

Departamento de Emissão, Tesouraria e Sistema de Pagamentos

Cartões Bancários

**Banco de Cabo Verde
Praia - 2009**

Ficha Técnica

Título : Cartões Bancários

Autor : Banco de Cabo Verde

Editor : Banco de Cabo Verde
Av. Amílcar Cabral, nº 27
C.P. 101 - Praia - Cabo Verde
Tel: (+238) 260 70 00 - Fax: (+238) 261 44 47

Colecção : Cadernos do Banco de Cabo Verde

Série: Sistemas de Pagamentos

Paginação e

ilustração: ImaJEM

Impressão : Tipografia Santos, Lda

Tiragem : 2000 exemplares

Ao longo da sua história, tem sido uma preocupação constante do Banco de Cabo Verde prestar um serviço de informação à população nas mais variadas áreas, designadamente de economia financeira e de política monetária.

Seguindo essa iniciativa, com fins didácticos e pedagógicos, a Área de Sistemas de Pagamentos decidiu apresentar uma colecção de cadernos, denominada Série - Sistemas de Pagamentos, direccionada para a população em geral, e em particular aos consumidores de produtos bancários, prestando-lhes informações relativamente às suas características, ao seu modo de utilização e funcionamento e bem assim aos direitos e deveres que lhes assistem.

O sistema de pagamentos cabo-verdiano dispõe de modernas infra-estruturas de pagamentos com segurança e credibilidade reconhecidas, para além de disponibilizar à população uma grande variedade de instrumentos de pagamentos.

Assim sendo, optámos por iniciar esta colecção sob o tema “Cartões bancários”, após o que propomos outros temas, nomeadamente Cheques, Transferências Electrónicas a Crédito, Abertura e Movimentação de contas de depósitos à Ordem, entre outros temas de interesse público.

Introdução

A crescente utilização das novas tecnologias de comunicação e a necessidade de mecanismos de pagamentos específicos criaram oportunidades a novos intermediários para facilitar o envio e o processamento de instruções de pagamento. Ao mesmo tempo, os bancos também desenvolveram novos meios para os clientes acederem às respectivas contas de depósitos à ordem e efectuarem pagamentos, substanciados na utilização de instrumentos de pagamentos electrónicos, com destaque para os cartões bancários.

A posse e a utilização dos cartões aparecem generalizadas pela população cabo-verdiana, sendo que o seu uso diário se tornou uma realidade no nosso quotidiano. Os cartões, particularmente os de débito, como é o caso do nosso cartão vinti4, surgem como um meio de facilitar pagamentos, levantamentos de dinheiro e todo o tipo de operações simples que evitam uma deslocação ao balcão, reduzindo, assim, o congestionamento das agências bancárias que deixam de realizar operações de baixo valor com tanta frequência. Hoje em dia, o cartão é um dos elos mais importantes que cada indivíduo tem com a sua conta bancária.

A crescente utilização dos cartões bancários inserese na tendência de evolução que se tem observado desde o início da sua implementação no país, em finais de 1999, no sentido de incentivar o uso de instrumentos de pagamentos electrónicos em detrimento dos instrumentos em suporte papel, a exemplo dos cheques, o que levou a uma forte aposta na modernização da infra-estrutura de pagamentos para o serviço bancário na qual o cartão bancário desempenha um papel fundamental.

Ao publicar este caderno, o Banco de Cabo Verde tem por objectivo auxiliar dois personagens importantes no desenvolvimento do mercado de cartões bancários, que são os clientes titulares dos cartões e os comerciantes, procurando, assim, esclarecer um conjunto de questões que podem ser de grande utilidade a ambos.

Aos clientes titulares dos cartões pretende-se orientá-los no sentido de fazerem o bom uso dos cartões, focalizando os aspectos de funcionamento mais importantes, numa linguagem clara e de compreensão acessível, realçando, assim, os diferentes tipos de utilização e os cuidados a ter com o seu uso. E aos comerciantes que aceitam pagamentos com cartões, pretende-se auxiliá-los nos aspectos do seu relacionamento com os acquires e as instituições de crédito com quem estabelecem acordos de aceitação dos cartões.

O mercado de cartões em Cabo Verde conta, ainda, com a participação da Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos (SISP), que gere a rede de Caixas Automáticas (ATM) e de Terminais de Pagamentos Automáticos (TPA) da rede *vinti4*, acumulando também o papel de adquirir das Redes Internacionais em Cabo Verde, com o Visa e o Mastercard.

O Banco de Cabo Verde não podia deixar de aqui manifestar o seu reconhecimento e apreço pelo valioso contributo emprestado por diversas entidades para a elaboração deste caderno, em especial a SISP e as Instituições de Crédito.

Capítulo I

Características gerais dos cartões bancários

1. O que é um cartão bancário?

O cartão bancário é um instrumento de pagamento, geralmente sob a forma de um cartão de plástico, que é disponibilizado pela entidade emissora ao titular que o solicita, para que este, através de uma rede de telecomunicações e com base na conta a que o cartão está associado, possa adquirir bens ou serviços, efectuar pagamentos, proceder a levantamento de notas ou realizar outras operações que se enquadrem dentro do tipo a que o cartão está adstrito ou às suas características.



i

O cartão permite ao titular autorizar qualquer operação que efectuar nos ATM ou nos POS.

2. Como podem ser classificados os cartões bancários?

Os cartões bancários podem ser de vários tipos. A tipologia do cartão bancário deve ser vista em duas

perspectivas, uma quanto à sua função e outra quanto ao modo da sua utilização.

Dependendo da sua função, os cartões bancários podem ser classificados em três tipos:

- a. **Cartão de débito** – é um cartão associado a uma conta de depósitos à ordem que desempenha essencialmente funções de débito. Quando o titular utiliza o cartão de débito para realizar operações de pagamentos (bens e serviços), levantamentos de notas, transferências para outra conta, ou qualquer outra operação de movimentação de dinheiro, a sua conta de depósito à ordem é debitada pelo valor correspondente, o que implica uma redução do saldo da conta por este mesmo valor.
- b. **Cartão de crédito** – é um cartão associado a uma conta-cartão e uma linha de crédito e desempenha essencialmente funções de crédito. Quando o titular do cartão faz uso deste cartão para efectuar pagamentos ou levantamentos de notas (adiantamentos de dinheiro), está a beneficiar de um crédito disponibilizado pela entidade emitente.
- c. **Cartão pré-pago** – é um cartão ao qual está associado um montante pré-pago ou um saldo disponível no próprio cartão. Normalmente está limitado a determinado valor.

À medida que o titular utiliza o cartão para realizar pagamentos ou levantamento de notas, o montante é deduzido no valor pré-pago ou do saldo disponível.

Quanto ao modo da sua utilização, os cartões bancários podem ser classificados em dois tipos:

- a. **Cartão puro ou simples** – é um cartão que desempenha exclusivamente um tipo de função, podendo ser de débito, de crédito ou pré-pago.

b. Cartão dual ou misto – é um cartão que desempenha exclusivamente um tipo de função, podendo ser de débito, de crédito ou pré-pago. é um cartão que desempenha exclusivamente um tipo de função, podendo ser de débito, de crédito ou pré-pago.

3. Em Cabo Verde temos todos esses tipos de cartões?

Sim. Em Cabo Verde são emitidos os cartões de débito da marca vinti4, que podem ser utilizados por particulares e empresas, e de crédito e pré-pago da marca Visa.

Os cartões da marca Mastercard já são aceites em Cabo Verde mas ainda não são emitidos no país.

i

Um cartão de crédito é um instrumento de pagamento que pode ser usado para comprar agora e pagar depois, enquanto que o cartão de débito é apenas usado para comprar agora e pagar agora. Um cartão pré-pago é usado para pagar agora e comprar depois.

