



CÓDIGO DE ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS - abecs

ÍNDICE

Introdução	02
Definição dos Participantes do Sistema de Cartão	02
Tipos de Cartão	04
CAPÍTULO I- Objetivo, Abrangência e Princípios Gerais.....	06
CAPÍTULO II - Obrigações dos Emissores	08
CAPÍTULO III - Obrigações das Credenciadoras	18
CAPÍTULO IV - Obrigações das Bandeiras	19
CAPÍTULO V - Obrigações das Processadoras e Fornecedores	20
CAPÍTULO VI - Conselho de Ética e Autorregulação.....	201
CAPÍTULO VII - Selo abecs de Boas Práticas	22
CAPÍTULO VIII - Disposições Transitórias	23

Introdução

Muito mais do que uma forma de pagamento prática, ágil e segura, os meios eletrônicos de pagamento representam uma facilidade incorporada por milhões de pessoas em todo o mundo. Assim são considerados os diversos tipos de cartões, incluindo as possibilidades de pagamento via internet, telefone, cartão refeição e cartão alimentação. São milhares de estabelecimentos credenciados que disponibilizam aos seus clientes a comodidade dos meios eletrônicos de pagamento aceitos no mercado brasileiro.

CONSIDERANDO

Que atualmente, o cartão de crédito configura-se em um dos principais meios eletrônicos de pagamento, sendo notório o crescimento de sua participação no Sistema de Pagamentos Brasileiro;

A sua relevância para a sociedade por propiciar o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

Os fatores de segurança oferecidos aos estabelecimentos comerciais e portadores bem como a celeridade com que se completam as transações com cartão;

A confiança depositada pela população no sistema de cartão e sua contribuição para a geração de milhares de empregos;

As empresas associadas à Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - abecs entendem como necessária a adoção espontânea deste Código de Ética e Autorregulação ("Código").

Definição dos Participantes do Sistema de Cartão

Sistema de Cartão é o conjunto de contratos, manuais, normas, políticas, procedimentos, equipamentos, softwares, empresas e pessoas, todos interligados e destinados a viabilizar a emissão, administração e utilização do cartão.



Para os efeitos deste Código, os participantes do Sistema de Cartão são:

Portador de cartão: pessoa física ou jurídica que possui cartão para adquirir bens e/ou serviços e realizar saques de dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados. É portador titular quem contrata o cartão de crédito assumindo a obrigação de pagamento em caráter principal, podendo indicar pessoas para possuírem cartões adicionais como seus dependentes.

Emissor: pessoa jurídica responsável pela emissão do cartão e pelo relacionamento com o portador para qualquer questão decorrente da posse, uso e pagamento das despesas do cartão. Os cartões podem ser emitidos por:

(i) Instituições Financeiras: emitem e administram cartões (funções de crédito e/ou débito) com bandeira própria ou de terceiros e concedem financiamento aos portadores;

(ii) Administradoras: são pessoas jurídicas não financeiras que emitem e administram cartões próprios e/ou de terceiros, mas não financiam diretamente os portadores. As administradoras representam os portadores perante as instituições financeiras para obtenção de financiamento, repassando aos mesmos os respectivos encargos de financiamento.

Credenciadora (também denominada adquirente): pessoa jurídica que credencia estabelecimentos para aceitação dos cartões como meios eletrônicos de pagamento na aquisição de bens e/ou serviços. A credenciadora disponibiliza solução tecnológica e/ou meios de conexão aos sistemas dos estabelecimentos credenciados para fins de captura e liquidação das transações efetuadas por meio dos cartões.

Estabelecimento credenciado: pessoa jurídica ou física, que está habilitada a aceitar pagamentos com os cartões e que utiliza equipamentos eletrônicos ou manuais, próprios ou disponibilizados pela credenciadora, para captura e submissão de transações com cartões.



Bandeira: pessoa jurídica que oferece a organização, estrutura e normas operacionais necessárias ao funcionamento do Sistema de Cartão. A bandeira licencia o uso de sua logomarca para cada um dos emissores e credenciadoras, a qual está indicada nos estabelecimentos credenciados e impressa nos respectivos cartões, e viabiliza a liquidação dos eventos financeiros decorrentes do uso dos cartões e a expansão da rede de estabelecimentos credenciados no País e no exterior.

Processadora: empresa que presta serviços operacionais aos emissores e às credenciadoras, relacionados à administração de cartões e respectivas transações, tais como: emissão de fatura, processamento de transações, atendimento aos portadores, atendimento aos estabelecimentos, entre outros.

Fornecedores: fornecedores da indústria que compõe o Sistema de Cartão, além da Processadora, que prestam serviços ou produzem e/ou fornecem insumos, produtos ou equipamentos, relacionados à emissão, uso e gestão dos cartões. Dentre os Fornecedores estão os fabricantes de cartões, os fornecedores de soluções relacionadas à tecnologia da informação, fabricantes de chips, fabricantes de impressoras e terminais bem como as empresas de personalização, embossamento (*embossing*) e termo impressão de cartões.

