



Perguntas Frequentes - Cartões

Tipos de cartões

1. Quais as categorias de cartões de pagamento que existem?
2. O que são os cartões de débito?
3. O que são os cartões de crédito?
4. O que são os cartões pré-pagos?
5. O que são os cartões de débito diferido?
6. O que são cartões puros ou simples e cartões duais ou mistos?
7. O que é uma marca de pagamento?
8. O que é um cartão multimarca?

Emissão

1. O meu prestador de serviços de pagamento é obrigado a conceder-me cartões?
2. O emitente do cartão pode decidir não renovar o meu cartão?
3. O que faço se receber um cartão que não pedi?

Utilização

1. É obrigatório aceitar pagamentos através de cartão?
2. Qual a ordem pela qual as marcas de pagamento surgem no terminal de pagamento automático (TPA)?
3. O comerciante pode alterar a ordem pela qual as marcas de pagamento surgem no terminal de pagamento automático (TPA)?
4. Os cartões duais ou mistos permitem realizar pagamentos a débito nos terminais de pagamento automático?
5. O que são as taxas de serviço ao comerciante (TSC)?
6. O que é a taxa de intercâmbio?
7. O que é um cartão de pagamento com a tecnologia de leitura por proximidade (contactless)?
8. É sempre possível fazer pagamentos contactless?
9. Existem limites para a realização de pagamentos contactless sem a introdução do código secreto (PIN) do meu cartão?

Segurança

1. Como é que o utilizador pode autenticar as operações com cartões de pagamento?
2. Quais são os principais cuidados que o titular de cartão deve ter na sua utilização?
3. O que devo fazer em caso de perda, roubo ou apropriação indevida do meu cartão, ou se suspeitar que ele foi clonado ou falsificado?
4. Posso ser responsabilizado pela utilização de um cartão extraviado, furtado ou indevidamente apropriado?
5. Quais são os cuidados que os comerciantes devem ter na utilização deste instrumento de pagamento?

Tipos de cartões

1. Quais as categorias de cartões de pagamento que existem?

Os cartões são instrumentos de pagamento que podem ser classificados em três categorias, consoante a função principal que desempenham e a forma como os fundos são movimentados: Cartões de débito; Cartões de crédito; e Cartões pré-pago.

2. O que são os cartões de débito?

Os cartões de débito permitem ao seu titular efetuar um conjunto de operações na sua conta de pagamento (por exemplo, conta à ordem), de entre as quais se destacam os levantamentos de numerário, pagamentos, consultas e, dependendo da rede de Caixas Automáticas utilizada e das marcas de pagamento do cartão, transferências. Por norma, quando o cartão é utilizado para a realização de operações nacionais, o valor em causa é subtraído imediatamente ao saldo da conta de pagamento associada.

3. O que são os cartões de crédito?

Os cartões de crédito permitem fazer pagamentos através de uma linha de crédito (plafond) previamente contratada com o prestador de serviços de pagamento

emite. A data-limite para o pagamento do montante utilizado e a modalidade de pagamento são acordadas previamente entre o cliente e o prestador de serviços de pagamento (tipicamente, o banco). Se o cliente optar por pagar a totalidade do montante utilizado até à data-limite definida no contrato, não fica sujeito ao pagamento de juros. Caso contrário, são aplicados juros ao montante não pago, nos termos das condições contratualizadas.

4. O que são os cartões pré-pagos?

Os cartões pré-pagos permitem, por norma, efetuar as mesmas operações que os cartões de débito. Têm, no entanto, a particularidade de não ser necessário a sua associação a uma conta de pagamento. O montante disponível no cartão é entregue antecipadamente pelo titular à entidade emitente do cartão. Quando estes cartões são utilizados, o valor correspondente à operação realizada é subtraído ao respetivo saldo.

5. O que são os cartões de débito diferido?

Os cartões de débito diferido são um subtipo de cartões de crédito. Estes cartões estão associados a uma conta de pagamento e permitem realizar pagamentos de bens e serviços sem que se verifique um débito imediato na referida conta. Os valores são posteriormente debitados, em data acordada entre o cliente e o prestador de serviços de pagamento, não havendo lugar ao pagamento de juros. Consulte a nota de esclarecimento do Banco de Portugal sobre cartões de débito diferido em 31 de agosto de 2012.

