



Os cadernos de Educação Financeira do Banco Central de São Tomé e Príncipe têm por finalidade exclusiva prestar informação ao público em geral, não se destinando a ser utilizados para dirimir eventuais conflitos emergentes das relações estabelecidas entre as instituições de crédito e sociedades financeiras e os seus clientes.

## INTRODUÇÃO

O presente Caderno tem por objectivo ajudar os consumidores de serviços financeiros a utilizar de forma mais esclarecida os cartões bancários. Aborda os aspectos de funcionamento mais importantes, sempre com a preocupação de evitar complexidades técnicas desnecessárias, e realça os diferentes tipos de utilização possíveis e os cuidados a ter com o seu uso.

Assim, este Caderno destina-se essencialmente aos utilizadores que se situam em qualquer dos dois lados do mercado dos cartões bancários: o lado dos clientes que são titulares de cartões e o lado dos comerciantes que aceitam pagamentos com cartão.

Os clientes relacionam-se com as chamadas entidades emitentes, na maioria bancos, que disponibilizam cartões mediante a assinatura de um contrato de adesão. Os comerciantes relacionam-se com os bancos, com quem estabelecem acordos de aceitação de uma ou mais marcas de cartões.

Ao longo deste Caderno procuram-se esclarecer toda uma série de questões cujo conhecimento pode ser útil para os clientes e os comerciantes que participam no mercado dos cartões bancários.

Como o mercado dos cartões só se desenvolve se houver cada vez mais clientes que utilizem cartões bancários e cada vez mais comerciantes que aceitem cartões bancários, não é possível desenvolver este mercado pensando apenas num dos seus lados. Este é aliás um dos aspectos mais interessantes do mercado dos cartões bancários, que é um mercado com grandes efeitos de rede, ou seja, muito dependente da rede de clientes e comerciantes que o utilizam, bem como da rede de caixas automáticos da dobra24 (ATM) disseminados por cada agência. Para além dos bancos, o funcionamento eficiente do mercado de cartões em São Tomé e Príncipe conta actualmente com a participação de instituição especializada: a sociedade gestora do Sistema de Pagamento Automático (SPAUT), que gere a rede de caixas automáticos dobra24 (ATM) e de terminais de pagamento automático (POS).

Quanto aos terminais de pagamento, convém precisar que há apenas uma rede física de POS em São Tomé e Príncipe, que é a rede Caixas automáticos, e várias redes comerciais que operam com base nessa rede física.

A informação facultada neste Caderno, embora sempre com a preocupação de ser rigorosa, não é de forma alguma exaustiva. Por isso, poderão verificar-se eventuais diferenças entre o texto que se segue, que procura caracterizar a generalidade das situações, e uma ou outra particularidade, que embora susceptível de se verificar na vida real, pode não estar contemplada neste Caderno.

O Caderno é constituído por 38 perguntas e respostas, organizadas em 8 capítulos.

Para facilitar a sua consulta, contém uma Introdução no início, logo a seguir o Índice, à legislação e a regulamentação relevantes sobre esta matéria e um Glossário na parte final.

O Banco Central de São Tomé e Príncipe agradece a todas as pessoas que têm visitado o seu site, que amavelmente se dispuseram a ler o Caderno de Educação Financeira 1.

*ÍNDICE*

## **CAPÍTULO I.**

### **CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DOS CARTÕES BANCÁRIOS**

1. O que é um cartão bancário?
2. Que tipos de cartões bancários existem?
3. Que operações se podem efectuar com cada um dos referidos tipos de cartões?
4. O mesmo cartão pode ser utilizado como um cartão de débito e como um cartão de crédito?
5. Um cartão pode ter mais do que uma marca?
6. Pode existir mais do que um cartão associado à mesma conta?
7. Onde e como pode ser obtido um cartão bancário?
8. O cartão é propriedade do titular?

## **CAPÍTULO II.**

### **CONTRATO DE ADESÃO**

9. Que regras deve conter o contrato para obtenção de um cartão bancário?
10. O que são as condições gerais de utilização do cartão?
11. Quando é que o contrato se considera celebrado?
12. Depois de celebrado, é possível desistir do contrato?
13. Que outros direitos têm o titular do cartão?
14. O que significa activar um cartão bancário?
15. O titular do cartão pode alterar o código secreto (código pessoal ou PIN)?
16. Qual é o prazo de validade do cartão?
17. A entidade emitente pode decidir não renovar o cartão?

## **CAPÍTULO III.**

### **ENCARGOS PARA O TITULAR DO CARTÃO**

18. Que encargos têm o uso de um cartão para o seu titular?

## **CAPÍTULO IV.**

### **LOCAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES**

19. Onde pode ser utilizado o cartão?
20. Qualquer cartão emitido em São Tomé e Príncipe é aceite em qualquer caixa automático (ATM) em S. Tomé e Príncipe e no estrangeiro?
21. Todos os terminais de pagamento automático (POS) irão funcionar do mesmo modo em São Tomé e Príncipe?
22. Pode efectuar compras à distância com o seu cartão bancário (por exemplo, por telefone, carta, e-mail ou Internet)?

## **CAPÍTULO V.**

### **AUTENTICAÇÃO DAS TRANSACÇÕES**

23. Como se processa a autenticação quando se efectua um pagamento com cartão?
24. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?
25. Quando o pagamento é feito com cartão, o comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional?
26. Como podem os comerciantes instalar o equipamento que permita aos seus clientes pagamento com cartão bancário?
27. Quais são os custos e benefícios de um comerciante que aceite pagamento com cartão bancário?

## CAPÍTULO VI.

### EVENTUAIS PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

28. O pagamento é sempre possível com cartão de débito quando a conta tenha provisão?
29. O sistema pode recusar o pagamento por outra razão?
30. Quem está inibido do uso de cheque deixa de poder utilizar o seu cartão?

