

— CARTÃO —

A dica é saber usar





Esta cartilha foi elaborada pela ABECS e suas associadas com o propósito de contribuir para o uso consciente do cartão. As instituições interessadas em imprimir a cartilha podem entrar em contato pelo e-mail **abecs@abecs.org.br**. Confira a versão para download no site **www.abecs.org.br**.

Direção editorial: Ricardo de Barros Vieira.

Texto: Bruno Rossi, Carolina Juzwiak, Esther Dalmas, Luciana Taschner e Marcelo Takeyama.

Revisão e aprovação: Comitê de Melhores Práticas e Comitê de Comunicação ABECS.

Projeto gráfico: Ogilvy & Mather. **Ilustrador:** Léo Teixeira. **Edição:** outubro/2018.



Muito prazer, nós somos a ABECS.

A ABECS é a associação que representa oficialmente o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil, formado por emissores de cartões, bandeiras, credenciadoras, administradoras e processadoras, dentre outras empresas integrantes do setor.



Por que fizemos esta cartilha?

Nosso objetivo é ajudar você, consumidor, a conhecer melhor o seu cartão de crédito. Leia atentamente esta cartilha para esclarecer suas principais dúvidas e receber dicas de como o cartão de crédito pode auxiliar você no dia a dia.

Conheça alguns termos que usamos na cartilha:

BANDEIRAS

Instituições que autorizam o uso de sua marca e tecnologia por emissores e credenciadoras. As bandeiras são identificadas nos cartões e nos estabelecimentos credenciados.

CRENCIADORAS

Empresas que habilitam os estabelecimentos comerciais a aceitarem cartões. Também são conhecidas como adquirentes.

EMISSOR

Nome do banco ou empresa financeira que emitiu e administra o cartão.

ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

ENCARGOS

São os juros e tributos devidos em caso de financiamento das despesas realizadas com o cartão e contratação de empréstimos ou financiamentos com o cartão.

São lojas ou prestadores de serviços que aceitam o cartão como forma de pagamento.

FATURA

É o documento emitido mensalmente pelo emissor, que informa o total dos gastos com o cartão, o pagamento mínimo, o seu limite de crédito, dentre outras informações importantes. Nem as bandeiras nem as credenciadoras participam da emissão da fatura.

LIMITE DE CRÉDITO

É o valor máximo permitido para a utilização de seu cartão. O emissor poderá disponibilizar limites de crédito específicos para compras parceladas, crédito pessoal, retirada de recursos no Brasil ou no exterior e demais operações.

PAGAMENTO MÍNIMO

É o valor mínimo indicado na fatura que você pode pagar, até a data de vencimento dela, para não ficar em atraso. Optando pelo pagamento mínimo, 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 quitado integralmente ou poderá também ser parcelado, conforme as opções apresentadas na própria fatura.

PROGRAMA DE RECOMPENSAS

Programa destinado apenas a um cartão diferenciado, que permite o acúmulo de pontos com a utilização do cartão, os quais podem ser trocados por serviços, produtos ou descontos junto às empresas parceiras. O programa de recompensas pode ser gerenciado pelo emissor ou pelo parceiro (administrador do programa), conforme previsto em regulamento.



IMPORTANTE:

De acordo com a regulação do Banco Central do Brasil, emissores e credenciadores, quando não são bancos, também são chamados de instituições de pagamento, e as bandeiras são chamadas de instituidores de arranjos de pagamento.



Conheça os personagens que vão estar com você	6
História em quadrinhos	7
O que é um cartão de crédito?	9
Que serviços e benefícios o cartão pode oferecer?	10
Conheça o seu cartão de crédito	12
Como ter um cartão de crédito?	14
O contrato	15
Ao receber o cartão	17
Limite de crédito	18
Crédito rotativo e pagamento mínimo	20
Juros	26
Tarifas. Quais são?	28
Onde comprar	29
Antes de comprar	30
Formas de parcelamento da compra	32
Primeira compra	33
Transação não aceita	35
Entenda sua fatura	36
Data do vencimento	44
Suas principais obrigações com o cartão de crédito	45
Segurança	46
Cancelamento do cartão	48
Onde tirar dúvidas? Quem pode me ajudar?	48
Uso consciente do cartão	50
Como evitar dívidas com o cartão	51
História em quadrinhos	54

Conheça os personagens que vão estar com você

Professor Pachecão.

É o professor das videoaulas da ABECS. Sabe tudo sobre cartão de crédito e vai ajudar você a entender melhor como tornar o cartão um aliado do seu orçamento.



Gastão adora usar o cartão.

É um jovem que gosta de estar na moda e acompanhar as últimas novidades. Mas isso não significa que sua conta-corrente esteja no vermelho e o limite do cartão de crédito estourado! Gastão sabe que é importante se planejar antes de comprar e que o cartão de crédito pode ser um grande aliado na hora de controlar suas despesas.

Tostão, o companheiro inseparável.

Simpático e muito inteligente, Tostão lê os pensamentos de Gastão e sabe que o seu dono nunca se esquece de fazer as contas antes de comprar. Assim, seu biscoito canino preferido estará sempre garantido!