6. O que são cartões puros ou simples e cartões duais ou mistos?

Os cartões que apresentam uma única função (débito, crédito ou pré-pago) são cartões puros ou simples. Os cartões que combinam funções de débito e de crédito denominam-se cartões duais ou mistos.

7. O que é uma marca de pagamento?

A marca de pagamento corresponde a uma firma física ou digital, um termo, um sinal, um símbolo ou uma combinação destes, suscetível de identificar o sistema de pagamento com cartões no qual as operações de pagamento são efetuadas. Existem marcas de pagamento para identificar os sistemas de pagamento nos quais são efetuadas as operações a débito (por exemplo, Multibanco, Visa Electron e Maestro) e os sistemas de pagamento através dos quais são efetuadas as operações a crédito (por exemplo, Visa, MasterCard e American Express).

8. O que é um cartão multimarca?

O cartão multimarca é um cartão que integra duas ou mais marcas de pagamento. Os clientes podem solicitar ao seu prestador de serviços de pagamento a inclusão num cartão de pagamento de diferentes marcas de pagamento, desde que o prestador de serviços de pagamento preste esse serviço. Antes da celebração do contrato de utilização de cartão, o prestador de serviços de pagamento deve informar o cliente sobre as marcas de pagamento que disponibiliza e as suas características (designadamente, sobre as respetivas funcionalidades, custos e segurança).

Emissão

1. O meu prestador de serviços de pagamento é obrigado a conceder-me cartões?

Os prestadores de serviços de pagamento não estão obrigados a conceder cartões aos seus clientes e são livres de definir os critérios de atribuição dos cartões que os clientes lhes solicitem. No entanto, nos casos em que os clientes sejam titulares de uma conta de serviços mínimos bancários, os prestadores de serviços de pagamento devem disponibilizar-lhes um cartão de débito para movimentar essa conta.

2. O emitente do cartão pode decidir não renovar o meu cartão?

De acordo com o princípio da liberdade contratual, os prestadores de serviços de pagamento, emitentes de cartões, são livres de decidir se querem emitir ou renovar o cartão bancário de determinado cliente. Do mesmo modo, os clientes são livres de aceitar ou recusar as propostas apresentadas pelos emitentes de cartões relativamente aos cartões que emitem. Convém, contudo, salientar que constituindo a decisão de não renovação uma alteração contratual, os emitentes dos cartões estão obrigados a comunicá-la aos respetivos titulares o mais tardar dois meses antes da data proposta para a sua aplicação.

3. O que faço se receber um cartão que não pedi?

Os prestadores de serviços de pagamento não podem enviar cartões não solicitados, a menos que se trate da renovação de um cartão em utilização pelo cliente.

Utilização

1. É obrigatório aceitar pagamentos através de cartão?

Não. Ninguém é obrigado a aceitar cartões como forma de pagamento de qualquer bem ou serviço. Em Portugal, só as notas e moedas de euro têm curso legal (para mais informações sobre o curso legal das notas e moedas de euro, consulte as respetivas perguntas frequentes).

2. Qual a ordem pela qual as marcas de pagamento surgem no terminal de pagamento automático (TPA)?

Em regra, as marcas de pagamento são apresentadas no visor do TPA pela ordem definida aquando da emissão do cartão de pagamento. Assim, se o cliente utilizar, por exemplo, um cartão de débito que integra, em primeiro lugar, uma marca de pagamento internacional (por exemplo, Visa Electron ou Maestro) e, em segundo lugar, a marca de pagamento nacional (Multibanco), as marcas surgem no visor do TPA de acordo com essa ordem.

3. O comerciante pode alterar a ordem pela qual as marcas de pagamento surgem no terminal de pagamento automático (TPA)?

Sim. Os comerciantes podem instalar mecanismos automáticos nos TPA que permitam alterar a ordem pela qual as marcas são apresentadas ao cliente. Porém, esses mecanismos não podem impedir o titular do cartão de escolher a marca de pagamento para cada pagamento específico, desde que as marcas existentes no cartão sejam aceites pelo comerciante. A opção pela marca a usar cabe sempre ao titular do cartão.