Tipos de Cartão

Os cartões podem ser:

Cartão de crédito: meio eletrônico de pagamento que permite ao seu portador adquirir bens e/ou serviços, pelo preço à vista ou mediante pagamento parcelado ou financiado, podendo, ainda, permitir a realização de saques em dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados. O cartão de crédito pode ser emitido para pessoas físicas ou para pessoas jurídicas. O pagamento dos bens e/ou serviços adquiridos com cartão de crédito ocorrerá na data ajustada para vencimento da fatura. Cada emissor, individualmente, estabelecerá de acordo com as suas políticas internas e práticas comerciais, as formas de composição e utilização dos limites de crédito concedidos aos portadores.



Cartão de débito: meio eletrônico de pagamento vinculado a uma conta bancária em instituição financeira que, dentre outras funções, é utilizado para saques e aquisição de bens e/ou serviços mediante uso de senha. O valor da transação é debitado na conta bancária do portador.

Cartão múltiplo: meio eletrônico de pagamento que, dentre outras, contém as funções de débito e crédito concentradas em um único cartão plástico.

Cartão pré-pago: meio eletrônico de pagamento em que o portador tem a opção de entregar antecipadamente ao emissor o valor que será armazenado no cartão, para posterior utilização. Quando o cartão é utilizado, o valor gasto é descontado do limite armazenado. O cartão pode ser recarregado conforme a necessidade do portador, cabendo a cada emissor, individualmente, e de acordo com as suas políticas internas e práticas comerciais, estabelecer limites mínimos e máximos para serem armazenados no cartão.

Cartão de loja (*private label*): meio eletrônico de pagamento emitido por estabelecimento comercial ou por emissor, com funções semelhantes ao cartão de crédito, sendo seu uso restrito à rede de lojas cuja marca consta no cartão.

Cartão híbrido: meio eletrônico de pagamento emitido com a função crédito em parceria com estabelecimento comercial, conciliando a funcionalidade de cartão de crédito com cartão de loja.

Cartão corporativo: meio eletrônico de pagamento que pode ser emitido com as funções crédito, débito ou múltipla, decorrente de contratação por parte de pessoa jurídica (titular) com o emissor do cartão, para uso por pessoas físicas (portadores) designadas pelo contratante-titular. A responsabilidade pelo pagamento das despesas realizadas com o cartão corporativo pode ser determinada para a pessoa jurídica contratante ou para seus respectivos portadores, conforme o tipo de contrato efetivado entre o emissor e o titular. Os cartões corporativos são usualmente destinados para fins específicos relacionados às atividades da empresa, como a aquisição de insumos, pagamento de fornecedores, entre outros.



O presente Código se aplica exclusivamente à função crédito dos seguintes meios eletrônicos de pagamento: (i) cartão de crédito, (ii) cartão múltiplo, (iii) cartão de loja, (iv) cartão híbrido e (v) cartão corporativo.

CAPÍTULO I

Objetivo, Abrangência e Princípios Gerais

Art. 1º. O objetivo do presente Código é estabelecer os princípios e normas que deverão nortear as práticas dos participantes do Sistema de Cartão.

Art. 2º. A observância das regras deste Código é obrigatória para todas as Associadas da abecs sob pena de incorrer em sanção após processo disciplinar em que será assegurado amplo direito de defesa.

Art. 3º. A interpretação das regras deste Código deve ser realizada considerando-se os seguintes princípios:

I - assegurar a transparência nas relações entre cada um dos emissores e portadores e entre credenciadoras e estabelecimentos credenciados, respeitando valores e diversidades;

II - manter os mais elevados padrões éticos e de credibilidade do Sistema de Cartão, zelando pelo benefício da coletividade;

III - respeitar e cumprir a legislação vigente, agindo com decoro, responsabilidade, lealdade, dignidade e boa-fé nas relações com portadores, estabelecimentos credenciados e demais parceiros participantes do Sistema de Cartão;

IV - propiciar condições para a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro, bem como de estabelecimentos credenciados que os aceitem como forma de pagamento;

V - adotar comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais na relação entre emissores e potenciais e efetivos portadores e entre credenciadoras e estabelecimentos credenciados;

VI - liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social, evitando a adoção de práticas caracterizadoras de concorrência desleal, conduta comercial uniforme ou concertada, nos termos da legislação em vigor;

VII - coibir práticas que infrinjam ou estejam em conflito com as regras e princípios contidos neste Código, na legislação aplicável e/ou demais normas ou princípios estabelecidos pela abecs; e

VIII - estimular as boas práticas de mercado, evitando práticas que possam prejudicar a imagem do Sistema de Cartão ou de seus respectivos participantes, de forma geral, especialmente no que tange aos deveres e direitos relacionados às atribuições específicas da abecs ou de cada uma das Associadas, estabelecidas em contratos, termos de ajustamento de conduta, regulamentos e/ou legislação vigente.

