



O Conselho de Ética e Autorregulação, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação, no que concerne à emissão de cartões para a movimentação de contas de pagamento para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

NORMATIVO Nº 013

Dispõe sobre as especificidades envolvendo a emissão de cartões para movimentação de contas de pagamento para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de cartões, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs) como entidade representativa das empresas integrantes do sistema operacional e jurídico de meios eletrônicos de pagamento;

CONSIDERANDO a Autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas já existentes, cujos princípios fundamentais são: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais; (e) a liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação e (g) o estímulo às melhores práticas de mercado;

CONSIDERANDO as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização do cartão para movimentação de contas de pagamento;

CONSIDERANDO as especificidades necessárias para a inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida na utilização dos meios eletrônicos de pagamento, respeitando as necessidades individuais e a possibilidade de adequação dos produtos ofertados fortalecendo a expansão do mercado;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2.000, que fixa normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com





mobilidade reduzida, bem como Termo de Ajustamento de Conduta firmado em 16 de outubro de 2.008, entre o Ministério Público Federal, o Ministério Público do Estado de São Paulo, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e a Federação Brasileira de Bancos – Febraban, que dispõe sobre garantias aos usuários com deficiência visual, auditiva, física ou mental assim identificados no momento da contratação ou em momento posterior à contratação de contas de pagamento (doravante denominado como “TAC”);

RESOLVE o Conselho de Ética e Autorregulação, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da Abecs, instituir o presente Normativo, que estabelece conceitos e princípios a serem observados pelas Associadas nos negócios envolvendo a emissão de contas de pagamento para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 1º. Para efeitos deste Normativo, considera-se Consumidor aquele definido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), nos termos dos artigos 2º, 17 e 29.

Art. 2º. Este Normativo aplica-se à oferta, à contratação e ao atendimento relativo às contas de pagamento pós-pagas e pré-pagas.

Art. 3º. Entende-se por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para fins de aplicação deste Normativo, o entendimento do art. 5º, § 1º do Decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2.004.

Art. 4º. Nos casos em que o Emissor, seja ele Instituição Financeira ou Instituição de Pagamento, conforme definição dada pelo Banco Central do Brasil, ofertar seus produtos em recinto próprio destinado a prestar seus serviços, deverá, além das especificações previstas no Decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2.004, dispor de:

I – rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical;

II – mobiliário adaptado, nos termos da norma técnica aplicável de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

III – assentos de uso preferencial, devidamente sinalizados, excetuando-se postos de atendimento bancário e instituições de pagamento cujas estruturas físicas não possuem espaço suficiente;

IV – vagas reservadas e sinalizadas nos estacionamentos, quando essa comodidade estiver disponível para os Consumidores em geral, provendo condições de acessibilidade ao interior da dependência, observadas as normas técnicas aplicáveis, após aprovação e autorização dos órgãos competentes, excluindo-se os Emissores cujas instalações externas não seja de sua gestão;

V – sanitários adaptados para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, quando o Emissor dispuser da referida instalação para os demais Consumidores;



VI – ATMs adaptados, em conformidade com as normas ABNT aplicáveis.

§ 1º. Nas dependências com mais de 01 (um) pavimento, os Emissores poderão adaptar apenas 01 (um) pavimento, o qual deverá ser apto para o atendimento das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

§ 2º. Para o disposto no inciso IV não serão consideradas as vagas demarcadas para pessoas com deficiência em espaços e vias públicas.

Art. 5º. Os Emissores que utilizarem terminais de ATM para atendimento de conta de pagamento deverão disponibilizar ao menos um ATM adaptado em cada ponto de atendimento.

§ 1º. Nas dependências em que houver apenas um equipamento de ATM adaptado, a indisponibilidade temporária de funcionamento da máquina não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º. Na ausência do ATM adaptado, o Emissor deverá disponibilizar um ponto de atendimento físico que possibilite o atendimento presencial da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, de acordo com suas necessidades.

Art. 6º. Ao deficiente visual o Emissor deverá adotar os seguintes procedimentos, quando assim solicitados:

§ 1º. No momento da adesão ou assinatura de seus contratos, realizar a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta ou por meio eletrônico e, no caso de dispensa da leitura pelo Consumidor com deficiência visual, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, sem prejuízo da adoção de outras medidas com a mesma finalidade.