4. Que tipo de operações se pode efectuar com cada um dos referidos cartões?

Com os **cartões de débito** o titular pode realizar operações a débito na conta de depósito à ordem a que está associado, nomeadamente pagamentos de bens e serviços, levantamento de notas, transferências bancárias, carregamento de telemóvel e liquidação de facturas. Estas operações só podem ser realizadas se o titular possui saldo na conta.

Com os cartões de débito pode-se, ainda, efectuar consultas de saldos e de movimentos da conta a que estão associados, consulta de NIB, requisição de cheques, etc.

Os **cartões de crédito** permitem efectuar pagamentos ou obter adiantamentos de dinheiro (cash advance) mediante um crédito sem garantias concedido pela entidade emitente sempre que o titular efectua qualquer destas operações. As operações efectuadas e o respectivo saldo do cartão são registados num extracto mensal. O extracto deve conter o nome da entidade emitente do cartão de crédito, o nome do titular do cartão, o nome dos estabelecimentos onde foram efectuadas as compras, o valor das compras, os montantes das entregas feitas pelo titular do cartão de crédito.

Os **cartões pré-pagos** permitem efectuar as mesmas operações que um cartão de débito, a saber pagamentos ou levantamento de notas, mas a partir da redução do montante previamente carregado no cartão.

5. Um cartão bancário pode ser utilizado como cartão de débito e de crédito?

Sim, são os chamados cartões dual ou mistos. Assim, por exemplo, o mesmo cartão pode ter a função de crédito de uma marca internacional (Visa) e a função de débito de uma marca nacional (vinti4). Em Cabo Verde, não dispomos ainda desse tipo de cartões.

6. Um cartão bancário pode ter mais do que uma marca?

Sim. Embora não existam ainda cartões com mais de uma marca em Cabo Verde, noutros países a maioria dos cartões bancários emitidos com uma marca internacional (Visa, Mastercard etc) está associada a funções de débito da marca nacional daquele país.

7. Onde e como pode ser obtido um cartão bancário?

Os cartões bancários são obtidos junto das entidades emitentes, onde o titular deve possuir uma conta de depósito à ordem. A emissão dos cartões faz-se de acordo com um contrato, geralmente em forma de contrato de adesão, assinado entre o titular e a entidade emitente. As entidades emitentes não são obrigadas por lei a conceder cartões aos seus clientes e são livres de definir os critérios que estão na base da apreciação dos pedidos de cartão que os clientes lhes dirijam.

8. O titular tem que ter obrigatoriamente uma conta de depósito à ordem domiciliada junto da entidade emitente para solicitar qualquer cartão?

A obrigatoriedade da abertura de uma conta de depósito à ordem só se aplica nos casos em que o titular solicita um cartão de débito ou de crédito. No caso dos cartões pré-pago, o titular não precisa, necessariamente, de ter uma conta de depósito à ordem aberta.

Para o titular que não tem conta aberta numa entidade emitente e mesmo assim solicita um cartão pré-pago, a única diferença, comparativamente aos titulares que têm conta aberta naquela entidade, é que as taxas pagas pela sua utilização são agravadas.

9. O carregamento do cartão pré-pago só é feito através dos balcões?

Não. Para além dos caixas dos balcões, o cartão pré-pago pode ser carregado por ordem de débito na conta de depósito à ordem (caso o titular for cliente) ou em qualquer ATM através da função pagamento de serviços com uma referência previamente entregue pela entidade emissora.

10. O uso do cartão pré-pago dá direito à emissão de extracto mesmo para os titulares que não são clientes da entidade emitente?

O titular, seja ele cliente ou não da entidade emitente, tem direito a um extracto mensal, requisito este que deve constar das condições gerais de utilização do cartão.

11. O cartão é propriedade do titular?

Não. O cartão é propriedade da instituição de crédito emitente do cartão, que cede o direito de uso ao respectivo titular, mediante um conjunto de condições e regras de utilização que constam do contrato de adesão.

Capítulo II

Boas práticas na utilização dos cartões

12. Que medidas o titular do cartão deve adotar para preservar o bom estado do seu cartão?

O titular deve guardar o cartão sempre em local seguro, evitando colocá-lo junto de materiais metálicos (chaves) ou campo magnético (carteiras com ímanes) que poderão danificar as informações gravadas na banda magnética ou chip dificultando, assim, a sua utilização.



13. Que cuidados deve ter o titular com o seu código secreto (PIN)?

O código secreto é pessoal e intransmissível e deverá ser memorizado. Nunca, em circunstância alguma, deve o titular divulgar o seu código secreto ou PIN.

Assim que receba o seu código secreto memorize-o e destrua o envelope de informação do mesmo. Caso pretenda guardá-lo, não o deixe em lugar visível e/ou facilmente acessível. Não deve tampouco escrever o código secreto no próprio cartão, nem em qualquer documento que tenha junto do cartão.



i

Se pretende alterar o código pessoal, não utilize conjunções de 4 dígitos de fácil apropriação, como por exemplo, o ano de nascimento, o dia e mês de aniversário, número de documento de identificação, matrícula de automóvel etc.

Por questões de segurança, periodicamente, o titular deve alterar o seu PIN.

14. Quando fizer uso do cartão, que cuidados deve ter o titular do cartão?

O titular deve tomar medidas de protecção nos momentos em que faz uso do seu cartão, seja nos serviços de Caixas Automáticas (ATM) ou nos Terminais de Pagamentos Automáticos (POS). No momento de marcação do código secreto, deve garantir que o faz em devidas condições de privacidade protegendo a sua digitação do olhar de terceiros. Do mesmo modo, o titular não deve ceder o seu cartão a terceiros para efectuarem levantamentos, pagamentos ou quaisquer transacções em seu nome. Sempre que realizar um pagamento, nunca deve perder o seu cartão de vista e deve certificar-se de que o cartão é passado num único equipamento. Ao pagar, após confirmar o valor e digitar o código secreto, não permita que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida. Exija sempre um talão comprovativo da compra.



15. E relativamente aos pagamentos feitos via Internet, que cuidados deve ter o titular do cartão?

Nos pagamentos feitos através da Internet, os cuidados devem ser redobrados, pelo que o titular deve usar o cartão somente em sites da Internet de estabelecimentos comerciais credíveis, ou quando a página tiver certificação e utilizar sistemas de segurança, por exemplo um cadeado no canto inferior direito do ecrã.

Ainda assim, evite divulgar os dados do seu cartão via e-mail ou por telefone, pois não se trata de um procedimento seguro.

16. Como pode o titular prevenir-se contra o perigo de perda ou roubo do seu cartão?

O perigo de perda ou roubo pode ser minimizado se o titular tiver um plano de protecção do cartão, bastando para tal adoptar simples cuidados, como por exemplo, exigir que as operações sejam feitas à vista, manter a carteira/bolsa sempre junto do corpo enquanto se efectuam as compras, nunca deixar o cartão solto na bolsa ou bolso e memorizar o código secreto do cartão para não ter que o anotar ou partilhar com alguém.

Os cuidados durante a utilização dos serviços da rede vinti4 vão além da preocupação em esconder a digitação do código pelo que o talão da operação nunca deve ser deixado na máquina porque contém informação da conta do titular à qual o cartão está associado.

O titular nunca deve aceitar ajuda ou sugestões de estranhos na utilização da rede vinti4 e deve conferir detalhadamente os movimentos registados no extracto de conta, certificando-se de que correspondem à operação efectuada.