Art. 4º. Cada uma das Associadas deverá observar as seguintes regras gerais:

I - disposição de políticas para atendimento a pessoas com necessidades especiais, incluindo os idosos, respeitadas suas especificidades, necessidades e perfis, com o fim de promover a inclusão social dessas pessoas;

II - orientação aos portadores e estabelecimentos credenciados para o uso consciente, ético e inteligente do cartão, não compactuando com condutas que não estejam alinhadas com essas características;

III - redação de propostas e contratos com utilização de linguagem clara e objetiva, que permita a leitura e a compreensão do sentido e alcance das disposições, de forma a propiciar um amplo entendimento sobre a utilização dos produtos e serviços, sempre oferecidos com qualidade;

IV - garantia de que a publicidade envolvendo o Sistema de Cartão não seja abusiva ou enganosa conforme definições do art. 37 da Lei Federal nº. 8078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor); e

V - cumprimento das regras sobre prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens especificados pela Lei nº 9613 de 03 de março de 1998, e pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF.

§ 1º. Cada um das Associadas deverá garantir a entrega de seus produtos e serviços de acordo com as condições apresentadas nas respectivas ofertas.

§ 2º. Na medida de sua capacidade e em consonância com as necessidades da comunidade, cada uma das Associadas adotará práticas que possam melhorar a qualidade de vida da comunidade em que estão inseridas.

CAPÍTULO II

Obrigações dos Emissores

Art. 5º. Em relação à oferta de cartão ou demais produtos a ele relacionados, incluindo aquelas de caráter promocional, cada Emissor, individualmente, deverá prestar aos potenciais e efetivos portadores, conforme o caso, de forma direta, objetiva, completa, adequada, clara, precisa, ostensiva e correta, todas as informações exigidas por lei, além de outras que sejam relevantes para avaliação do cartão ou produto a ser adquirido.

Parágrafo único. As disposições do *caput* também se aplicam para a veiculação de anúncios publicitários por qualquer meio de comunicação.

Art. 6º. Os termos e condições do contrato devem prever, no mínimo, as seguintes informações:

I - momento da adesão ao contrato;

II - direitos e obrigações das partes;

III - procedimentos de emissão e utilização do cartão;

IV - hipóteses de bloqueio, suspensão de uso e cancelamento do cartão;

V - penalidades;

VI - cobrança de anuidade, eventuais tarifas, serviços, tributos, encargos financeiros e moratórios, e condições de aplicação de tais cobranças;

VII - hipóteses de rescisão contratual;

VIII - informações pertinentes ao limite de crédito, quando houver;



IX - informações sobre pagamento mínimo, quando houver; e

X - canais de atendimento disponíveis ao consumidor;

XI - informações sobre os benefícios ou recompensas associados ao cartão, quando houver;

XII - informações relativas aos casos em que a utilização do cartão origina operações de crédito, bem como a respectiva sistemática de encargos.

Parágrafo único. Deverá ser disponibilizado, por meio de alcance ao público em geral, previamente à contratação, os termos e condições do contrato de adesão que será celebrado entre Emissor e portador.

Art. 7º. Deverão ser redigidas com maior destaque, visando a sua imediata e fácil compreensão, todas as cláusulas contratuais que implicarem em:

I - limitação de direito dos portadores,

II - atribuição de responsabilidades aos portadores, ou

III - imposição de penalidades aos portadores.

Art. 8º. Os contratos de emissão e uso de cartão serão elaborados pelo Emissor sempre em conformidade com a legislação vigente, de modo a não apresentar cláusulas abusivas e contrárias às normas de defesa e proteção do consumidor, tais como aquelas que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do emissor por vícios de qualquer natureza constatados no cartão;

II - impliquem renúncia ou disposição de direitos pelo portador, exceto nas situações admitidas pela legislação;

III - subtraíam ao portador a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código ou em lei aplicável;

IV - transfiram a terceiros responsabilidade inerente ao Emissor e demais participantes do Sistema de Cartão;



V - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, ou que coloquem o portador em desvantagem exagerada;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do portador;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo portador;

IX - coloquem o portador em desvantagem exagerada, conforme definição do Código de Defesa do Consumidor;

X - sejam incompatíveis com a boa-fé e equidade;

XI - deixem apenas ao emissor a opção de concluir ou não o contrato, ressalvado o direito do emissor de efetuar as devidas análises cadastrais e conceder ou não o crédito;

XII - autorizem o Emissor a cancelar o contrato unilateralmente sem que igual direito seja conferido ao portador;