Passar ou não
passar o cartão?
Eis a questão

ERA SÁBADO, UM DIA DE SOL PERFEITO PARA GASTÃO PASSEAR COM SEU FIEL COMPANHEIRO, TOSTÃO.



E ELES FORAM DAR UMA VOLTA BEM NA RUA DO COMÉRCIO DO BAIRRO.



HUMMM...
QUE OFERTA BOA!



AINDA BEM
QUE TROUXE
O MEU
CARTÃO DE
CRÉDITO!



SERÁ QUE ELES
PARCELAM?



NÃO CUSTA NADA
PERGUNTAR.



ESPERO QUE ELE
NÃO SE ESQUEÇA
DE MIM...

10 MINUTOS DEPOIS...



FIZ AS CONTAS E VI QUE
A ROUPA NOVA VAI ESPERAR
UM POUQUINHO...
NÃO POSSO ESTOURAR
O MEU ORÇAMENTO!

MAS SEU BISCOITO
PREFERIDO É PRA JÁ!



ME DEI BEM!



CARTÃO:

A dica é planejar suas compras para não se endividar.

O que é um cartão de crédito?



É um meio de pagamento pós-pago que possui um limite de crédito predefinido, que permite que o consumidor adquira bens e/ou serviços, mediante pagamento do valor devido em uma ou mais parcelas aos estabelecimentos comerciais que aceitam cartão como forma de pagamento.



IMPORTANTE:

Nenhum estabelecimento comercial pode exigir que você gaste um valor mínimo ou máximo para aceitar o pagamento com cartão!

Quais os tipos de cartão de crédito que existem?

Com o objetivo de facilitar a comparação de preços e de serviços agregados mais adequados às necessidades do consumidor, o Banco Central do Brasil publicou a Resolução 3.919/2010, na qual são previstos dois tipos de cartão de crédito. São eles:

CARTÃO DE CRÉDITO BÁSICO

Feito exclusivamente para pagamento de bens e serviços em estabelecimentos credenciados, não podendo ser associado a programas de benefícios, milhas ou recompensas. A anuidade desse cartão é a menor cobrada pelos emissores dentre os cartões de crédito disponibilizados. Pode ser nacional e/ou internacional.

CARTÃO DE CRÉDITO DIFERENCIADO

Além de permitir o pagamento de bens e serviços em estabelecimentos credenciados, o cartão oferece programas de benefícios, milhas ou recompensas, tendo assim uma anuidade maior do que aquela estipulada pelos emissores para um cartão de crédito básico. Também pode ser nacional e/ou internacional.

Que serviços e benefícios o cartão pode oferecer?

O emissor pode oferecer uma série de funcionalidades ao seu cartão de crédito, dependendo do tipo de cartão, da vontade e do perfil do cliente.

As mais comuns são:

Parcelamento de compras	Parcelamento do saldo da fatura
Compras no exterior	Financiamento do saldo da fatura (pagamento parcial)
Saque em dinheiro	
Empréstimo pessoal	Até 40 dias para pagamento de compras

E ainda:

Serviços de assistência em viagem	Programas de descontos e ofertas especiais em certos estabelecimentos comerciais
Seguro de acidentes pessoais para o titular, adicionais e filhos até determinado limite de idade	Acesso à sala VIP em determinados aeroportos
Seguro de bagagem e aluguel de veículos	Serviços de agência de viagem no Brasil e/ou no exterior
Programas de recompensas	

IMPORTANTE:

O cartão também pode ser nacional ou internacional. O cartão nacional tem liberação para compras no Brasil e o internacional, para compras no Brasil e no exterior. Para comprar pela internet em sites internacionais, no entanto, ambos poderão ser utilizados. As bandeiras desses cartões, conforme o caso, podem oferecer alguns dos benefícios elencados acima. Nesse sentido, é de fundamental importância a leitura dos termos e condições a eles associados, a fim de assegurar o claro entendimento quanto aos limites do benefício em questão e os direitos do consumidor.





Conheça outros tipos de cartão

Além do cartão de crédito, existem também outros tipos de cartão. Conheça agora alguns deles e suas principais características:

CARTÃO DE COMPRA

Tem as mesmas funcionalidades de um cartão de crédito. O que o difere é que a fatura tem que ser paga integralmente na data do vencimento, não havendo assim a opção de pagar parte da fatura em um mês e o restante no mês seguinte (crédito rotativo).

CARTÃO DE DÉBITO

É o cartão que permite efetuar o pagamento de compras com débito direto na conta-corrente. Dessa forma, você deixa de usar cheques e de ter a necessidade de sacar dinheiro sempre que precisar realizar alguma compra. A aprovação do pagamento é feita mediante a existência de saldo/limite disponível na conta-corrente no momento da transação.

CARTÃO PRÉ-PAGO

Ele funciona como um celular pré-pago: você deposita um determinado valor e consome o crédito de acordo com a necessidade. No caso do cartão, você deposita o valor e pode efetuar o pagamento de compras e serviços que desejar, desde que tenha saldo no cartão. Esse cartão pode ser recarregado novamente ou ter utilização única, dependendo do modelo. Alguns exemplos de cartão pré-pago: vale-alimentação, vale-refeição, cartão-mesada e vale-presente.

Conheça o seu cartão de crédito



1 **Nome do portador**
Seu nome vai aparecer aqui.

