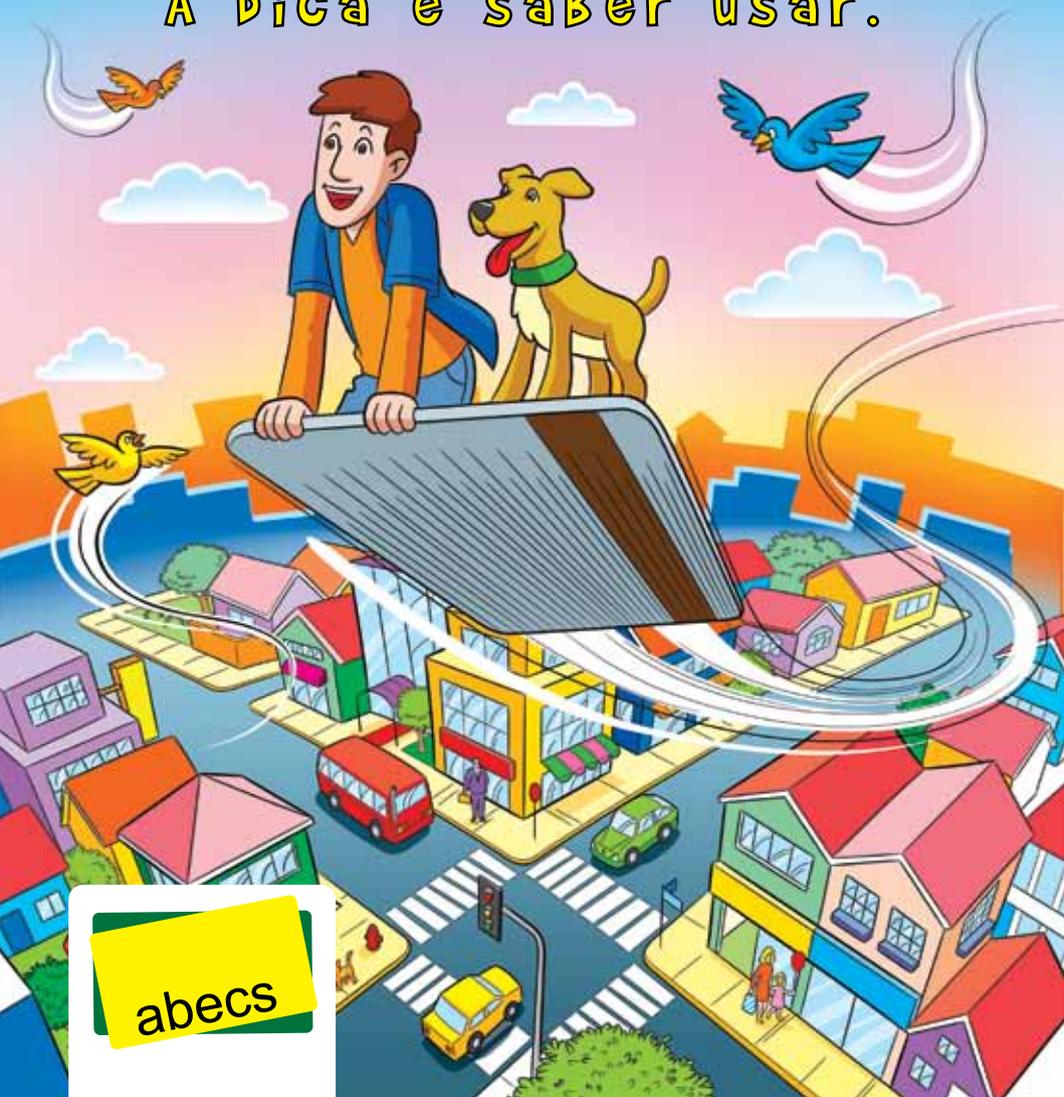
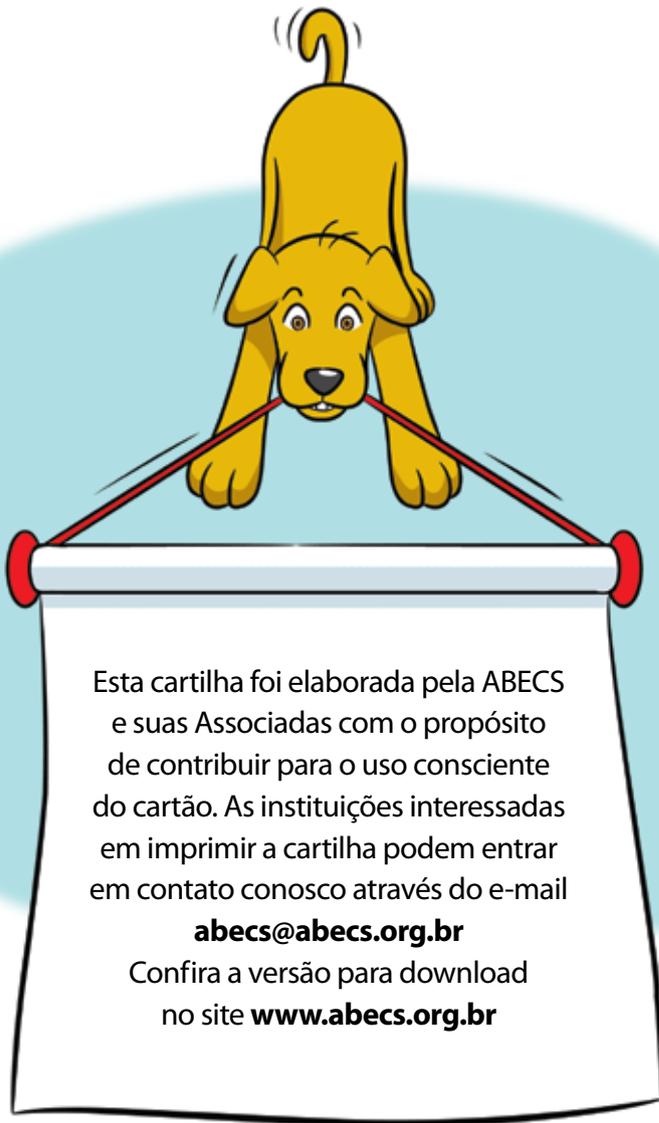