XIII - infringam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XIV - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias;

XV - permitam ao emissor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral, ou autorizem o emissor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração, sem que se preserve o direito do portador de terminá-lo;

XVI - obriguem o portador a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação sem que igual direito lhe seja conferido contra o emissor; ou

XVII - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

Art. 9º. O Emissor poderá modificar o texto do contrato, desde que informe previamente tais modificações aos portadores, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, por qualquer meio de comunicação efetiva, incluindo, mas não se limitando a correspondência, informações e/ou mensagens destacadas inseridas na fatura, ou ainda,



mediante remessa do novo contrato aos portadores, procedendo aos respectivos registros em Cartório de Registro de Títulos e Documentos. Se o portador não estiver de acordo com as modificações introduzidas poderá exercer o seu direito de terminar o contrato.

Art. 10. Para efeitos deste Código, o momento da contratação do cartão pelo portador dar-se-á quando ocorrer ato que resulte da manifestação inequívoca de sua vontade.

Art. 11. Quando da contratação do cartão efetivada por qualquer meio, inclusive, mas não se limitando a, contato pessoal na agência bancária, telefone, internet ou caixa eletrônico, o emissor encaminhará ao portador os termos e condições contratuais do cartão juntamente com o "material de boas-vindas".

§ 1º. Em se tratando de contratação presencial, a Associada disponibilizará ao consumidor, no ato da contratação, cópia do contrato.

§ 2º. Caso não seja possível a entrega do contrato no ato da contratação, este deverá ser enviado por meio de mensagem eletrônica encaminhada ao e-mail informado pelo consumidor no preenchimento da proposta de adesão ou pelo correio para o endereço também informado pelo consumidor. Em quaisquer das hipóteses o contrato deverá ser encaminhado até o momento de recebimento pelo consumidor do plástico do cartão.

Art. 12. No caso de contratação de algum tipo de serviço mediante utilização do cartão de crédito, o emissor deverá, previamente à contratação, informar o CET - Custo Efetivo Total (*i.e.*, tarifas, taxas de juros, despesas e tributos eventualmente incidentes) e quaisquer outras condições relevantes da operação.

Art. 13. Para fins de possibilitar aos potenciais portadores uma escolha consciente do cartão a ser contratado e/ou a manutenção de um determinado cartão pelo portador, os emissores deverão fornecer periodicamente à abecs as informações públicas, já disponíveis em suas páginas de internet, relativas aos valores de anuidades, tarifas e outros encargos que acarretem custos ao portador. A abecs consolidará essas informações em sua página de internet ou por outros meios de comunicação, permitindo a fácil comparação pelos potenciais e efetivos portadores das diferentes ofertas existentes no mercado.

Art. 14. O envio de mensagens e os contatos telefônicos relativos à oferta de cartão, bem como outros produtos e/ou serviços a ele relacionados, devem ser feitos de forma a respeitar os potenciais e efetivos portadores, sendo que somente podem ser efetuadas



ligações telefônicas de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 21:00 horas, e aos sábados das 10:00 às 16:00.

§ 1º. Não são admitidas ligações aos domingos e feriados nacionais.

§ 2º. As restrições de horários dispostas no caput e no parágrafo primeiro não se aplicam nos contatos envolvendo questões de prevenção e/ou constatações de fraude e/ou cobrança de débitos.

§ 3º. A gravação de ligações telefônicas só será permitida mediante prévia informação ao potencial ou efetivo portador.

§ 4º. Não são admitidas ligações a cobrar.

§ 5º. No momento em que o potencial ou efetivo portador manifestar a sua contrariedade quanto ao prosseguimento do contato ou recusar a oferta, a sua vontade deve ser respeitada, evitando-se atitudes de coerção ou constrangimento.

§ 6º. Não devem ser feitas ofertas ou solicitadas informações sob pretexto de pesquisa, sorteio ou serviço similar, se o verdadeiro objetivo for a venda de produtos e/ou serviços relacionados a cartões.

Art. 15. O Emissor não deve se prevalecer da fraqueza ou ignorância dos potenciais ou efetivos portadores, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir produtos ou serviços relacionados a cartões.

Art. 16. As mensagens publicitárias ou promocionais por e-mail ou por telefonia móvel devem conter possibilidade de o destinatário solicitar o não recebimento de futuras mensagens.

Art. 17. O Emissor deverá disponibilizar serviço de atendimento ao portador por telefone, internet ou qualquer outro veículo de comunicação para prestar esclarecimentos e informações relativas ao contrato e utilização do cartão, tais como saldos, encargos, limites, registro de perda ou roubo, formas de pagamento da fatura, cancelamento do cartão, eventual estorno de valor, aquisição de produtos ou serviços adicionais.

§ 1º. O serviço de atendimento ao portador, quando solicitado, deve esclarecer ao portador o que motivou a recusa da transação.