2 **Número do cartão**
Esse é o número de identificação do seu cartão.

3 **Data de validade (valid thru)**
Mês e ano, até quando você poderá usar o cartão.

5 **Chip**
Dispositivo de segurança que contém informações do cartão.

4 **Bandeira**
Logomarca que identifica os locais onde o seu cartão pode ser utilizado, no Brasil e também no exterior.



6

Emissor

Nome do banco ou empresa que emitiu e que se responsabiliza pela administração do seu cartão.

8

Painel de assinatura

Espaço para você assinar assim que receber o cartão.

10

Telefone da central de atendimento

É o número de contato do emissor, para o qual você pode ligar em caso de dúvidas, informações, solicitações e problemas.

7

Tarja magnética

Local em que são gravadas as informações principais do seu cartão.

9

Código de segurança

Seqüência de 3 ou 4 números que completa o número do seu cartão. Pode ser impresso na frente ou no verso do cartão.



IMPORTANTE:

Não dobre nem amasse seu cartão.



Como ter um cartão de crédito?

Passo 1 - Onde solicitar

Ligue para a central de atendimento do emissor do cartão ou aceite uma oferta de telemarketing ou preencha uma proposta na internet, agência bancária, lojas ou financeiras.

Passo 2 - Informe-se antes

Sobre os requisitos mínimos para obter o cartão, como idade e renda mínima.

Saiba quais documentos podem ser solicitados pelo emissor para confirmar informações cadastrais e avaliar o seu crédito.

Veja se os benefícios e serviços que o cartão oferece são adequados às suas necessidades.

Informe-se sobre os custos e as tarifas do cartão, principalmente sobre o valor da anuidade cobrado pelo emissor.



Passo 3 - Preencha a proposta

Leia atentamente todas as informações e tenha certeza de que compreendeu todos os itens antes de assinar o formulário ou de aceitar a proposta pelo telefone ou internet.

Em caso de dúvidas, fale antes com o emissor para que ele ajude você.



IMPORTANTE:

Você não precisa ter conta em banco para solicitar o cartão de crédito!



O contrato

O emissor aceitou seu pedido? É hora de ler o contrato.

Contrato é coisa séria e precisa ser lido com muita atenção antes de desbloquear e usar o seu cartão: é ele que define todas as condições de uso do seu cartão de crédito perante o emissor. Ao efetuar o desbloqueio e/ou utilizar seu cartão, você automaticamente concorda com as condições do contrato.

Ao ler o contrato, dê atenção especial aos destaques, que trazem as informações mais importantes. Também é possível consultar o prospecto de informações essenciais que você pode receber antes ou juntamente com o seu cartão de crédito. Nele, você encontra as informações mais importantes que estão no contrato.



Informações importantes que constam no contrato:

Procedimentos para a formalização da contratação do cartão.	Uso do limite de crédito, quando houver.
Principais direitos do consumidor decorrentes da contratação dos serviços.	Disponibilidade de financiamento mediante pagamento mínimo da fatura e suas implicações, quando houver.
Principais obrigações assumidas pelo consumidor por força do contrato, tais como as obrigações de guarda do cartão, de não divulgação da senha para terceiros, de pagamento da fatura na data de vencimento, de comunicação imediata da perda ou roubo do cartão, dentre outras.	Todos os encargos contratuais definidos pelo emissor que são aplicáveis, como, por exemplo, tarifa de anuidade, seguro eventualmente contratado, demais tarifas de serviços, impostos e multas devidas pelo consumidor em caso de mora.
	Periodicidade e forma de atualização dos dados cadastrais.
	Canais disponíveis para atendimento.



IMPORTANTE:

Certifique-se que você entendeu tudo o que está no contrato.

Se tiver dúvidas ou quiser saber mais, acesse o site ou ligue para a central de atendimento do emissor do cartão.



Ao receber o cartão

O que tenho que fazer agora?

Leia atentamente o contrato e o prospecto de informações essenciais.

Confira todos os dados impressos no cartão antes do desbloqueio.

Assine o painel de assinatura que fica no verso do cartão.

Desbloqueie: para utilizar o seu cartão de crédito pela primeira vez, é necessário fazer o desbloqueio na central de atendimento do emissor do cartão ou em outros canais por ele disponibilizados. No caso de alguns cartões de loja, o desbloqueio ocorre ao realizar uma compra.

Guarde seu cartão em lugar seguro: de preferência, sempre com você.

Memorize a senha do seu cartão e jamais a deixe anotada e guardada com ele.

Fique atento à data de vencimento da fatura do seu cartão e pague sempre até esse dia.

O pagamento em atraso gera cobrança de juros, multa e outras penalidades previstas em contrato pelo emissor.





Limite de crédito

Até quanto eu posso gastar com o meu cartão?

Se o seu cartão oferece a você o benefício de parcelamento de compras, as parcelas a vencer também comprometem o limite total do seu cartão de crédito.

O limite de crédito de seu cartão é informado em sua fatura mensal. Se tiver dúvidas, ligue para a central de atendimento do emissor do cartão.