17. Em caso de perda, furto ou roubo do cartão que procedimentos deve o titular adoptar?

Seja perda, furto ou roubo, o titular obriga-se a tomar todas as medidas necessárias ao apuramento imediato dos factos e comunicar o ocorrido à entidade emitente do cartão. Para facilitar, convém o titular ter sempre acessível, ou memorizar, os números de telefone para notificar roubos e extravio de cartões.

18. O titular pode ser responsabilizado pela utilização de um cartão que lhe foi roubado ou furtado?

Ressalvados os casos de dolo e negligência grosseira, o titular do cartão não pode ser responsabilizado por utilizações electrónicas indevidas do cartão em ATM ou em POS, depois de ter notificado o facto à entidade emitente, que deverá bloquear o cartão automaticamente.

19. O que fazer quando o cartão fica retido nos Caixas Automáticos (ATM)?

O titular deve contactar de imediato a entidade emitente do cartão a fim de averiguar quais as razões que motivaram a captura e saber se o mesmo cartão será devolvido, ou se será necessário solicitar um novo cartão.

Capítulo III

Perguntas frequentes sobre o Contrato de Adesão

20. Que regras devem constar do contrato para a obtenção de um cartão bancário?

Do contrato para a obtenção de um cartão bancário devem constar todas as normas disciplinadoras que

regulam a relação entre a entidade emitente e o titular do cartão, bem como as condições gerais de utilização do cartão. Antes de assinar o contrato, o titular deve ler todas as cláusulas cuidadosamente.

i

O contrato de adesão deve ser redigido, obrigatoriamente, em língua portuguesa, de forma clara e facilmente compreensível para qualquer pessoa e o tamanho da letra não deve dificultar a leitura por pessoas com acuidade visual.



21. O que são as condições gerais de utilização do cartão?

São os direitos e obrigações das entidades emitentes e dos titulares dos cartões, bem como os procedimentos que ambos devem seguir de modo a garantir uma correcta utilização dos cartões.

22. Que cuidados deve o titular ter antes de assinar o contrato de adesão?

O titular deve ler o contrato atentamente. Se tiver dúvidas, deve solicitar todos os esclarecimentos junto da entidade emitente antes de assinar o contrato.

23. Quando é que o contrato se considera celebrado?

O contrato considera-se celebrado, efectivamente, quando o titular recebe o cartão acompanhado de uma cópia das condições contratuais por ele aceite.

Por questões de segurança, a entrega do cartão é feita, normalmente, após a entrega do código secreto (PIN), nunca ocorrendo os dois no mesmo dia.

i

A aceitação do contrato de adesão pressupõe o conhecimento das condições gerais de utilização e a vontade expressa de agir de acordo com essas condições.

Com a substituição do cartão por se encontrar danificado ou por expiração do prazo de validade, as condições contratuais inicialmente acordadas entre o titular e a entidade emitente mantêm-se.

24. Depois de celebrado, o titular pode desistir do contrato?

Sim, é um dos direitos do titular. As condições gerais de utilização constantes do contrato de adesão devem definir um período de reflexão, durante o qual o titular pode desistir do contrato sem qualquer encargo.

A desistência deve ser feita por escrito e acompanhada da devolução do cartão.

As condições de resolução do contrato devem ser especificadas e levadas ao conhecimento do titular antes da celebração do contrato.

25. Que outros direitos tem o titular do cartão bancário?

O titular possui vários direitos que devem estar estipulados no contrato de adesão. Neste caderno apenas serão abordados aqueles de maior relevância para o titular, particularmente o direito à informação:

- Através do contrato de adesão, o titular tem o direito de ser informado de todos os direitos que o contrato e a lei lhe conferem e de todos os deveres que sobre ele recaem;
- O direito de ser informado sobre todos os procedimentos de segurança que deverá adoptar, de modo a não permitir a utilização do seu cartão por terceiros e a notificar o emitente da perda, furto, roubo ou falsificação logo que de tais factos toma conhecimento;
- O direito de ser devidamente esclarecido de qualquer dúvida que possa surgir, seja em relação ao conteúdo do contrato ou demais informações que possam estar ligadas ao uso dos cartões, mesmo que este não conste do contrato;

- O direito de ser informado sobre todas as operações que tenha efectuado ou poderá efectuar com o seu cartão.
- O direito a informação sobre as taxas de juro, comissões ou outras despesas e datas-valor relacionadas com a utilização do cartão;
- O direito de conhecer as situações em que pode incorrer na resolução do contrato e respectivas consequências;
- O direito à informação sobre o prazo de validade do cartão e as condições que podem ser exigidas pela entidade emitente no caso de restituição do mesmo;
- O direito de informação sobre quem recai a responsabilidade pela não execução ou pela execução errada das operações;
- O direito de informação sobre as formas e prazos para pagamentos de saldos em dívida bem como as condições de utilização de crédito concedido e as consequências da ultrapassagem do limite fixado, caso se trate de um cartão de crédito.

i

Todas as informações sobre as taxas de juro, comissões ou despesas de expediente e datas-valor devem ser sempre actualizadas e estar disponíveis, em todos os balcões das entidades emitentes, em local de acesso directo e bem identificado, em linguagem clara e de fácil compreensão.

26. O que significa activar um cartão bancário?

Activar um cartão bancário significa agir de forma a fazer com que o cartão esteja em condições de ser utilizado. Após receber o código secreto (PIN) e o cartão, o titular deve seguir as orientações indicadas pela entidade emite-tente e só proceder à sua activação na rede após as 24 ho-ras subsequentes à sua recepção, que por razões de segu-rança nem sempre estão prontos para serem utilizados.

27. O código secreto (Código pessoal ou PIN) pode ser alterado pelo titular do cartão?

Sim. Para fazer a alteração do código secreto o titular deve dirigir-se a um Caixa Automático (ATM), escolher a fun-cionalidade de “alteração de PIN” e modificar a combina-ção de algarismos composta por 4 dígitos, tendo o cuidado de não combinar números de fácil apropriação, como por exemplo o ano de nascimento, o dia e o mês de nascimen-to ou qualquer outro número que conste de documentos (bilhete de identidade, cartão de seguros, carta de condu-ção etc.) que habitualmente estejam junto do cartão.

i

Ao fazer uso do cartão no Caixa Automático (ATM) da rede vint⁴, o titular pode errar o código secreto, no máximo, duas vezes. À terceira tentativa de introdução do código secreto o cartão é retido pela máquina e o titular deve contactar a entidade emitente através dos meios colocados à sua disposição para o efeito.





28. Qual é o prazo de validade do cartão?

Qualquer cartão é emitido com um determinado prazo de validade normalmente não inferior a um ano e que vem indicado na parte da frente do próprio cartão. O cartão é válido durante todo o período indicado no prazo de validade, podendo, em regra, ser utilizado até ao último dia do mês indicado no mesmo. Os cartões da marca Vintí4 têm o prazo de validade de 2 a 3 anos e os da marca Visa de até 3 anos.

Findo o prazo de validade do cartão, o titular deve destruir o cartão antes de se desfazer dele, inutilizando por completo a banda magnética e a sua assinatura.

29. A entidade emitente pode optar pela não renovação do cartão?

À luz do princípio de liberdade contratual, as entidades são livres de decidir se querem ou não emitir ou renovar o cartão bancário de determinado titular. De igual modo, os clientes são livres de aceitar ou recusar as ofertas de cartões que as entidades emitentes lhes proponham.

Capítulo IV

Dúvida sobre os encargos a pagar pelo titular do cartão

30. Que encargos o titular tem de pagar pelo uso do cartão?

O uso de um cartão pelo seu titular tem encargos que variam de acordo com a entidade emitente e devem obrigatoriamente constar das respectivas condições gerais de utilização. Obrigatoriamente, estas devem explicitar todos os encargos, nomeadamente, o valor da anuidade, as comissões e quaisquer taxas associadas ao cartão e à sua utilização. A anuidade é debitada na conta de depósito à ordem do titular numa só prestação, em cada ano. Os outros encargos (juros e comissões) são cobrados em função do tipo de cartão e do tipo de utilização.

