

CARTÕES DE PAGAMENTO

Boas Práticas | Titulares de cartões

O presente documento dá a conhecer um conjunto de Boas Práticas que os titulares de cartões de pagamento deverão seguir, a fim de promover a sua utilização adequada e segura.

Na adesão ao cartão

- Antes de contratar um cartão de pagamento, leia cuidadosamente as Condições Gerais e Específicas de Utilização do cartão (CGU), bem como as características do produto descritas na Ficha de Informação Normalizada (FIN¹), caso aplicável, por exemplo, na contratação de cartões de crédito;
- Verifique junto do emitente² se o cartão que está a contratar combina mais do que uma função (débito e crédito) e, em caso afirmativo, solicite esclarecimentos sobre as circunstâncias em que essas funções podem ser utilizadas;
- Caso persistam dúvidas ou necessite de mais informação, nomeadamente sobre o funcionamento do cartão, as funcionalidades disponíveis, os cuidados a ter ou os encargos associados ao cartão, solicite tais esclarecimentos diretamente ao emitente do cartão.

Na receção do cartão e do PIN

- Assine o cartão no verso, após a sua receção. O cartão é um instrumento de pagamento pessoal e intransmissível, que só pode ser utilizado pelo próprio titular;
- Comunique de imediato ao emitente a não receção do cartão, do PIN³ ou do extrato de conta no prazo previsto;
- Memorize o seu PIN e destrua o envelope com o registo do mesmo. O PIN é um código pessoal e intransmissível, que em circunstância alguma deve ser divulgado;
- Para sua comodidade e facilidade de memorização, altere o seu PIN em qualquer Caixa Automática (CA), mas evite conjugações de quatro dígitos de fácil apropriação (como por exemplo, o ano de nascimento ou o dia e o mês de aniversário);
- Nunca escreva o PIN no próprio cartão, nem em qualquer outro suporte que tenha junto do mesmo.

Na utilização do cartão

- Mantenha o seu cartão em bom estado de conservação e evite colocá-lo junto de aparelhos eletrónicos (telemóveis, etc.), fontes de calor ou superfícies magnéticas (carteiras com fechos com íman, etc.), pois poderão danificar a informação constante no cartão, dificultando a sua correta utilização;
- No caso de cartões de crédito, não utilize o cartão para além do limite de crédito definido e comunicado pelo emitente. Sempre que pretenda alterar o limite de crédito concedido, solicite ao emitente a sua alteração, com carácter temporário ou definitivo;

- No caso excepcional de ter ultrapassado o limite de crédito, deverá regularizar de imediato a situação, dado que poderá incorrer no pagamento de encargos, os quais devem estar explicitados nas CGU e no Preçário do emitente.

Utilização do Caixa Automático – CA

- Certifique-se de que o CA apresenta um aspeto normal, sem sinais visíveis de alteração ou danos físicos, nomeadamente no local de inserção do cartão. Em caso de dúvida, não utilize esse equipamento;
- Garanta sempre que a marcação do PIN é feita em devidas condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros;
- Contacte de imediato o emitente sempre que, em caso de captura do cartão, não seja apresentado o motivo da captura ou este lhe suscite dúvidas;
- Os talões dos CA são uma forma tradicional de confirmar a realização de transferências. Caso seja o beneficiário de uma transferência realizada por terceiros em CA, confirme que o recibo que lhe é entregue é o que é emitido pelo CA e que a data, a hora, o valor e o NIB/IBAN de destino são os esperados.

Utilização do Terminal de Pagamento Automático – TPA (transações comerciais)

- Certifique-se de que o TPA apresenta um aspeto normal, sem sinais visíveis de alteração ou danos físicos. Em caso de dúvida, não utilize esse equipamento;
- Não entregue o seu cartão ao funcionário do estabelecimento: a introdução do cartão no TPA deve ser exclusivamente realizada pelo respetivo titular;
- Ao utilizar o seu cartão num TPA, confirme sempre se o valor que surge no visor do TPA corresponde ao preço do bem ou do serviço que está a adquirir, antes de digitar o PIN;
- Garanta sempre que a marcação do PIN é feita em devidas condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros;
- No caso de TPA com tecnologia *contactless*, aproxime o cartão *contactless*⁴ do leitor após a validação do valor da operação no visor e, quando solicitado, digite o PIN. Dê preferência a este tipo de pagamentos, mais rápidos, simples e cómodos e igualmente seguros. Tome nota de que, para conseguir realizar pagamentos com recurso à tecnologia *contactless*, quer o seu cartão, quer o TPA terão de ter a tecnologia incorporada e ativa.
- Garanta que a operação não é repetida sem que o TPA apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou malsucedida, eventualmente suportada em talão comprovativo;

- Nunca perca o seu cartão de vista quando efetua um pagamento;
- Exija sempre um comprovativo do pagamento;
- Certifique-se sempre de que o cartão e a cópia do talão de pagamento lhe são devolvidos;
- Guarde as cópias dos talões de pagamento até à consulta do extrato e evite abandoná-los no local da compra ou noutra local público;
- Compare os talões de pagamento com os valores apresentados no extrato de conta e contacte de imediato o emitente do cartão, caso detete divergências no extrato (por exemplo, uma transação incorreta ou não realizada por si);
- Apresente um documento de identificação válido ao funcionário do estabelecimento, se tal for solicitado (em conformidade com as CGU). Trata-se de uma medida de segurança a favor dos legítimos titulares dos cartões, para dificultar a utilização abusiva por terceiros que eventualmente se tenham apropriado do cartão;
- Aguarde, caso o funcionário do estabelecimento comercial tenha de efetuar diligências adicionais a fim de confirmar que o pagamento está autorizado. Tal procedimento não tem qualquer relação com a disponibilidade de crédito do cartão/existência de saldo ou com a sua idoneidade. Trata-se de uma regra de segurança da qual todos os intervenientes beneficiam.

