

De: CEOUV21 - Resposta Ocorrências Ouvidoria <ceouv21@caixa.gov.br>

Enviada em: terça-feira, 06 de janeiro de 2026 13:23

Para: teresinharocineide@hotmail.com

Cc:

Assunto: Ouvidoria da Caixa - Resposta à ocorrência 15022260 - PROCON 2512056400100051301

Anexos: Contrato-Prestacao-de-Serv.pdf

E-mail classificado como #EXTERNO.CONFIDENCIAL

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CENTRALIZADORA NACIONAL DE OUVIDORIA
ST SBS Quadra 1, Bloco L, 11º Andar, Asa Sul
70070-110 - Brasília/DF

Brasília, 6 de janeiro de 2026

À Terezinha Ferreira

Prezada Senhora

Em resposta à sua reclamação, referente a Cartão de Crédito, a Ouvidoria da CAIXA esclarece que:

Compreendemos a importância de sua solicitação e estamos comprometidos em tornar seu atendimento cada vez melhor.

A senhora é titular do cartão de crédito CAIXA Visa Gold, final 2720, no qual consta a contestação da compra realizada em 28/08/2025, às 11h40, no valor total de R\$ 2.000,00, divididos em 8 parcelas de R\$ 250,00, no estabelecimento MP *ESPACODIVAS*.

Identificamos um atendimento realizado em 26/12/2025 solicitando a contestação da compra não reconhecida.

No Contrato de Prestação de Serviços dos Cartões de Crédito CAIXA, na cláusula Décima Sexta - Da Contestação de Transações: "16.1.1 O Titular terá o prazo de até 90 dias, **contados a partir da data da compra**, para reclamar a respeito desta junto à Central de Atendimento ou outro meio disponibilizado pela

Emissora ..."

Infelizmente em 26/12/2025 já havia ultrapassado o prazo de 90 dias da compra contestada (data da compra 28/08/2025).

Informamos que a compra contestada foi realizada presencialmente, utilizando a função contactless (por aproximação) e digitação da senha do cartão que é pessoal e intransferível. Compras realizadas com a função Contactless a partir de R\$ 200,00 exigem obrigatoriamente a digitação da senha para aprovação das compras.

Diante do exposto, não é possível contestar a compra visto já ter ultrapassado o prazo previsto em contrato. Devido a contestação, o cartão final 2720 foi bloqueado e já houve a solicitação de nova via.

Em relação a informações do estabelecimento, informamos que a CAIXA não têm controle com relação a dados e atualizações dos estabelecimentos.

A CAIXA apenas efetua a liberação da compra de acordo com limite disponível ao uso. Esclarecemos que a localidade informada na fatura não necessariamente é o local físico onde foi realizada a transação. Este campo reflete a localidade onde o estabelecimento está cadastrado junto ao ADQUIRENTE/ CREDENCIADOR. Portanto, para mais esclarecimentos acerca do referido estabelecimento, deve-se questionar o ADQUIRENTE/CREDENCIADOR.

Ressaltamos que ainda existem parcelas a serem lançadas em fatura referente a compra contestada e anexamos o Contrato de Prestação de Serviços dos Cartões de Crédito da CAIXA.

Agradecemos a oportunidade de prestar esclarecimentos e reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados.

Responda nossa pesquisa de satisfação e ajude a melhorar nosso atendimento! A sua opinião é muito importante para nós. Em breve, enviaremos um SMS para que você avalie a solução apresentada pela CAIXA. Posteriormente, enviaremos outra mensagem para que você avalie o atendimento. É gratuito, rápido e seguro.

Continuamos à disposição pelos nossos canais de atendimento:

Aiô CAIXA: 4004 0104 (capitais e regiões metropolitanas) 0800 104 0104

(demais localidades)

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)

Fale Conosco: caixa.gov.br/faleconosco

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala: caixa.gov.br/libras

WhatsApp CAIXA: 0800 104 0104

Ouvidoria: 0800 725 7474

Atenciosamente,

OUVIDORIA DA CAIXA

CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1 Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato são adotadas as seguintes definições:

- a) **Adicional(is)** – pessoa(s) física(s) indicada(s) pelo Titular para ser(em) portadores(as) de Cartões de Crédito da CAIXA, cujos gastos e despesas serão assumidos, perante a Emissora, pelo Titular;
- b) **Assinatura em Arquivo** – é a possibilidade de o Portador adquirir bens e serviços nos estabelecimentos por qualquer meio eletrônico, inclusive internet, sem assinatura de próprio punho no comprovante de venda ou utilização da senha do cartão no momento da transação.
- c) **Avaliação emergencial de crédito** – avaliação de risco e viabilidade para concessão de crédito em caráter emergencial, a pedido do cliente, para realização de despesas acima do limite do cartão, podendo ser cobrada tarifa no máximo uma vez a cada 30 dias;
- d) **Bureau de crédito - Serviço de proteção ao crédito com relatórios de inadimplência e adimplência de consumidores para fins de decisão de crédito;**
- e) **Boletim de Proteção** – documento utilizado para registro de Cartões cancelados ou impedidos de serem utilizados temporariamente;
- f) **CAIXA Cartões** - A CAIXA Cartões Holding S.A. é uma sociedade por ações, de capital fechado, subsidiária integral da Caixa Econômica Federal, que atua na gestão de meios de pagamento e é responsável pela gestão, administração e operação dos negócios relativos ao mercado de Cartões de Crédito;
- g) **Cartão de Crédito Básico** – cartão de uso em território nacional ou internacional, não associado a programa de benefícios ou recompensas;
- h) **Cartões de Crédito da CAIXA** – cartão plástico, conforme características descritas na Cláusula Quarta, bem como o cartão criado de forma virtual;
- i) **Cartão Inativo** - cartão que não apresenta transações (compras, saques ou pagamento) nos últimos 180 dias;
- j) **CAIXA ou Emissora** – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, CNPJ 00.360.305/0001-04, empresa responsável pela emissão dos Cartões de Crédito da CAIXA;
- k) **Chip** – microprocessador com capacidade de armazenamento seguro de dados;
- l) **Custo Efetivo Total (CET)** – custo total da operação de crédito, descrito na forma de taxa percentual anual. Para o cálculo do CET são considerados: valor do limite de crédito à disposição do Titular; taxa de juros remuneratórios; valor do tributo e das tarifas bancárias; seguros, caso contratados; e outras despesas. O percentual é calculado para a possibilidade de utilização de todo o crédito durante 30 dias, demonstrando o percentual máximo. O percentual é informado na Fatura Mensal;
- m) **Despesa ou Transação** – toda e qualquer aquisição de bens e/ou serviços, no País e/ou no exterior, incluindo saques emergenciais em dinheiro, prêmios de seguros, anuidades, encargos contratuais, autorizações de débito, tarifas e demais despesas admitidas no Sistema;
- n) **Encargos Contratuais** – valor cobrado pela aplicação de percentual sobre o saldo devedor, quando o titular decide optar pelo financiamento de suas transações, na forma prevista na Cláusula Décima Primeira, compondo-se de: juros cobrados pelo financiamento e os tributos incidentes sobre as operações de crédito (IOF) e sobre as movimentações

financeiras se houver na época da utilização. O percentual é informado na fatura mensal, onde o mês presente é identificado por encargo do período e o mês seguinte, por encargo máximo do próximo período;

o) **Enquadrado em cobrança - é o processo de cancelamento da conta por motivo de inadimplência e/ou a pedido da CAIXA;**

p) **Estabelecimentos ou Estabelecimentos Credenciados** – fornecedores de bens e/ou serviços habilitados no País e no exterior a aceitar os Cartões do Sistema;

q) **Fatura** – documento informativo sobre a relação de gastos que a Emissora, mensalmente, disponibiliza em seus canais eletrônicos ao titular, tais como Aplicativo Cartões CAIXA, Internet Banking CAIXA, Aplicativo CAIXA e Autoatendimento. Consiste no principal meio de pagamento, onde são discriminados os débitos e créditos relativos às transações processadas;