31. Como são calculados os juros pela utilização do cartão de crédito?

O modo ou a fórmula de determinação dos juros, devem, também, constar do contrato de adesão, de forma explícita e compreensível ao titular. As taxas de juros são calculadas em função da forma como o titular usa o crédito colocado à sua disposição (juro compensatório), por ultrapassagem do saldo disponível (juro por descoberto) ou por incumprimento de pagamento da dívida (juro moratório).

32. Em que consiste o período de “crédito-gratuito” de um cartão de crédito?

O conceito de crédito-gratuito aplica-se por norma aos cartões de crédito e é, em suma, o período de tempo que decorre entre a data da compra do bem ou serviço e a data indicada no primeiro extracto seguinte para que o titular do cartão efectue o correspondente pagamento, parcial ou total, sem que tenha de pagar qualquer taxa de juros. Em Cabo Verde, o período de crédito-gratuito é em média de 30 dias.

i

O período de crédito-gratuito não é fixo e pode variar de 20 a 56 dias, dependendo da entidade emitente que fornece o cartão de crédito.

33. O titular paga encargos adicionais pelo uso do cartão de crédito no exterior e no país?

Sim. A cada operação de adiantamento de dinheiro (cash advance) e/ou pagamentos de bens ou serviços feitos com cartão de crédito, o titular paga uma comissão de serviço, à qual acrescem as despesas de expediente que foram devidas. Todas essas informações devem constar das condições gerais do contrato de adesão.

34. Como se define o limite de crédito do cartão?

Cabe à entidade emitente definir o limite de utilização para cada cartão em função da análise do perfil do cliente e do risco.

35. Que informações devem conter o extracto da conta do cartão de crédito?

Os extractos devem, obrigatoriamente, trazer um conjunto de informações, nomeadamente, designação da entidade emitente, nome do titular do cartão, nome dos estabelecimentos onde foram efectuadas compras, montante dessas compras, montante das entregas feitas pelo devedor-titular do cartão, e importância total da dívida.

Capítulo V

Serviços de utilização dos cartões bancários

36. Onde é que o titular pode utilizar o cartão bancário?

O cartão pode ser utilizado nos Caixas Automáticos (ATM) e nos Terminais de Pagamentos Automáticos instalados nos comerciantes (POS).

Em se tratando dos cartões da rede vinti4, para além dos serviços de ATM e POS, o titular pode aceder a outros serviços nomeadamente televinti4 e o portal vinti4.

i

Nos ecrãs dos Caixas Automáticos (ATM) há indicação das marcas de cartões aceites (vinti4, Visa, Mastercard) através dos logotipos respectivos. No caso dos POS, os logotipos das marcas aceites estão afixados à porta ou em local bem visível dentro do estabelecimento.

37. Os cartões emitidos em Cabo Verde são aceites em qualquer ATM no país e no exterior?

Não. Os cartões da marca vinti4 só podem ser utilizados em ATM instalados em território nacional. Os cartões Visa e Mastercard podem ser utilizados tanto nos ATM



do país como no exterior, desde que o equipamento aceite aquela marca do cartão.

38. Os cartões emitidos em Cabo Verde são aceites em qualquer terminal de pagamento automático (POS) no país e no exterior?

Não. Os cartões da marca vinti4 só podem ser utilizados em POS instalados em território nacional.

Os cartões VISA e Mastercard podem ser utilizados tanto no país, como no exterior, desde que o equipamento aceite aquela marca de cartão.

Capítulo VI

Autenticação das transacções na utilização dos Terminais de Pagamentos Automáticos (POS)

39. Ao realizar um pagamento com cartão como é processada a autorização da transacção?

Quando o titular apresenta o seu cartão para efectuar um pagamento, o comerciante deve proceder à leitura da banda magnética do cartão passando-o pelo leitor do POS, inserir o montante da transacção, seguido do qual o titular autentica a operação digitando o seu código secreto. Aparece no visor do POS “transacção ok” e são emitidos dois recibos, ficando um com o comerciante e sendo o outro entregue ao cliente. Caso não for autorizada a transacção, aparece no visor a expressão “transacção anulada”.

40. Por que razão, com o mesmo cartão, em algumas situações se utiliza o código secreto e noutras a autenticação é por assinatura no talão de compra?

A diferença está ligada às regras de autenticação de cada rede de pagamento. Para os cartões da rede Visa e Mastercard, o titular poderá ter que digitar o código pessoal e/ou assinar o talão comprovativo do pagamento, em função do terminal de pagamento do estabelecimento comercial, para além de que o titular poderá ter que se identificar documentalmente, caso lhe seja solicitado.



41. Ao aceitar o pagamento com cartão, o comerciante pode solicitar a assinatura do talão de compra, para além do código secreto?

O comerciante, em querendo, poderá solicitar a dupla autenticação.

42. O comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional, quando o pagamento é feito com cartão?

Não. Pelas condições gerais do contrato de aceitação de cartões, o comerciante não pode cobrar aos seus clientes qualquer percentagem ou comissão adicional ao preço do bem ou serviço, pelo que em todos os bens e serviços deve estar afixado o respectivo preço final de venda ao consumidor.

43. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?

Não existe uma lei que obriga os comerciantes a aceitarem pagamentos através de cartões bancários, pelo que não estão obrigados a fazê-lo, mesmo tendo assinado um contrato de aceitação de cartões bancários.

i

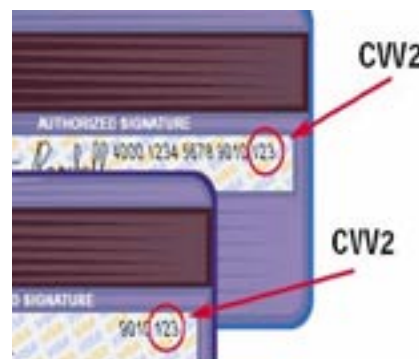
Geralmente os estabelecimentos comerciais recusam pagamentos com cartão quando o valor da compra é baixo, normalmente inferior a 500 escudos cabo-verdianos.

Nestes casos, o comerciante deve informar ao titular dessa restrição para que este saiba antecipadamente se pode ou não efectuar a compra.

44. Que medidas o comerciante deve tomar para prevenir-se contra fraudes com cartões?

O comerciante deve saber identificar todos os elementos de segurança constantes dos cartões, nomeadamente o aspecto do dispositivo de segurança (chip e banda magnética), identificação da marca do cartão, existência do elemento de segurança numérica denominado CVV2 (ver glossário), prazo de validade do cartão, identificação da entidade emitente, e hologramas existentes.

Além dos aspectos de segurança, o comerciante deve conhecer todos os procedimentos de autenticação e autorização das transacções por forma a saber actuar caso suspeite de alguma fraude.



Capítulo VII

Contrato de aceitação ao serviço de pagamento automático

45. Que regras devem constar do contrato de aceitação para o comerciante aderir ao serviço de pagamento automático?

Das condições gerais do contrato de aceitação devem constar todas as regras que regulam as relações a estabelecer entre o acquirer e o comerciante no âmbito da exploração de terminais de pagamentos automáticos.

46. O que é preciso ser feito, para que o comerciante tenha acesso ao equipamento que permita aos seus clientes o pagamento com cartão bancário no seu estabelecimento?

