que funciona durante todo o horário de expediente e, em alguns casos, até 24 horas.

Dica de milhões

O cartão de crédito é um meio de pagamento pessoal e intransferível, ou seja, ele deve ser utilizado apenas pela pessoa titular do cartão. O uso do cartão por outra pessoa, mesmo que de confiança, pode gerar complicações, como o comprometimento do limite de crédito, riscos de fraudes e até mesmo se responsabilizar financeiramente por compras não autorizadas por você.

Você conhece a segurança do chip?

Chamamos o chip que você tem no seu cartão de EMV (sigla que representa as empresas Europay, MasterCard e Visa, que criaram o chip). É um dos maiores avanços em segurança no uso de cartões de crédito e débito. Ao contrário da tarja magnética, que armazena dados fixos e vulneráveis a clonagens, o chip gera um código único para cada transação, tornando-o impossível de ser clonado. Esse processo ajuda a proteger seus dados pessoais e a prevenir fraudes.

Para garantir ainda mais a segurança, evite inserir o seu cartão em terminais de pagamento que pareçam alterados ou danificados e sempre esteja atento a possíveis comportamentos suspeitos em locais de uso público.

O uso do chip, em combinação com outras medidas de segurança, como a verificação de senha e a autenticação por biometria, é fundamental para acabar com a clonagem e proteger os seus dados financeiros.

Como evitar o comprometimento de dados?

Cuidado com ligações pedindo dados pessoais! Bancos nunca solicitam informações sensíveis por telefone. Em caso de qualquer dúvida, ligue diretamente para o número oficial do banco.



Entenda sua fatura

Agora que você já entendeu a importância da fatura e como ela pode te ajudar, saiba que você pode consultar sua fatura do cartão de crédito de diversas maneiras:

Aplicativo do emissor: Baixe o app no seu celular e tenha acesso rápido a todos os detalhes de sua fatura.

Internet banking: No site do seu banco, você também pode visualizar e gerenciar a fatura.

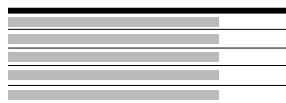
E-mail: Muitos emissores enviam a fatura digitalmente. Confira se essa opção está disponível com o seu emissor.

Fatura física: Alguns bancos enviam a fatura impressa para a sua casa. Por isso, é importante manter seus dados atualizados.

Por dentro da fatura

A fatura do seu cartão de crédito traz muitas informações importantes para ajudar você, entre outras coisas, na sua organização financeira.

As informações disponibilizadas na fatura podem variar de emissor para emissor, mas algumas são obrigatórias:





1. Data do vencimento

Prazo final para pagamento de sua fatura. Se você pagar após a data de vencimento, além dos juros sobre o valor total da fatura, também serão cobradas tarifas e penalidades previstas no contrato.

2. Total da fatura

Valor total que você deve pagar até o dia do vencimento da fatura.

3. Pagamento mínimo

Valor mínimo indicado na fatura que você pode pagar até a data de vencimento. Ao optar pelo pagamento mínimo ou por pagar qualquer valor entre o valor mínimo e o valor total, você financiará o saldo restante de sua fatura. Sobre esse saldo haverá incidência de juros e outros encargos, e, na fatura seguinte, todo esse valor deverá ser pago integralmente ou ser parcelado, conforme as opções apresentadas na própria fatura. Atenção: o pagamento mínimo é recomendável apenas em caso de emergência.

4. Parcelamento

Seu cartão pode apresentar opções de parcelamento da fatura. Se no mês anterior você contratou o crédito rotativo (não pagando o valor total da sua fatura) e novamente não realizar o pagamento do valor total, irá contratar um parcelamento da fatura atual e o valor pago corresponderá à primeira parcela ou ao valor de entrada (dependendo da regra de cada emissor) desse parcelamento.

5. Limite de crédito

Valor total disponibilizado pelo emissor do seu cartão para que você faça o pagamento de compras de bens e serviços dentro daquele mês. Alguns emissores atribuem limites para saques emergenciais e empréstimos, que são considerados operações de crédito e estão sujeitos à cobrança de encargos e/ou tarifas pelo emissor do cartão, além da cobrança de IOF.