## CAPÍTULO VII.

### LIMITES NA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

31. Qual é o valor máximo que pode ser utilizado de uma só vez com o cartão?
32. É possível aumentar temporariamente o limite de utilização do cartão?

## CAPÍTULO VIII.

### PRECAUÇÕES HABITUAIS E ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

33. Por que razão deve o titular assinar o cartão?
34. Que cuidado deve o titular ter com o código secreto do seu cartão?
35. Que precaução deve ter o titular ao utilizar o seu cartão?
36. Os cartões têm sempre seguros associados?
37. Qual a responsabilidade do titular decorrente das utilizações devidas a roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?
38. O que deve fazer o titular em caso de roubo, furto, perda falsificação do cartão?

## CAPÍTULO I.

### CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DOS CARTÕES BANCÁRIOS

#### 1. O que é um cartão bancário?

É um instrumento de pagamento, geralmente sob a forma de um cartão de plástico, disponibilizado pela entidade emitente ao titular para que este, através do acesso a uma rede de telecomunicações e com base na conta a que o cartão está associado, adquira bens ou serviços, efectue pagamentos, proceda levantamento de notas e/ou realize outras operações.

#### 2. Que tipos de cartões bancários existem?

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e a forma como os valores são movimentados, dividem-se em três tipos nomeadamente:

- (a) **Cartão de débito** (já se encontra disponível).
- (b) **Cartão de crédito** (Ainda não se encontra disponível).
- (c) **Cartão pré-pago** (Ainda não se encontra disponível).

#### 3. Que operações se podem efectuar com cada um dos referidos tipos de cartões?

Com o **cartão de débito** permite realizar operações a débito na conta de depósitos a que estão associados. Exemplos destas operações são:

- Levantamento de dinheiro
- Consulta de saldos
- Consulta de últimos movimentos
- Consulta de NIB
- Alteração do PIN

- Transferências de dinheiro no mesmo banco e para outras contas noutros bancos no País
- Carregamento de telemóveis
- Compras em estabelecimentos que disponham de terminais de Pagamentos Automáticos “POS”

No caso de a venda ser paga com um cartão de débito “dobra24”, a conta do cliente é debitada pelo valor da venda e a conta do comerciante é creditada pelo valor da venda deduzido da comissão paga pelo comerciante ao acquirer.

O **cartão de crédito** permite efectuar pagamentos ou obter adiantamentos de dinheiro (cash advance) [ver Glossário ] mediante um crédito sem garantias concedido pela entidade emitente sempre que o titular efectua qualquer daquelas operações.

O titular utiliza este cartão na função para a qual foi emitido. Assim, este tipo de cartão caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de crédito. É um cartão que está associada à uma conta-cartão e uma linha de crédito.

O **cartão pré-pago** permite, na maioria dos casos, efectuar as mesmas operações de pagamento ou levantamento de dinheiro que um cartão de débito, mas a partir da redução do montante previamente carregado no cartão.

É um cartão que está associado à um montante pré-pago ou um saldo disponível no próprio cartão, normalmente limitado a determinado valor. Quando é utilizado origina reduções no valor pré-pago ou no saldo disponível.

#### **4. Existem cartões que podem ser utilizados como um cartão de débito e como um cartão de crédito?**

Sim. O cartão que tem mais do que um tipo de utilização é conhecido por cartão dual ou misto.

Dado que a utilização de cada tipo de cartão pode ter encargos diferentes, recomenda-se a leitura atenta das condições gerais de utilização do cartão e também das contas de depósitos à ordem, sobretudo no que respeita à utilização de cada tipo de cartão (**Ainda não existe em São Tomé e Príncipe**).

#### **5. Um cartão pode ter mais do que uma marca?**

Sim. Após a autorização do Banco Central de São Tomé e Príncipe.

Se o cartão puder desempenhar mais do que uma função (por exemplo, crédito e débito), trata-se de um cartão dual ou misto. Mas atenção: um cartão dual ou misto, sempre que for utilizado numa operação, ou está a ser utilizado como cartão de crédito ou como cartão de débito. E pode até acontecer que o mesmo tipo de operação (por exemplo, levantamento de notas) seja efectuado pelo mesmo cartão através da função de débito em São Tomé e Príncipe e através da função de crédito no estrangeiro, ou vice-versa. Tudo depende das funções associadas ao cartão e das operações permitidas nas máquinas dobra24 (ATM e POS) em que é utilizado.

#### **6. Pode existir mais do que um cartão associado à mesma conta?**

Sim. Tudo depende do acordo estabelecido entre o titular e a entidade emitente.

O mesmo titular pode ter vários cartões associados à mesma conta ou contratar a emissão de cartões para titulares diferentes (normalmente dois) no caso de particulares, também conhecidos por titulares adicionais ou utilizadores. No caso de cartões de débito associados à mesma conta de depósitos, a emissão de um cartão por titular da mesma conta depende do número de titulares e das respectivas condições de movimentação. A utilização dos cartões está dependente do saldo da conta de depósitos.

Em contrapartida, os cartões bancários gozam de aceitação generalizada e possibilitam aos seus titulares a utilização em caixas automáticos dobra24 (ATM) e em terminais de pagamento automático (POS).

Existem também cartões (normalmente de crédito) emitidos em nome de empresas. São os chamados cartões “corporate”. Nestes casos, a empresa é titular dos cartões emitidos em seu nome e contrata a

utilização dos mesmos por pessoas singulares (utilizadores ou portadores), normalmente membros dos órgãos sociais ou empregados de maior responsabilidade na hierarquia.

