



CARTÕES DE PAGAMENTO

Boas Práticas | Titulares de cartões

O incremento da utilização de cartões de pagamento em Portugal conduziu, nos últimos anos, à sua indiscutível afirmação como o instrumento de pagamento eletrónico mais usado para a aquisição de bens e serviços.

O presente documento dá a conhecer um conjunto de Boas Práticas que os titulares deverão observar na utilização de cartões de pagamento, 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 fun-

ção (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 (multibanco ou rede privativa)

- 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 do cartão sempre que, em caso de captura, 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 recetor de uma transferência realizada presencialmente 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 terminal de pagamento automático apresenta um aspeto normal, sem sinais visíveis de alteração ou danos físicos. Em caso de dúvida, não utilize esse equipamento;
- 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 adquirido, antes de digitar o PIN ou assinar o respetivo talão;
- 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, com ou sem introdução do cartão no TPA;
- Garanta que a operação não é repetida sem que o TPA apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida, 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 receção 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 tenha de efetuar diligências a fim de realizar um pedido de autorização. 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 *site* do Banco de Portugal⁵.

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 validação,

deverá destruí-lo, inutilizando a banda magnética, o painel da assinatura, o código CVV2⁶, o *chip*⁷/EMV⁸ 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 e/ou às autoridades públicas competentes, a perda, o roubo ou a apropriação abusiva e qualquer utilização não autorizada do seu cartão de pagamento. Caso se encontre no estrangeiro, esta participação poderá ser dirigida ao Sistema de Pagamentos Internacional a que o cartão pertença (por exemplo, Visa, MasterCard, Diners Club, American Express), através dos contactos que terão sido indicados pelo emitente do cartão ou utilizando os contactos divulgados para o efeito no *site* do Banco de Portugal⁹;

- 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 (por exemplo, mensagens de Internet identificadas com instituições financeiras). Esta informação nunca é solicitada pelo emitente;
- 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 pagamentos 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.

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

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ Abreviatura correspondente ao facto de se tratar de especificações definidas pela *Europay, MasterCard e Visa (EMV)*.

⁹ <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/contactosdosemissorescartoes.pdf>