6. Despesas no Brasil

Traz as informações de movimentação do seu cartão.

- **Saldo anterior:** valor total da sua fatura do mês anterior.
- **Créditos:** soma do valor pago da fatura no mês anterior e demais créditos que possam ter entrado, como, por exemplo, estorno de despesas.
- **Débitos/Despesas:** total dos lançamentos financeiros do período registrados pelo emissor. É a soma dos valores das compras, serviços e demais encargos, quando houver.
- **Saldo (ou total) a pagar:** é o valor total que você deve pagar até o dia do vencimento da fatura.

7. Despesas no exterior em moeda estrangeira

Aqui são apresentadas as compras feitas fora do Brasil, em moeda diferente do real (R\$). As despesas em moeda estrangeira devem ser pagas em reais. Para isso, o emissor do seu cartão de crédito internacional irá converter as suas despesas em moeda estrangeira (dólar, euro etc.) para reais.

8. Taxa do dólar/ taxa de conversão

Os emissores utilizam uma taxa para conversão de despesas em moeda estrangeira para reais. Essa taxa é informada pelo emissor do cartão na fatura. Caso ocorra uma variação na taxa do dólar utilizada para a conversão das despesas em moeda estrangeira entre a data de emissão da fatura (ou na data da compra, conforme o caso) e a data do vencimento/pagamento da fatura, o débito ou crédito (dependendo dessa variação) será lançado na fatura do mês seguinte.

9. Encargos de financiamento ou encargos financeiros

São os encargos cobrados pelo emissor do cartão de crédito quando você:

- Opta por pagar uma parte do saldo da sua fatura e financia o restante pelo crédito rotativo ou parcelamento de fatura;
- Quando você faz compras parceladas e financiadas pelo emissor;
- Quando efetua saques/empréstimos emergenciais com o cartão de crédito;
 - **IOF:** O IOF, ou Imposto sobre Operações Financeiras, é cobrado sobre operações de crédito e sobre as despesas feitas no exterior, em moeda estrangeira.
 - **CET:** A sigla quer dizer Custo Efetivo Total. O objetivo do CET é informar a você qual é o custo total de uma operação de crédito, apresentando todos os encargos, tarifas, taxas, impostos e outras despesas que incidem na operação de crédito. O emissor deve informar o CET sempre antes da contratação. O valor desses custos pode variar de um emissor para outro.
 - **Taxas de juros:** O emissor deve informar as taxas de juros mensal e anual relativas às operações de crédito passíveis de contratação.
 - **Multa:** Se você não efetuar o pagamento da fatura do seu cartão de crédito na data do vencimento, o emissor pode cobrar uma multa por atraso sobre o saldo devedor.
 - **Juros de mora ou encargos de financiamento por atraso:** São os juros e multa cobrados pelo emissor sobre o valor em atraso, que não foi pago na data do vencimento.*

10. Descritivo de despesa

Nesse espaço são descritos todos os lançamentos de débito e de crédito da sua fatura, tais como: tarifa de anuidade, compras, encargos devidos, pagamentos recebidos, estornos e outros. Além disso, o emissor informa a data do lançamento (débito ou crédito), o nome do estabelecimento em que você efetuou a compra, o valor do lançamento e se a compra/despesa foi parcelada.

** Os encargos de atraso decorrentes do pagamento em atraso serão cobrados na próxima fatura mensal.*

Conferindo sua fatura

Caso haja alguma compra ou débito na sua fatura que você não autorizou, ligue imediatamente para a central de atendimento do emissor do seu cartão. Lá você terá mais informações sobre a compra e, se ainda não se lembrar de tê-la feito, o atendente abrirá uma ocorrência para verificar o que houve e tomará as devidas providências. Os casos de cobrança indevida devem ser tratados diretamente com o emissor.

De olho na data do vencimento

- O emissor do seu cartão deverá oferecer, ao menos, três possibilidades de escolha da data do vencimento de sua fatura. Procure aquela que seja alguns dias depois do recebimento de seu salário, sua aposentadoria ou outros rendimentos. Assim, fica mais fácil para você evitar atrasos.
- Se a data do vencimento da fatura for um sábado, domingo ou feriado, você pode efetuar o pagamento no próximo dia útil, sem cobrança de encargos por atraso.