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

Junto das entidades emitentes que são instituições de crédito (os Bancos). Os cartões são emitidos de acordo com um contrato escrito que, de modo geral, assume a forma de um contrato de adesão. Os cartões de débito apenas podem ser emitidos pelas instituições de crédito autorizadas a receber depósitos à ordem “bancos”.

As entidades emitentes não são obrigadas a disponibilizar um cartão bancário a qualquer cliente que o solicite e são livres de definir os critérios que estão na base da apreciação dos pedidos de cartão que os clientes formulem.

#### **8. O cartão é propriedade do titular?**

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

No cartão e nas acções publicitárias, a denominação (nome) ou a sigla da entidade emitente é obrigatória.

## **CAPÍTULO II.**

### **CONTRATO DE ADESÃO**

#### **9. Que regras deve conter o contrato para obtenção de um cartão bancário?**

O contrato deve conter todas as normas que regulam as relações entre a entidade emitente e o titular do cartão, bem como as condições gerais de utilização do cartão [ver Questão 10] podendo constar em anexo as condições susceptíveis de alteração mais frequente.

O contrato deve ser lido completamente e com o devido cuidado.

São contratos obrigatoriamente redigidos em língua portuguesa, de forma clara e facilmente compreensível e com apresentação gráfica que permita a sua leitura por pessoas com acuidade visual média (ou seja, o tamanho da letra não deve dificultar a leitura).

#### **10. O que são as condições gerais de utilização do cartão?**

São os direitos e obrigações, tanto da entidade emitente como do titular, bem como os procedimentos que ambos devem observar de forma a garantir uma adequada utilização do cartão.

#### **11. Quando é que o contrato se considera celebrado?**

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

O código secreto pode ser alterado pelo titular do cartão.

A aceitação pressupõe o conhecimento das condições gerais de utilização e a vontade expressa de agir de acordo com essas condições. Quando se verifica a substituição do cartão por se encontrar danificado ou por ter atingido o prazo de validade, as condições contratuais inicialmente acordadas mantêm-se.

#### **12. Depois de celebrado, é possível desistir do contrato?**

Sim, é um dos direitos do titular.

O titular deve ler atentamente as condições gerais de utilização para conhecer os procedimentos que deve seguir se pretender pôr fim ao contrato em momento posterior (renúncia do contrato).

#### **13. Que outros direitos têm o titular do cartão?**

Entre os direitos do titular sobressai o direito à informação:

- O direito de ser informado, por meio do texto do contrato, acerca de todos os direitos que o contrato e a lei lhe conferem, de todos os deveres que sobre si recaem e de todos os procedimentos de segurança que deverá adoptar;
- O direito de ser devidamente esclarecido acerca das dúvidas que possam surgir, em relação ao conteúdo do contrato;
- O direito de ser informado sobre todas as operações que tenha realizado ou que poderá realizar com o seu cartão.

Além disso:

- Todas as informações sobre taxas de juro, impostos, comissões, portes, despesas de expediente e data-valor (efeitos patrimoniais das operações e serviços bancários) devem ser permanentemente 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 entendimento;
- Nos casos em que as entidades emitentes ofereçam produtos que podem ser solicitados ou adquiridos pela Internet, estão obrigadas a possibilitar a consulta das informações através dos respectivos sítios.

#### **14. O que significa activar um cartão bancário?**

Activar um cartão significa, actuar de forma a fazer com que o cartão esteja em condições de ser utilizado.

#### **15. O titular do cartão pode alterar o código secreto (código pessoal ou PIN)?**

Sim. Se pretender alterar o código secreto deve dirigir-se a um caixa automático dobra24 (ATM) e, dentro da opção destinada para o efeito, utilizar combinações de algarismos (actualmente 4) que não sejam de fácil apropriação (por exemplo, evite o ano de nascimento, o dia e o mês de aniversário ou qualquer outro número que conste de documentos que normalmente estejam juntos ao cartão, como bilhete de identidade ou carta de condução).

Num caixa automático da Rede Dobra24 pode, no máximo, errar o código pessoal duas vezes seguidas.

Se falhar uma terceira vez, a seguir as duas falhas consecutivas anteriores, o cartão será retido pela máquina.

No caso de o seu cartão ter sido retido pela máquina deve contactar a entidade emitente através dos meios colocados à sua disposição para o efeito.

#### **16. Qual é o prazo de validade do cartão?**

Qualquer cartão é emitido com um determinado prazo de validade, normalmente não inferior a um ano. Quando o cartão atingir o fim do prazo de validade, caso a entidade emitente não determine a respectiva devolução, o titular deve destruí-lo antes de o deitar fora, inutilizando definitivamente a banda magnética e a sua assinatura.

Os novos cartões devem ser assinados imediatamente após a sua recepção. Devem ser também confirmados os elementos pessoais nele indicado.

#### **17. A entidade emitente pode decidir não renovar o cartão?**

De acordo com o princípio da liberdade contratual, as entidades emitentes são livres de decidir se querem ou não emitir ou renovar o cartão bancário de determinado titular. Do mesmo modo, os clientes são livres de aceitar ou recusar as propostas apresentadas pelas entidades emitentes relativamente aos cartões que emitem.

## CAPÍTULO III.

### ENCARGOS PARA O TITULAR DO CARTÃO

#### **18. Que encargos têm o uso de um cartão para o seu titular?**

Os encargos variam de acordo com a entidade emitente e devem obrigatoriamente constar das respectivas condições gerais de utilização.

De um modo geral, existe uma anuidade do cartão (comissão anual) e outros encargos. A anuidade é cobrada normalmente numa só prestação, e em cada ano subsequente. A entidade emitente pode isentar certos titulares desta anuidade.

