



BANCO CENTRAL DO BRASIL



Cartilha
Cartão de crédito



O uso do cartão vem crescendo ao longo dos anos, acompanhando o aumento da renda e os avanços em geral conquistados pela sociedade brasileira. Facilidade, segurança e ampliação das possibilidades de compras são pontos que agradam à população na hora de efetuar seus pagamentos com o cartão.

Para tornar as regras mais claras na prestação desse serviço, o Conselho Monetário Nacional (CMN) decidiu, em 25 de novembro de 2010, pela edição da Resolução nº 3.919, que, entre outras mudanças, padroniza a cobrança de tarifas sobre cartões de crédito. Assim, a partir de 1º de junho de 2011, com a entrada em vigor dessas novas regras para uso do cartão de crédito, só poderão ser cobradas cinco tarifas referentes à prestação de serviços de cartão de crédito. As regras sobre o pagamento mínimo da fatura também mudam e, a partir dessa data, o pagamento mensal não poderá ser inferior a 15% do valor total da fatura.

Como você precisa estar bem informado sobre essas alterações, o Banco Central do Brasil (BCB) elaborou esta cartilha, que irá ajudá-lo a conhecer melhor o tema.

1) O que é cartão de crédito básico?

É o cartão de crédito exclusivo para o pagamento de compras, contas ou serviços. O preço da anuidade para sua utilização deve ser o menor preço cobrado pela emissora entre todos os cartões por ela oferecidos. As instituições financeiras, no processo de negociação com os clientes, estão obrigadas a oferecer o cartão básico, que pode ser nacional e/ou internacional. Esse cartão não pode ser associado a programas de benefícios e/ou recompensas.

2) Existe outro tipo de cartão?

Sim. O cartão de crédito que, além de permitir o pagamento de compras, está associado a programas de benefícios e recompensas, é definido como cartão diferenciado. O preço da anuidade do cartão diferenciado deve abranger, além da utilização do cartão para o pagamento de compras, também a participação do usuário nos programas de benefícios e recompensas associados ao cartão. É opção do cliente a contratação de cartão básico ou de cartão diferenciado, observando que os cartões básicos terão as menores tarifas de anuidade dentre todos os cartões ofertados pelos emissores.

3) Quais tarifas podem ser cobradas pela emissora do cartão de crédito?

É admitida a cobrança de cinco tarifas, válidas tanto para os cartões básicos quanto para os diferenciados. São elas:

- a. anuidade;
- b. para emissão de 2ª via do cartão;
- c. para retirada em espécie na função saque;
- d. no uso do cartão para pagamento de contas; e
- e. no caso de pedido de avaliação emergencial do limite de crédito.

4) A limitação do número de tarifas a cinco já está valendo para todos os cartões de crédito?

Não. Essa limitação será obrigatória para os cartões de crédito que forem emitidos a partir de 1º/6/2011. Para quem já tem cartão de crédito hoje ou adquirir um até 31/5/2011, as cinco tarifas admitidas passam a valer a partir de 1º/6/2012. Esses prazos valem também para as regras sobre cartão básico e cartão diferenciado.

5) O que deve constar na fatura do cartão de crédito?

Além das tarifas, a fatura deve ter informações, pelo menos, a respeito dos seguintes itens:

- a. limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;
- b. gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados;
- c. identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;
- d. valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma separada de acordo com os tipos de operações realizadas com o cartão;
- e. valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte, no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura; e
- f. Custo Efetivo Total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

6) Qual é o valor mínimo exigido para pagamento da fatura?

Com o objetivo de diminuir o risco de superendividamento, o Conselho Monetário Nacional determinou que, a partir de 1º/6/2011, o valor mínimo da fatura de cartão de crédito a ser pago mensalmente não pode ser inferior a 15% do valor total da fatura.

A partir de 1º/12/2011, o valor do pagamento mínimo sobe para 20% do valor total da fatura.

7) O que acontece no caso do pagamento do valor mínimo da fatura ou de apenas parte do valor total?

O contrato firmado entre o cliente e a instituição emissora de cartão de crédito deve prever os procedimentos a serem adotados nessas situações. É usual a previsão de contratação automática de operação de crédito em valor correspondente ao saldo não liquidado. As operações de crédito estão sujeitas à incidência de encargos financeiros.

8) Quais são os encargos financeiros incidentes na operação de crédito decorrente do não pagamento do valor total da fatura do cartão de crédito?