1 Seu limite
R\$ 500,00

2 Durante o mês,
você compra
produtos
com o cartão
no valor de
R\$ 50,00

3 Seu limite passa a ser
R\$ 450,00

4 Você paga
sua fatura
no vencimento
R\$ 50,00



IMPORTANTE:

Estourei meu limite. Quando posso voltar a usar o cartão?

À medida que você pagar a fatura mensal e o emissor receber o pagamento, seu limite será automaticamente reposto.



Crédito rotativo e pagamento mínimo

Alguns cartões de crédito oferecem a opção de crédito rotativo.

Funciona assim: você pode pagar qualquer valor a partir do valor mínimo informado na fatura e deixar o saldo restante para o próximo mês.

Mas, atenção: haverá incidência de juros, tarifas e impostos sobre o saldo devedor que não foi pago.



Utilize o crédito rotativo somente em situações de emergência, quando você tiver algum imprevisto no mês e faltar dinheiro para pagar toda a fatura.

Prefira sempre pagar o valor total da fatura na data de vencimento.

De acordo com a Resolução 4.549 do Banco Central, que entrou em vigor no dia 3 de abril de 2017, você só pode ficar com esse saldo em aberto 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, poderá fazer um parcelamento dessa dívida, com juros menores que o do rotativo.



Qual é o valor mínimo?

O percentual de pagamento mínimo da fatura pode variar conforme o emissor do cartão e também conforme o perfil de cada cliente. O emissor é quem define esse percentual e é responsável por informá-lo ao cliente. Portanto, veja qual é o valor mínimo indicado na sua fatura e, em caso de dúvida, entre em contato com a central de atendimento do emissor do seu cartão.

Caso você tenha feito o rotativo no mês anterior, o saldo que ficou em aberto também fará parte do pagamento mínimo da fatura atual, assim como as prestações de eventuais parcelamentos de fatura que você tenha contratado anteriormente.

Neste último caso, o pagamento mínimo será composto de:



=

Percentual mínimo das suas compras do mês, definido pelo emissor do seu cartão.



=

Valor do rotativo do mês anterior (com juros).



=

Valor da prestação do parcelamento contratado.

Por exemplo:



Se neste mês você fez o
PAGAMENTO MÍNIMO
e depois fez novas compras.

Na próxima fatura você poderá ter uma ou mais das seguintes opções:



=

Você sempre terá esta opção.
Assim, você evita juros e encargos.
É a melhor escolha.



=

Você pode parcelar a fatura total pagando
o valor da primeira parcela ou um valor de
entrada (dependendo da regra do banco).
Alguns podem oferecer o parcelamento
apenas do valor do rotativo do mês anterior.



=

Você poderá pagar novamente o mínimo
que, desta vez, será: o percentual mínimo
das suas novas compras definido pelo
emissor + o valor do rotativo do mês
anterior com juros.

Se nesta fatura você optar
PELO PARCELAMENTO,

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



Então, anote aí:

- Sempre que pagar o mínimo, na fatura seguinte o valor financiado deverá ser pago integralmente ou poderá ser parcelado.
- Fique de olho na sua fatura e veja as opções de pagamento que o seu cartão oferece. Em caso de dúvidas, entre em contato com a central de atendimento do seu cartão.
- Se fizer um parcelamento, você poderá antecipar o pagamento das parcelas contratadas a qualquer momento, com desconto proporcional dos juros.
- Enquanto tiver limite de crédito, você poderá usar o cartão, mesmo durante os meses de quitação do(s) parcelamento(s).

O que acontece se eu não pagar nada?

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



IMPORTANTE:

Não haverá juros e impostos ou tarifas se você pagar o saldo total da sua fatura na data do vencimento.

Como posso renegociar a dívida do meu cartão?

Se você perceber que não vai conseguir pagar o valor integral da sua fatura ou quitar o saldo do rotativo que ficou em aberto, veja as opções de parcelamento que o cartão oferece. Os juros cobrados no parcelamento são menores que os do crédito rotativo. Além disso, com parcelas fixas você poderá se organizar melhor.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a central de atendimento do emissor do seu cartão. Alguns emissores disponibilizam em seus sites ferramentas que permitem fazer a simulação de renegociação de dívidas.

Ao parcelar a fatura, o seu cartão continua ativo e o limite de crédito é restabelecido à medida que as parcelas são pagas. Funciona como uma compra parcelada!

Agora, se a sua fatura já está vencida e você quer liquidar a dívida, entre em contato com a central de atendimento do emissor do cartão. Mas, antes, não se esqueça de fazer as contas para saber o valor mensal que você pode pagar sem se enrolar com as despesas do dia a dia.

NÃO SE ESQUEÇA:

É sempre melhor pagar o valor total da fatura! Para as pessoas que pagam o valor total, nada muda com a Resolução 4549 do Banco Central e não há nenhuma cobrança de juros.





Entenda os cálculos

Como vimos, o crédito rotativo é uma linha de crédito que permite que você pague apenas uma parte da fatura e financie o restante para pagar no mês seguinte. Só que você terá que pagar os ENCARGOS cobrados pelo emissor. Então, vamos entender os cálculos:

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.

Utilize 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.

Veja o exemplo ao lado.