## CAPÍTULO IV.

### LOCAIS DE UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

#### **19. Onde pode ser utilizado o cartão?**

O cartão pode ser utilizado em São Tomé e Príncipe nos seguintes locais:

- (a) Caixas automáticos Rede dobra24 (ATM);
- (b) Terminais de pagamento automático (POS) que irá estar nos estabelecimentos comerciais.

#### **20. Qualquer cartão emitido em São Tomé e Príncipe é aceite em qualquer caixa automático Rede dobra24 (ATM) em S. Tomé e Príncipe e no estrangeiro?**

Em S.Tomé e Príncipe sim, nos caixas automáticos (ATM) da Rede Dobra24.

Fora de S.Tomé e Príncipe não, porque ainda não existe acordo para tal.

Recomenda-se sempre a verificação das marcas que são aceites pela ATM antes da introdução do cartão.

#### **21. Todos os terminais de pagamento automático (POS) irão funcionar do mesmo modo em São Tomé e Príncipe?**

Sim, quando se trata da rede Dobra24.

#### **22. Pode efectuar compras à distância com o seu cartão bancário (exemplo, por telefone, carta, e-mail ou Internet)?**

Não.

## CAPÍTULO V.

### AUTENTICAÇÃO DAS TRANSACÇÕES

#### **23. Como se processa a autenticação quando se efectua um pagamento com cartão?**

Quando se efectua um pagamento com cartão a autenticação é processada da seguinte forma:

- a) O comerciante passa o cartão do cliente na máquina (POS) e digita o valor a pagar;
- b) O titular do cartão confirma o valor e digita o código secreto (PIN); e
- c) O POS emite um talão comprovativo da boa conclusão da transacção.



Na rede Dobra24 (ATM e POS), a utilização do PIN é obrigatória para todos os cartões de débito emitidos em São Tomé e Príncipe.

O comerciante que dispõe de POS pode ainda solicitar um documento de identificação para verificar a identidade do titular do cartão.

#### **24. O comerciante pode recusar-se a aceitar o pagamento com cartão?**

Sim. Os comerciantes não são legalmente obrigados a aceitar pagamentos através de cartões bancários.

No entanto, é de esperar que o façam normalmente, dado que, regra geral, há um compromisso contratual nesse sentido.

#### **25. Quando o pagamento é feito com cartão, o comerciante pode aumentar o preço do bem ou serviço ou cobrar alguma taxa adicional?**

Não. Do ponto de vista legal, em todos os bens e serviços deve estar afixado o respectivo preço de venda ao consumidor. Como regra geral, os contratos de aceitação de cartões não permitem ao comerciante aumentar o preço do bem ou serviço pelo facto do cliente pretender pagar com cartão.

#### **26. Como podem os comerciantes instalar o equipamento que permita aos seus clientes o pagamento com cartão bancário?**

Qualquer empresa, comerciante em nome individual ou profissional liberal pode disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de pagar através de um cartão bancário. Para isso, deverá contactar os seus bancos ou os acquirers e solicitar as condições de aceitação de cartões e de instalação de um terminal de pagamento automático (POS), negociando e assinando os contratos respectivos.

#### **27. Quais são os custos e benefícios de um comerciante que aceite pagamento com cartão bancário?**

Os **custos** são essencialmente de dois tipos:

- (a) o custo pela instalação e manutenção do serviço (designadamente do equipamento); e
- (b) o custo pela realização de cada transacção.

O primeiro pode variar em função da dimensão do negócio, das características dos equipamentos e das comunicações.

O segundo, que é essencialmente determinado pela Taxa de Serviço do Comerciante (TSC), traduz-se numa comissão por cada transacção.

Antes de assinar o contrato, o comerciante deverá solicitar esclarecimentos sobre todos estes aspectos.

Os **benefícios** são essencialmente de dois tipos:

- (a) permitir aos clientes utilizar um meio de pagamento muito cómodo e, desta forma, contribuir para o aumento de vendas; e
- (b) cobrar o valor das vendas ou serviços com toda a rapidez e segurança. A cobrança por meio de cartão permite ainda evitar:
  - (i) dificuldades de trocos;
  - (ii) riscos de não pagamento, no caso de falta de provisão dos cheques;
  - (iii) morosidade dos procedimentos de depósito de dinheiro e cheques; e
  - (iv) perigos de extravio, furto ou roubo de dinheiro e cheques.

## CAPÍTULO VI.

### EVENTUAIS PROBLEMAS NA UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES

#### **28. O pagamento é sempre possível com cartão de débito quando a conta tenha provisão?**

Sim. Mas, o pagamento com cartão pode não ser possível se os sistemas informáticos não estiverem a funcionar em tempo real (real-time ) com a entidade emitente.

A autorização de pagamento é processada por sistemas informáticos ligados em rede, que podem estar temporariamente sem comunicação entre si.

Quando tal acontece, não é possível ter acesso ao saldo da conta do titular no caso dos cartões de débito e a autorização pode ser dada em regime de delegação por sistemas informáticos que possuem limites máximos de autorização.

#### **29. O sistema pode recusar o pagamento por outra razão?**

Sim. Se a recusa ocorrer em terminais diferentes é natural que a banda magnética do cartão esteja deteriorada.

Neste caso, o titular deve contactar a entidade emitente e solicitar a substituição do cartão.

Mas pode acontecer que o terminal não consiga ler o cartão por o leitor estar avariado. O comerciante pode aperceber-se de que algo está mal com o seu terminal se este começar a recusar cartões com frequência.

A entidade emitente pode ainda, por precaução, inibir a utilização do cartão por ter fundado suspeitas de que esteja a ser utilizada uma cópia feita ilegalmente. Trata-se de uma situação pouco frequente mas que deve ser esclarecida, com urgência, junto da entidade emitente.