Assim como as demais operações de crédito, as operações decorrentes do uso do cartão de crédito estão sujeitas à cobrança de juros. As taxas de juros são livremente pactuadas entre o cliente e a emissora do cartão.

9) A instituição financeira emissora do cartão de crédito pode enviar um cartão sem que tenha sido solicitado?

Não. A regulamentação proíbe a remessa do cartão de crédito sem prévia solicitação.

10) O que deve ser feito em caso de recebimento indevido de um cartão de crédito?

O cartão não deve ser utilizado. O cliente deve entrar em contato com a instituição que emitiu o cartão para registrar a ocorrência e solicitar o seu cancelamento. Essas providências podem ser tomadas nas agências da instituição financeira emissora do cartão de crédito e nos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizados pelos bancos por telefone e/ou pela internet.

Se essas tentativas de solução não funcionarem, é necessário entrar em contato com a ouvidoria da instituição financeira emissora do cartão de crédito. A lista das ouvidorias dos bancos, com os nomes dos ouvidores e contatos das ouvidorias, pode ser obtida no *site* do Banco Central (www.bcb.gov.br), no Perfil Cidadão, Bancos e Ouvidorias dos Bancos.

11) O que fazer ao perceber que está havendo cobrança indevida de tarifas do cartão de crédito?

O cliente deve procurar primeiramente a agência responsável por seu atendimento e buscar a solução do problema com o gerente responsável por sua conta.

Caso não consiga, deve recorrer aos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) disponibilizados pelos bancos por telefone e/ou pela internet.

Se as tentativas de solução pelos canais indicados não funcionarem, o cliente deve entrar em contato com a ouvidoria da instituição emissora do cartão de crédito.

Por fim, caso o cliente não consiga solução, poderá apresentar sua reclamação aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Banco Central, contribuindo, dessa forma, com subsídios para o processo de fiscalização das instituições supervisionadas.

12) Qual a punição para as instituições financeiras emissoras de cartão de crédito no caso de descumprimento da regulamentação?

As instituições financeiras emissoras de cartões de crédito são reguladas pelo Conselho Monetário Nacional e supervisionadas pelo Banco Central, estando sujeitas às sanções previstas na Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Entre as punições possíveis estão, por exemplo, advertência e multa.

13) Como o Banco Central realiza a fiscalização das operações com cartões?

O Banco Central realiza ações de supervisão contínuas, por meio de procedimentos previamente agendados e periódicos, em que um dos módulos de fiscalização diz respeito à avaliação do cumprimento das disposições regulamentares que disciplinam o relacionamento entre instituições financeiras e seus clientes. O foco do Banco Central, no tratamento de denúncias e reclamações recepcionadas, é a verificação do cumprimento das normas específicas de sua competência, para que as instituições supervisionadas atuem em conformidade às leis e à regulamentação.

As operações com cartões de crédito realizadas por instituições financeiras integram ainda o escopo dos trabalhos de fiscalização do grupamento das operações de crédito, tendo em vista o objetivo de se avaliar o risco, imediato ou potencial, que essas operações representam para a situação patrimonial e econômico-financeira da instituição emissora do cartão.

14) Como fazer reclamação no Banco Central?

O Banco Central recebe as reclamações pelos seguintes canais de atendimento:

Atendimento presencial

Na sede do Banco Central, em Brasília, de segunda a sexta, das 8h às 18h. Endereço: Setor Bancário Sul (SBS) – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede.

Nas cidades onde o Banco Central mantém representação, de segunda a sexta, das 9h às 16h. Endereços:

Belém – Boulevard Castilhos França, 708
Centro.

Belo Horizonte – Av. Álvares Cabral, 1.605
Santo Agostinho.

Curitiba – Av. Cândido de Abreu, nº 344
Centro Cívico.

Fortaleza – Av. Heráclito Graça, 273
Centro.

Porto Alegre – Rua 7 de Setembro, 586
Centro.

Recife – Rua da Aurora, 1.259
Santo Amaro.

Rio de Janeiro – Av. Presidente Vargas, 730
Centro.

Salvador – Av. Garibaldi, 1.211
Ondina.

São Paulo – Av. Paulista, 1.804
Bela Vista.

Atendimento por telefone

0800-979-2345, das 8h às 20h, de segunda a sexta.

Atendimento pela internet

Na página do Banco Central (www.bcb.gov.br), acessar: Perfis, Cidadão, Banco Central do Brasil, Atendimento ao Público e Reclamações.

Atendimento por correspondência

Recebimento de correspondência nos endereços relacionados no atendimento presencial.



BANCO CENTRAL DO BRASIL