§ 2º. Caso o portador solicite o cancelamento de seu cartão, o Emissor procederá de forma eficiente e cordial, sem prejuízo da cobrança das obrigações existentes. O Emissor deverá providenciar o cancelamento solicitado pelo portador com efeitos imediatos, sem opor qualquer obstáculo, constrangimento ou coação que dificulte a solicitação de cancelamento do cartão.

§ 3º. Na hipótese de cancelamento, por qualquer uma das partes, o portador terá direito de pleitear a restituição do valor líquido proporcional da anuidade, restituição essa que deverá observar as condições contratuais no tocante ao prazo e forma de devolução existentes entre portador e Emissor.

Art. 18. O Emissor deverá colocar à disposição do portador um serviço de atendimento telefônico especializado no recebimento, registro, instrução, análise e tratamento formal e adequado de reclamações e solicitações de cancelamento de portadores, as quais deverão ser atendidas/solucionadas no prazo previsto na legislação aplicável ou dentro do prazo negociado com o portador.

Art. 19. O Emissor deverá enviar ou disponibilizar as faturas aos portadores por meio eficaz de comunicação, discriminando, no mínimo, as seguintes informações:

I - valor total da fatura e data de vencimento em destaque;

II - endereço para correspondência e telefone do emissor;

III - relação das despesas, por evento, com identificação do estabelecimento credenciado, data da transação e valor, inclusive quando as despesas forem parceladas;

IV - taxas/tarifas, quando incidentes, percentual total dos encargos de financiamento cobrados, em relação ao período de referência, bem como previsão máxima de encargos para o período subsequente;

V - valor e número da parcela em caso de transação parcelada;

VI - valor do pagamento mínimo, quando aplicável, observando que deverá constar, de forma clara e ostensiva, que incidirão encargos sobre o saldo devedor restante, caso o portador decida pagar qualquer valor entre o mínimo e o total;

VII - valor relativo aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio de cartão;



VIII - valor dos encargos a serem cobrados no mês seguinte no caso da opção pelo pagamento mínimo da fatura;

IX - as conseqüências da opção pelo pagamento mínimo ou parcial, com o financiamento do saldo remanescente;

X - valor financiado da fatura anterior, quando aplicável;

XI - relação de eventuais saques com indicação da data e valor;

XII - limites de crédito total e individual para cada tipo de operação de crédito passível de contratação, quando aplicável;

XIII - valores de anuidades e seguros, quando aplicável;

XIV - custo efetivo total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação;

XV - em caso de utilização do cartão no exterior:

a) os valores das transações realizadas em qualquer moeda estrangeira diferente do dólar norte-americano serão convertidos para dólar norte-americano e posteriormente para reais, sendo cobrados em reais na fatura;

b) a fatura deverá indicar a taxa de conversão do dólar norte-americano para reais a ser usada no pagamento, sendo que eventuais diferenças entre a taxa de conversão informada na fatura e a taxa vigente, no dia do pagamento, serão debitadas ou creditadas na próxima fatura.

Parágrafo único. O Emissor poderá optar por não enviar a fatura mensal quando o montante a ser cobrado for pequeno, sendo que os valores devidos serão cumulados e cobrados posteriormente sem a incidência de encargos. Nessa hipótese, o emissor disponibilizará a informação sobre a composição do montante devido pelo portador por meio de outros canais de atendimento.

Art. 20. O limite de crédito se reduz à medida que o cartão é utilizado. O Emissor restabelecerá o limite de crédito proporcionalmente ao valor pago pelo portador após o processamento do pagamento da fatura.

§ 1º. Em sendo solicitada pelo portador, o Emissor procederá à redução de seu limite de crédito. Caso o portador solicite o aumento de seu limite de crédito, o Emissor analisará a solicitação e comunicará a sua decisão.

§ 2º. Em caso de redução do limite de crédito por sua iniciativa, o Emissor avisará o portador o mais prontamente possível.

§ 3º. Em caso de impontualidade no pagamento das dívidas do portador para com o Emissor, ou em caso de impontualidade do portador constatada junto aos serviços de proteção ao crédito, o emissor poderá suspender o uso ou cancelar o cartão, mediante comunicação ao portador.

§ 4º. Em caso de imposição legal ou regulatória o emissor promoverá o imediato cancelamento do cartão e avisará o portador.

Art. 21. O Emissor deve informar ao portador com no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência quando o valor da anuidade ou outra tarifa for majorada.

Art. 22. Os sistemas, processos e procedimentos utilizados pelo Emissor deverão conter medidas de segurança de forma a minimizar os riscos de clonagem de cartões.

§ 1º. Para efeitos deste Código, clonagem é a obtenção fraudulenta de dados pessoais do portador ou dados do cartão, ou a cópia ou transferência dos códigos da tarja magnética para um cartão falso, com a finalidade de realizar operações como se fosse o verdadeiro portador.