CARTÃO

A Dica é saber usar.



abecs



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 conosco através do e-mail

abecs@abecs.org.br

Confira a versão para download no site **www.abecs.org.br**

Comitê de Redação: Cassius Schymura, Esther Dalmas, Carolina Juzwiak, Aline Juliano, André Marques, Caio Bevilacqua Costa, Celina Quadrado de Moares, Cristina de Pauli, Diego Milred, Jesse Francisco da Silva, Rogério Gimenez Girardi e Zailde Maira Nogueira Dantas.

Comitê de Design: Marcelo Araújo Noronha, Andreia Scorzo Mariano, João Marcelo Tanaka, Carolina Juzwiak, Andrea Denadai, Cintia Yamamoto, Clarissa Karkow Gaiatto, João Régis Teófilo Magalhães, Lúcia Melo Cloretti, Regina Helena Crespo e Viviani Albuquerque Dias.

Projeto Gráfico: OgilvyOne

Ilustrador: Eduardo Tachima

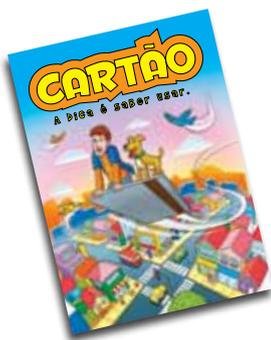
A ABECS

Muito Prazer, nós somos a ABECS.

A ABECS é a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços, criada em 1971 para representar oficialmente o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil. A ABECS é uma entidade de classe formada por instituições financeiras e administradoras, emissoras de cartões, bandeiras, credenciadoras, processadoras entre outras empresas integrantes do setor.



Associação Brasileira das Empresas
de Cartões de Crédito e Serviços



Por que fizemos esta Cartilha?

Nosso objetivo é ajudar você, consumidor, a conhecer melhor o seu cartão de crédito. Ao usar seu cartão de forma consciente, ele será um ótimo companheiro de compras. 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.

Entenda alguns termos que usamos na Cartilha

- **Emissor:** nome do banco ou empresa financeira que emitiu e administra o cartão.
- **Credenciadoras:** empresas que habilitam os estabelecimentos comerciais a aceitarem cartões.
- **Bandeiras:** instituições que autorizam o uso de sua marca e tecnologia por emissores e credenciadoras. As bandeiras aparecem nos cartões e nos estabelecimentos credenciados.