r) **Franquia(s)** – empresa(s) Nacional(is) ou Internacional(is) que cede(m) à Emissora o direito de usar sua(s) marca(s) (MASTERCARD, VISA, ELO e JBC) e sua rede de Estabelecimentos credenciada para aceitar o uso do Cartão;

s) **Marcas Compartilhadas** – parceria entre a Emissora, uma empresa e uma bandeira de cartão de crédito para emissão de cartões com compartilhamento das marcas;

t) **Pagamento Avulso** – formulário impresso ou transação eletrônica que podem ser utilizados pelo Titular nas agências da CAIXA, nas Unidades Lotéricas e Correspondentes Caixa Aqui e redes de terminais eletrônicos da Emissora e destinado ao pagamento de parte da fatura fechada ou não, referentes ao uso dos Cartões de Crédito da CAIXA;

u) **Pagamento Mínimo** – valor obtido a partir da aplicação de percentual de 15% sobre os gastos do mês, mais saldo não pago do mês anterior mais encargos e parcelas de financiamentos anteriores, caso existam. O saldo restante é financiado com incidência de encargos contratuais;

v) **Portador(es)** – Titular(es) e Adicional(is), quando referidos isoladamente ou em conjunto, na qualidade de pessoas físicas habilitadas a usar os Cartões de Crédito da CAIXA;

w) **Pro rata die - Critério utilizado para tornar um índice mensal em índice diário, dividindo o índice mensal pela quantidade de dias do mês e multiplicando o resultado pela quantidade de dias a aplicar;**

x) **Pro rata temporis – Período em que o serviço foi utilizado;**

y) **Saque Emergencial de Dinheiro, Saque Cash ou Saques** – refere-se a retiradas em dinheiro, no Brasil e/ou exterior, dentro dos limites autorizados, realizadas por meio do uso do Cartão e sua senha individual, em caixas eletrônicos autorizados pela Emissora. O valor estipulado para os saques obedece à política determinada pela Emissora, podendo variar de acordo com as normas vigentes do sistema bancário e medidas de segurança;

z) **Senha** - é uma assinatura eletrônica pessoal e intransferível, cabendo exclusivamente ao Titular a responsabilidade por sua divulgação a outras pessoas, bem como sua utilização indevida;

aa) **SISCOMEX - É um Portal do Governo Federal Brasileiro que dá acesso a um sistema de registros utilizado exclusivamente para operações de comércio exterior;**

ab) **Sistema de Cartões ou Sistema** – conjunto de pessoas e instituições (CAIXA, CAIXA Cartões, Franquias, Credenciadora de Estabelecimentos, Portadores de Cartões, Estabelecimentos Credenciados, Parceiros), procedimentos, contratos, normas e tecnologia operacionais necessários à prestação de serviços de administração dos Cartões de Crédito da CAIXA;

ac) **Tabela de Tarifas CAIXA** – tabela onde constam as tarifas vigentes, disponível para consulta nas agências da CAIXA e na Internet, no site da CAIXA, www.caixa.gov.br.

ad) **Tarifa(s)** – valor(es) cobrados pela prestação de serviços específicos conforme Cláusula Oitava;

ae) **Titular** – pessoa física portadora do cartão de crédito da CAIXA e responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas neste contrato, pelo pagamento da fatura mensal onde são lançadas as transações resultantes do uso de seu cartão e de seu(s) adicional(is);

af) **Tributos** – impostos incidentes sobre as operações de crédito e movimentação financeira – IOF, conforme item 11.6 da Cláusula Décima Primeira desse contrato, de acordo com a legislação vigente;

ag) **WhatsApp** – aplicativo de mensagens instantâneas, pertencente a empresa Facebook Inc., disponível para instalação nas lojas de aplicativos dos sistemas operacionais Android ou IOS.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

2.1 Este contrato regula a prestação dos serviços de administração do Cartão, que contém:

a) coleta de documentos para cadastro do Titular e respectivo(s) Adicional(is) e aprovação da proposta de adesão ao Cartão de Crédito CAIXA, segundo critérios de análise definidos pela Emissora; cadastramento dos Portadores; emissão, entrega e desbloqueio do Cartão; administração do pagamento das obrigações referentes ao uso do Cartão, por meio do processamento das Transações e suas liquidações junto aos Estabelecimentos;

b) processamento dos pagamentos efetuados pelo Titular, incluindo aqueles referentes à cobrança extrajudicial e/ou judicial;

c) financiamento de Saques e despesas relativas às transações, na forma estabelecida na Cláusula Décima Primeira deste contrato;

d) garantia do cumprimento das obrigações referente ao uso do Cartão, assumidas em os Estabelecimentos e as instituições financeiras;

e) prestação de contas ao Titular, por meio da disponibilização da Fatura Mensal;

f) bloqueio, impedimento, suspensão do uso ou cancelamento do Cartão, nos casos previstos neste contrato;

g) disponibilização de serviços e benefícios, de acordo com a variante/modalidade do cartão, conforme a seguir:

Variante/ Modalidade	Participação no Programa de Recompensas	Cartão Múltiplo (débito/crédito)	Liberação para uso internacional
Azul	X	X	n/d
Electronic	n/d	n/d	n/d
Nacional / Turismo Nacional	n/d	X	X
Internacional / Turismo Internacional	X	X	X
Gold / Turismo Gold	X	X	X
Mais	X	n/d	X
Único	X	n/d	X
Platinum / Turismo Platinum	X	X	X
Universitário	X	n/d	X
Grafite	X	n/d	X
Black / Infinite	X	X	X
Nanquim	X	n/d	X
Diners Club	X	n/d	X
Marcas Compartilhadas Nacional	n/d	n/d	X
Marcas Compartilhadas	X	n/d	X
Sim	n/d	n/d	X
Leve	n/d	X	X
CAIXA Tem	n/d	n/d	X

*n/d = não disponível

2.2 O Sistema de cartões detém tecnologia de segurança contra o uso fraudulento do Cartão por outras pessoas, monitorando o padrão de consumo de cada Titular. Eventuais desvios nesse padrão poderão ocasionar a falta de autorização para a realização de novas Transações, possibilidade em que o Titular obterá a orientação adequada junto ao Serviço de Atendimento a Clientes.

2.3 Os serviços de que trata o item 2.1 desta Cláusula serão prestados diretamente pela CAIXA e/ou empresas que compõem o Sistema.

CLÁUSULA TERCEIRA – FORMAS DE ADESÃO E CADASTRO

3.1 A adesão dos Portadores ao Sistema conclui-se após o acontecimento de uma das possibilidades abaixo, o que deverá ocorrer depois de o Titular ter lido e concordado com os termos deste Contrato:

- a) solicitação do Cartão por meio de telesserviço ou por meios eletrônicos com a respectiva gravação do aceite;
- b) solicitação em ATMs ou via Internet com uso de senha pessoal;
- c) assinatura de próprio punho ou assinatura eletrônica da Proposta de Adesão;
- d) desbloqueio do Cartão Titular e/ou de seu(s) Adicional(is).

3.2 O Titular autoriza a Emissora, desde já, a enviar, de forma física ou eletronicamente, a senha para utilização do Cartão ao número de telefone cadastrado e informado pelo Titular.

3.3 Cadastro - Ao aderir ao Sistema, os dados pessoais e de consumo dos Portadores poderão ser utilizados pela Emissora para fins de cumprimento do objeto deste Contrato, respeitando todas as obrigações e requisitos legais, incluindo a lei geral de proteção de dados, lei do sigilo bancário, lei do cadastro positivo, mas a elas não se limitando.