§ 2º. O Emissor poderá bloquear o uso do cartão em caso de suspeita de fraude, informando o portador pela via mais rápida possível.

Art. 23. No caso de contestação de despesa já paga pelo portador, o Emissor estornará os valores não reconhecidos mediante crédito na fatura mensal ou reembolsará o portador por outro meio definido pelas partes. Caso, mesmo após o estorno, venha a ser comprovado que o portador participou da fraude ou realizou as transações contestadas, além do valor principal serão cobrados do portador os encargos aplicáveis, sem prejuízo do direito do emissor de imediatamente proceder à rescisão do contrato.

Art. 24. O Emissor praticará a multa moratória limitada ao percentual de 2% (dois por cento) do valor em atraso, ou qualquer outro percentual que venha a ser legalmente fixado, sem prejuízo dos demais encargos contratuais.

Art. 25. No caso de parcelamento concedido pelo Emissor (com juros), o Emissor permitirá a liquidação antecipada do débito do portador, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos encargos de financiamento, e calculando-se o valor presente da operação segundo os critérios e formas de cálculo determinados na regulamentação vigente.

Art. 26. O Emissor utilizar-se-á dos meios legais para cobrança de débitos não quitados, mantendo tratamento ágil, digno e respeitoso, sem expor o portador ao ridículo ou submetê-lo a qualquer tipo de constrangimento, coação ou ameaça.

Art. 27. A inscrição do nome do portador nos serviços de proteção ao crédito ou órgãos semelhantes deve observar a legislação aplicável, não se admitindo ameaça, coação ou constrangimento.

Parágrafo único. Uma vez quitada a dívida do portador ou quando ocorrer o pagamento da primeira parcela de eventual acordo de pagamento, o Emissor providenciará a retirada da inscrição do nome do portador junto aos serviços de proteção ao crédito, e fornecerá ao portador a documentação hábil para regularização junto ao cartório de protesto ou órgãos semelhantes.

Art. 28. A pedido do portador, o Emissor deverá lhe dar acesso a informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele e deverá corrigir eventuais inexatidões, desde que devidamente comprovadas.

Art. 29. Em caso de revogação do contrato entre a Bandeira e o Emissor que implique no cancelamento dos cartões emitidos pelo emissor, este deverá comunicar o fato aos portadores com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, sem prejuízo da continuidade da cobrança dos valores devidos pelos portadores e da restituição do valor líquido proporcional da anuidade.

Art. 30. O Emissor será o exclusivo responsável, perante o portador, pelos atos de seus representantes e prestadores de serviços.

Art. 31. O oferecimento ou disponibilização, pelo Emissor ao portador, de programas de benefícios ou recompensas vinculados a cartões de crédito diferenciados, incluindo, mas não se limitando a, programas de fidelidade ou milhagem, deverá observar a divulgação de tabela contendo a relação de tais benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito, devendo ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de



pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente.

Parágrafo único. Os programas de benefícios e/ou recompensas vinculados ao cartão de crédito somente podem ser alterados decorridos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da última formatação divulgada.

Art. 32. O Emissor não poderá enviar ou fornecer cartão antes da prévia autorização ou solicitação do portador.

Parágrafo único. É vedada a cobrança de qualquer tarifa por funções não desbloqueadas pelo portador.

Art. 33. É vedado ao Emissor:

I - cobrar do portador quaisquer tipos de tarifas, encargos e anuidades: (a) previamente ao cartão ter sido devidamente contratado, nos termos deste Código; ou (b) caso não tenham sido previstas em contrato;

II - efetuar a primeira oferta por novos serviços ou produtos com a concomitante cobrança na mesma fatura em que estão inseridos os gastos mensais com a utilização do cartão pelo portador;

a) fica facultado ao Emissor o envio da oferta de produtos ou serviços, acompanhada de ficha de compensação separada daquela em que estão lançados os gastos mensais do portador. Referida ficha de compensação poderá ser anexada à fatura de gastos mensais, desde que o portador seja informado de que seu pagamento é opcional e que, uma vez paga, equivalerá à sua adesão à oferta.

III - responsabilizar o portador pelo uso fraudulento do cartão por parte de terceiros (i) caso seja constatada clonagem, ou (ii) após a comunicação inequívoca ao emissor da ocorrência do furto, roubo, extravio ou perda, salvo se comprovado o conluio do portador;

a) A condição prevista no inciso III acima também se aplica para as transações realizadas via internet.