ÍNDICE

Conheça os personagens que vão estar com você	4
História em quadrinhos	5-6
O que é um cartão de crédito?	7
Que serviços e benefícios o cartão pode oferecer?	7
Conheça seu cartão de crédito	8
Como ter um cartão de crédito?.....	9
O contrato	10
Ao receber o cartão	11
Limite de crédito	12
Crédito rotativo	13
Tarifas	14
Onde comprar	15
Antes de comprar	16
Compra em dinheiro x compra com cartão	17
Formas de parcelamento	18
Primeira compra	19
Transação não aceita	21
Entenda sua fatura	22
Data do vencimento	28
Pagamento mínimo	29
Suas obrigações com o cartão de crédito	30
Segurança	31
Cancelamento do cartão	32
Onde tirar dúvidas	33
Uso consciente do cartão	35
Como evitar dívidas com o cartão	36
História em quadrinhos	37-38

CONHEÇA OS PERSONAGENS QUE VÃO ESTAR COM VOCÊ.



Gastão adora usar o cartão.

É um jovem que gosta de estar na moda e acompanhar as últimas novidades. Isso significa comprar, comprar e comprar. Só que Gastão está aprendendo a usar seu cartão da melhor maneira e, nesta cartilha, você vai se divertir com suas aventuras.

Tostão, o Companheiro inseparável.

Simpático e muito inteligente, Tostão lê os pensamentos de Gastão e “treme” sempre que seu dono está prestes a entrar em uma dívida. Já viu essa história acontecer muitas vezes e fica torcendo para que Gastão não faça nenhuma loucura. E, claro, para que ele nunca se esqueça de comprar seus biscoitos favoritos.



**PASSAR OU
NÃO PASSAR
O CARTÃO?**

**EIS A
QUESTÃO.**

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





CARTÃO

**A DICA É PLANEJAR SUAS COMPRAS
PARA NÃO SE ENDIVIDAR.**

O QUE É UM CARTÃO DE CRÉDITO?

É um meio de pagamento que possui uma linha de crédito com limite predefinido pelo emissor do cartão, determinado a partir da análise de vários fatores, como, por exemplo, seu salário ou renda mensal. Pode ser utilizado nos diversos estabelecimentos da Rede Credenciada.



QUE SERVIÇOS E BENEFÍCIOS O CARTÃO PODE OFERECER?

O emissor do cartão de crédito 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
- Compras no exterior
- Saque em dinheiro
- Empréstimo pessoal
- Financiamento do saldo da fatura (pagamento parcial)
- Até 40 dias para pagamento de compras

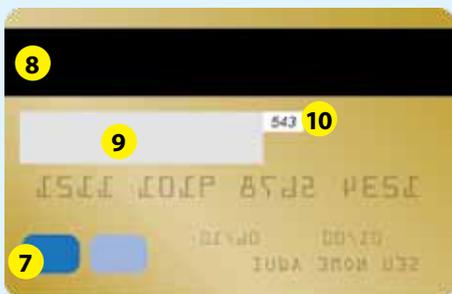
E ainda:

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

CONHEÇA SEU CARTÃO DE CRÉDITO



- 1. Nome do portador:** seu nome vai aparecer aqui.
- 2. Número do cartão:** este é o número de identificação do seu cartão.
- 3. Data de validade (valid thru):** mês e ano até quando você poderá usar o cartão.
- 4. Bandeira:** logomarca que identifica os locais onde o seu cartão pode ser utilizado, no Brasil e também no exterior.
- 5. Chip:** metal com informações que identificam e deixam seu cartão mais seguro, por dificultar sua cópia.
- 6. Data de associação (member since):** indica desde quando você se associou ao cartão.



- 7. Emissor:** nome do banco ou empresa financeira que emitiu e administra o cartão.
- 8. Tarja magnética:** local em que são gravadas as informações principais do seu cartão.
- 9. Pannel de assinatura:** espaço para você assinar tão logo receba o cartão.
- 10. Código de segurança:** sequência 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 tarifas do cartão.

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.