Exemplo de cálculo de juros na modalidade 1:

Imagine que o valor da sua fatura total é de R\$ 500 e você resolve fazer o pagamento mínimo (por exemplo, 15%), que será de R\$ 75. Vamos imaginar que a taxa de juros do rotativo e os demais encargos sejam, no total, de 10%.



IMPORTANTE:

Caso seu cartão seja da modalidade 2, você deve consultar o emissor em caso de dúvidas de como calcular os juros desde a data da compra.



Tarifas. Quais são?

A Resolução 3.919/2010 do Banco Central definiu algumas regras para a padronização das tarifas de cartões de crédito básicos que podem ser cobradas pelo emissor. São elas:

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

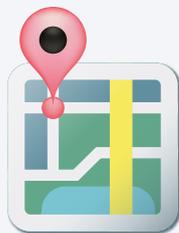
Caso seu cartão de crédito seja um cartão diferenciado, pode existir a cobrança de outras tarifas. Você pode conhecê-las e compará-las no site www.tarifasdocardao.com.br.



IMPORTANTE:

Informe-se antes sobre quais são os serviços tarifados e os valores.

Consulte sempre a central de atendimento do emissor do cartão. Pesquise também as tarifas no site do emissor, agências bancárias (se o emissor for um banco) e outros canais.



Em quais lojas posso usar o meu cartão?

Antes de iniciar as suas compras na loja, certifique-se de que seu cartão é aceito naquele estabelecimento.

Para tentar saber se o seu cartão é aceito, repare na vitrine da loja ou no caixa do estabelecimento. Eles costumam ter adesivos ou placas com o logotipo da bandeira do seu cartão. Na dúvida, pergunte ao vendedor.





Antes de comprar

Esta camisa é a minha cara! Vou levar!

Antes de realizar qualquer compra com cartão de crédito, lembre-se:

Confira se tem limite de crédito disponível suficiente para o pagamento da compra.

Faça as contas: verifique se o valor da compra está dentro do seu orçamento.

Ao realizar uma compra parcelada, inclua os valores das demais parcelas nos gastos dos próximos meses.



IMPORTANTE:

Os valores totais das compras parceladas comprometem o seu limite de crédito.

Quais são as melhores datas para comprar?

Os dias próximos ao vencimento da sua fatura do cartão são sempre os melhores. Você pode consultar a central de atendimento do emissor do cartão para saber mais.





Parcelar é uma boa ideia?

Ao parcelar uma compra, você deve lembrar que as parcelas comprometerão seu orçamento dos próximos meses. Além disso, o valor total da compra utiliza o limite de crédito do seu cartão, que é restabelecido à medida que as parcelas são pagas.



Formas de parcelamento da compra

Vai parcelar? Fique atento: existem duas formas de parcelar uma compra no cartão.

Parcelado lojista: ocorre quando a loja oferece a opção de pagamento de sua compra em parcelas fixas. Você paga a compra parcelada e a loja também recebe o valor em parcelas mensais.

Crediário: ocorre quando o emissor do seu cartão financia sua compra para você pagá-la de forma parcelada. Nesse caso, serão incluídos no valor da sua compra os juros e demais encargos cobrados pelo emissor. Nas compras financiadas pelo emissor, o lojista recebe o valor da venda de uma vez.





Primeira compra

Já sei o que vou comprar e agora quero usar o cartão.

Primeiro, tenha certeza de que o valor total de sua compra cabe no seu orçamento. Não utilize o cartão como um complemento de renda ou um segundo salário. Você sabe, no vencimento da fatura, terá que efetuar todo o pagamento.

Se, no momento de pagar, o caixa da loja pedir um documento de identificação, não estranhe!

É para sua própria segurança e evita que outras pessoas tentem usar o seu cartão.



IMPORTANTE:

Lembre-se: o cartão de crédito é pessoal e intransferível e somente você pode utilizá-lo.

Antes de assinar o comprovante de compra ou digitar a senha do seu cartão, confira se as informações estão corretas: débito, crédito, parcelado loja ou crediário emissor com juros, número de parcelas e valor total da compra.

Guarde o comprovante de compra, no mínimo, até o recebimento da sua fatura, para você controlar melhor seus gastos e conferir os lançamentos na fatura do cartão.

No final da transação, confira se é o seu cartão que está sendo devolvido e guarde-o novamente em local seguro.



IMPORTANTE:

Some sempre os comprovantes de compra para evitar surpresas quando a fatura chegar. Não se esqueça de incluir os valores das compras parceladas, se houver.



Transação
não aceita



O que pode ter acontecido?

Existem alguns motivos que podem fazer com que sua compra não seja aprovada no momento da transação:

Seu limite de crédito não foi suficiente para realizar a compra.	Problemas de leitura das informações do seu cartão.
O pagamento da sua fatura ainda não foi processado.	Senha inválida.
Falha de comunicação entre os sistemas.	Atraso no pagamento da fatura.
Cartão vencido.	Suspeita de fraude ou uso indevido por terceiros.



IMPORTANTE:

Caso sua despesa não seja aprovada, saiba mais detalhes sobre o que aconteceu ligando para a central de atendimento do emissor do cartão. De fato, o emissor é o único responsável por aprovar sua transação, inexistindo qualquer participação da bandeira do cartão ou do credenciador nesse processo.

Como solicitar o cancelamento da compra?