3.3.1 A CAIXA e a CAIXA Cartões poderão utilizar os dados pessoais do Titular e as informações relativas ao perfil de consumo do cliente na utilização do cartão, para diversas finalidades relacionadas à avaliação, manutenção e melhoria do produto, como por exemplo:

- a) execução de contrato e de etapas prévias ao contrato;**
- b) avaliação do perfil do cliente e dos produtos, serviços e benefícios mais adequados para ele(a);**
- c) comunicação, visando relacionamento, suporte de pós-venda e fidelização;**
- d) divulgação de benefícios inerentes ao produto, ofertas e promoções/campanhas, realizadas ou não com empresas parceiras;**
- e) oferta de produtos e serviços próprios (acessórios, adicionais e/ou outros produtos CAIXA) ou de terceiros envolvidos na prestação desse serviço;**
- f) realização de estudos e pesquisas, com o intuito de promover melhorias no produto, nos serviços prestados e/ou nos canais disponibilizados;**
- g) avisos/alertas de comunicação operacional/transacional, com o intuito de prezar pela segurança do processo e dos serviços prestados;**
- h) análise, gerenciamento e tratamento de potenciais riscos, incluindo os de crédito, fraude e segurança;**
- i) verificação da identidade e dados pessoais do cliente, inclusive dados biométricos, para fins de autenticação, segurança e/ou prevenção à fraude;**
- j) atividades de crédito, financeiras, de investimento, cobrança;**
- k) oferta de novos produtos e de renegociação com boleto para pagamento, contendo condições pré-definidas, visando a adesão ao novo produto ou liquidação do débito, ficando a critério do cliente a aceitação ou não das propostas encaminhadas;**
- l) cumprimento de obrigações legais e regulatórias;**
- m) atendimento de requisições de autoridades administrativas e judiciais;**
- n) exercício regular de direitos, inclusive em contratos e processos administrativos, judiciais e arbitrais.**

3.3.2 O Titular manterá seus dados pessoais atualizados, os quais poderão ser compartilhados com autoridades, entidades governamentais, órgãos reguladores, parceiros estratégicos, Correspondentes Bancários, Lotéricos, Prestadores de Serviço, *bureaus* de crédito, empresas de marketing e publicidade, empresas de mídia social, para fins de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, oferta, manutenção e aprimoramento dos produtos e serviços, envio de senha para utilização do cartão, acesso a descontos e promoções relacionadas ao cartão e para a proteção do crédito, finalidades previstas neste Contrato e no Aviso de Privacidade, disponíveis no site da CAIXA (www.caixa.gov.br).

3.3.3 A CAIXA poderá, na renovação da validade do Cartão, enviar uma nova via mais adequada ao perfil de consumo do titular, com base nas informações de que trata o item 3.3.1, inclusive uma nova variante (upgrade ou downgrade), sem onerar o cliente em relação à anuidade, quando houver, enviando comunicação sobre o upgrade/downgrade junto com o novo cartão.

3.3.4 Assim que a adesão ao Sistema de Cartões for concluída, o titular e seus adicionais, na qualidade de portadores de cartões de crédito CAIXA, contarão com o benefício de integrar a plataforma da Bandeira Elo, Mastercard ou Visa, na qual o cartão foi emitido, que dá acesso a descontos, ofertas e promoções disponibilizados pela bandeira e seus parceiros. Dessa forma, por esse instrumento, o Titular está ciente e concorda com a transmissão de seus dados pessoais, incluindo o número

do seu cartão e, conseqüentemente, com o tratamento de tais dados de forma que sua participação na plataforma promocional seja efetiva.

3.3.4.1 Recomendamos a leitura dos Termos de Uso e dos Avisos de Privacidade da plataforma disponíveis, conforme cada Bandeira, em:

a) Bandeira Elo: www.elo.com.br/programa-use-elo;

b) Bandeira Visa: www.vaidevisa.com.br.

3.3.4.2 Caso não tenha interesse em participar da plataforma promocional, o Titular poderá acessá-la e solicitar a sua exclusão ou, se preferir, acionar um dos canais de comunicação da Bandeira, disponível nos endereços eletrônicos informados acima e solicitar sua exclusão.

3.3.5 A CAIXA e a CAIXA Cartões compartilharão apenas os dados necessários, por meio da adoção de critérios de segurança, atendendo a legislação aplicável, e, em caso de utilização de dados pessoais para finalidade que não esteja prevista neste Contrato ou no Aviso de Privacidade, a Emissora poderá solicitar a autorização do Titular.

3.3.6 As partes reconhecem quaisquer documentos, isolada ou conjuntamente associados, produzidos por meio de log de registros em meio eletrônico, como parte integrante deste contrato.

3.3.7 Enquanto os dados pessoais do Titular e Adicional(is) estiverem sob guarda da CAIXA serão armazenados em ambientes eletrônicos que seguem as normas e melhores práticas de segurança da informação, conforme Política de Segurança da Informação da CAIXA.

3.3.8 Os dados serão tratados ou armazenados pelo tempo necessário para a finalidade a qual foram destinados, incluindo o período adicional indicado por lei ou regulação vigentes, ou ainda em razão de manutenção de outros produtos e/ou serviços contratados pelo Titular.

3.3.9 Os direitos do Titular no que diz respeito a alterar/cancelar/excluir sua autorização para compartilhamento dos dados pessoais poderão ser consultados no Aviso de Privacidade CAIXA.

3.3.10 O(s) Titular(es) autoriza(m) a CAIXA e a CAIXA Cartões a registrarem em seus sistemas, dados e informações sobre indícios de ocorrências ou de tentativas de fraudes identificadas em transações realizadas no cartão de crédito, assim como compartilhá-los com as demais instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e empresas que prestam serviço de compartilhamento de dados e informações, contemplando, inclusive, tratamento de seus dados pessoais, a fim de subsidiar o controle e a prevenção à fraude e golpe em seus processos bancários, nos termos da regulamentação e legislação vigentes.

CLÁUSULA QUARTA – CARACTERÍSTICAS DOS CARTÕES CAIXA

4.1 O Sistema de Cartão da CAIXA abrange Cartão exclusivamente de Crédito e/ou Cartão Múltiplo, de utilização nacional e/ou internacional, emitidos pela Emissora e de sua propriedade, obedecidas as condições necessárias e demais requisitos relacionados a cada tipo de Cartão.

4.2 O Cartão de Crédito CAIXA destina-se à realização de compras de bens e serviços em Estabelecimentos, bem como saques em dinheiro, dentro dos limites atribuídos pela CAIXA ao Titular.

4.3 As transações com o Cartão podem ser realizadas por meio do Cartão Virtual, para uso exclusivo em compras na Internet, e por meio da solução de token, para o uso em carteiras digitais que utilizem a tecnologia de aproximação para o pagamento com celular, relógio ou outro meio.

4.4 O Cartão Múltiplo possui funções de crédito e de débito em um único plástico, sendo que as funções de Cartão de Débito destinam-se para saques em conta corrente, depósitos, transferências de fundos, acesso a terminais de informação, transações a débito na conta corrente e outros que venham a ser conveniados com a CAIXA.

4.5 O Cartão é de uso pessoal do Titular e intransferível. Na frente e no verso do Cartão, entre outros dados, constará o nome do Titular, seu número de identificação, a data de validade do Cartão, a banda magnética e/ou o chip, a faixa reservada para assinatura, o holograma de segurança e a logomarca da bandeira, sendo expressamente proibida, sua utilização por outras pessoas ou de maneira não prevista neste contrato.

4.6 Por meio de autorização do Titular e sob sua inteira responsabilidade, a CAIXA emitirá Cartão Adicional para uso das pessoas indicadas pelo Titular, sendo o Titular o devedor principal das despesas e obrigações vindas da utilização, devida ou não, dos Cartões.

4.7 A CAIXA reserva-se o direito de negar pedidos para inclusão de Cartão Adicional, quando não se enquadrar no processo de aprovação e manutenção de crédito vigente ou que não atenda aos requisitos ou condições mínimas definidas para cada tipo de Cartão.

4.8 O cartão é renovado automaticamente em data anterior ao seu vencimento, exceto nos casos de solicitação expressa em sentido contrário apresentada pelo TITULAR.

CLÁUSULA QUINTA - TRANSAÇÃO INTERNACIONAL

5.1 Os Cartões CAIXA de utilização internacional destinam-se à realização de despesas, como aquisição de bens e serviços e saques em dinheiro, no Brasil e no exterior, ou despesas relacionadas, respeitando-se as disposições deste contrato e as normas fixadas pelo Banco Central do Brasil.