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 seu cartão: é ele que define todas as condições de uso do seu cartão de crédito.** Ao efetuar o desbloqueio e/ou utilizar seu cartão, você estará concordando com as condições do contrato.

Ao ler o contrato, dê atenção especial aos destaques, que trazem as informações mais importantes. Você também pode consultar o contrato resumido para saber os pontos principais mais rapidamente.

Por exemplo:

- **Aprovação de despesas**
- **Forma de pagamento da sua fatura**
- **Penalidades em caso de não pagamento da fatura na data do vencimento**
- **Condições para financiamento**
- **Segurança do cartão e senha**
- **Restrições de uso do cartão**
- **Seus direitos e deveres**

Exija sempre uma cópia do contrato e mantenha-a bem guardada.

É muito importante que você entenda tudo que se diz no contrato. Se tiver dúvidas ou quiser saber mais, ligue para a Central de Atendimento do emissor do cartão.

AO RECEBER O CARTÃO

O QUE TENHO QUE FAZER AGORA?

- 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.
- Guarde seu cartão em lugar seguro: de preferência, sempre com você.
- Fique atento à data de vencimento do seu cartão e pague sempre nesse dia. O pagamento em atraso gera cobrança de juros, multa e outras penalidades previstas em contrato.

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.

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.

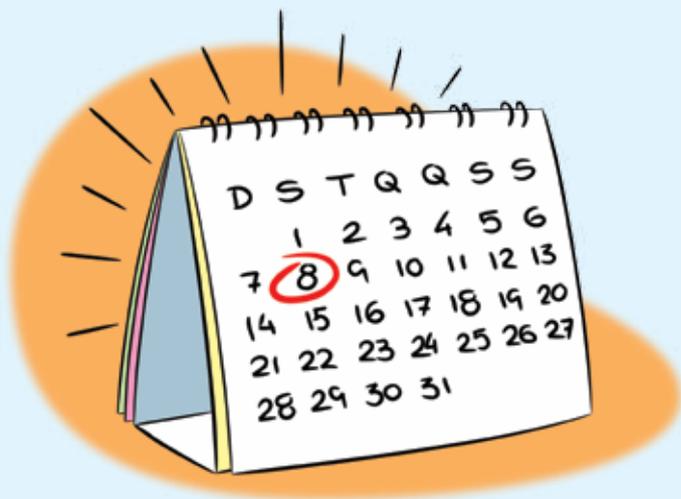
CRÉDITO ROTATIVO

ENTENDA BEM O QUE É ESSE SERVIÇO.

Alguns cartões de crédito oferecem a opção de crédito rotativo.

Funciona assim: você pode pagar uma parte da fatura e deixar o saldo restante para o próximo mês. **Mas atenção: ao utilizar o crédito rotativo, você terá que pagar juros e demais encargos financeiros sobre o saldo devedor que não foi pago.**

Importante: não haverá juros ou encargos financeiros se você pagar o saldo total da sua fatura na data do vencimento.



TARIFAS

PARA QUE SERVEM?

É o valor cobrado para o fornecimento do cartão, disponibilização do limite de crédito e para que você possa realizar suas compras na rede de estabelecimentos credenciados. Além disso, conforme o caso, o emissor poderá cobrar tarifas por serviços que você venha a solicitar.



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.

ONDE COMPRAR

EM QUAIS LOJAS POSSO USAR MEU CARTÃO?

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

Para saber se o seu cartão é aceito, repare na vitrine da loja ou no caixa do estabelecimento. Eles costumam ter adesivos ou plaquinhas com o logotipo da bandeira do seu cartão.



ANTES DE COMPRAR



ESSA 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.

COMPRA EM DINHEIRO × COMPRA COM CARTÃO

QUAL É A DIFERENÇA?

Pagar com cartão de crédito é o mesmo que pagar à vista. Fique de olho, porque o preço para pagamento em dinheiro tem que ser o mesmo se você escolher usar o cartão de crédito.



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

VAI PARCELAR? FIQUE ATENTO: EXISTEM DUAS FORMAS DE PARCELAR UMA DESPESA NO CARTÃO.