O que acontece se eu não pagar a fatura do cartão de crédito?

Se você não realizar o pagamento de sua fatura na data do vencimento, você estará em atraso e seu cartão poderá ser bloqueado para novas compras.

Caso você pague a fatura só depois da data de vencimento, na próxima fatura, além da cobrança de juros, tarifas e impostos, também haverá cobrança de multa imposta pelo emissor.

O que é pagamento mínimo?

Caso você não tenha recursos para pagar o valor total da fatura, o emissor pode oferecer o pagamento de um valor mínimo que estará indicado na fatura.

Exemplo de pagamento mínimo da fatura:

1



Sua fatura do cartão de crédito chegou.

2



E você resolveu fazer o pagamento mínimo (crédito rotativo).

3



No mês seguinte, você terá que pagar todo o valor que foi financiado mais juros e encargos.

**Se nesta fatura você optar
PELO PARCELAMENTO**

**o valor da parcela fará parte do
NOVO PAGAMENTO MÍNIMO
na fatura seguinte**

Como funcionam as condições de juros

Os juros no cartão de crédito são taxas cobradas quando você não paga a fatura completa na data de vencimento. Existem duas modalidades de cálculo de cobrança de juros:

Modalidade 1

Os juros incidem sobre o valor do saldo restante e são calculados a partir da data de pagamento da última fatura.

Modalidade 2

Os juros incidem a partir da data da compra.

Caso tenha dúvidas sobre qual modalidade de cálculo o seu cartão possui, consulte o contrato ou ligue para a central de atendimento do emissor do seu cartão.

E lembre-se: é recomendável utilizar o crédito rotativo do seu cartão apenas em caso de emergência, quando, por exemplo, você gastou a mais e não tem mesmo alternativa para quitar a fatura total.

Entenda como funciona o crédito rotativo

Alguns cartões de crédito oferecem a opção de crédito rotativo. Você pode pagar qualquer valor a partir do valor mínimo informado na fatura e deixar o saldo restante para o próximo mês.

Aqui é importante reforçar que a utilização do crédito rotativo é indicada apenas para emergências. Prefira sempre pagar o valor total da fatura na data de vencimento.

Você só pode ficar com esse saldo em aberto no crédito rotativo por até 30 dias, ou seja, até a sua próxima fatura. Portanto, no mês seguinte, você deverá pagar todo o valor que foi financiado (mais os juros e demais encargos) ou, caso não tenha como pagar tudo e realize o pagamento de qualquer valor entre o mínimo e o total, contratará um parcelamento daquela fatura, com juros menores que o do rotativo, sendo que o valor pago corresponderá a primeira parcela ou entrada do parcelamento, conforme definido pelo emissor do seu cartão.

Além disso, a legislação atual determina que o valor de juros e encargos financeiros cobrados pelos emissores de cartão, a cada contratação de crédito rotativo ou de parcelamento de fatura, não pode ultrapassar 100% do valor original financiado, por operação contratada.

EXEMPLO 1

Crédito rotativo

Você deixa de pagar uma parte da fatura e faz um pagamento entre o valor do pagamento mínimo e o total, na data do vencimento.

O restante da fatura será financiado pelo crédito rotativo. Veja como fica o cálculo:


**Sua fatura
do cartão chegou!**

VALOR TOTAL: R\$ 1.000

VALOR PAGO: R\$ 200 -

**VALOR
FINANCIADO: R\$ 800**

+ JUROS E ENCARGOS

Nesse caso, o valor a ser cobrado de juros e encargos não poderá ultrapassar R\$ 800. Sendo assim, o valor total dessa dívida não poderá ultrapassar R\$ 1.600.