5.2 As referidas normas exigem que a Emissora, periodicamente, informe ao Banco Central do Brasil e à Receita Federal os valores relativos a aquisições de bens e/ou serviços no exterior realizados pelos Portadores.

5.3 O Banco Central do Brasil pode comunicar à Secretaria da Receita Federal eventuais irregularidades no uso do Cartão com validade internacional, sujeitando-se os Portadores às medidas legais e contratuais cabíveis.

5.4 Identificado o uso irregular do Cartão com validade internacional, a Emissora, a seu critério, promoverá a suspensão imediata do uso do Cartão pelo prazo mínimo de um ano ou o seu cancelamento, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis.

5.5 As transações internacionais são discriminadas na Fatura Mensal, na moeda local, na moeda de origem do país da compra e/ou saque e no valor equivalente em dólares americanos, com a cotação do dólar vigente no dia da realização de cada transação.

5.5.1 A conversão para a moeda nacional também pode ser feita utilizando-se a taxa do dólar vigente no dia do pagamento da fatura.

5.5.1.1 Eventual variação entre a(s) taxa(s) informada(s) na Fatura Mensal e a taxa vigente no dia do pagamento, será lançada, a crédito ou a débito, na Fatura Mensal seguinte.

5.5.2 É permitida a conversão para a moeda nacional utilizando-se a taxa do dólar vigente no dia da realização de cada transação, não havendo, neste caso, variação a ser apurada.

5.6 O Titular deve habilitar o(s) cartão(ões) para a utilização em transações internacionais, incluindo comércio eletrônico em sites estrangeiros, por meio dos canais Aplicativo Cartões CAIXA, Central de Atendimento Cartões CAIXA, ou outro meio disponibilizado pela Emissora.

CLÁUSULA SEXTA - EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO

6.1 Os Portadores obrigam-se a informar à Emissora o extravio, o furto ou o roubo do Cartão, ou do objeto físico utilizado para pagamento (telefone, relógio, etc.), ou ainda, a utilização indevida por outras pessoas do cartão virtual, imediatamente, após a ocorrência, respondendo, até o momento da comunicação, pelo uso indevido do Cartão por outras pessoas. Após recebido o código que comprove a comunicação do fato, fornecido pela Emissora, o Titular é dispensado da responsabilidade civil pelo uso fraudulento do Cartão por outras pessoas, situação em que as eventuais perdas ocorridas, a partir do momento da comunicação, serão assumidas totalmente pela Emissora.

6.2 O acontecimento desses fatos no exterior deverá ser comunicado, imediatamente, ao escritório local das Franquias Internacionais ou à Emissora, no Brasil, por meio de contato telefônico do Portador, em um dos números informados no verso do Cartão. A Emissora cancelará o Cartão e comunicará o fato às Franquias Internacionais, reservando-se o direito de verificar a autenticidade das informações dadas pelos Portadores, sem prejuízo das penalidades e demais obrigações legais e contratuais.

CLÁUSULA SÉTIMA – BLOQUEIO, SUSPENSÃO DO USO OU CANCELAMENTO DO CARTÃO

7.1 A Emissora, a seu próprio critério e sem necessidade de especificação de motivo, tem o direito de suspender, bloquear ou cancelar o uso, em definitivo ou temporariamente, de todos os cartões de crédito vinculados ao CPF do titular (inclusive adicional, quando houver), independentemente da bandeira. Tal fato poderá ser comunicado especialmente se:

- a) ocorrer o inadimplemento de cláusula contratual, em especial da Cláusula Décima Quarta;**
- b) forem identificados indícios de fraude, falsificação ou uso indevido do Cartão;**
- c) caso não seja realizada nenhuma transação (compra, saque ou pagamento) no período de 180 dias, considerando o Cartão do Titular (e adicional, quando houver) inativo;**
- d) quando houver desinteresse comercial ou outra circunstância que aconselhe o fim do relacionamento.**

7.2 O Titular pode igualmente efetuar o bloqueio do cartão por meio dos canais Aplicativo Cartões CAIXA, Agência ou Central de Atendimento Cartões CAIXA.

7.3 O Titular pode solicitar o cancelamento do cartão por meio dos canais Aplicativo Cartões CAIXA, Central de Atendimento Cartões CAIXA, Agência, ou outro meio disponibilizado pela Emissora, ciente que os efeitos deste contrato perduram até o pleno cumprimento de todas as obrigações do Titular junto à Emissora e vice-versa.

CLÁUSULA OITAVA - REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Pelos serviços previstos na Cláusula Segunda, item 2.1, letra “a”, e somente após a adesão ao Sistema na forma do item 3.1, o Titular pagará o valor de uma anuidade, a cada período de 12 (doze) meses de permanência no Sistema, contados a partir do 1º desbloqueio do cartão Titular, por Cartão emitido, assim considerado o Cartão do Titular e cada um dos Adicionais.

8.1.1 Será direito da Emissora a suspensão, a isenção, a redução ou o aumento da Tarifa de Anuidade do Cartão ou quaisquer outras Tarifas, conforme sua política de comercialização e legislação vigente, sendo que a informação relativa a cada alteração de valor, será disponibilizada ao Titular por meio da Tabela de Tarifas CAIXA.

8.1.2 A Emissora poderá, a seu critério, efetuar a cobrança de forma parcelada, mensalmente, do valor da anuidade ao longo do período de 12 (doze) meses, sendo a quantidade de parcelas divulgada na fatura mensal, no site e/ou nos demais canais de comunicação da Emissora.

8.1.3 A Emissora poderá conceder a qualquer momento benefícios em virtude da ativação e/ou utilização do Cartão. Tais benefícios, se concedidos, serão divulgados no site e/ou nos demais canais de comunicação da Emissora.

8.1.3.1 A suspensão ou cancelamento de qualquer benefício será antecipadamente comunicado pela Emissora por meio do site e/ou demais canais de comunicação.

8.2 Poderão ser cobradas, ainda, Tarifas, cujos valores constam na Tabela de Tarifas CAIXA e discriminados na Fatura Mensal. Essa cobrança pode incidir sobre os seguintes serviços: fornecimento de 2ª via de cartão, saques em dinheiro no país e no exterior, pagamento de conta na função crédito, avaliação emergencial de crédito, entrega emergencial de cartão, envio de mensagens – SMS, fornecimento de plástico personalizado e entrega de cartão em local diferente do cadastrado.

CLÁUSULA NONA - UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

9.1 O Portador apresentará o Cartão aos Estabelecimentos e firmará comprovantes de aquisição de bens e/ou serviços, emitidos por sistema manual ou eletrônico, nos quais sempre deverá constar o total das despesas efetuadas. Uma via desses comprovantes será fornecida ao Portador para controle de suas despesas.

9.2 A assinatura nos comprovantes e/ou o uso da senha individual pelo Portador corresponde à sua plena aceitação das obrigações referentes ao uso do Cartão.

9.3 O Titular deverá comunicar à Emissora qualquer suspeita de violação na correspondência física que informa o número da senha, pedindo imediatamente o cancelamento e a substituição do respectivo número.

9.3.1 A senha individual é utilizada pelo Titular ou Adicional na realização de Saques em dinheiro e outras Transações, por meio do uso de terminais eletrônicos.

9.4 Serão consideradas operações confirmadas as Transações que não forem questionadas pelo portador até a data de vencimento informada na Fatura Mensal ou no prazo estipulado pela Emissora, conforme o caso da contestação de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Sexta.

9.4.1 A Emissora poderá relançar os valores questionados na Fatura Mensal pelo Titular, quando ficar caracterizado a improcedência da contestação, ou quando o Titular deixar de cumprir os requisitos do processo de contestação conforme Cláusula Décima Sexta.

9.5 Poderão ser adotadas pela Emissora outras modalidades de uso do Cartão e seu processamento se dará por meio de autorização de débito concedida pelo Titular.

9.6 A Emissora não se responsabilizará pelo preço, qualidade e quantidade declarados, dos bens adquiridos ou serviços prestados, cabendo ao Titular resolver quaisquer pendências juntamente ao Estabelecimento.