Utilização da Internet

- Antes de realizar pagamentos na Internet, consulte o documento “Pagamentos na Internet – Titulares de Cartões de Pagamento” disponível no sítio do Banco de Portugal⁵;
- Informe-se junto do emitente do cartão para perceber quais os requisitos para realizar operações com cartão na Internet, nomeadamente quais as regras de autenticação forte do cliente aplicáveis⁶.

Na expiração do cartão

- Tenha atenção à data de validade do cartão e às orientações do emitente relativamente ao destino a dar ao cartão fora de validade. Em regra, quando o cartão atingir a data de validade, deverá destruí-lo, inutilizando a banda magnética, o painel da assinatura, o código CVV2⁷, o *chip*⁸/EMV⁹ e o próprio número do cartão.

Outros cuidados a ter

- Leia atentamente toda a correspondência que o emitente do seu cartão lhe remete, designadamente o seu extrato de conta, a fim de conferir as operações realizadas e detetar eventuais operações que não tenham sido autorizadas por si;
- Comunique de imediato ao emitente do seu cartão a perda, o roubo, o furto ou a apropriação abusiva e qualquer utilização não autorizada do seu cartão de pagamento. Em simultâneo, poderá apresentar queixa junto dos órgãos de polícia criminal (Polícia Judiciária, Polícia de Segurança Pública ou Guarda Nacional Republicana). Caso se

encontre no estrangeiro, esta participação poderá ser dirigida ao Sistema de Pagamentos Internacional a que o cartão pertença (por exemplo, Visa, MasterCard, American Express), através dos contactos que terão sido indicados pelo emitente do cartão ou utilizando os contactos divulgados para o efeito no sítio do Banco de Portugal¹⁰;

- Não divulgue dados sensíveis do cartão de pagamento (por exemplo, PIN, data de validade, número de cartão e CVV2), mesmo que aparentemente solicitados por uma fonte legítima), a menos que tal seja imprescindível para a realização do pagamento e sempre em sítios da Internet que lhe ofereçam segurança. Se receber um email ou uma mensagem, alegadamente remetida pelo emitente, a solicitar-lhe esta informação, nunca disponibilize a mesma, uma vez que esta informação nunca lhe será solicitada pelo emitente desta forma e tratar-se-á de uma tentativa de fraude;
- Comunique ao emitente do seu cartão qualquer erro ou anomalia na gestão da sua conta e do cartão;
- Em caso de emergência, e de forma a facilitar o contacto com o emitente, tenha sempre acessível, em local seguro, mas sempre separado do cartão, o registo do número e a data de validade do cartão, bem como os contactos de urgência do emitente do cartão.

Notas

1 A Ficha de Informação Normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores é um documento que as instituições devem disponibilizar aos clientes na apresentação de uma proposta de crédito ou previamente à celebração do contrato, que resume as principais características do contrato e os compromissos que o cliente vai assumir.

2 Prestador de serviços de pagamento autorizado a emitir cartões de pagamento.

3 *Personal Identification Number*, também denominado Código Pessoal Secreto ou número de identificação pessoal.

4. Os cartões de pagamento podem incluir tecnologia *contactless*, que permite efetuar pagamentos por aproximação aos Terminais de Pagamento Automático que dispõem dessa tecnologia. A principal vantagem desta tecnologia é a rapidez no processamento da operação, obedecendo a regras específicas, e com toda a segurança. Para mais informação sobre a tecnologia *contactless*, consulte o sítio institucional do Banco de Portugal, em <https://www.bportugal.pt/page/pagamentos-contactless-sabe-o-que-sao>.

5 <https://www.bportugal.pt/page/sistemas-de-pagamentos-boas-praticas>.

6 Saiba mais sobre autenticação forte do cliente em <https://www.bportugal.pt/page/autenticacao-forte?mlid=3417>.

7 O código que, em regra, se encontra inscrito no verso do cartão e pode ser solicitado por alguns comerciantes para a realização de operações à distância. Não obstante, este código, por si só, não será suficiente para efetuar transações com cartão no comércio eletrónico, pelo que deverá informar-se com o emitente do cartão sobre os mecanismos de autenticação forte que este disponibiliza. Poderá consultar mais informações sobre este tema no sítio do Banco de Portugal em: <https://www.bportugal.pt/page/autenticacao-forte?mlid=3417>.

8 Os cartões *Chip/EMV* são cartões de pagamento que incorporam a tecnologia *Chip/EMV* certificada conforme o Protocolo *EMV*. Este Protocolo consiste num conjunto de especificações, cujo objetivo é manter e expandir as funcionalidades atualmente existentes nos cartões, num quadro de reforço da segurança de utilização e standardização da emissão e aceitação de cartões.

9 Abreviatura correspondente ao facto de se tratar de especificações definidas pela *Europay, MasterCard e Visa (EMV)*.

10 <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/contactosdosemissorescartoes.pdf>