EXEMPLO 2

Crédito rotativo + parcelamento de fatura

Você parcelou sua fatura, mas já tinha um valor de financiamento no rotativo em aberto. Além disso, fez novas compras no último mês. Veja como fica o cálculo:



**Sua fatura
do cartão chegou!**

VALOR FINANCIADO NO CRÉDITO ROTATIVO NA ÚLTIMA FATURA	R\$ 800
NOVAS COMPRAS, PARCELAS TARIFAS, SEGUROS:	R\$ 1.140+
JUROS E ENCARGOS DO CRÉDITO ROTATIVO:	R\$ 60
VALOR TOTAL DA FATURA:	R\$ 2.000

$$\text{R\$ } 1.140 + 800 - 60 = 1.880$$

Novos gastos
da fatura atual

Valor financiado
na fatura anterior

Juros e encargos do
valor financiado na
fatura anterior

Valor máximo de juros e
encargos que pode ser
cobrado nessa operação

**SENDO ASSIM, O VALOR TOTAL DESSA DÍVIDA
NÃO PODERÁ ULTRAPASSAR R\$ 3.880.**

Também é importante saber:

- Quando a dívida do crédito rotativo, não é paga na próxima fatura e você decide pelo parcelamento de fatura, os juros já cobrados na operação anterior (R\$ 60, no exemplo acima) são descontados do cálculo para definir o novo limite de juros e encargos.
- Caso o valor pago como entrada para o parcelamento de fatura seja superior à soma dos novos lançamentos e os juros e encargos ainda não pagos, esse valor será deduzido do valor da dívida, reduzindo também o limite de juros e encargos que poderão ser cobrados no parcelamento.

EXEMPLO 3

Parcelamento da fatura

Você não tem nenhum valor financiado na fatura anterior e resolve parcelar o total da fatura atual. Veja como fica:



**Sua fatura
do cartão chegou!**

VALOR TOTAL:	R\$ 1.000
VALOR FINANCIADO:	R\$ 1.000

Nesse caso, o valor a ser cobrado de juros e encargos não poderá ultrapassar R\$ 1.000. Sendo assim, o valor total dessa dívida não poderá ultrapassar R\$ 2.000.

Parcelamento do saldo total da fatura

Essa opção permite que você junte e parcele o saldo total da dívida do seu cartão de crédito (incluindo saldos em aberto, a vencer ou vencidos, financiados por operação de crédito e valores de compras parceladas com e sem juros), em parcelas iguais, constantes e com prazo determinado. Isso permitirá maior previsão dos valores que você deverá pagar pela dívida, facilitando a vida e suas finanças.

Mantenha suas finanças sob controle!

- **Planeje seus gastos:** Antes de usar o cartão, tenha clareza sobre seu orçamento mensal. Certifique-se de que conseguirá pagar a fatura integralmente.
- **Evite parcelamentos desnecessários:** Parcelar compromissos menores pode parecer vantajoso, mas acumular diversas parcelas pode comprometer seu orçamento ao longo do tempo.
- **Estabeleça um limite pessoal de uso:** Mesmo que seu limite do cartão seja alto, defina um teto de gastos de acordo com sua renda.
- **Acompanhe suas despesas:** Monitore suas compras pelo aplicativo do emissor para evitar surpresas na fatura. Também é possível criar uma planilha ou anotar em um papel todos os seus gastos diária ou semanalmente.
- **Priorize pagar o valor total da fatura:** Como falamos anteriormente, pagar apenas o valor mínimo gera juros, aumentando a sua dívida.
- **Cuidado com compras por impulso:** Avalie se a compra é realmente necessária ou se pode ser adiada.
- **Guarde parte da sua renda para imprevistos:** Manter uma reserva financeira, poupando parte do que você recebe, pode evitar o uso excessivo do cartão em situações emergenciais.
- **Negocie dívidas rapidamente:** Caso não consiga pagar a fatura total, entre em contato com o emissor para buscar condições de renegociação com taxas mais favoráveis.
- **Educação financeira:** Entender como funcionam os juros e as condições de crédito pode ajudar a tomar decisões mais conscientes e seguras.

Estou com parcelas em atraso, o que faço agora?

Neste caso, o importante é reconhecer o problema, traçar um plano e buscar soluções para pagar as dívidas sem comprometer ainda mais o seu orçamento. Cada passo conta para que você consiga sair dessa situação com segurança.