4. Os cartões duais ou mistos permitem realizar pagamentos a débito nos terminais de pagamento automático?

Os cartões duais ou mistos são cartões que incorporam funções de crédito e de débito. Estes cartões permitem realizar operações de pagamento a débito na conta de depósito associada, nos mesmos termos que os cartões de débito simples, e operações de pagamento a crédito, em moldes idênticos aos dos cartões de crédito simples. Quando o cliente utiliza um cartão dual ou misto, pode escolher nos terminais de pagamento automático (TPA) a marca de pagamento associada à função de débito (por exemplo, Visa Electron, Maestro ou Multibanco), no caso de pretender que o montante da operação seja imediatamente debitado da sua conta de depósito à ordem, ou a marca de pagamento associada à função de crédito (por exemplo, Visa ou MasterCard), se pretender utilizar o limite (plafond) de crédito associado ao cartão. Em Portugal, alguns cartões de crédito permitem ainda realizar operações a débito em caixas automáticos (levantamento de numerário, pagamento de serviços e transferências bancárias), mas não podem ser utilizados nos TPA para fazer pagamentos por débito na conta de depósitos à ordem.

5. O que são as taxas de serviço ao comerciante (TSC)?

As TSC são comissões cobradas aos beneficiários de operações de pagamento (em regra, os comerciantes) pelos respetivos prestadores de serviços de pagamento, por cada transação realizada com cartão nos terminais de pagamento automático (TPA). Normalmente, a TSC corresponde a uma percentagem do valor da transação. As TSC constituem uma forma de remunerar o prestador de serviços de pagamento, com quem o beneficiário de operações de pagamento celebra um contrato de utilização de TPA, pela aceitação das marcas de pagamento e pela garantia de que os fundos serão recebidos pelo beneficiário. A TSC incorpora no seu valor a taxa de intercâmbio.

6. O que é a taxa de intercâmbio?

A taxa de intercâmbio corresponde a um encargo pago pelo prestador de serviços de pagamento adquirente ao emitente do cartão utilizado na operação, por cada pagamento efetuado. A taxa de intercâmbio é uma componente da TSC e, caso os titulares dos cartões sejam consumidores, o seu valor está limitado por lei [Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2015, relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões]. Presentemente, em Portugal, nas operações de pagamento baseadas em cartão de débito, a taxa de intercâmbio não pode ser superior a 0,2% do valor da operação. Nas operações baseadas em cartão de crédito, essa taxa não pode ser superior a 0,3% do valor da operação.

7. O que é um cartão de pagamento com a tecnologia de leitura por proximidade (contactless)?

É um tipo de cartão bancário que incorpora uma tecnologia que permite ao seu titular iniciar uma operação de pagamento através da aproximação do cartão, a curta distância (tipicamente, menos de 4 cm), de um terminal de pagamento automático (TPA) que disponha da mesma tecnologia. Os cartões e os TPA preparados para efetuar pagamentos utilizando a tecnologia contactless são identificados com o seguinte símbolo: Esta tecnologia encontra-se incorporada em cartões de pagamento, mas pode também estar disponível noutros dispositivos móveis, nomeadamente, em telemóveis, relógios, pulseiras, entre outros.

8. É sempre possível fazer pagamentos contactless?

A realização de pagamentos contactless é possível se, além do cartão ter ativada a tecnologia de leitura por proximidade, o terminal de pagamento automático (TPA) também estiver preparado para este tipo de operação. Nestas circunstâncias, basta que o titular de cartão com tecnologia contactless a ative para que possa realizar operações deste tipo. A ativação da tecnologia contactless ocorre logo que o cliente utilize, pela primeira vez, o cartão num caixa automático, ou efetue um primeiro pagamento num TPA, introduzindo o cartão e digitando o PIN associado.