- **Parcelado lojista:** quando a loja oferece a opção de pagamento de sua compra em parcelas fixas. Nesse caso, você paga a compra parcelada e a loja também recebe o valor em parcelas mensais.
- **Parcelado emissor:** quando o emissor do seu cartão financia sua compra para você pagar 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 tudo que você vai comprar cabe no seu orçamento. Não utilize o cartão como um complemento de renda ou um segundo salário. Você sabe, no vencimento da fatura, você 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.

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:** à vista, parcelado lojista ou parcelado 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 da fatura do cartão.
- **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.
- **No final da transação, confira se é o seu cartão que está sendo devolvido e guarde-o novamente em local seguro.**

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



Caso sua despesa não seja aprovada, saiba mais detalhes sobre o que aconteceu ligando para a Central de Atendimento do emissor do cartão.

Como solicitar o cancelamento da compra?

O cartão de crédito é um meio de pagamento. Se você tiver qualquer problema com o que você comprou ou com a loja – por exemplo: o produto chegou quebrado ou não é o que você escolheu –, deve resolver essa questão diretamente com a loja. O estabelecimento comercial é o responsável por cancelar sua compra e devolver os valores que você já tenha pagado.

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 demais comunicados do emissor do cartão.

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.

A fatura do seu cartão de crédito traz muitas informações. Conheça aqui os campos mais importantes:

1 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

2 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

3 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

4 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

5 PAGAMENTO AGO
R\$ 30,00

6 VENCIMENTO
20/4/2011

7 LIMITE DE CRÉDITO
Super*
R\$ 740,00

8 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

9 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

10 Compras/Parcelsas
R\$ 1.300,00

11 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

12 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

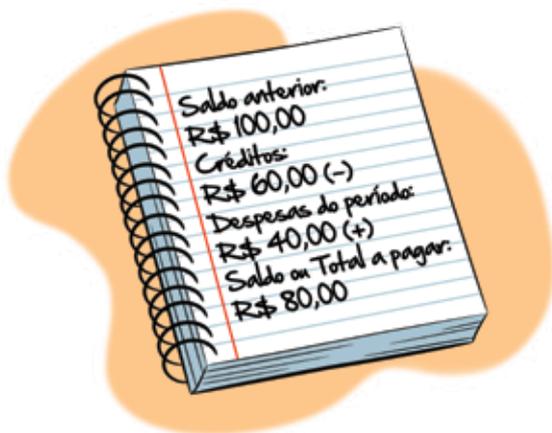
13 Saldo anterior
Pagamentos/Créditos (+)
Cargos + IOF (-)
Cargos (-)
Saldo (+)

14 HISTÓRICO DAS DESPESAS

DATA	DESCRIÇÃO	VALOR
12/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
13/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
14/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
15/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
16/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
17/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
18/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
19/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
20/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00
21/3	Biscoitos caninos	R\$ 15,00

INFORMAÇÕES INDICATIVAS

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



- 5. Pagamento mínimo:** é o menor valor que você pode pagar ao receber sua fatura. Geralmente, corresponde a um percentual do valor total da fatura. **Ao optar pelo pagamento mínimo, você estará financiando o valor restante da fatura e pagará juros sobre esse valor na próxima fatura.** O pagamento mínimo só deve ser usado em caso de emergência, quando, por exemplo, você gastou a mais e não tem mesmo alternativa para quitar a fatura total.
- 6. 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 multa e outras penalidades previstas no contrato.** Saiba mais na página 28 desta cartilha.

7. Limite de crédito: valor disponibilizado pelo emissor do seu cartão para que você faça pagamento de compras de bens e/ou serviços com o seu cartão.

7a. Limite de crédito disponível: é o valor disponível para utilização na data de fechamento da fatura, já descontando o valor utilizado.



8. Crédito rotativo: é uma linha de crédito oferecida pelo emissor do seu cartão de crédito que permite que você pague apenas uma parte do valor da sua fatura e financie o restante para ser pago na fatura do mês seguinte, **acrescido de encargos financeiros.**

9. Taxa de encargos de financiamento ou encargos financeiros: é a 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 e 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 o 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.