O cartão de crédito é um meio de pagamento. Se você tiver qualquer problema com o que comprou na loja (por exemplo, o produto chegou quebrado ou não é o que você escolheu), deve preferencialmente resolver essa questão diretamente na loja, pois essa situação envolve a devolução do bem para o estabelecimento comercial. Assim, ele é o responsável por cancelar sua compra e devolver os valores que você já tenha pago. Do contrário, procure o emissor de seu cartão e lembre-se: nem a bandeira, nem o credenciador são responsáveis pelo lançamento ou estorno dos valores cobrados e não poderão diligenciar o cancelamento de sua compra.



Entenda sua fatura

O que é importante saber?

Sua fatura vai chegar ao endereço que você informou para o emissor do seu cartão. Por isso, sempre mantenha seus dados cadastrais atualizados para que você possa receber as faturas e os demais comunicados do emissor do cartão.

A fatura do seu cartão de crédito traz muitas informações.

Conheça a seguir os campos mais importantes:



IMPORTANTE:



Se não receber a fatura até 2 dias antes do vencimento, entre em contato com a central de atendimento do emissor do cartão. Ela vai informar o saldo e como realizar o pagamento. Registre-se que nem a bandeira do cartão nem o credenciador são responsáveis pela emissão da fatura e, por isso, não estarão aptos a prestar o apoio de que você necessita, o qual somente poderá ser oferecido pelo emissor.

Número do cartão	
44 **** * 6345	
Vencimento	20/05/2017
Total da Fatura	R\$ 150,00
Pagamento Mínimo	R\$ 30,00
Parcelamento	
Compras/Parcelado	R\$ 1.500,00
Limites de crédito	
Saldo*	R\$ 740,00
Resumo de despesas no Brasil	
Saldo Anterior	00,00
Pagamentos / Créditos (-)	00,00
Encargos + IOF (+)	00,00
Despesas / Débitos (+)	00,00
Saldo (-)	
Resumo de despesas no exterior	
Saldo em dólar	00,00
Saldo convertido em reais	00,00
Atualização do Dólar em 09/05/2011	00,00
Encargos	
Rotativo	11,40
Parcelado	10,34
Saldo	12,00
CET - Custo Efetivo Total 338,96% aa	
Máximo para Próximo Período 15,00	
IOF / dia 0,0047%	
Resumo clube de benefícios	
Saldo anterior	7.535
Pontos ganhos	926
Ajustes	0
Pontos cancelados	0
Prazo de validade em 03/2012	
Pontos expirados	0
Pontos resgatados	0
Saldo total de pontos	8.461

1

Data do vencimento: data-limite 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 pelo emissor multa e outras penalidades previstas no contrato. Saiba mais na página 40 desta cartilha.

2

Total da fatura: é o valor total que você deve pagar até o dia do vencimento da fatura.

3

Pagamento mínimo: é o valor mínimo indicado na fatura que você pode pagar até a data de vencimento dela. Ao optar pelo pagamento mínimo, 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 quitado integralmente ou poderá também ser parcelado, conforme as opções apresentadas na própria fatura. O pagamento mínimo só deve ser usado em caso de emergência.

4

Parcelamento: seu cartão poderá apresentar opções de parcelamento da fatura. Se você pagou o mínimo da fatura anterior e usou o rotativo, na fatura atual você poderá parcelar o saldo que ficou em aberto. Para contratar, basta pagar o valor da primeira parcela ou um valor de entrada (dependendo da regra do banco).

5

Limite de crédito: valor disponibilizado pelo emissor do seu cartão para que você faça o pagamento de compras de bens e serviços dentro daquele mês. Há também limite disponível para saques emergenciais/empréstimos: alguns emissores permitem que sejam feitos saques de dinheiro em terminais eletrônicos com o cartão de crédito. Essa transação é considerada um “empréstimo” e está sujeita a cobrança de juros/encargos de financiamento 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 seguinte.



IMPORTANTE:

Você não precisa viajar para fora do Brasil para fazer compras no exterior (em moeda estrangeira). Você pode comprar no exterior pela internet.

*O estorno ocorre quando é feito o cancelamento de uma cobrança, por exemplo, na fatura do cartão de crédito, e esse valor é devolvido.

Encargos de financiamento ou encargos financeiros: taxa cobrada 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 quando você faz compras parceladas e financiadas pelo emissor; ou efetua saques/empréstimos emergenciais com o cartão de crédito; ou parcela o saldo da fatura.



9a. **IOF:** Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, que é cobrado sobre operações de crédito e sobre as despesas feitas no exterior (em moeda estrangeira).

- 9b. **CET:** sigla para 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.
- 9c. **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 de 2% sobre o saldo devedor.*
- 9d. **Juros de mora ou encargos de financiamento por atraso:** é o percentual cobrado pelo emissor sobre o saldo em atraso, que não foi pago na data do vencimento.*



IMPORTANTE:

Alguns emissores disponibilizam o pagamento parcelado da fatura como opção de pagamento da fatura do cartão de crédito. Nesse caso, o valor integral da fatura é parcelado e acrescido dos encargos de financiamento.

10

Descritivo de despesa: nesse espaço são descritos todos os lançamentos de débito e de crédito da sua fatura registrados pelo emissor, 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 é parcelada.