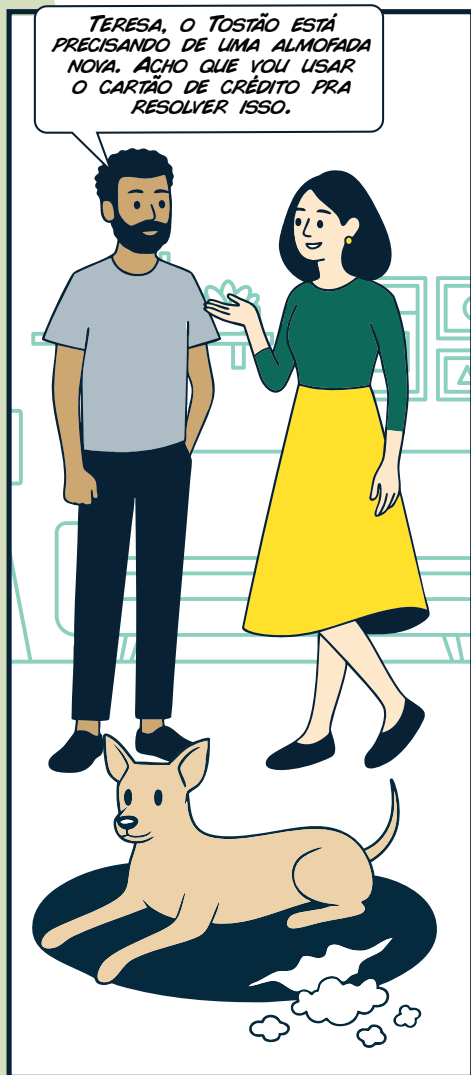
Vamos conhecer algumas atitudes que podem te ajudar:

- **Avalie sua situação:** Liste todas as suas dívidas com valores, prazos, taxas de juros e datas de vencimento. Entender a dimensão da situação é o primeiro passo.
- **Priorize as dívidas:** Foque primeiro nas que têm juros mais altos para evitar que a dívida cresça rapidamente.
- **Negocie com os credores:** Entre em contato com bancos e instituições para renegociar prazos ou buscar uma taxa de juros mais baixa. Muitas empresas estão abertas a oferecer melhores condições.
- **Evite novas dívidas:** Não faça novas dívidas até ter controle sobre suas finanças novamente.
- **Faça um orçamento realista:** Registre suas despesas essenciais e elimine gastos desnecessários. Estabeleça uma meta de economia mensal para quitar dívidas.
- **Foque no pagamento integral:** Tente quitar o valor total da dívida, não apenas pagar o mínimo, para evitar mais juros.
- **Busque mais dicas financeiras:** Aprender sobre finanças pessoais pode ajudar a evitar novas dívidas no futuro e tomar decisões financeiras mais inteligentes.

Lembre-se

A recuperação financeira pode levar tempo, mas com disciplina, paciência e planejamento você conseguirá equilibrar suas finanças novamente.

Pagamento integral da fatura





Você sabia?

A fatura pode te ajudar no controle financeiro!

A fatura do cartão pode ser uma grande ajuda no controle das suas finanças! Ela permite que você visualize todos os seus gastos em um só lugar, ajudando a identificar onde é possível economizar e planejar melhor o orçamento. Com o hábito de acompanhar regularmente a fatura, fica mais fácil manter o equilíbrio financeiro e evitar surpresas no final do mês.

Acesso ao crédito com cartão

O cartão de crédito é uma ferramenta única para quem busca acesso ao crédito de forma simples, rápida e organizada. Esse meio de pagamento permite a realização de compras em parcelas, garantindo planejamento mensal dos pagamentos e auxiliando no controle financeiro.

A seguir, vamos explicar as principais formas de financiamento oferecidas pelo cartão e mostrar como elas podem ser utilizadas no dia a dia.

Parcelado sem juros

No parcelamento sem juros o valor total da compra é dividido em parcelas fixas pré-determinadas pelo estabelecimento comercial. Isso permite ao consumidor adquirir bens de maior valor sem comprometer todo o orçamento de uma vez. Essa opção é muito comum no varejo e ajuda a planejar os pagamentos com mais tranquilidade.