9.7 A Emissora não se responsabilizará pela recusa ou restrição de um Estabelecimento em aceitar o Cartão como meio de pagamento ou por outros problemas que o Titular, por acaso, possa ter com os Estabelecimentos, não respondendo, portanto, por estes acontecimentos.

9.8 À Emissora não poderá ser responsabilizada se no momento da operação ocorrer fatos ou circunstâncias anormais fora do controle da Emissora, não se limitando a

problemas de rede de telefonia, fornecimento de energia elétrica ou na comunicação entre o Estabelecimento e a Emissora que impeça a autorização da Transação.

9.9 Nos casos de troca de via do cartão, quando ocorre alteração na numeração e/ou validade, será de responsabilidade do cliente, Portador ou Titular, informar o novo número do cartão e sua validade às empresas fornecedoras dos produtos e serviços com débitos programados.

9.10 Não é autorizada ao Titular e Portador(es) a utilização do Cartão para acesso e pagamento de apostas em cassinos e/ou jogos de azar via Internet, conforme legislação que trata o tema, tornando-se o Titular o único responsável por qualquer consequência que resultar da utilização indevida do Cartão, devendo o Titular responsabilizar-se pelos ônus, inclusive os que forem causados à própria Emissora.

9.11 O(s) Titular(es) e Portador(es) poderá(ão) utilizar o Cartão para pagamento de apostas nas loterias oficiais brasileiras devidamente regulamentadas conforme legislação que trata o tema, tornando-se o Titular o único responsável por qualquer consequência que resultar da utilização do Cartão.

CLÁUSULA DÉCIMA - LINHA DE CRÉDITO, EXCESSO E AVALIAÇÃO EMERGENCIAL DE CRÉDITO

10.1 A Emissora atribuirá um limite de crédito em moeda corrente nacional para Transações no Cartão CAIXA e, em se tratando de Cartão múltiplo, o limite somente será atribuído para a função crédito do Cartão.

10.2 Nos formulários de remessa do Cartão e na Fatura Mensal serão informados separadamente os valores do Limite/Linha de Crédito Total e Limite/Linha de Crédito para Saques de dinheiro, atribuídos segundo critérios próprios de análise da Emissora. O Limite/Linha Total de Crédito destina-se à cobertura de todas as despesas do Titular e respectivo(s) Adicional(is), incluindo os Saques em dinheiro e o valor total das compras parceladas.

10.2.1 Para fins de utilização do Cartão no exterior, o Titular deverá considerar o limite de crédito disponível em moeda corrente nacional.

10.2.2 A Emissora poderá, a seu critério, reduzir o limite de crédito por meio de comunicação prévia ao cliente com trinta dias de antecedência.

10.2.2.1 Caso seja observada mudança do perfil de risco de cliente, conforme critérios definidos pela política de risco de crédito da Emissora, esta poderá reduzir o limite de crédito sem a necessidade de comunicação prévia, sendo o cliente comunicado até momento da referida redução, mesmo que não tenha adesão aos serviços de comunicação da Emissora.

10.2.3 A Emissora poderá, a seu critério, aumentar o limite de crédito concedido, desde que obtida a concordância do Titular a cada evento.

10.3 Cabe ao Titular manter o controle de seus gastos e de seu(s) Adicional(is), de forma a não exceder o limite/linha de crédito definido, sob pena de caracterizar inadimplemento contratual, além da suspensão de uso ou do cancelamento do(s) Cartão(ões). O valor do excesso deverá ser pago em sua totalidade e, para tanto, será incluído no pagamento mínimo (item 17.1, letra "b"). A Emissora, se solicitado e autorizado pelo cliente, poderá conceder avaliação emergencial de crédito, sujeita à cobrança de tarifa.

10.4 Sempre que cancelar qualquer transação, o Titular deverá, no ato, obter do Estabelecimento a comprovação desse cancelamento, de forma a recompor o valor de seu Limite/Linha de Crédito.

10.5 Os valores das transações realizadas pelo Titular que comprometerem o limite de crédito do Cartão, serão restabelecidos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, após a realização do pagamento da fatura mensal, sendo que, nos casos em que o pagamento for parcial, o restabelecimento do limite de crédito será proporcional.

10.6 Para os cartões de Marcas Compartilhadas poderá ser concedido um limite especial, sem custos adicionais ao cliente, para a realização de compras nos estabelecimentos indicados pelos Parceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OPÇÃO DE FINANCIAMENTO

11.1 Crédito Rotativo - o pagamento parcial do saldo devedor ou pagamento mínimo da fatura mensal resultará no financiamento na modalidade crédito rotativo, pela CAIXA, do saldo devedor remanescente, conforme o caso, às taxas vigentes para o período de financiamento.

11.2 Parcelamento de Fatura - o saldo devedor da fatura anterior, quando não pago totalmente, somente pode ser objeto de financiamento rotativo até o vencimento da fatura seguinte, após a qual seguem-se os procedimentos da Cláusula Décima Sétima.

11.2.1 A Emissora poderá oferecer condições mais vantajosas para o parcelamento desse saldo, conforme item 17.2.1.

11.3 A Emissora informará mensalmente na Fatura Mensal o percentual máximo dos Encargos Contratuais a serem cobrados do Titular.

11.4 Na falta de pagamento ou no caso de pagamento inferior ao valor mínimo estabelecido na Fatura Mensal, a Emissora considerará esse ato como opção de financiamento e poderá executar a dívida imediatamente ou oferecer opções de parcelamento, sendo, porém, cobrados os juros remuneratórios, juros de mora e multa previstos na Cláusula Décima Oitava.

11.5 A Emissora poderá alterar o percentual de pagamento mínimo mensal da fatura, por meio de comunicação ao cliente, com trinta dias de antecedência.

11.6 Sobre as operações de saque, empréstimos e financiamentos com o cartão de crédito, originados de compras realizadas em estabelecimentos domiciliados no Brasil e, ainda sobre as compras e saques internacionais, incidirá o IOF, conforme legislação em vigor.

11.7 O Sistema Parcelado é uma opção de pagamento oferecida ao Portador, que poderá, no ato da compra, decidir parcelar o valor de sua transação, cuja Emissora poderá fixar um valor mínimo para esse tipo de transação. São oferecidas duas modalidades de parcelamento de compras:

a) Parcelado com Juros – por meio de consulta feita à Emissora, antes da realização da compra, poderá o Titular ou Adicional (is) escolher, dentre as opções estabelecidas pela Emissora, o número de parcelas fixas que deseja pagar, tendo conhecimento do valor de cada prestação mensal, do percentual de Encargos Contratuais e IOF aplicado sobre o valor principal da Transação e o montante final a ser pago;

b) Parcelado sem Juros - por meio de negociação prévia entre o estabelecimento e o Titular ou Adicional (is), o valor da Transação poderá ser parcelado pelo Estabelecimento, sem qualquer acréscimo dos juros ou dos Encargos Contratuais, previstos na Cláusula Décima Primeira.

11.8 O Titular declara que no momento da contratação de quaisquer das opções de financiamento informadas acima, não está em situação de superendividamento e que o pagamento dos valores devidos não comprometerá a renda mínima necessária para o seu sustento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA EMISSORA