*Os encargos decorrentes do pagamento em atraso citados nos itens 9c e 9d serão incluídos na próxima fatura mensal caso ocorra o pagamento em atraso. Esses itens não estão indicados na ilustração das páginas 36 e 37.



Tem uma compra na minha fatura que eu não me lembro de ter feito. Como devo proceder?

Caso haja alguma compra ou algum 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 tomar as devidas providências. Os casos de cobrança indevida devem ser tratados diretamente com o emissor, não sendo, portanto, de responsabilidade da bandeira do cartão ou do credenciador.



IMPORTANTE:

Alguns estabelecimentos utilizam um nome diferente (*razão social*) daquele que você conhece. Confira o comprovante da sua compra com o descritivo da despesa na fatura e, caso não reconheça alguma despesa, entre imediatamente em contato com a central de atendimento do emissor do cartão.



Data do vencimento

Pagar pontualmente é sempre melhor.

Se pagar após a data do vencimento, além dos juros sobre o valor total da fatura, também serão cobradas multa e outras penalidades previstas no contrato. Seu cartão poderá ser bloqueado pelo emissor até que você efetue o pagamento da fatura em atraso.

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.

Caso o emissor do seu cartão ofereça a possibilidade de escolha da data do vencimento da 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 e planejar melhor o seu orçamento.

Para saber se seu cartão permite a mudança de data do vencimento da fatura, entre em contato com a central de atendimento do emissor do cartão.





Suas principais obrigações com o cartão de crédito

O que eu tenho que fazer ao utilizar um cartão de crédito?



- Pagar as faturas em dia.
- Pagar as tarifas e os encargos devidos de acordo com as operações ou serviços que você contratar.
- Acompanhar o limite de crédito.
- Informar ao emissor todas as alterações/atualizações dos seus dados cadastrais, principalmente o endereço de recebimento das faturas.
- Conferir atentamente todos os lançamentos da fatura.
- Guardar o cartão e a senha em local seguro, nunca permitindo a utilização por terceiros.
- Comunicar imediatamente a central de atendimento do emissor do cartão em caso de perda, roubo, furto ou extravio do cartão.



IMPORTANTE:

As obrigações acima não excluem outras obrigações descritas no contrato.



Como posso proteger meu cartão?

Você é responsável pela guarda do seu cartão de crédito.

Siga algumas dicas importantes:

Mantenha-o sempre em local seguro e nunca o perca de vista, inclusive nos momentos em que você estiver fazendo o pagamento de uma compra.

Nunca se esqueça de pegar o cartão de volta quando terminar a compra e conferir se é mesmo o seu cartão que está sendo devolvido. Volte a guardá-lo em um lugar seguro.

Seu cartão de crédito é pessoal e intransferível. Nunca o empreste nem revele a sua senha.

Não molhe, dobre ou amasse seu cartão nem o deixe perto de aparelhos eletrônicos, como televisão, celulares ou micro-ondas: isso pode estragar a parte magnética ou o chip do seu cartão.



Em caso de perda ou roubo do seu cartão, avise imediatamente a central de atendimento do emissor do cartão e peça uma 2ª via.

Se não reconhecer algum lançamento em sua fatura, ligue imediatamente para a central de atendimento do emissor do cartão e relate o ocorrido.

Ao comprar com seu cartão pela internet ou telefone, certifique-se de que a empresa é idônea e o site é seguro.

Compras on-line. Como reconhecer um site seguro?

Veja se o site utiliza o protocolo https na barra de endereços.

Verifique se há um cadeado de segurança na barra inferior, à direita.

Clique 2 vezes no cadeado para que o certificado de segurança seja exibido.

Confira se o endereço da página que você está acessando é o mesmo do campo “emitido para” do certificado de segurança.

Após a compra, imprima o comprovante ou as telas para utilizar como garantia do que foi combinado.





Cancelamento do cartão

Se eu quiser, posso cancelar meu cartão?

Sim. Você pode cancelar o cartão de crédito a qualquer momento. A central de atendimento do emissor do cartão irá orientá-lo sobre como quitar o débito pendente.

O emissor do cartão também pode cancelar seu cartão de crédito nas situações previstas no contrato, como, por exemplo, não pagamento da fatura e uso indevido do cartão.



Onde tirar dúvidas. Quem pode me ajudar?

Central de atendimento telefônico do emissor do cartão

A central de atendimento telefônico do emissor do cartão pode resolver muitas dúvidas e dar informações importantes sobre o cartão, limite de crédito, faturas, contratos, renegociação de dívidas, atualização cadastral e registro de reclamações. Lembre-se de que em todos esses casos é o emissor que pode auxiliá-lo em suas solicitações, e não a bandeira do cartão ou o credenciador. Por isso, não hesite em contatá-lo para o esclarecimento de suas dúvidas.

SAC do emissor do cartão

É um canal exclusivo do emissor do cartão para cancelamento de contrato, reclamações e informações sobre produtos e serviços específicos.

Ouvidoria

As ouvidorias atuam como canal de comunicação entre os bancos e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos. Se a sua reclamação foi tratada pela central de atendimento telefônico do emissor do cartão, mas a solução não foi satisfatória, a ouvidoria verificará a possibilidade de reexaminar a questão.