#### **30. Quem está inibido do uso de cheque deixa de poder utilizar o seu cartão?**

Não. A inibição do uso de cheque diz respeito à utilização do cheque enquanto instrumento de pagamento. No entanto, essa informação poderá ser tomada em consideração pela entidade emitente aquando da decisão de atribuição ou de renovação do cartão bancário.

## CAPÍTULO VII.

### LIMITES NA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

#### **31. Qual é o valor máximo que pode ser utilizado de uma só vez com o cartão?**

Actualmente, por dia, num caixa automático (ATM) da rede Dobra 24, o cartão de débito apenas pode efectuar levantamentos de notas, no valor máximo de três milhões de dobras diário. Sendo, o primeiro levantamento até um milhão e quinhentas mil dobras numa só vez, e a segunda vez, no mesmo valor.

O limite máximo diário para pagamentos nos POS é de cinquenta milhões de dobras. Sendo fixado em vinte e cinco milhões de dobras o limite de pagamento em cada transacção efectuada na rede Dobra24.

Perante uma dificuldade na concretização da operação, o comerciante deverá verificar com mais atenção o próprio cartão e a identidade do titular do cartão.

Se não detectar nada de anormal, poderá contactar a SPAUT.

#### **32. É possível aumentar temporariamente o limite de utilização do cartão?**

Não.

## CAPÍTULO VIII.

### PRECAUÇÕES HABITUAIS E ACTUAÇÃO EM CASO DE EMERGÊNCIA

#### **33. Por que razão deve o titular assinar o cartão?**

O titular deve assinar o cartão por três razões:

- (a) porque assim o prescreve o contrato de adesão;
- (b) porque permite ao comerciante conferir a assinatura do cartão com a assinatura efectuada no talão de compra; e

(c) porque evita que, em caso de extravio ou furto, outra pessoa o assine e reproduza a assinatura nos talões de compra.

Em boa verdade, o comerciante deve sempre verificar se a assinatura que está no cartão confere com aquela que o cliente coloca no talão de compra. Para maior segurança, o comerciante pode sempre exigir um documento de identificação do titular do cartão, o que se recomenda.

Neste caso, o comerciante deve conferir a identidade do titular do cartão e a assinatura do cartão.

#### **34. Que cuidados devem o titular ter com o código secreto do seu cartão?**

O código secreto é pessoal e intransmissível e deverá ser memorizado.

Nunca, em circunstância alguma, o titular deve divulgar o código secreto (código pessoal ou PIN). Por isso, deve destruir o papel em que o código secreto está impresso, depois de o memorizar.

Se, não obstante, o pretender guardar, não deve deixá-lo em lugar visível ou facilmente acessível. Não deve igualmente escrever o código secreto no próprio cartão, nem em qualquer outro documento que tenha junto ao cartão. Em particular, não deve guardar o código secreto na carteira onde tem o cartão.

Guarde sempre o cartão num local seguro, que não seja de fácil acesso a terceiros.

Nunca entregue o cartão a terceiros para o utilizarem por si em compras, realizarem levantamentos ou efectuar quaisquer outras operações.

Em caso algum, não deverá fornecer o cartão e o código secreto a terceiros para facilitar o acto de pagamento (por exemplo, em restaurantes, para evitar ter de se deslocar ao terminal de pagamento).

#### **35. Que precauções devem ter o titular ao utilizar o seu cartão?**

Quando o titular estiver a efectuar um pagamento, nunca deve perder de vista o seu cartão e deve estar atento a que este seja passado num único equipamento.

No momento do pagamento, ao introduzir o código secreto, deve garantir que o faz nas devidas condições de privacidade, protegendo a sua digitação do olhar de terceiros. Ao pagar, após confirmar o valor e digitar o código secreto, não deve permitir que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida.

O titular deve exigir sempre um talão comprovativo da operação realizada e deve guardá-lo até conferir os movimentos efectuados com o extracto que a entidade emitente lhe enviar.

Se detectar movimentos que não realizou, contacte imediatamente a entidade emitente do cartão.

Mantenha o seu cartão em perfeitas condições e evite colocá-lo junto a materiais metálicos (chaves) ou campos magnéticos (carteiras com ímanes) que poderão danificar as informações gravadas na banda magnética, dificultando a sua utilização.

Ao efectuar pagamentos, verifique se o dispositivo que está a utilizar apresenta um aspecto normal e não são visíveis quaisquer alterações ou danificações físicas. Em caso de dúvida não utilize esse equipamento.

#### **36. Os cartões têm sempre seguros associados?**

Não. A entidade emitente pode decidir ou não associar seguros ao cartão.

O titular deve consultar sempre a informação que esta entidade lhe facultar, antes de assinar qualquer contrato.

#### **37. Qual a responsabilidade do titular decorrente das utilizações devidas a roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?**

Depois de ter efectuado a notificação à entidade emitente, o titular não pode ser responsabilizado por utilizações electrónicas indevidas do cartão em caixas automáticos (ATM), ou terminais de pagamento automático (POS).

Leia atentamente o que sobre este assunto conste nas condições gerais de utilização do cartão e esclareça com a entidade emitente todas as dúvidas que possa ter nesta matéria, nomeadamente sobre como e quando cessa efectivamente a sua responsabilidade.

#### **38. O que deve fazer o titular em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão?**

As condições gerais de utilização [ver Questão 10] devem prever a obrigação do titular adoptar todas as medidas adequadas a garantir a segurança do cartão, de modo a não permitir a sua utilização por terceiros.

Por isso, em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão, o titular deve notificar imediatamente a entidade emitente, ou um seu representante, através do número de telefone, email ou de fax indicados para o efeito nas condições gerais e, por vezes, nos extractos do cartão ou da conta bancária associada.