9. Existem limites para a realização de pagamentos contactless sem a introdução do código secreto (PIN) do meu cartão?

A realização de pagamentos contactless sem a introdução do PIN é limitada pela entidade emitente do cartão: (i) a um valor máximo por pagamento (tipicamente operações de baixo valor) e (ii) a um montante ou número global de transações contactless sucessivas. Em regra, o titular do cartão apenas pode efetuar um pagamento contactless, ou seja, sem introduzir o cartão no TPA e sem inserir o PIN associado, se o valor da transação for inferior a 50 euros e se o número ou o valor global de transações contactless sucessivas for, no máximo, 150 euros ou 5 transações (a entidade que emite o cartão pode definir limites inferiores a estes). Ocasionalmente, e como medida de segurança adicional, pode ser solicitada a inserção do PIN do cartão mesmo que respeitados os limites definidos pela entidade emitente. A entidade emitente deve informar o cliente sobre as condições de utilização do cartão contactless, nomeadamente sobre os limites aplicáveis à sua utilização sem a digitação do

PIN associado ao cartão.

Segurança

1. Como é que o utilizador pode autenticar as operações com cartões de pagamento?

Independentemente das operações com cartões serem efetuadas em pontos de venda ou remotamente, o utilizador terá, por norma, de autenticar a operação de pagamento. As operações em pontos de venda ou em caixas automáticos são, por norma, autenticadas pelo titular do cartão com a introdução de um código secreto (código pessoal ou PIN – Personal Identification Number). Este código é pessoal e intransmissível e deverá ser memorizado pelo titular, não devendo, em qualquer circunstância, ser comunicado a terceiros. No caso de um pagamento ser efetuado através de tecnologia contactless, pode não ser requerida a introdução de um código PIN (para mais detalhe, ver resposta à pergunta frequente número 7 do capítulo Utilização). Nas compras à distância, é solicitado o número do cartão, a data de validade e os três dígitos de segurança que constam do verso do mesmo.

2. Quais são os principais cuidados que o titular de cartão deve ter na sua utilização?

O titular do cartão de pagamento deverá observar um conjunto de boas práticas na utilização do cartão, tanto em contexto de utilização remota como presencial, a fim de promover a segurança deste instrumento de pagamento. As boas práticas podem ser consultadas nos seguintes documentos: Boas práticas para titulares de cartões de pagamento Boas práticas para titulares de cartões de pagamento para pagamentos na Internet

3. O que devo fazer em caso de perda, roubo ou apropriação indevida do meu cartão, ou se suspeitar que ele foi clonado ou falsificado?

Seja qual for a situação, deve notificar de imediato o prestador de serviços de pagamento emissor do cartão, ou a entidade designada por este último, adotando os procedimentos que, para o efeito, devem constar do contrato (e que por vezes também são indicados nos extratos do cartão ou da conta bancária associada). Para saber como agir, é conveniente conhecer os procedimentos e informações comunicados através do contrato e estar capaz de, em qualquer altura, indicar o número do cartão. Em caso de perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do seu cartão bancário, deverá utilizar estes contactos para comunicar tal facto ao emissor do cartão.

4. Posso ser responsabilizado pela utilização de um cartão extraviado, furtado ou indevidamente apropriado?

Ressalvados os casos de dolo e negligência grosseira, o titular não pode ser responsabilizado por utilizações do cartão depois de ter notificado o respetivo emissor do seu extraviado, furto ou apropriação indevida. Relativamente às operações não autorizadas resultantes do extraviado, furto ou apropriação indevida de um cartão, efetuadas antes da notificação ao emissor do cartão (ou a entidade designada por este último), o titular do cartão suporta as perdas relativas a essas operações dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao cartão, até ao máximo de €50. No caso de o titular do cartão não respeitar as condições que regem a emissão e utilização do cartão ou não comunicar, injustificadamente, ao prestador de serviços de pagamento situações de perda, roubo ou apropriação abusiva do cartão, o titular do cartão suporta todas as perdas resultantes de operações de pagamento não autorizadas.

5. Quais são os cuidados que os comerciantes devem ter na utilização deste instrumento de pagamento?

Os comerciantes devem observar um conjunto de boas práticas na aceitação do cartão, tanto em contexto de utilização remota como presencial, a fim de promover a segurança deste instrumento. As boas práticas podem ser consultadas nos seguintes documentos: Boas práticas para comerciantes Boas práticas para aceitantes e emissores de cartões de pagamento para pagamentos na Internet