Qualquer estabelecimento comercial, empresa, ou profissional liberal pode disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de pagar através de um cartão bancário. Para tal, deverá contactar os seus bancos e o acquirer – SISP - e requerer as condições de aceitação de cartões e de instalação de um equipamento de pagamento automático, negociando e assinando os respectivos contratos. O equipamento é fornecido ao comerciante pelo acquirer, a título de aluguer.

47. A ligação telefónica à Rede vinti4 é da responsabilidade do comerciante?

Em caso dos POS fixo, sim. O comerciante deverá contratar com a empresa nacional de telecomunicações, CVTelecom, a utilização de uma linha privada para o acesso à rede de pagamentos ou então uma linha telefónica normal (linha comutada). A fiabilidade e segurança de qualquer das linhas utilizadas pelo comerciante serão da exclusiva responsabilidade deste e/ou da CVTelecom, ficando a SISP livre de qualquer responsabilidade.

No caso dos POS móvel, o comerciante paga à SISP uma taxa fixa mensal para comunicação móvel.

48. Que cuidados o comerciante deve ter com o equipamento durante a vigência do contrato?

O comerciante obriga-se a fazer uso prudente do equipamento mantendo-o instalado em local e condições nunca prejudiciais à imagem da marca vinti4 e garantir a protecção física contra roubo e deterioração de modo a impossibilitar qualquer acesso à informação lógica contida no equipamento.

O comerciante compromete-se, ainda, a não deslocar o equipamento e a não ceder a sua utilização gratuita ou onerosa a terceiros, sem prévio acordo escrito da SISP.

49. Qual o período de duração do contrato de aceitação?

O contrato é celebrado por um período de dois anos, considerando-se automaticamente renovado por igual período se não for denunciado por qualquer das partes, por carta registada com aviso de recepção expedida com antecedência mínima de três meses em relação ao término do prazo inicial.

50. Ambas as partes podem resolver o contrato de aceitação?

Sim. Tanto o acquirer como o comerciante podem resolver o contrato de aceitação. O acquirer pode resolver o contrato por carta registada com aviso de recepção nos casos em que:

- I. o comerciante não cumpre qualquer das obrigações definidas no contrato;
- II. o comerciante suspenda a sua actividade durante um período igual ou superior a três meses;
- III. se verifique situação que fundamente falência ou insolvência, bem como, cisão, fusão ou morte do comerciante.

O comerciante pode, a todo o momento, revogar o contrato mediante comunicação escrita enviada ao acquirer com antecedência mínima de 60 dias.

51. Quais os encargos e as vantagens de um comerciante que aceite pagamentos com cartão bancário?

Dos **encargos** do comerciante destacam-se a taxa de adesão ao serviço de pagamentos automáticos, paga na altura da assinatura do contrato, e uma comissão de serviço paga ao acquirer, em função do volume de negócio efectuado.

Relativamente aos **benefícios**, o comerciante que aceite pagamentos com cartão bancário estará a permitir aos seus clientes utilizar um meio de pagamento cómodo e seguro, cada vez mais procurado pelo público, traduzindo-se, assim, num aumento considerável dos negócios. Por outro lado, o comerciante estará a garantir que o valor das vendas seja cobrado com maior rapidez e

segurança. Particularmente no que toca aos serviços de hotelaria, a aceitação de cartões bancários, traz ainda mais uma vantagem, que é de aceitar reserva à distância, com a indicação dos dados do cartão do cliente.

Do ponto de vista das cobranças por meio de cartão, o comerciante livra-se de determinados contratempos, nomeadamente, dificuldades de troco, e reduz também os custos e riscos (roubos, furtos, falhas de caixa, má cobrança de cheques, etc.) inerentes às transacções efectuadas com cheques e dinheiro.

Capítulo VIII

Dificuldades na utilização dos cartões

52. Mesmo com provisão na conta é possível que o titular não consiga efectuar um pagamento?

Sim, isto pode acontecer quando os sistemas informáticos que sustentam a Rede não estiverem a funcionar em real-time com a entidade emitente, pelo que torna-se impossível ter acesso ao saldo da conta do titular do cartão e permitir, assim, a realização da operação.

53. Que outras razões podem levar o sistema a recusar o pagamento?

A deterioração da banda magnética do cartão. Se, se constatar que o problema é esse, o titular deve dirigir-se à entidade emitente e solicitar a substituição do cartão.

Pode também acontecer que o terminal de pagamento apresenta alguma avaria, pelo que o comerciante deve ficar atento se ocorrerem sucessivas recusas de pagamentos de clientes diferentes.

i

Em se tratando de cartões de crédito, a recusa do pagamento pode ocorrer, ainda, quando o cartão se encontra em situação irregular por atraso no pagamento da dívida.

Capítulo IX

Dúvidas relativas ao pagamento do saldo de cartão de crédito

54. Como é feito o pagamento do saldo que consta do extracto mensal do cartão de crédito?

O saldo devedor do cartão de crédito deverá ser pago até à data-limite indicada no respectivo extracto (correspondente ao 20º dia posterior à emissão que dele consta), de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo titular, por débito da conta de depósito à ordem, em função da percentagem indicada ao subscrever o contrato de adesão.

O extracto será enviado para o endereço do titular indicado no contrato de adesão considerando a dívida reconhecida por ele, se não for recebida pela entidade emitente qualquer reclamação por escrito, no prazo de 7 dias seguidos, contados da data da recepção do extracto no referido endereço. Recebido o extracto, o titular deve aprovisionar a conta de depósito à ordem, de modo a permitir o débito do montante em dívida pela entidade emitente.

i

As operações efectuadas com cartão Visa são convertidas em Dólares Americanos, quando a moeda utilizada não for essa, e posteriormente em escudos cabo-verdianos.

55. O que acontece se o titular não aprovisionar a sua conta de depósito à ordem e a contacartão não tiver saldo suficiente para liquidar as dívidas?

Ao abrigo das condições gerais de utilização do cartão, a entidade emitente pode, em qualquer momento e sem aviso prévio, consolidar a dívida com qualquer outra conta que o titular possui na entidade emitente e debitar os pagamentos em atraso.

56. Qual o montante mínimo a pagar do saldo em dívida no cartão de crédito?

O montante mínimo a pagar varia em função da modalidade do cartão e deve constar das condições gerais de utilização do cartão, conforme acordado entre o cliente e a instituição emitente.

57. Na eventualidade de o titular cancelar o cartão, o que acontece ao valor em dívida?

Conforme previsto nas condições gerais de utilização do cartão, o titular continuará responsável pelas dívidas e encargos emergentes e eventual utilização do cartão após o cancelamento do mesmo e até à efectiva devolução do cartão, nos mesmos termos em que o era anteriormente.

58. O que acontece à dívida do titular do cartão de crédito no caso de morte?

Em caso de morte caduca o direito à utilização do cartão, devendo os respectivos herdeiros ou representantes, consoante as circunstâncias, proceder de imediato à sua restituição.

A História do cartão

Da troca directa ao uso do cartão

A moeda tal como hoje a conhecemos é consequência de um longo processo de evolução das civilizações.

Ousa-se mesmo dizer que a moeda é provavelmente o objecto mais presente na vida de qualquer sociedade desenvolvida, sem o qual nada se poderia comprar ou vender, com a facilidade quase instantânea com que o fazemos no dia-a-dia. Todavia, no início não existia moeda.

Praticava-se a troca directa, ou seja a simples troca de mercadoria por mercadoria.

Os primeiros grupos humanos, em geral nómadas, recorriam à troca directa quando desejavam algo que não possuíam. As trocas realizavam-se em espécie, produto por produto, produto por serviço ou serviço por serviço.