Se não lhe for possível contactar a entidade emitente, contacte a SPAUT (tel. 222 8888).

No caso de telefonar, enviar um email ou fax do estrangeiro, marque o indicativo de chamada internacional (normalmente 00 ou +) seguido do código de São Tomé e Príncipe (239).

Para facilitar a notificação à entidade emitente em caso de roubo, furto, perda ou falsificação, procure ter sempre o número do seu cartão e os números de telefone daquela entidade num local fácil e rapidamente acessível. Quando viajar, nunca se esqueça de levar consigo e guardar separadamente um papel com o número do cartão e os números de telefone da entidade emitente.

## **LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO EM VIGOR**

- Decreto-lei nº.58/2009, de 31 de Dezembro, (institui a SPAUT, S.A. -Sociedade Gestora de Sistemas de Pagamentos Automáticos, S.A.);
- Decreto-lei nº.13/2010, de 28 de Dezembro (estabelece o Sistema Nacional de Pagamentos e os princípios e disposições fundamentais por que se rege a sua organização, funcionamento e controlo);
- Norma de Aplicação Permanente do Banco Central de São Tomé e Príncipe n.º 21/2011, de 15 de Setembro (Máquinas ATM e POS na rede Dobra24);
- Norma de Aplicação Permanente do Banco Central de São Tomé e Príncipe n.º 22/2011, de 15 de Setembro (emissão e utilizações de Cartões bancários). **Revogado**
- Norma de Aplicação Permanente nº.001 de 11/01/2012 - emissão e a utilização de cartões bancários (dobra24).

## **GLOSSÁRIO**

**Aceitante** Ver **Adquirente**.

**Acordo de aceitação** Ver **Contrato de aceitação**.

**Acordo de adesão** Ver **Contrato de adesão**.

**Acquirer** Ver **Adquirente**.

**Acquiring** Actividade desenvolvida pelo adquirente. Ver **Adquirente**.

**Adiantamento de dinheiro** Ver **Cash advance**.

**Adquirente** - 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 adquirente, 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 da informação relativa à transacção e respectiva liquidação aos comerciantes.

Por cada transacção com cartão bancário, o adquirente paga ao comerciante (ou seja, adquire o crédito) e cobra-lhe uma comissão (que se designa por taxa de serviço do comerciante). O adquirente é, depois, reembolsado pela entidade emitente e paga-lhe uma comissão (que se designa por comissão interbancária multilateral ou multilateral interchange fee ). O adquirente é também conhecido por aceitante.

**ATM** Automated Teller Machine. Ver **Caixa automático**.

**Autenticação** - Método utilizada para a confirmação/certificação de que o utilizador/titular do cartão bancário pretende realizar determinada operação. A autenticação processa-se através da introdução do código secreto (número de identificação pessoal ou PIN) e/ou da assinatura do titular.

**Autorização** - Método utilizada para a validação/legitimação de um utilizador/titular de cartão bancário junto de uma rede de pagamentos quando pretende efectuar uma transacção com cartão.

Se a transacção for presencial, a autorização processa-se através da leitura da banda magnética ou do chip pelo terminal onde o cartão é inserido (1.ª fase), a autenticação pode ser processada através da introdução do código secreto (número de identificação pessoal ou PIN) e/ou da assinatura do titular. Se a autorização não for concedida o titular não é chamado a autenticar a operação porque ela não pode concretizar-se. Todavia, a transacção pode ficar dependente de nova autorização (2.ª fase) em função do saldo da conta de depósitos ou do limite disponível ou limite de utilização da conta-cartão. Em alguns tipos de terminais de pagamento a leitura do cartão é suficiente para concretizar a operação. Em outros terminais, o pagamento efectua-se através da leitura de um identificador associado ao cartão de débito.

Ver **Autenticação**.

**Banda magnética** - Dispositivo electrónico de segurança no verso do cartão que contém informação associada ao titular, entidade emitente e tipo de cartão. Normalmente permite apenas a leitura dos elementos nela constante.

**Caixa automático** - Equipamento que permite aos titulares de cartões bancários com banda magnética e/ou chip aceder a serviços disponibilizados a esses cartões, designadamente, levantar dinheiro de contas, consultar saldos e movimentos de conta, efectuar transferências de fundos e depositar dinheiro. Os caixas automáticos podem funcionar em sistema real-time, com ligação ao sistema informático da entidade emitente do cartão ou em 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. Ver **ATM**.

**Caixa automático** pertencente à Rede Dobra24. Ver **Caixa automático**.

**Cartão de débito** - Cartão associado a uma conta de depósitos e que permite realizar operações de levantamento de dinheiro, transferências bancárias, pagamentos, carregamento de telemóvel, etc. As operações realizadas com o cartão de débito são reflectidas no extracto da conta de depósitos a que está associado.

**Cartão de crédito** - Cartão associado a uma conta-cartão e que permite aceder ao crédito concedido pela entidade emitente para efectuar pagamentos e levantamentos de dinheiro (cash advance ) até ao limite acordado previamente. Os cartões de crédito dão origem a um extracto periódico (normalmente mensal), no qual são registadas todas as operações efectuadas num determinado período e o respectivo saldo. Este saldo, também designado por valor a pagar, poderá, até à data-limite indicada no extracto, ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou ser pago parcialmente. Neste caso, o titular deverá normalmente proceder ao pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização e beneficiar de um crédito "renovado" (revolving ) sujeito a juros relativamente à parte do saldo cujo pagamento resolveu adiar. Ver **Charge cards, Crédito gratuito, Crédito "renovado" ou revolving**.