12.1 São obrigações da Emissora:

- a) colocar à disposição dos Portadores rede de Estabelecimentos Credenciados, no País e no exterior, para utilização do Cartão no Sistema;
- b) informar ao Titular o valor de seu Limite/Linha de Crédito;
- c) suspender o uso dos Cartões nos terminais eletrônicos e/ou incluir os respectivos números em Boletim de Proteção, nas situações previstas nos itens 5.4, 7.1 e 7.2, 23.1.1, 23.1.2.1 e 23.1.2.2, bem como nas demais situações de impedimento de uso ou de cancelamento do Cartão;
- d) assumir, a partir da comunicação pelo Titular, o risco civil pelo uso fraudulento do Cartão por outras pessoas, ocasionado por seu extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação;
- e) informar antecipadamente ao Titular o percentual de Encargos Contratuais, de forma a possibilitar que ele possa avaliar sua capacidade de financiamento, antes de realizar Transações com o Cartão;
- f) informar ao Titular o percentual do CET;
- g) processar as Transações resultantes da utilização do Cartão;
- h) emitir e disponibilizar regularmente ao Titular a Fatura Mensal;
- i) atender, quando procedentes, as reclamações do Titular sobre lançamentos indevidos em sua Fatura Mensal;
- j) manter à disposição do Titular os valores resultantes de pagamentos excedentes, devolvendo o valor a maior (saldo credor) por meio de crédito em conta corrente bancária da CAIXA indicada pelo Titular, ordem de pagamento para recepção na CAIXA ou informá-lo de que o valor a maior poderá ser utilizado para o abatimento de despesas na(s) próxima(s) fatura(s);
- k) dispor de Serviço de Atendimento a Clientes, por meio eletrônico ou telefônico, possibilitando ao Titular consultar saldos, alterar dados cadastrais, comunicar extravio, perda, furto, roubo, fraude e/ou falsificação do Cartão e obter outras informações necessárias, podendo a Emissora, por meio de prévio aviso ao Titular, gravar essas ligações telefônicas;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DIREITOS DO TITULAR

13.1 São direitos do Titular:

- a) desistir deste contrato no prazo de 7 (sete) dias contados da data de adesão ao Sistema;
- b) receber o cartão, após aprovação cadastral;
- c) utilizar o cartão na rede de Estabelecimentos;
- d) utilizar o Serviço de Atendimento a Clientes para reclamações e/ou informações sobre o cartão e alteração de dados cadastrais;
- e) reclamar diretamente aos Estabelecimentos, na forma da Cláusula Nona itens 9.6 e 9.7;
- f) ter acesso à prestação de contas das Transações, por meio da Fatura Mensal;
- g) reclamar sobre lançamentos indevidos na Fatura Mensal, nos termos da Cláusula Décima Sexta;
- h) exercer as opções de pagamento do saldo devedor na forma da Cláusula Décima Sétima;
- i) liquidar sua dívida antecipadamente;
- j) ser beneficiado com o período de graça previsto no item 13.3;
- k) ser reembolsado de parte da Anuidade, na hipótese prevista no item 23.1.1.1 ou de eventual saldo credor nas hipóteses previstas na alínea “j” do item 12.1;

l) não ser responsabilizado pelo pagamento das despesas na forma prevista na Cláusula Sexta, no item 6.1 a partir da comunicação do extravio, furto ou roubo à Emissora.

m) portabilidade de crédito, que poderá ser exercida observando as disposições legais e regulamentares.

13.2 O Titular pode liquidar antecipadamente, no todo ou em parte, o saldo devedor das parcelas vincendas das operações de crédito contratadas em consequência deste Contrato, com desconto proporcional dos juros, se houver, por meio de prévia solicitação à Central de Atendimento. Nesse caso, o valor presente da operação será calculado em razão da utilização da taxa de juros contratada.

13.2.1 A antecipação de parcelas ocorrerá na ordem da última para a primeira e o saldo apurado será lançado para pagamento na fatura do próximo vencimento ou para pagamento no dia da solicitação.

13.3 O Titular tem direito a um período de gratuidade, entre a data de aquisição de bens e/ou serviços e a de vencimento da Fatura Mensal, onde constará lançamento da respectiva despesa. Nesse período, não haverá incidência de Encargos Contratuais, exceto nos casos específicos de Saques emergenciais de dinheiro, compras pelo Sistema Parcelado com Juros e de pagamentos de produtos e/ou serviços, nos quais serão cobradas, por meio de prévia comunicação ao Titular, Tarifas ou Encargos Contratuais e IOF desde a data da aquisição.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - OBRIGAÇÕES DO TITULAR

14.1 São obrigações do Titular:

a) ter pleno conhecimento e concordar com os termos deste contrato, antes de aderir ao Sistema, na forma da Cláusula Terceira;

b) conferir os dados do cartão no ato de seu recebimento;

c) manter o cartão em boa guarda, conservando-o em segurança, na qualidade de fiel depositário;

d) assumir total responsabilidade pelo uso de sua senha individual e privativa;

e) comunicar, imediatamente após o fato ou o conhecimento, o extravio, furto, roubo, fraude ou falsificação do cartão, obtendo o protocolo dessa comunicação junto à Emissora;

f) em qualquer situação de cancelamento, destruir o cartão de forma a inutilizá-lo para uso;

g) não usar cartão vencido, cancelado, bloqueado ou cujo uso esteja suspenso temporariamente, sujeitando-se o Titular às sanções penais e civis previstas em lei, sem prejuízo da obrigação de liquidar o débito existente;

h) não exceder o Limite/Linha de Crédito que lhe foi atribuído;

i) consultar seu saldo devedor por telefone ou sistema eletrônico, caso não lhe seja disponibilizada a Fatura Mensal com antecedência de dois dias de seu vencimento, tendo em vista que a não disponibilização da Fatura Mensal não o liberará da responsabilidade de efetuar o pagamento na data de vencimento;

j) pagar as importâncias devidas, até a data de vencimento, através de Fatura Mensal, formulário de Pagamento Avulso ou por outros meios admitidos no Sistema;

k) usar o cartão unicamente para efetuar Transações, sendo proibido seu uso para o pagamento de dívida de jogos de azar, bem como para a obtenção de recursos financeiros, que não sejam os consequentes da sua regular utilização, na forma deste contrato;

l) não usar o cartão com validade internacional em Transações sujeitas a restrições previstas em regulamentação legal específica, envolvendo registros no Banco Central do Brasil, investimentos no exterior e importação de mercadorias subordinadas a registro no SISCOMEX;

m) informar à CAIXA as mudanças de número de telefone, fixo e celular, e alterações de endereço residencial, comercial e eletrônico, por meio dos canais Aplicativo Cartões CAIXA, Internet Banking CAIXA, Mobile Banking, Central de Atendimento Cartões CAIXA ou Agência, a fim de manter seus dados cadastrados atualizados.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - PRESTAÇÃO DE CONTAS

15.1 A Emissora prestará contas ao Titular, por meio de disponibilização de Fatura Mensal, da qual constarão:

- a) o número do Cartão do Titular, ainda que parcialmente omitido por motivos de segurança;
- b) o Limite/Linha de Crédito atribuído abrangendo as transações do Titular e de eventual(is) Adicional(is);
- c) o saldo devedor anterior;
- d) a discriminação das transações nacionais, em moeda corrente, e das internacionais, na moeda local, na moeda de origem do país da compra e sua conversão em dólar americano, realizadas pelo Titular e respectivo(s) Adicional(is);
- e) o valor dos pagamentos efetuados;
- f) o valor do saldo devedor atual;
- g) o valor do pagamento mínimo;
- h) o dia do vencimento mensal indicado pelo Titular ou definido pela Emissora;
- i) o valor da anuidade, de seguros e demais tarifas, quando devidos;
- j) eventuais ajustes a débito e/ou a crédito, devidamente identificados;
- k) percentual de Encargos Contratuais aplicável no período e percentual máximo a ser aplicado no próximo período;
- l) percentual do CET aplicável no período e percentual máximo a ser aplicado no próximo período;
- m) multas, juros de mora, correção monetária, IOF e demais encargos moratórios, quando aplicáveis (Cláusula Décima Oitava);
- n) instruções e mensagens referentes ao Sistema;
- o) o local e outras instruções referentes ao pagamento;
- p) o número para atendimento telefônico, o número do SAC e da Ouvidoria;
- q) endereço eletrônico da CAIXA;
- r) a data prevista para o fechamento da próxima fatura, que compreende a data provável a partir da qual as transações efetuadas serão lançadas na próxima fatura;
- s) o total de compras parcelada a vencer, que contém a dívida restante das compras parceladas que serão lançadas nas próximas faturas.

15.2 Não é permitida a alteração da data de vencimento da fatura quando há compras parceladas com juros ou parcelamento de fatura ativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA CONTESTAÇÃO DE TRANSAÇÕES

16.1 É garantido ao Titular, em caso de dúvida, o direito de contestar qualquer lançamento/transação, e iniciar abertura do processo de contestação, por meio do Internet Banking, Aplicativo CAIXA, Aplicativo Cartões CAIXA ou Central de Atendimento Cartões CAIXA.