Aparentemente, esse sistema primitivo de troca, que poderia parecer simples e eficiente, evidenciou inúmeros inconvenientes, uma vez que a sua operacionalidade implicava a existência de necessidades coincidentes inversas entre as partes envolvidas na troca. Além disso, havia a necessidade de que ambos chegassem a um acordo sobre a exacta relação entre os valores de troca, estabelecendo que quantidade de um produto deveria ser apresentada em troca de outro.

Determinadas mercadorias, como o gado e o sal, pela sua utilidade e aceitação universal, passaram a ser mais

procuradas, assumindo a função de moeda. Essas mercadorias, designadas de moedas-mercadorias, deixaram marca da sua função como instrumento de troca no vocabulário, até hoje.

Com o decorrer do tempo, as moedas-mercadorias tornaram-se impróprias às transacções comerciais, quer devido à oscilação do seu valor, quer pelo facto de não serem divisíveis e ainda por algumas serem facilmente perecíveis o que não permitia a acumulação de riquezas.

É nesse contexto que surgem as primeiras moedas, numa tentativa de organizar a comercialização de produtos e substituir a troca de mercadorias.

Durante muito tempo, a moeda possuía um valor real que dependia do metal de que era feita. Sendo a moeda em ouro ou prata, o seu valor correspondia ao peso em metal precioso, razão pela qual as lojas sempre dispunham de uma balança para pesá-la e assim efectuar a transacção. Dada a pouca funcionalidade dessa prática, passou-se ao método da moeda contada. A moeda assumia agora a forma de pequenos discos redondos, com peso e valor definidos, bastando contar os discos para determinar a quantidade de ouro ou de prata pretendida.

A partir de então, era necessário garantir a sua autenticidade e o seu peso, o que levou as antigas civilizações a inscreverem em cada umas das faces da moeda o seu escudo, ou selo, de forma a dar confiança às pessoas sobre a sua autenticidade e valor. A moeda passou então a ser cunhada.

No fim da idade média, o comércio intensificou-se, sobretudo entre regiões, obrigando os comerciantes a transportar consigo elevadas quantias de moeda em ouro e prata, o que, devido à insegurança, se tornava perigoso.

Para resolver esta questão, os comerciantes passaram a depositar as suas moedas num banco de uma cidade, recebendo em troca, como garantia, um recibo, a partir do qual podiam fazer o seu levantamento noutra cidade. Os recibos passaram a ser usados para efectuar pagamentos.

A moeda passa, assim, a ter suporte em papel, sendo designada por moeda-papel.

Rapidamente os donos dos bancos perceberam que podiam emitir mais “papel” do que o ouro que as pessoas tinham depositado, com a confiança de que seria improvável que todos os depositantes reclamassem o seu ouro em simultâneo.

Para evitar tais abusos e regular a situação, o Estado passou a intervir, chamando a si a exclusividade da emissão da moeda, decretando a obrigatoriedade da aceitação da moeda-papel, tornando o seu curso forçado, sem que fosse possível trocá-la por ouro. A moeda tornou-se inconvertível e passou a circular com base na confiança ou fé que as pessoas nela depositavam. Iniciava-se, assim, a era da moeda fiduciária.

Desta forma, a moeda-papel transformou-se em papel-moeda.

O estado passa a ter o poder exclusivo da emissão e os bancos continuam a aceitar os depósitos dos seus clientes, não em ouro mas em notas de banco. Estes passam a emitir ordens ao seu banco, através de cheques, para movimentar a sua conta. Surge, então, um novo instrumento de pagamento, a moeda escritural.

Com o aparecimento do cheque, o rápido processo de circulação de valores e a complexidade das economias cada vez mais integradas, irrompe a necessidade de desenvolver instrumentos de pagamentos electrónicos.

É assim que nascem os cartões, marcando uma nova etapa na história monetária: a era do dinheiro de plástico e, nos últimos tempos, do dinheiro electrónico.

Desde então, as notas e moedas tendem a tornar-se cada vez menos utilizadas e os meios electrónicos de pagamento não param de crescer.

O novo dinheiro – do cartão de plástico ao cartão virtual

Na ficção, os cartões de crédito existem desde 1887, quando foram narrados no romance-ficção “Looking Backward” do escritor norte-americano Eduard Bellamy. A obra conta a história de um homem que adormeceu e acordou 113 anos mais tarde, em 2000, quando cartões de papelão substituíam o dinheiro.

Por volta de 1920, a ficção começa a tornar-se realidade, quando nos Estados Unidos da América (EUA) as empresas privadas, sobretudo redes de hotéis e empresas petrolíferas, começaram a emitir cartões para permitir aos seus clientes comprar a crédito nos próprios estabelecimentos.

O primeiro cartão de crédito de tipo “universal”, ou seja, que pudesse ser utilizado em vários tipos de estabelecimentos diferentes, foi introduzido pelo Dinner’s Club Inc., fundado pelo empresário Frank MacNamara, em 1950. Este percebeu a potencial utilidade de um instrumento que permitisse aos seus detentores pagar, de uma forma prática, as suas despesas de viagens a trabalho ou de lazer. O cartão trazia o nome do associado de um lado e dos estabelecimentos filiados do outro. Inicialmente, o cartão era fabricado em papel-cartão e somente em 1955 o Dinner’s passou a usar o plástico. Com este sistema, a empresa de cartões de crédito cobrava

uma taxa anual e enviava contas mensais ou anuais dos gastos efectuados aos respectivos titulares.

Primeira versão do cartão Dinner's Club em 1950

Em 1958, pelas mãos da American Express Company, uma empresa fundada em 1850 que até então se ocupava sobretudo de transporte e transferências/remessas de valores, nasce um outro grande cartão.



Primeira versão do cartão Amex em 1958

Ainda no mesmo ano, o Bank of America introduziu o seu BankAmericard, com uma inovação: o titular do cartão tinha a opção de pagar a sua dívida a prazo. O êxito foi imediato e o cartão tornou-se o mais conhecido dos EUA. Rapidamente, outros bancos uniram-se ao sistema BankAmericard, que ganhou amplitude internacional. Em 1977, o BankAmericard passou a denominar-se Visa. Torna-se na maior rede de cartões do mundo e, actualmente, oferece o acesso ao dinheiro em moeda local em mais de 170 países.



Em 1966, outro grupo de bancos, também nos EUA, seguindo o exemplo de outras instituições, formou o Interbank Card Association (ICA) que mais tarde passou a chamar-se Master Charge e, presentemente, MasterCard International.

Com o advento das novas tecnologias, surgem novas funções associadas ao cartão, sendo a primeira delas o levantamento de notas em Caixas Automáticos, que rapidamente se popularizou. Em 1974, surge a função de débito, sucedida pela criação dos pré-pagos e os smart card, denominado de cartão inteligente com chip.



Smart card



Chip

Modelo de Smart Card

A mais recente inovação no mundo dos cartões foi o aparecimento do cartão virtual. Trata-se de um cartão que não possui existência física, com função de crédito utilizado exclusivamente para transacções na Internet.

A evolução do cartão de plástico tem sido tão rápida que o próprio plástico está a tornar-se obsoleto, daí a necessidade de explorar novos canais de pagamentos electrónicos, como é o caso dos telemóveis e da Internet.