Teresa e Nivaldo decidiram comprar uma geladeira nova. O eletrodoméstico custava R\$ 3.000 e a loja oferecia a opção de parcelamento sem juros em 10 vezes de R\$ 300. Como não queriam comprometer todo o dinheiro da reserva financeira, optaram por essa forma de pagamento. Assim, puderam manter a estabilidade do orçamento sem pagar a mais pelo produto e sabendo o valor exato das parcelas e por quanto tempo deveriam pagar.

Compra para a melhor data da fatura

Uma estratégia inteligente para organizar os pagamentos no cartão é aproveitar a melhor data de compra, que é o período logo após o fechamento da fatura. Como o cartão tem um prazo até o vencimento da fatura, quem compra nessa data ganha mais tempo para pagar sem juros. Essa prática ajuda a organizar os gastos e permite um planejamento melhor do orçamento.

Dona Sol quer comprar um presente de aniversário para Olívia, mas viu no app do emissor que sua fatura fecharia no dia 5. Em vez de comprar no dia 4 e ter que pagar no mês corrente, ela esperou até o dia 6. Assim, o valor só apareceria na fatura do mês seguinte, dando quase 40 dias para se organizar com o pagamento.

Crediário

O parcelamento com juros é uma operação de crédito ofertada pelo emissor para parcelamentos normalmente mais longos ou de maior valor e possui a incidência de encargos. Mas, mesmo nesses casos, o consumidor consegue saber antecipadamente qual será o custo das parcelas e o total da compra e avaliar se cabe no seu orçamento. Essa opção pode ser vantajosa para quem precisa de um bem ou serviço imediato e deseja dividir o pagamento ao longo do tempo.

Nivaldo queria comprar uma moto para facilitar o deslocamento até o trabalho. O vendedor informou que ele poderia parcelar a compra em até 36 vezes, mas com a incidência de juros. Nivaldo viu que o valor total da moto passaria de R\$ 12.000 para R\$ 13.000, devido aos juros do parcelamento. Mesmo assim, ele fez as contas e percebeu que a parcela caberia no seu orçamento mensal. Dessa forma, conseguiu adquirir o veículo sem comprometer sua renda de uma só vez.

Você sabia?

Não é preciso ter conta corrente no emissor para ter um cartão de crédito.

Muitas instituições financeiras oferecem cartões de crédito sem a exigência de conta bancária. Esses cartões podem ser emitidos por bancos tradicionais, fintechs, financeiras, instituições de pagamento, lojas ou aplicativos de pagamento. Em todos os casos, é essencial prestar atenção às condições do contrato, como taxas de juros e encargos, para garantir que o crédito seja usado de forma responsável.

8 dicas para usar o cartão de forma consciente

1. Planeje suas despesas determinando um limite de gastos

Antes de usar o cartão, defina um valor máximo que você pode gastar sem comprometer suas finanças. O ideal é que o valor total das suas compras caiba no seu orçamento mensal, garantindo que você possa pagar a fatura integralmente sem dificuldades.

2. Atenção às parcelas do cartão e com os gastos dos próximos meses

Ao parcelar uma compra, lembre-se de que aquele valor será descontado da sua fatura pelos próximos meses e será somado às compras parceladas que você ainda está pagando. Isso pode comprometer seu orçamento futuro e reduzir sua margem para outras despesas. Sempre avalie se as parcelas cabem no seu planejamento financeiro.

3. Dê preferência ao pagamento integral da fatura

Pagar o valor total da fatura até a data de vencimento evita a cobrança de juros e encargos adicionais. Se você pagar apenas uma parte, o saldo restante será financiado com juros, o que pode tornar sua dívida maior do que o planejado.

4. Pagamento mínimo só em caso de emergência

O pagamento mínimo da fatura do seu cartão pode ser uma opção em situações de emergência, mas não deve se tornar um hábito. Isso porque o valor pode gerar encargos elevados. Caso precise, planeje pagar todo o saldo restante o mais rápido possível.

5. Cuidado com as compras de pequeno valor

Compras pequenas e frequentes podem passar despercebidas e se acumular na fatura, resultando em um valor alto no fechamento do mês. Acompanhe seus gastos de tempos em tempos e use o cartão com consciência para evitar surpresas.