IV - majorar ou instituir tarifas e anuidades que não sejam comunicadas, ao portador, por qualquer meio com, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência;



V - majorar tarifas e anuidades relacionadas a cartões de crédito antes de decorridos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último valor divulgado;

VI - praticar "venda casada" condicionando o fornecimento de produtos ou de serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço relacionado ao cartão;

VII - incluir em contrato a prefixação de percentual de honorários advocatícios em demandas judiciais; e

VIII - efetuar débito em conta corrente do portador de qualquer despesa relativa ao cartão, salvo estipulação contratual em contrário ou expressa autorização do cliente para o débito correspondente.

CAPÍTULO III

Obrigações das Credenciadoras

Art. 34. Cada uma das Credenciadoras deverá:

I - credenciar estabelecimentos, buscando aumentar a aceitação dos cartões na sociedade brasileira, com a finalidade de ampliar as opções de compra/aquisição do portador mediante pagamento com o cartão;

II - oferecer aos potenciais e efetivos estabelecimentos, de forma direta, objetiva e clara as informações sobre os direitos e obrigações inerentes ao seu credenciamento e sobre as condições de aceitação do cartão;

III - zelar pelo cumprimento do contrato de credenciamento celebrado com os estabelecimentos;

IV - adotar comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais no contato e envio de mensagens aos estabelecimentos credenciados;

V - prestar esclarecimento aos estabelecimentos credenciados sobre a necessidade de cumprimento das regras de padrão internacional determinadas pelas Bandeiras, em relação à sinalização, exposição da marca e aceitação de cartões;

VI - orientar sobre o uso adequado e prestar manutenção técnica dos equipamentos eletrônicos disponibilizados aos estabelecimentos credenciados;

VII - orientar os estabelecimentos credenciados para que prestem informações claras e objetivas aos portadores, de forma que os portadores façam uma opção consciente de uso do cartão, mediante escolha adequada da condição de pagamento (à vista ou parcelado);

VIII - disponibilizar aos estabelecimentos credenciados, canais de atendimento, para consultas e esclarecimentos de dúvidas;

IX - determinar nos contratos de credenciamento a responsabilidade do estabelecimento para responder por questionamentos dos portadores referentes a vícios, defeitos e garantia dos produtos e/ou serviços por eles vendidos e/ou prestados e cujo pagamento seja feito mediante o uso de cartão;

X - oferecer a possibilidade, sem prejuízo das suas estratégias e dos interesses comerciais, do compartilhamento de terminais de captura entre si, visando a maior eficiência dos sistemas, respeitando os investimentos realizados e as restrições tecnológicas, operacionais e mercadológicas;

XI - disponibilizar mecanismos e informações aos estabelecimentos credenciados que contribuam para a melhoria dos padrões de segurança do sistema, esclarecendo sobre as obrigações e direitos relacionados;

XII - descredenciar os estabelecimentos: (a) cujas atividades sejam identificadas, denunciadas ou comprovadas como ilegais, e/ou (b) quando houver indícios de que praticam ou concorrem para a prática de fraudes e

XIII - enviar ou disponibilizar extrato mensal aos estabelecimentos credenciados, contendo, no mínimo, as informações sobre as transações e débitos realizados no período.

CAPÍTULO IV

Obrigações das Bandeiras

Art. 35. Cada Bandeira envidará seus melhores esforços para apoiar os Emissores, Credenciadoras, estabelecimentos credenciados e portadores nas iniciativas de uso



consciente do cartão e na introdução de inovações tecnológicas e de segurança em prol do desenvolvimento do setor no Brasil.

Art. 36. Cada uma das Bandeiras deverá propagar e demandar o cumprimento das leis pelos Emissores e Credenciadoras, participantes do respectivo Sistema de Cartão, valorizando e incentivando a livre iniciativa e a autonomia da vontade das partes.

CAPÍTULO V

Obrigações das Processadoras e Fornecedores

Art. 37. As Processadoras e demais fornecedores deverão:

I - observar os princípios e regras contidos neste Código ao estabelecer normas contratuais conjuntamente com os seus clientes;

II - oferecer soluções ao negócio de seus clientes dentro dos padrões exigidos pelo mercado de meios eletrônicos de pagamentos, observadas as determinações constantes nos regulamentos e manuais das bandeiras;

III - adotar comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais, especialmente no contato e envio de mensagens aos portadores e aos estabelecimentos, procedendo sempre de forma eficiente e cordial, buscando sempre direcionar suas reclamações a quem de direito;

IV - adotar medidas de segurança em seus sistemas, processos e procedimentos de forma a prevenir fraudes e a assegurar um meio de pagamento eficiente e seguro, responsabilizando-se por eventuais falhas sistêmicas;

V - zelar pela privacidade dos dados dos emissores, das credenciadoras, das bandeiras, dos portadores, dos estabelecimentos e demais fornecedores a que tiver acesso;

VI - obter e manter válidas todas as licenças e registros exigidos em lei ou requeridos pelas Bandeiras, Emissores e Credenciadoras que contratarem os seus serviços e/ou produtos, apresentando-as sempre que solicitado;