Diagrama de um cartão de marca internacional

1. Chip
2. Número do cartão (impresso em relevo)
3. Imagem ultravioleta do holograma do cartão
4. Holograma da marca do cartão
5. Logotipo da marca do cartão
6. Carácter de segurança em relevo
7. Data de validade do cartão
8. Nome do titular do cartão
9. Primeiros quatro dígitos do número de conta que identifica a marca do cartão
10. Elemento de segurança numérica (CVV2)
11. Espaço para o logotipo da marca

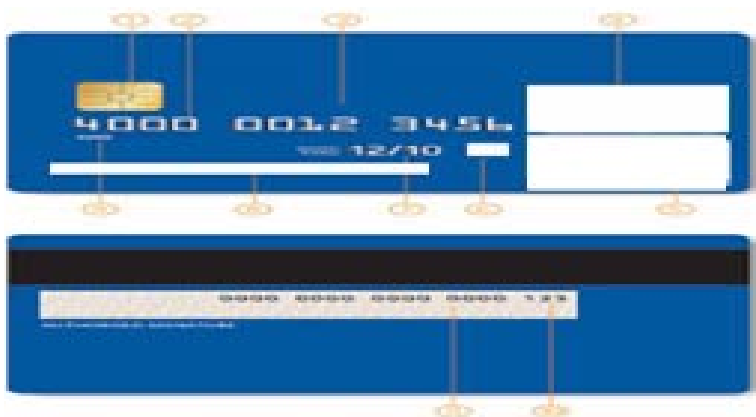


Diagrama de um cartão de marca nacional

1. Identificação da entidade emitente
2. Número do cartão (impresso em relevo)
3. Data de validade do cartão
4. Nome do titular do cartão
5. Banda magnética
6. Local de assinatura do titular
7. Aviso aos utilizadores de cartão
8. Logotipo da marca do cartão



Glossário

Acquirer – também denominado adquirente ou aceitante, é a entidade que adquire os créditos dos comerciantes que aceitam os cartões de crédito e de débito e à qual os comerciantes transmitem os dados relativos à transacção.

O acquirer, que contrata com o comerciante a aceitação da marca que representa e que autoriza a realização da transacção pelo cliente, é também responsável pela compilação dos dados relativos às transacções e respectiva liquidação aos comerciantes. A cada pagamento com cartão bancário, o acquirer paga ao comerciante e cobra-lhe uma comissão. Depois o acquirer é reembolsado pela entidade emitente do comerciante e paga-lhe uma comissão.

ATM – Automated Teller Machine, terminologia anglosaxónica de Caixa Automático. Ver Caixa Automático.

Autenticação – Processo utilizado para a identificação do titular do cartão bancário quando este precisa realizar uma operação. A autenticação realiza-se através da introdução do código secreto (PIN) e/ou da assinatura do titular. Na rede vintí4, a utilização do PIN é obrigatória para todos os cartões de débito e de crédito.

Autorização – Processo utilizado para a validação de um titular de cartão bancário junto de uma rede de pagamentos quando se pretende efectuar uma operação com cartão.

Banda Magnética – Dispositivo electrónico de segurança sob a forma de uma faixa preta no verso do cartão que contém informação associada ao titular, e que permite apenas a leitura dos elementos nela constantes.

Caixa Automático – Equipamento automático que permite aos titulares de cartões bancários aceder a serviços disponibilizados a esses cartões, nomeadamente, levantamento de notas, transferências, pagamento de serviços, recarga de telemóvel,

liquidação de facturas, consultas de saldos e movimentos e pedidos de cheques.

Os caixas automáticos podem funcionar em sistema de real-time, com ligação directa ao sistema automático da entidade emitente do cartão, ou on-line, com acesso a uma base de dados autorizada que contém informação relativa à conta de depósitos à ordem associada ao cartão de débito.

Caixa vinti4 – Caixa automático pertencente à rede vinti4.

Cartão de Crédito – é um cartão que tem associada uma conta-cartão e uma linha de crédito e que, uma vez utilizado pelo titular para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro, beneficia de um crédito concedido pela entidade emitente.

Cartão de Débito – é um cartão que tem associada uma conta de depósitos à ordem e que, em cada operação de pagamento efectuada, se regista uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor;

Cartão Dual – Cartão bancário com várias funções: (a) crédito, débito e pré-pago; (b) crédito e débito; (c) crédito e pré-pago; ou (d) débito e pré-pago. É também denominado de cartão misto.

Cartão vinti4 – Marca do cartão de débito nacional.

Cartão pré-pago – é um cartão que armazena uma certa quantia de dinheiro, pago antecipadamente pelo titular à entidade emitente, e quando utilizado origina reduções no valor pré-pago ou no saldo disponível. Com este cartão, o titular tem acesso às mesmas operações que um cartão de débito, desde que tenha saldo disponível.

Cash Advance – adiantamento de dinheiro. É a possibilidade atribuída ao titular do cartão de crédito de levantar notas em caixas automáticos ou balcões das agências que disponham dessa funcionalidade. O valor do levantamento é, tal como as compras em comerciantes, lançado na respectiva conta cartão. A utilização do cash-advance não é gratuita e está sujeita ao pagamento de taxas de juros e comissões que devem constar das condições gerais de utilização acordadas com o respectivo emissor.

Chip – dispositivo electrónico de elevada capacidade que armazena os dados nos cartões bancários, de forma criptografada, e

tem funções de segurança que permitem, normalmente, a leitura e modificação dos elementos nele constantes. É o suporte de toda a informação associada à conta do titular.

Comerciante – conceito que, ao fazer referência a cartões bancários, designa genericamente todos os estabelecimentos comerciais, empresas, serviços ou profissionais liberais que aceitam pagamentos por cartão.

Comissão de Serviço – taxa que o comerciante paga ao adquirir em função do volume de pagamentos feito com cartões. Não é um valor fixo e pode ser alterado pelo acquirer.

Conta-Cartão – conta existente na entidade emissora, associada a cada cartão de crédito na qual se registam todos os movimentos relacionados à sua utilização – compras a crédito, adiantamento de dinheiro e amortizações da dívida.

Contrato de Aceitação – contrato entre o acquirer de uma marca de cartão e o comerciante, que permite aos clientes deste comerciante pagarem as suas compras com cartões daquela marca.

Contrato de Adesão – Contrato em que uma das partes estabelece as cláusulas que a outra, em geral, se limita globalmente a aceitar ou recusar. Os contratos entre a entidade emitente e o titular do cartão e os contratos entre o acquirer e o comerciante são, normalmente, deste tipo.

Crédito “Gratuito” – o conceito de crédito gratuito aplica-se por norma aos cartões de crédito e é em suma o período de tempo que o titular do cartão tem para reembolsar a dívida sem que tenha de pagar qualquer taxa de juro. Este período não é fixo, dependendo da entidade emitente que lhe forneceu o cartão.

CVV2 – “Card Verification Value”, é um código de verificação de 3 dígitos impresso no verso do cartão à direita do painel da assinatura, após o número de conta pessoal. Trata-se de um dispositivo de autenticação de forma a evitar fraude na utilização de cartões de crédito/débito em ambientes não controlados ou com cartão não presente tais como, telefone, correio ou Internet.

Data de Pagamento ou de Débito – data limite até à qual o titular do cartão deve efectuar o pagamento do saldo do extracto mensal.

Data de Validade do Cartão – prazo indicado no próprio cartão (mês e ano) até o qual o titular pode utilizar o cartão.

Entidade Emitente – instituição de crédito ou entidade financeira autorizada que emite cartões bancários.

Instrumento de Pagamento – qualquer instrumento que possibilita ao seu titular realizar pagamentos ou transferir fundos da sua conta de depósito à ordem para outras contas, nomeadamente cheques, ordens de débitos, ordem de transferências, cartões, etc.

PIN – código numérico, pessoal e secreto do cartão do titular para fins de identificação em transacções com cartão (Personal Identification Number).

POS (*Point of sale*) – Terminal de Pagamento Automático (TPA) instalado nos estabelecimentos comerciais que permite a utilização de cartão.

Rede Vinti4 – rede interbancária que permite ao cliente bancário e titular de cartões electrónicos, o acesso à sua conta e a realização de operações em caixas automáticos e terminais de pagamentos electrónicos.