6. Limite do cartão não é complemento de renda

O limite do cartão de crédito não deve ser visto como dinheiro extra ou um aumento na sua renda mensal. Ele representa um valor que precisa ser pago depois, sendo que pode haver cobrança de juros e encargos sobre esse valor. Usar o cartão como complemento do salário pode levar ao endividamento.

7. Procure seu banco caso precise renegociar sua situação financeira

Se não conseguir pagar a fatura do cartão, entre em contato com o emissor do cartão para buscar alternativas, como parcelamento ou renegociação da dívida. Ignorar o problema pode levar a juros mais altos e restrições no seu nome.

8. Use a fatura a seu favor

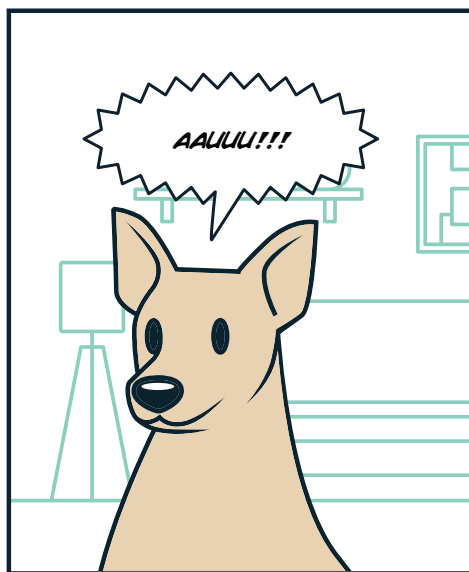
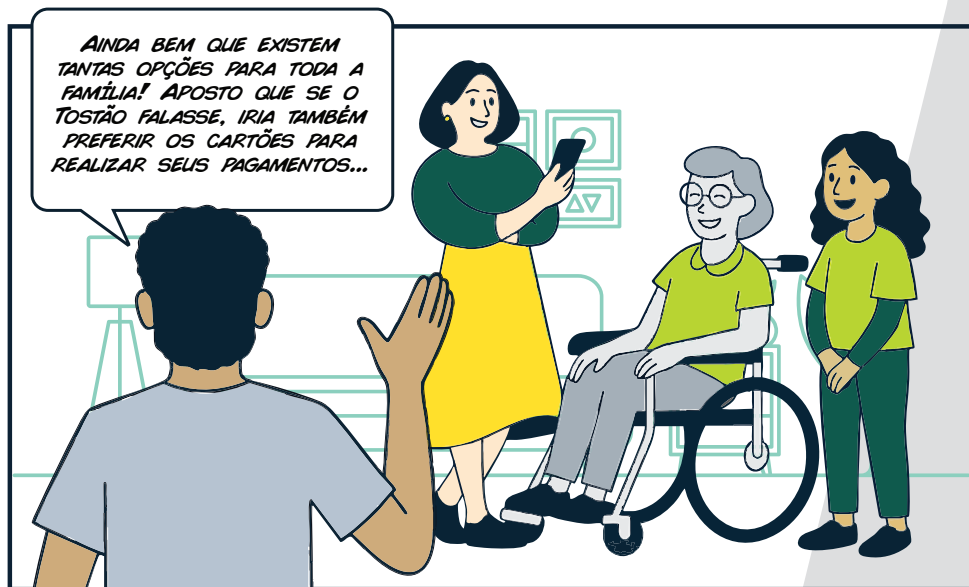
Monitorar seus gastos pelo aplicativo ou site do emissor do cartão ajuda a manter o controle financeiro e evitar surpresas no fechamento da fatura. Além disso, você pode identificar possíveis cobranças indevidas rapidamente.

Consumo consciente

O cartão de crédito é uma ferramenta financeira que, quando usada com planejamento e responsabilidade, traz praticidade e benefícios para o dia a dia. Compreender seu funcionamento, acompanhar os gastos e conhecer as opções de pagamento são atitudes essenciais para manter o equilíbrio financeiro e evitar surpresas. Lembre-se: o crédito é uma ferramenta para auxiliar suas finanças, não um problema. Seguindo as dicas desta cartilha, você pode tomar decisões mais seguras e conscientes, aproveitando tudo o que seu cartão oferece.

Contas organizadas









www.abecs.org.br