**Cartão de empresa ou corporate** - Cartão (normalmente de crédito) emitido em nome de uma empresa que é titular do cartão mas que contrata a utilização do mesmo por pessoa singular (utilizador ou portador). Em geral, os utilizadores são membros do conselho de administração, gerentes ou quadros directivos da empresa.

**Cartão multimarca** - Cartão bancário com mais de uma marca. As marcas podem ser reconhecidas através do nome e/ou do logótipo da entidade emitente, da marca nacional de débito e/ou das marcas internacionais de débito/crédito (ex: dobra24, Multibanco, American Express, MasterCard, Maestro, Visa e Visa Electron). Quando as marcas respeitam as diferentes funções (débito e crédito), o cartão é conhecido por Cartão dual ou Cartão misto.

**Cash advance** - Adiantamento de dinheiro. É a possibilidade conferida ao titular de um cartão de crédito de levantar dinheiro em caixas automáticos ou aos balcões dos bancos que disponham dessa função. A utilização do cash-advance não é gratuita e está sujeita ao pagamento das taxas de juro e comissões que devem constar das condições gerais de utilização acordadas com a respectiva entidade emitente.

**Central de Risco de Crédito (CRC)** - Base de dados, gerida pelo Banco Central de São Tomé e Príncipe, com informação prestada pelas entidades participantes (instituições que concedem crédito) sobre os créditos concedidos. Faculta um conjunto de serviços que permitem uma melhor avaliação do risco de crédito na economia Santomense. A Central contém informação sobre as responsabilidades de crédito efectivas (como os montantes utilizados de cartões de crédito) assumidas por qualquer pessoa singular ou colectiva perante as entidades participantes.

**Charge card** - Designação própria pela qual em língua inglesa são conhecidos os cartões de crédito cujo saldo deve ser pago na íntegra até à data-limite indicada em cada extracto. Por outras palavras, são cartões que concedem apenas “crédito gratuito” e contrariamente aos outros cartões de crédito não permitem crédito “renovado”.

**Chip** - Dispositivo electrónico que suporta informação associada ao titular, entidade emitente e tipo de cartão no qual está inserido e que permite, normalmente, a leitura e modificação dos elementos nele constante. Nos cartões bancários tem ainda funções de segurança.

**Código pessoal** Ver **Código secreto, Número de Identificação Pessoal ou PIN.**

**Comerciante** - Palavra que, quando se fala de cartões bancários, designa genericamente todos os estabelecimentos comerciais, empresas ou profissionais liberais que aceitam pagamentos por cartão.

**Confirmação** Ver **Autenticação.**

**Conta-cartão** - Conta associada a cada cartão de crédito, existente na entidade emitente e na qual se registam os movimentos associados à utilização do cartão – compras, adiantamentos de dinheiro, devoluções e pagamento total ou parcial do saldo anterior. No extracto da conta-cartão, a data de pagamento ou de débito é a data-limite para efectuar o pagamento do saldo do mês e a data de emissão aquela em que o extracto foi processado. Podem ser emitidos vários cartões sobre a mesma conta-cartão de um particular ou de uma empresa. Nestes casos, o limite de utilização, o limite disponível e o valor máximo autorizado em cada utilização são determinados em função dessa conta e podem variar de cartão para cartão. A utilização de qualquer dos cartões implica a diminuição proporcional do limite globalmente disponível.

**Contratos de aceitação** - Contrato entre o acquirer de uma marca de cartão e um comerciante, que permite aos clientes deste comerciante pagarem as suas compras com cartões daquela marca.

**Contrato de adesão** - Contrato entre a entidade emitente e o titular do cartão, que contem as normas que regulam as relações entre ambos e as condições gerais de utilização do cartão.

**Crédito gratuito** - Crédito inicial de que o titular de um cartão de crédito beneficia e cujo prazo começa no momento em que efectua uma compra com o cartão e termina na data de pagamento do primeiro extracto subsequente à compra e em que a mesma já vem incluída. Tal como o nome indica, não vence juros.

**Crédito “renovado” ou revolving** Crédito subsequente de que o titular de um cartão de crédito beneficia relativamente à parte do valor a debitar que não foi paga na data-limite indicada no extracto. Em princípio este crédito pode ser renovado, desde que o titular pague pelo menos o montante mínimo exigido no extracto. A possibilidade do titular beneficiar de crédito renovado e as condições deste crédito, nomeadamente os juros que lhe são aplicados, dependem do contrato de adesão.

**Data de emissão** - Data de fecho dos movimentos registados no extracto mensal da conta-cartão e em que este extracto é enviado ao titular do cartão.

**Data de pagamento ou de débito** - Data limite até à qual o titular do cartão deve proceder ao pagamento do saldo do extracto mensal à entidade emitente.

**Data de validade do cartão** - Data até quando o cartão pode ser utilizado pelo seu titular. Os cartões são emitidos com um determinado prazo de validade (em geral, não inferior a um ano), que está indicado no próprio cartão através do mês e ano em que termina esse prazo. O cartão pode ser utilizado até ao último dia do referido mês. A entidade emitente pode renovar o cartão, de acordo com as condições gerais de utilização.

**Débitos Directos** - Operações bancárias efectuadas por iniciativa do credor que apresenta as suas cobranças através da instituição de crédito com base em autorização de débito em conta concedida pelo devedor.

**EFTPOS** Electronic funds transfer at the point of sale. Ver **Terminal de pagamento automático (POS)**.

**Entidade emitente** - Instituição de crédito ou sociedade financeira autorizada a emitir cartões bancários.

**Instrumento de pagamento** - Qualquer instrumento que permite ao seu titular/utilizador, efectuar pagamentos ou transferir fundos da sua conta bancária para outras contas (ex. cheque, ordem de transferência, cartão bancário, etc.). Em sentido técnico, o pagamento é a transferência de activos monetários do devedor (ou comprador) para o credor (ou vendedor). Habitualmente, os activos revestem a forma de moedas e notas de banco ou de saldos de contas de depósitos detidos numa instituição financeira ou num banco central.