- 10. Pagamento parcelado da fatura:** é uma opção de pagamento da fatura do cartão de crédito disponibilizada por alguns emissores. Nesse caso, o valor integral da fatura é parcelado e **acrescido dos encargos de financiamento**.
- 11. Saques emergenciais/empréstimos:** alguns emissores permitem que sejam feitos saques de dinheiro em terminais eletrônicos, pelo 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.**
- 12. Compras no exterior/moeda estrangeira:** se o seu cartão de crédito tem validade internacional, você pode fazer despesas fora do Brasil, em moeda diferente do Real. As despesas em moeda estrangeira devem ser pagas no Brasil e em Reais (R\$). Para isso, o emissor do seu cartão de crédito internacional irá converter as suas despesas em moeda estrangeira (US\$, € etc.) para Reais.



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



- 13. 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 do extrato (ou na data da compra, conforme o caso) e a data do vencimento da fatura, o débito ou crédito (dependendo dessa variação) será lançado na fatura seguinte.
- 14. 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 de financiamento, 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 uma compra, o valor do lançamento e se a compra/despesa é parcelada.

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 de 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 até que você efetue o pagamento da fatura em atraso.

Se a data de 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 de vencimento da sua fatura, procure aquela que seja alguns dias depois do recebimento de seu salário, sua aposentadoria ou outros rendimentos. Fica mais fácil para você e evita atrasos, além de planejar melhor o seu orçamento.

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

PAGAMENTO MÍNIMO

QUANDO USAR?

Utilize o pagamento mínimo 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:

Fatura de Janeiro

Saldo período anterior	Crédito	Débitos/ Despesas	Saldo / Total a pagar	Pagamento mínimo
R\$ 80,00	R\$ 60,00	R\$ 20,00	R\$ 40,00	R\$ 4,00

Imagine que você pague apenas o valor mínimo dessa fatura, R\$ 4,00, e ainda resolveu fazer algumas despesas no total de R\$ 50,00.

Veja o que vai acontecer na sua próxima fatura:

Fatura de Fevereiro

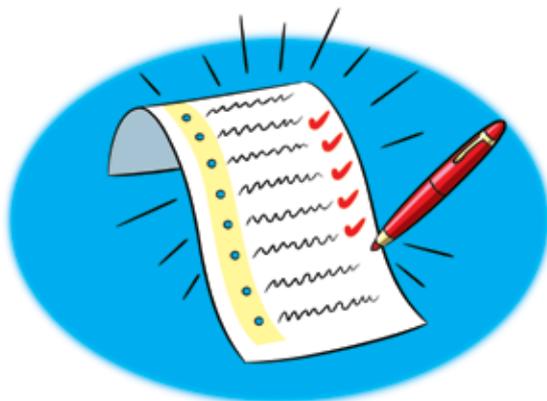
Saldo período anterior	Crédito	Débitos/ Despesas	Saldo / Total a pagar	Pagamento mínimo
R\$ 40,00	R\$ 4,00	R\$ 50,00 Despesas R\$ 36,00 Saldo de janeiro R\$ 3,60 Juros	R\$ 89,80	R\$ 8,98

- Quando você não paga o valor total da fatura, mas apenas o valor mínimo ou qualquer valor entre o mínimo e o total, o saldo restante será cobrado na próxima fatura, **acrescido de juros**.
- Neste exemplo, o saldo financiado de janeiro é de R\$ 36,00, ou seja, em cima desse valor foram calculados juros e outros encargos que serão cobrados na fatura de fevereiro. Para facilitar os cálculos, consideramos que a taxa de juros cobrada pelo emissor foi de 10%, resultando em R\$ 3,60.

SUAS 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 encargos devidos de acordo com as operações ou serviços que você contratar.
- Acompanhar o limite de crédito.
- Conferir atentamente todos os lançamentos da fatura.
- Informar ao emissor todas as alterações/atualizações dos seus dados cadastrais, principalmente o endereço de recebimento das faturas.
- 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.



As obrigações acima não excluem outras obrigações descritas no contrato.

SEGURANÇA



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 confira 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 para ninguém 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?

Sim, você pode cancelar o cartão de crédito a qualquer momento. A Central de Atendimento do emissor do cartão ou SAC irá orientá-lo sobre como quitar o débito pendente. Não se esqueça de transferir as despesas em débito automático para outro meio de pagamento, se houver.

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

ONDE TIRAR DÚVIDAS

QUEM PODE ME AJUDAR?