VII - comunicar com pelo menos 120 (cento e vinte) dias de antecedência, caso prazo maior não tenha sido acordado entre as partes, qualquer descontinuidade de produto ou serviço referente ao Sistema de Cartão de forma a permitir que a contratante do produto e/ou serviço atenda às demandas remanescentes e desenvolva novo fornecedor, sem prejuízo da obrigação do fornecedor de manter estoque para fins de peças de reposição pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses;

VIII - atender os prazos contratados de entrega de produtos e execução de serviços, sob a compreensão de que o atendimento dos prazos é essencial às atividades do Sistema de Cartão;

IX - garantir que os produtos e serviços: (a) serão fornecidos em conformidade com os projetos, especificações, amostras, modelos, desenhos, descrições e padrões aplicáveis do Sistema de Cartão; (b) são novos, adequados aos fins a que se destinam, seguros e livres de defeitos quanto a matéria-prima e mão-de-obra; (c) são fabricados e comercializados de acordo com todas as normas e leis aplicáveis, inclusive de natureza ambiental; (d) não infringem marcas, patentes ou outros direitos de propriedade industrial de terceiros.

CAPÍTULO VI

Conselho de Ética e Autorregulação

Art. 38. Na forma prevista no Estatuto Social da abecs, o Conselho de Ética e Autorregulação compõe-se de 11 (onze) a 13 (treze) membros, todos eleitos pela Assembléia Geral, cumprindo mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição.

Art. 39. Compete ao Conselho de Ética e Autorregulação da abecs, entre outras:

I - orientar, aconselhar e responder às consultas formuladas pelas Associadas sobre questões relativas a este Código;

II - designar Comitês Disciplinares e eleger os respectivos membros, para fins de avaliação de comportamento e aplicação de penalidades para os casos de práticas e/ou condutas incompatíveis com este Código;

III - designar o Coordenador de Ética e Autorregulação;



IV - validar ou não as penas de suspensão ou exclusão previstas no Normativo 009 da Autorregulação.

Art. 40. No caso de omissão ou lacuna neste Código, o assunto será submetido à deliberação do Conselho de Ética e Autorregulação.

Art. 41. O Conselho de Ética e Autorregulação poderá elaborar e divulgar diretrizes ou pareceres de orientação que reflitam seu entendimento pacífico sobre determinadas condutas e infrações, sendo que tais diretrizes ou pareceres vincularão as decisões dos Comitês Disciplinares em julgamentos futuros.

Parágrafo único. As diretrizes ou pareceres de orientação serão numerados em ordem seqüencial com indicação dos dispositivos deste Código e levados ao conhecimento das Associadas por meio de publicações da abecs ou mediante inserção na página da internet.

Art. 42. Compete privativamente ao Conselho de Ética e Autorregulação propor alterações às disposições deste Código, as quais serão submetidas à deliberação da Assembléia Geral Extraordinária, convocada na forma prevista no Estatuto Social da abecs.

Parágrafo único. Cada Associada poderá propor alterações às disposições do presente Código ao Conselho de Ética e Autorregulação, que deverá avaliá-las e, caso as julgue pertinentes, submetê-las à deliberação da Assembléia Geral Extraordinária.

Art. 43. O Conselho de Ética e Autorregulação, observado o quorum estatutário, reunir-se-á sempre que julgar necessário.

CAPÍTULO VII

Selo abecs de Boas Práticas

Art. 44. Cada Associada que comprometer-se ao cumprimento das regras contidas no presente Código e submeter-se ao processo de certificação por empresa terceirizada terá direito a pleitear o uso do Selo abecs de Boas Práticas.

Art. 45. A concessão e manutenção do Selo abecs de Boas Práticas observarão as regras instituídas pelo Conselho de Ética e Autorregulação no Normativo 001, parte integrante do presente Código.

CAPÍTULO VIII

Disposições transitórias

Art. 46. A abecs e suas Associadas comprometem-se a envidar seus melhores esforços para divulgação da existência deste Código e das suas disposições.

Art. 47. A abecs e suas Associadas deverão prestar informações de maneira aberta, honesta e objetiva, buscando esclarecer e reportar de forma ágil e clara suas práticas aos órgãos reguladores e aos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 48. Este Código entrará em vigor em 1º de Janeiro de 2009, com exceção daquelas condições cujo cumprimento requeira desenvolvimento sistêmico relevante por parte da Associada, as quais serão exigidas em 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua entrada em vigor.

Vigência: 1º de Janeiro de 2009.

Alteração 1: 07 de Abril de 2009.

Alteração 2: 20 de Agosto de 2010.

Alteração 3: 05 de Novembro de 2010.

Alteração 4: 20 de Maio de 2011.

Alteração 5: 03 de Fevereiro de 2012.