**Limite de crédito** Ver **Limite de utilização**.

**Limite disponível** - Diferença entre o limite de utilização definido para o cartão e o valor das transacções, juros, comissões e outros encargos que foram entretanto lançados na conta-cartão.

**Limite de utilização** - Valor máximo que, em qualquer momento, pode estar em dívida relativamente à entidade emitente do cartão. É atribuído pela entidade emitente do cartão e depende da avaliação caso a caso da capacidade de endividamento e do perfil de risco do titular do cartão.

**Mecanismo impressor** - Mecanismo destinado a emitir talões confirmativos das transacções com reprodução do nome e do número de conta do titular do cartão, além da identificação do comerciante. Por razões de segurança o número do cartão pode ser total ou parcialmente omitido. Ver **Talão confirmativo da transacção**.

**Multibanco** - Sistema interbancário de serviços electrónicos com base na utilização de cartões bancários, nomeadamente através de operações em caixas automáticos e em terminais de pagamento automático. Ver **Caixa automático, SPAUT e Terminal de pagamento automático**.

**Número de Identificação Pessoal (PIN)** - Código numérico, pessoal e secreto que o titular do cartão pode necessitar de utilizar para fins de identificação em transacções com cartão. Nas transacções electrónicas, equivale à assinatura do titular. Ver **PIN. On-line** Ligação directa a um sistema informático centralizado para efeitos de autorização e autenticação de uma transacção por cartão antes de executar essa transacção. Permite o acesso aos dados da conta de depósitos a que está associado o cartão e que sejam necessários para efectuar a transacção.

**PIN** Personal Identification Number. Ver **Número de Identificação Pessoal**.

**Ponto de venda** Ver **Terminal de pagamento automático ou POS**.

**POS** Point-of-sale. Ver **Terminal de pagamento automático ou Ponto de venda**.

**Prazo de validade do cartão** Ver **Data de validade do cartão**.

**Real-time** - Ligação em tempo real entre o terminal utilizado pelo titular do cartão e o sistema informático da entidade emitente do cartão.

**Saldo mensal ou saldo do cartão** Ver **Valor a pagar ou a debitar**.

**Serviços mínimos bancários** - Sistema de acesso a serviços relativos à abertura e movimentação de conta de depósitos à ordem e ainda ao fornecimento de cartão de débito para a sua movimentação,

exclusivamente à disposição de pessoas singulares de baixo rendimento que têm uma única conta bancária aberta numa instituição de crédito à sua escolha de entre aquelas que tenham aderido ao sistema.

**SPAUT- Sociedade Interbancária de Serviços, SA.** - Empresa que assegura junto dos bancos a prestação de um conjunto de serviços relacionados com a utilização dos cartões bancários. Gere as redes de Caixa Automático dobra24 e de Terminais de Pagamento Automático (POS). Desempenha ainda funções diversas, designadamente no âmbito dos sistemas de pagamentos, nos termos da Lei. Para participação em caso de roubo, furto, perda ou falsificação do cartão: tel. **222 8888**.

**Talão confirmativo da transacção** - Documento comprovativo da transacção efectuada com um cartão bancário. Este talão tem normalmente o nome do titular e o número do cartão, para além da identificação do comerciante, no caso de a operação consistir no pagamento de um bem ou serviço. Por razões de segurança, o número do cartão pode ser total ou parcialmente omitido. Dependente do terminal de pagamento utilizado, a emissão do talão pode ou não exigir a introdução prévia do código secreto (código pessoal ou PIN) e/ou a assinatura do titular do cartão no espaço reservado para o efeito. No caso de a transacção ser processada em terminal de pagamento electrónico, todos os dados da operação são registados electronicamente, pelo que o talão serve essencialmente para o titular conferir os movimentos efectuados com o extracto que a entidade emitente do cartão lhe enviar.

**Taxa de serviço do comerciante (TSC)** - Comissão que o comerciante paga ao adquirir quando realiza uma transacção que o cliente liquida com cartão.

**Terminal de pagamento automático (POS)** - Terminal existente num estabelecimento comercial (ponto de venda) que permite a utilização de cartões bancários para efectuar pagamentos.

**Titular do cartão** - Pessoa ou instituição em nome de quem um cartão é emitido e que o pode utilizar de acordo com o contrato de adesão.

**Transferências a crédito** - Operações bancárias efectuadas por iniciativa de um ordenante realizada através de uma instituição de crédito e destinadas a colocar quantias em dinheiro à disposição de um beneficiário, podendo o ordenante e o beneficiário ser a mesma pessoa.

**Valor a pagar ou a debitar** - Valor indicado em cada extracto do cartão de crédito que deve ser pago pelo titular do cartão à entidade emitente até à data limite referida no mesmo extracto. Pode ser pago na íntegra, caso em que não vence juros, ou pode ser pago parcialmente. Neste caso a entidade emitente, exige normalmente o pagamento de, pelo menos, o montante mínimo determinado de acordo com as condições gerais de utilização. O pagamento poderá ser efectuado directamente ou por débito em conta, conforme o que tiver sido contratado.



**Ficha Técnica****Título**

Cartões Bancários

**Colecção**

CADERNOS DO BANCO CENTRAL DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE; 2

**Editor**

Banco Central de S. Tomé e Príncipe

Internet <http://www.bcstp.st>

São Tomé, 2012

**Distribuidor**

Gabinete de Apoio ao Consumidor

Praça da Independência -Caixa Postal nº.13\_São Tomé