Central de Atendimento

A Central de Atendimento do emissor do cartão pode resolver muitas dúvidas e dar informações importantes, como:

- Atualizações cadastrais (comunicar mudança de endereço residencial e comercial, telefones etc.).
- Dúvidas, informações e sugestões sobre o cartão.
- Dúvidas, informações e sugestões sobre limite de crédito.
- Dúvidas, informações e sugestões sobre faturas.
- Renegociação de dívidas.
- Dúvidas, informações e sugestões sobre estabelecimentos comerciais que aceitam cartão.
- Reclamações.

Ouvidoria

A Ouvidoria Geral dos emissores de cartão tem como objetivo promover a comunicação entre você e a empresa, transformando a reclamação, a denúncia, a sugestão e o elogio em algo que dê mais qualidade aos serviços prestados.

SAC

O SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – é um canal que presta serviços por telefone, feito para resolver problemas na relação de consumo. Fornece informações sobre o cartão e também recebe reclamações e pedidos de cancelamento.

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. O emissor do cartão irá responder pelo mesmo canal. Assim, 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 AB ECS preparou para você usar o cartão de crédito da melhor forma:

- Não usar o cartão como se fosse um complemento da renda ou um segundo salário.
- Planeje suas compras e faça as contas para saber se o valor cabe no seu bolso.
- Em caso de compras parceladas, lembre-se de que terá um valor do orçamento já comprometido ao longo de alguns meses.
- Pague o valor integral da fatura do cartão de crédito na data do vencimento.
- 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.
- Escape dos juros para não entrar numa bola de neve. Se precisar, procure alternativas de financiamentos com juros mais baixos que o cartão.
- Guarde e some os comprovantes de compras para controlar melhor os gastos, enquanto a fatura não chega.
- Fazer compras de pequenos valores e não se dar conta de que, quando somadas, o gasto se torna expressivo.

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.

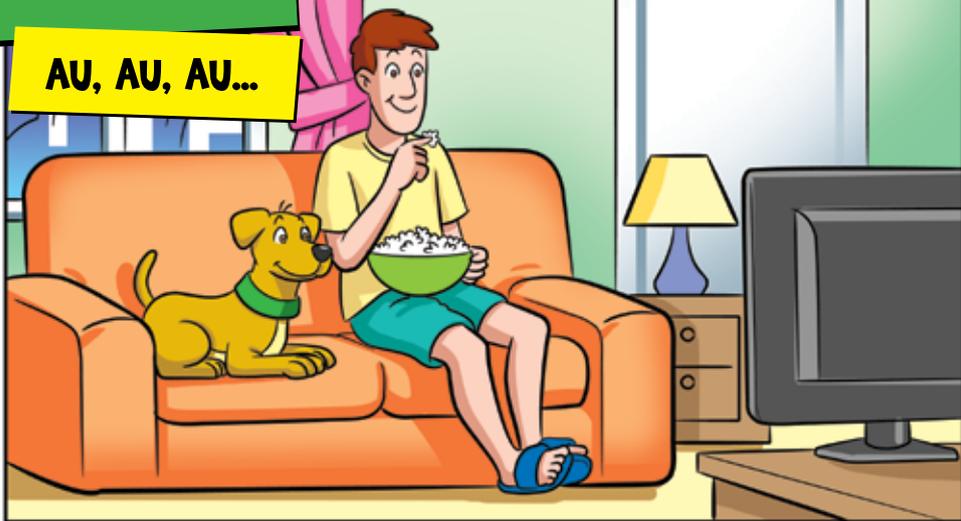
- Defina os gastos prioritários e corte os supérfluos.
- Tenha certeza de que, ao renegociar a dívida, você conseguirá pagar as parcelas acordadas. Em alguns casos, o não pagamento da dívida renegociada pode fazer com que o valor devido volte ao seu patamar original, com multas e juros.
- Uma vez quitada a dívida, comece a economizar para continuar mantendo uma vida financeira saudável.



SERÁ QUE FUI
ABANDONADO?

AU, AU, AU...

TUDO ESTAVA TRANQUILO, ERA UMA TARDE COMO OUTRA QUALQUER.



MAS ALGUMA COISA ESTRANHA
ACONTECEU DE REPENTE...





DUAS HORAS DEPOIS...



CARTÃO

A DICA É SABER USAR.



Associação Brasileira das Empresas
de cartões de crédito e Serviços

www.abecs.org.br