16.1.1 O Titular terá o prazo de até 90 dias, contados a partir da data da compra, para reclamar a respeito desta junto à Central de Atendimento ou outro meio

disponibilizado pela Emissora, encaminhando o Formulário de Contestação preenchido e assinado, quando solicitado, conforme previsto nos itens 16.1.3 e 16.1.4 desta Cláusula.

16.1.2 O não exercício deste direito resultará no reconhecimento e na aceitação, pelo Titular, da exatidão da prestação de contas e da liquidez e certeza do débito nela descrito, ressalvado o direito de solicitar a devolução do valor pago indevidamente no prazo legal.

16.1.3 A Emissora interromperá imediatamente, porém temporariamente, para análise, as cobranças relativas às compras contestadas em razão de eventual divergência de preço, ausência na prestação de serviço, problemas com mercadorias, não reconhecimento de titularidade e/ou suspeita de fraude no processo, sendo que a continuação do processo de contestação será condicionada ao encaminhamento pelo Titular do Formulário de Contestação, se for o caso.

16.1.4 Caso o cliente inicie o atendimento pelo Internet Banking ou Aplicativo CAIXA, o Formulário de Contestação por Desacordo Comercial/Disputa do Consumidor será preenchido de forma digital. Caso o atendimento ocorra pela Central de Atendimento dos Cartões da CAIXA, ou em uma agência, o Formulário de Contestação por Desacordo Comercial/Disputa do Consumidor será preenchido pelo atendente/empregado no sistema, de acordo com as informações fornecidas pelo cliente. Quando a contestação for aberta diretamente no Aplicativo Cartões CAIXA, o Formulário de Contestação poderá ser capturado no [sítio da CAIXA](#).

16.2 Adicionalmente, a CAIXA poderá solicitar documentos e informações complementares ao Formulário de Contestação por Desacordo Comercial/Disputa do Consumidor.

16.3 Nos casos em que ficar identificada a improcedência da contestação, os valores questionados serão relançados na próxima Fatura Mensal, acrescidos dos Encargos devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - OPÇÕES DE PAGAMENTO DO SALDO DEVEDOR

17.1 O Titular tem, até a data do vencimento indicada na Fatura Mensal, a opção de realizar:

- a) pagamento total do saldo devedor;
- b) pagamento igual ou superior ao valor mínimo exigido, exercendo assim o direito de financiar, previsto na Cláusula Décima Primeira.

17.2 O Parcelamento de Fatura é uma opção de parcelamento do valor total da fatura nas condições de prazo, juros e taxas disponíveis à época da solicitação, que o Portador pode solicitar à Emissora, por meio dos canais de atendimento CAIXA ou realizando o pagamento no valor da proposta de parcelamento de fatura, encaminhada anexa a fatura mensal.

17.2.1 São oferecidas duas formas de Parcelamento de Fatura:

- a) Parcelamento de Fatura Decorrente de Saldo Remanescente de Crédito Rotativo: quando o cliente possui saldo devido a financiamento (crédito rotativo), ou seja, realizou o pagamento no valor mínimo da fatura anterior e deseja parcelar a fatura atual.
- b) Parcelamento de Fatura: quando o cliente não possui saldo financiado (crédito rotativo).

17.3 Para os pagamentos realizados pelo Titular, dependendo do local e da forma que o pagamento for efetuado, poderá ocorrer o processamento num prazo de até 5 (cinco) dias. Nesse prazo, pode ocorrer eventual falta de autorização para a realização de Transação, caso em que o Titular obterá a orientação adequada no Serviço de Atendimento a Clientes.

17.4 O Titular poderá, por meio de solicitação ou autorização expressa, aderir ou cancelar a adesão ao débito automático de sua Fatura Mensal em conta de sua titularidade na CAIXA por meio do Aplicativo Cartões CAIXA, Internet Banking CAIXA ou Agência/PA de relacionamento.

17.5 O Titular que optar pelo débito automático de sua Fatura Mensal em conta e que por acaso não deseje efetuar o pagamento total em certo mês, deverá solicitar junto a agência da CAIXA ou no Internet Banking CAIXA, a suspensão do débito daquele mês com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do vencimento e efetuar o pagamento avulso no valor desejado até a data do vencimento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ENCARGOS CONTRATUAIS

18.1 No caso de falta ou atraso de pagamento de qualquer obrigação, principal ou acessória, ficam os encargos contratuais, assim definidos na Cláusula Primeira, acordados sob as seguintes condições:

a) Juros remuneratórios:

a.1) Pelo financiamento do saldo devedor (crédito rotativo): taxa de juros aplicada sobre o crédito rotativo, com capitalização mensal, cujos percentuais são informados na Fatura Mensal, calculados a partir da data de pagamento do mínimo até a data de vencimento da próxima Fatura;

a.2) Pelo não pagamento do mínimo: taxa de juros aplicada sobre o valor em atraso da fatura, durante o período de atraso, sendo que sobre a parcela vencida de Parcelamento de Fatura Decorrente de Saldo Remanescente de Crédito Rotativo incidirá a mesma taxa do parcelamento previsto no item 17.2;

b) Multa de 2% (dois por cento) aplicada, na forma da lei, independentemente das demais penalidades cabíveis, sendo cobrada por meio de inclusão no pagamento mínimo indicado na Fatura Mensal;

c) Juros de mora de 1% ao mês, “pro rata dia”.

18.1.1 São devidos os encargos previstos no item 18.1, calculados sobre o valor da Fatura Mensal, nos casos de:

a) impossibilidade de a Emissora efetuar o débito em conta corrente do Titular;

b) pagamento frustrado por devolução de ordem de pagamento, DOC ou outro meio de transferência eletrônica de fundos; e

c) outras circunstâncias em que não haja pagamento pelo devedor, exceto nos casos de erro evidente / indiscutível da instituição financeira.

18.2 O atraso no pagamento resultará na cobrança de juros sobre o saldo devedor da fatura, durante o período em atraso. Os juros são calculados a partir da data de vencimento da fatura até a data do pagamento de um valor entre o mínimo e o total da fatura.

18.3 A falta, insuficiência ou atraso de pagamento na data do vencimento indicado na Fatura Mensal resulta, a critério da Emissora, no vencimento antecipado de todas as dívidas mantidas junto à CAIXA e na cobrança de encargos por atraso de pagamento pelo titular, mediante disponibilização de Fatura Mensal específica, independentemente de quaisquer outros avisos ou notificações extrajudiciais ou judiciais, estando o Titular sujeito ao pagamento das taxas que constam no item 18.1 e ainda de:

a) atualização monetária sobre o débito ou indenização por perdas e danos pelos custos nos quais a Emissora tenha ficado sujeita;

b) recorrendo a Emissora aos meios judiciais ou a serviços especiais de cobrança para haver o crédito, além do principal e dos encargos previstos nesta cláusula, responderá o Titular, por todas as despesas de cobrança, custas judiciais e honorários advocatícios, calculados sobre o valor da dívida.

18.4 Se o Titular vier a exigir da Emissora, valores em atraso que lhe forem devidos ou o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, em especial as da Cláusula Décima Segunda, poderá solicitar os encargos previstos nessa Cláusula.

18.5 Verificando-se o inadimplemento, poderá a Emissora, a seu critério, suspender a utilização do Cartão, sendo que, após a regularização da situação pelo Titular, terá no mínimo 72 (setenta e duas) horas de prazo para providenciar o restabelecimento do uso do Cartão, exceto no caso de ter sido cancelado definitivamente o Cartão por inadimplemento.

18.6 Em caso de negociação do saldo devedor não será emitido um novo contrato de prestação de serviços. As condições acordadas serão disponibilizadas ao Titular juntamente com a Parcela Mensal do Acordo e consistirá em documento complementar deste Contrato.

18.7 Nos casos em que ocorrer o cancelamento do Cartão por inadimplência, a partir desse momento, o saldo devedor será atualizado por 1% a.m. acrescido pela variação positiva do índice IGPM ou de índice que venha a substituí-lo.