SISP (Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos) – é a entidade encarregue de gerir actividades relacionadas com o desenvolvimento e utilização de meios de pagamentos em Cabo Verde, devendo ocupar-se, em particular, da gestão de sistemas bancários de pagamentos nacionais e internacionais, emissão e gestão de cartões de débito, prestação de serviços ligados a sistemas electrónicos de pagamentos de transmissão e gestão de informação de dados.

Talão de Pagamento – documento comprovativo do pagamento feito com cartão. Normalmente vêm impressos no talão, o nome e o endereço do estabelecimento, identificação do POS, data/hora da operação, identificação da operação e valores discriminados da compra.

Titular do cartão – Pessoa singular ou colectiva em nome de quem foi emitido um cartão.

Legislação em vigor sobre cartões bancários

- o Decreto-lei nº 66/99, de 2 de Novembro, que regulamenta a actividade das Instituições de Crédito e Parabancárias no que respeita à emissão e gestão dos cartões.
- o Aviso nº2/2000, de 7 de Agosto, do Banco de Cabo Verde, que regulamenta os cartões de crédito.

Referência Bibliográfica

- o Caderno nº 6 “Cartões bancários”, Editor Banco de Portugal
- o Cadernos BC Série Educativa “ O Pagamento mágico”, Editor Banco Central do Brasil.
- o “O dinheiro de plástico”, Adelino Lopes Aguiar, 1990, Editora Rei dos Livros.
- o “Modelo Global” Versão 2.1 da Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamentos.
- o Condições gerais de utilização do Cartão vinti4 e do Cartão Visa (crédito e pré-pago), Instituições de Crédito.
- o Condições gerais de adesão ao Serviço de Pagamento Automático, Instituições de Crédito.
- o Condições gerais de adesão ao Sistema de Pagamento Visa, SISP.

Índice

Introdução	5
Capítulo I. Características gerais dos cartões bancários	7
1. O que é um cartão bancário?	7
2. Como podem ser classificados os cartões bancários?	7
3. Em Cabo Verde temos todos esses tipos de cartões?	9
4. Que tipo de operações se pode efectuar com cada um dos referidos cartões?	9
5. Um cartão bancário pode ser utilizado como cartão de débito e de crédito?	10
6. Um cartão bancário pode ter mais do que uma marca?	10
7. Onde e como pode ser obtido um cartão bancário?	11
8. O titular tem que ter obrigatoriamente uma conta de depósito à ordem domiciliada junto da entidade emitente para solicitar qualquer cartão?	11
9. O carregamento do cartão pré-pago só é feito através dos balcões?	11
10. O uso do cartão pré-pago dá direito à emissão de extracto mesmo para os titulares que não são clientes da entidade emitente?	12
11. O cartão é propriedade do titular?	12
Capítulo II. Boas práticas na utilização dos cartões	13
12. Que medidas o titular do cartão deve adoptar para preservar o bom estado do seu cartão?	13
13. Que cuidados deve ter o titular com o seu código secreto (PIN)?	13
14. Quando fizer uso do cartão, que cuidados deve ter o titular do cartão?	14
15. E relativamente aos pagamentos feitos via Internet, que cuidados deve ter o titular do cartão?	15
16. Como pode o titular prevenir-se contra o perigo de perda ou roubo do seu cartão?	15
17. Em caso de perda, furto ou roubo do cartão que procedimentos deve o titular adoptar?	16
18. O titular pode ser responsabilizado pela utilização de um cartão que lhe foi roubado ou furtado?	16
19. O que fazer quando o cartão fica retido nos Caixas Automáticos (ATM)?	16
Capítulo III. Perguntas frequentes sobre o Contrato de Adesão	17
20. Que regras devem constar do contrato para a obtenção de um cartão bancário?	17
21. O que são as condições gerais de utilização do cartão?	18
22. Que cuidados deve o titular ter antes de assinar o contrato de adesão?	18
23. Quando é que o contrato se considera celebrado?	18
24. Depois de celebrado, o titular pode desistir do contrato?	19
25. Que outros direitos tem o titular do cartão bancário?	19
26. O que significa activar um cartão bancário?	21
27. O código secreto (Código pessoal ou PIN) pode ser alterado pelo titular do cartão?	21
28. Qual é o prazo de validade do cartão?	22
29. A entidade emitente pode optar pela não renovação do cartão?	22

Capítulo IV. Dúvida sobre os encargos a pagar pelo titular do cartão	23
30. Que encargos o titular tem de pagar pelo uso do cartão?	23
31. Como são calculados os juros pela utilização do cartão de crédito?	23
32. Em que consiste o período de “crédito-gratuito” de um cartão de crédito?	24
33. O titular paga encargos adicionais pelo uso do cartão de crédito no exterior e no país?	24
34. Como se define o limite de crédito do cartão?	24
35. Que informações devem conter o extracto da conta do cartão de crédito?	25
Capítulo V. Serviços de utilização dos cartões bancários	27
36. Onde é que o titular pode utilizar o cartão bancário?	27
37. Os cartões emitidos em Cabo Verde são aceites em qualquer ATM no país e no exterior?	27
38. Os cartões emitidos em Cabo Verde são aceites em qualquer terminal de pagamento automático (POS) no país e no exterior?	28
Capítulo VI. Autenticação das transacções na utilização dos Terminais de Pagamentos Automáticos (POS)	29
39. Ao realizar um pagamento com cartão como é processada a autorização da transacção?	29
40. Por que razão, com o mesmo cartão, em algumas situações se utiliza o código secreto e noutras a autenticação é por assinatura no talão de compra?	29
41. Ao aceitar o pagamento com cartão, o comerciante pode solicitar a assinatura do talão de compra, para além do código secreto?	30
42. O comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional, quando o pagamento é feito com cartão?	30
43. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?	30
44. Que medidas o comerciante deve tomar para prevenir-se contra fraudes com cartões?	31
Capítulo VII. Contrato de aceitação ao serviço de pagamento automático	33
45. Que regras devem constar do contrato de aceitação para o comerciante aderir ao serviço de pagamento automático?	33
46. O que é preciso ser feito, para que o comerciante tenha acesso ao equipamento que permita aos seus clientes o pagamento com cartão bancário no seu estabelecimento?	33
47. A ligação telefónica à Rede vinti4 é da responsabilidade do comerciante?	34
48. Que cuidados o comerciante deve ter com o equipamento durante a vigência do contrato?	34
49. Qual o período de duração do contrato de aceitação?	34
50. Ambas as partes podem resolver o contrato de aceitação?	35
51. Quais os encargos e as vantagens de um comerciante que aceite pagamentos com cartão bancário?	35
Capítulo VIII. Dificuldades na utilização dos cartões	37
52. Mesmo com provisão na conta é possível que o titular não consiga efectuar um pagamento?	37
53. Que outras razões podem levar o sistema a recusar o pagamento?	37
Capítulo IX. Dúvidas relativas ao pagamento do saldo de cartão de crédito	39
54. Como é feito o pagamento do saldo que consta do extracto mensal do cartão de crédito?	39
55. O que acontece se o titular não aprovisionar a sua conta de depósito à ordem e a conta-cartão não tiver saldo suficiente para liquidar as dívidas?	40
56. Qual o montante mínimo a pagar do saldo em dívida no cartão de crédito?	40

57. Na eventualidade de o titular cancelar o cartão, o que acontece ao valor em dívida?	40
58. O que acontece à dívida do titular do cartão de crédito no caso de morte?	40
A história do cartão	41
Diagrama de um cartão de marca internacional	47
Diagrama de um cartão de marca nacional	48
Glossário	49
Legislação em vigor sobre cartões bancários	53
Referência Bibliográfica	53