Internet

Os emissores oferecem uma série de serviços que podem ser solicitados por você por meio da internet. Consulte o site do emissor do seu cartão para saber mais.

Correspondência/Carta

Se você não tem acesso a um dos canais de pronto atendimento, pode enviar uma carta para o emissor do seu cartão, descrevendo seu pedido, dúvida, informação, sugestão, elogio ou reclamação, se for o caso. Lembre-se de informar corretamente o seu endereço para a resposta.

Agência bancária do emissor (quando o emissor do cartão for um banco)

Os funcionários das agências do banco emissor do cartão de crédito também podem auxiliar você.

Loja/Ponto de venda (para cartão de loja)

Se você é um portador de cartão de loja, conta com mais esse canal de atendimento.



Uso consciente do cartão

Ter cartão de crédito é bom, mas é preciso saber usar!

Aqui estão algumas dicas que a ABECS preparou para você usar o cartão de crédito da melhor forma:

Planeje suas compras e faça as contas para saber se o valor cabe no seu bolso.	Escape dos juros para não entrar numa bola de neve. Se precisar, procure alternativas de financiamento com juros mais baixos que os do cartão.
Em caso de compras parceladas, lembre-se de que você terá um valor do orçamento já comprometido ao longo de alguns meses.	Cuidado para não fazer compras de pequenos valores sem se dar conta de que, quando elas são somadas, o gasto se torna expressivo.
Pague o valor integral da fatura do cartão de crédito na data do vencimento.	Não use o cartão como se fosse um complemento da renda ou um segundo salário.
Estabeleça um limite real de despesas e siga rigorosamente essa meta.	
Só use o pagamento mínimo em uma emergência, quando, por exemplo, você gastou a mais e não tem alternativa para financiar a dívida.	





Como evitar dívidas com o cartão

**Hummm...
Estou me endividando...
O que posso fazer?**

Assim que perceber que terá problemas para continuar pagando uma dívida, procure imediatamente o emissor do seu cartão e informe a sua situação.



Defina os gastos prioritários e corte os supérfluos.

Tenha certeza de que, ao renegociar a dívida, você terá condições de pagar as parcelas acordadas. Em alguns casos, o não pagamento da dívida renegociada pode fazer com que o valor devido volte ao seu patamar original, com multas e juros.

Uma vez quitada a dívida, comece a economizar para continuar mantendo uma vida financeira saudável.

ASSISTA NO CANAL YOUTUBE.COM/ABECSDICAS



VIDEOAULA 1

BEM-VINDO A UMA VIDA SEM BOLA DE NEVE



VIDEOAULA 2

QUAL É O MELHOR DIA PARA USAR O CARTÃO?



VIDEOAULA 3

QUER PARCELAR? VAMOS PLANEJAR!



VIDEOAULA 4

CRÉDITO ROTATIVO E PAGAMENTO MÍNIMO



VIDEOAULA 5

ENTENDA SUA FATURA



VIDEOAULA 6

TARIFAS, TAXAS E ENCARGOS: FIQUE SABENDO



VIDEOAULA 7

COMO COMPRAR COM SEGURANÇA



VIDEOAULA 8

APRENDA A ORGANIZAR SEU ORÇAMENTO



VIDEOAULA 9
RESOLVA AS DÍVIDAS SEM DÚVIDAS



VIDEOAULA 10
A FATURA NÃO CHEGOU. O QUE FAZER?



VIDEOAULA 11
QUE DESPESA É ESSA NA MINHA FATURA?



VIDEOAULA 12
É CONVERSANDO QUE A GENTE SE ENTENDE



VIDEOAULA 13
NÃO CLIQUE EM LINKS ESTRANHOS



VIDEOAULA 14
CUIDADO COM O FALSO MOTOBOY

VIDEOAULAS AB ECS
COMO CONTROLAR
SEU CARTÃO



Será que fui abandonado?

TUDO ESTAVA TRANQUILO, ERA UMA TARDE COMO OUTRA QUALQUER.



MAS ALGUMA COISA ESTRANHA ACONTECEU DE REPENTE...



Calendário

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

EU JÁ IA ESQUECENDO!
HOJE É O DIA!



SERÁ QUE ELE
ME ABANDONOU?



E SE ELE RESOLVEU
COMPRAR OUTRO
CACHORRO? E EU???



E, AGORA? QUEM
VAI ME LEVAR
PARA PASSEAR?



DUAS HORAS DEPOIS...



TOSTÃO! CHEGUEI!



HOJE ERA O MELHOR
DIA PARA COMPRAR COM
O MEU CARTÃO!

FUI ÀS
COMPRAS!



MAS ANTES FIZ AS CONTAS...



E DEU ATÉ PARA COMPRAR
UM PRESENTE PARA VOCÊ!



CARTÃO

A dica é saber usar

A bright yellow rectangular sticky note is placed on a dark green rectangular card. The word "abecs" is written in a bold, black, sans-serif font on the yellow note.

abecs

A light yellow rectangular sticky note is pinned to a light blue background with a small green pushpin at the top center. The URL "www.ABECS.org.br" is written in a black, handwritten-style font on the note.

www.ABECS.org.br