18.8 A Emissora poderá, após o vencimento da Fatura Mensal não paga, incluir o nome do Titular nas empresas que gerenciam Serviços de Proteção ao Crédito, sendo que, no caso de Titular menor, poderá incluir o CPF do seu responsável legal, tendo em vista a solidariedade passiva prevista em lei.

18.9 No caso de parcelamento de fatura serão cobrados juros, a taxas do mercado, com capitalização mensal, cujos percentuais serão informados na conclusão da solicitação.

18.10 Sobre as operações de saque emergencial em dinheiro no Brasil e no exterior, incidirá tarifa a cada saque e encargos contratuais sobre os valores retirados, desde a data real do saque até a data de vencimento da fatura ou pagamento, o que ocorrer primeiro.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO VENCIMENTO ANTECIPADO DA DÍVIDA

19.1 A CAIXA também poderá considerar em sua totalidade vencida e exigível a dívida resultante de contratos existentes quando o titular, por decisão administrativa final, exarada por autoridade ou órgão competente, e/ou sentença condenatória transitada em julgado, for responsável por: utilização de mão-de-obra em situação semelhante à condição de trabalho escravo, utilização de trabalho infantil de forma não regulamentada, prática de atos discriminatórios de raça ou de gênero, ou outros que caracterizem assédio moral ou sexual.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – PROGRAMA DE RECOMPENSAS

20.1 A Emissora poderá oferecer Programa de Recompensas vinculado à utilização dos cartões de crédito participantes, inclusive de cartões de marcas compartilhadas, disponibilizando Regulamento específico nas agências da CAIXA e, ainda, no site da CAIXA na Internet, www.caixa.gov.br.

20.2 No Regulamento constam as regras relacionadas à adesão ao Programa, cartões participantes, consulta, aquisição, validade e utilização dos pontos, benefícios e recompensas, além dos direitos e deveres das partes e demais informações pertinentes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – INSTRUMENTOS DO CONTRATO

21.1 São documentos que compõem este contrato:

- a) as condições gerais e suas alterações, registradas no Registro de Títulos e Documentos;
- b) a proposta de solicitação de emissão de Cartão, aceite eletrônico registrado ou aceite vocal, o(s) Cartão(ões), os comprovantes de aquisição de bens e/ou serviços, a Fatura Mensal, os formulários de Pagamento Avulso, o Boletim de Proteção, as ofertas de produtos e serviços e demais papéis e formulários próprios do Sistema;
- c) a senha individual que possibilita o acesso ao sistema eletrônico ou magnético, colocado à disposição dos Portadores, em especial para compras e/ou saques em dinheiro e pagamentos nos caixas eletrônicos autorizados pela Emissora;
- d) Autorização de Débito e autorização para Assinatura em Arquivo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

22.1 A Emissora poderá alterar o texto deste Contrato mediante comunicação prévia ao portador, conforme a antecedência prevista na autorregulação e/ou legislação vigente, utilizando qualquer meio de comunicação disponível, incluindo, mas não se limitando a: notificação no celular cadastrado, mensagem eletrônica, correspondência, informações e/ou mensagens inseridas na Fatura Mensal.

22.2 Caso o portador não esteja de acordo com as modificações, poderá exercer o direito de cancelar o Contrato, conforme consta na Cláusula Vigésima Terceira.

22.3 O não exercício do direito de cancelar o contrato, nos termos da Cláusula Vigésima Terceira ou uso do cartão, após a comunicação da alteração, caracteriza sua aceitação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – ANULAÇÃO/ RESCISÃO

23.1 Este contrato poderá ser desfeito unilateralmente, pelas partes, a qualquer tempo, por meio de comunicação prévia pelas partes.

23.1.1 Se o Titular manifestar a intenção de anulação ou rescisão deverá, nesse momento:

a) destruir o(s) Cartão(ões) sob sua responsabilidade, inutilizando e cortando o chip e a tarja magnética;

b) pagar o saldo total de sua dívida, considerada vencida de pleno direito e exigível na data do vencimento da Fatura Mensal imediatamente seguinte, inclusive em relação às Transações realizadas pelo Titular e ainda não processadas pela Emissora.

23.1.1.1 Nesta única e exclusiva hipótese, o Titular terá direito de pleitear a devolução do valor líquido da anuidade não incorrida, "pro rata temporis", cujo valor será apurado no trigésimo dia após a data do pagamento integral da dívida pelo Titular, reservando-se às partes o direito de compensação.

23.1.1.2 Qualquer que seja a causa que motivou o Titular a solicitar o cancelamento de seu Cartão, a eficácia deste contrato permanecerá pelo tempo necessário e com a finalidade única de possibilitar o pleno cumprimento de todas as obrigações do Titular junto à Emissora e vice-versa.

23.1.2 A Emissora, mesmo que sem motivo e a qualquer tempo, por meio de comunicação prévia ao Titular, pode cancelar/rescindir o contrato.

23.1.2.1 Identificado, a qualquer tempo, o inadimplemento do Titular, a Emissora poderá, a seu próprio critério, anular o presente contrato, por meio de comunicação prévia, aplicando-se as penalidades previstas na Cláusula Décima Oitava, considerando-se vencidas todas as obrigações contratuais do Titular, as quais se tornarão devidas na data do vencimento da Fatura Mensal imediatamente seguinte,

além da suspensão do uso e do cancelamento do(s) Cartão(ões), na forma da Cláusula Sétima.

23.1.2.2 Consistirá, também, em inadimplemento contratual, sujeito a aplicação das penalidades legais e contratuais cabíveis, em especial aquelas previstas na Lei Federal 9.613, de 3 de março de 1998 – dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores – e nas Cláusulas Sétima, Décima Oitava, a verificação pela EMISSORA, a qualquer tempo, de não serem verídicas ou completas as informações e comunicações prestadas pelo Titular, visando o ingresso e/ou permanência no Sistema, incluída a identificação de qualquer omissão ou ação irregular em relação ao uso do(s) Cartão(ões), bem como o inadimplemento e/ou demais irregularidades identificadas em relação aos outros Cartões e demais meios de pagamentos disponibilizados pela CAIXA.

23.2 As providências para rescisão contratual serão adotadas em até 30 dias após comunicação entre as partes.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - VIGÊNCIA

24.1 Este contrato tem prazo indeterminado, cancelando-se e substituindo-se os contratos anteriores.

24.2 A vigência deste Contrato tem início na data da adesão ao SISTEMA, na forma prevista no item 3.1. Sua extinção ocorre tão-somente com o pagamento da totalidade das obrigações assumidas pelas partes, obedecidas todas as disposições contratuais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – FORO/REGISTRO

25.1 O foro do presente Contrato é o da Seção ou Subseção Judiciária da Justiça Federal com jurisdição sobre a localidade onde resida o TITULAR do cartão.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DIREITO DE CESSÃO

26.1 A CAIXA poderá ceder todo e qualquer direito originado deste contrato, independentemente de comunicação ou permissão do(s) titular e/ou adicional(is), respeitando-se as disposições da regulamentação vigente.

Este contrato encontra-se registrado sob o número 04731434 no 2º Ofício de Registro de Títulos e Documentos de Brasília – Distrito Federal.

Brasília, 24 de julho de 2025.

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

SBS Quadra 4, Lotes 3/4 - Asa Sul, Brasília/DF
CEP: 70.092-900

Alô CAIXA:

4004 0 104(capitais e regiões metropolitanas) 0800 104 0 104(demais localidades)

SAC: 0800 726 0101

Atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para atendimento a clientes portadores de cartão de crédito CAIXA para resolução de demandas relativas a reclamações, cancelamento, fornecimento de informações públicas e gerais sobre o cartão de crédito CAIXA, além do registro de sugestões e elogios.

As informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, para a preservação de sigilo de dados, são tratadas pela Alô CAIXA.



Contrato de Prestação de Serviços dos Cartões de Crédito da CAIXA –
Pessoa Física

Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 726 2492

Ouvidoria: 0800 725 7474

APP Cartões CAIXA: Google Play e AppleStore
caixa.gov.br