§ 2º. Na emissão dos cartões magnéticos deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

I - envio de carta em Braille ou com letras ampliadas, de acordo com a necessidade do Consumidor deficiente visual, contendo as orientações de uso do cartão e as informações relativas a ele;

II - envio de porta-cartão em Braille e alto relevo, que terá a função de capeá-lo, tendo ainda as informações relativas ao número completo do cartão, da bandeira, do tipo de cartão, do nome do Emissor, da data de validade, o código de segurança e do nome do portador do cartão;



III – o instrumento de pagamento, com filme transparente fixo ao referido plástico (“etiqueta”), contendo as informações listadas no item “c” abaixo em Braille para utilização da respectiva conta de pagamento.

a) Esta etiqueta deverá estar posicionada na face frontal do cartão, com tamanho 52 X 12 milímetros, a cerca de 17 milímetros da borda superior bem como dois milímetros da borda esquerda e utilizar mais ou menos 2% de tolerância para o físico e para o local da sua fixação.

b) Para a fixação da etiqueta, haverá uma fita adesiva com composição “linear” de proteção siliconizada, filme de polipropileno e adesivo acrílico aderente nas duas faces e que suporte temperatura de até 30 graus Celsius.

c) A etiqueta conterá 7 (sete) campos impressos em Braille:

1 – 1 (um) campo para a identificação do tipo de cartão (no primeiro dígito da esquerda para a direita), podendo conter os seguintes valores:

- a) “D” para a modalidade débito;
- b) “C” para a modalidade crédito;
- c) “M” para cartão múltiplo;
- d) “A” para o benefício de alimentação;
- e) “R” para o benefício de refeição;
- f) “P” para a modalidade pré-pago;
- g) “U” para o benefício vale cultura.

2 – 6 (seis) dígitos finais (segundo ao sétimo dígito da esquerda para a direita) para identificar o número do cartão, possibilitando o seu reconhecimento pelo Consumidor.

IV - os procedimentos definidos nos itens I, II e III permitem o uso completo do cartão, ou seja, saques e compras de bens e serviços, inclusive via telefone e internet, não requerendo nenhuma alteração no layout ou no emboço dos cartões.

V – O porta-cartões previsto no inciso II e/ou a etiqueta prevista no inciso III pode(m) ser suprimido(s) se as informações constantes em tais incisos estiverem embossadas diretamente no instrumento de pagamento.

§ 3º. O prospecto de informações essenciais, conforme disposições previstas no Normativo 005 da Autorregulação da Abecs, deverá ser enviado em Braille ou em caracteres ampliados, de acordo com a opção do Consumidor deficiente visual, ou alternativamente em mídia de áudio.



§ 4º. Os Emissores deverão disponibilizar a fatura em Braille ou em caracteres ampliados, de acordo com a opção do Consumidor deficiente visual, ou alternativamente em mídia de áudio.

Art. 7º. Nos casos de deficiência auditiva, o Emissor deverá disponibilizar:

I - centrais de atendimento telefônico com pontos de recepção de mensagens geradas por telefones adaptados para uso de pessoas com deficiência auditiva;

II - centrais de atendimento telefônico, de pessoal e equipamentos capazes de manter comunicação com pessoas com deficiência auditiva, nos mesmos horários de atendimento ao público em geral;

III – pelo menos uma pessoa na dependência própria do Emissor capacitada a prestar atendimento às pessoas surdas na Língua Brasileira de Sinais – Libras, com ênfase nos termos utilizados nas transações bancárias.

Art. 8º. O atendimento aos deficientes mentais, exceto sua prioridade em relação aos demais clientes e usuários não deficientes, dar-se-á nas mesmas condições operacionais e de segurança disponibilizadas para todos os demais, entendendo-se que este atendimento não prescindirá da assistência ou da representação exigida para a prática dos atos da vida civil, quando cabível.

Parágrafo Único. O assistente ou representante legal somente fará jus ao tratamento especial previsto neste instrumento se estiver acompanhado do assistido ou do representado.

Art. 9º. Os atendentes especializados no atendimento de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida deverão passar por medidas de reciclagem periódicas.

Art. 10. Os portais e sites que disponibilizarem oferta, contratação ou atendimento posterior, para uso das pessoas com deficiência visual que detenham aplicativo próprio para este fim e equipamento compatível, estão sujeitos às mesmas regras de segurança destinadas aos demais Consumidores.

Art. 11. A observância dos procedimentos e processos estabelecidos neste Normativo é obrigatória para todos os Emissores Associados da Abecs, sejam eles Instituições Financeiras ou Instituições de Pagamento (conforme definição do Banco Central).

Art. 12. As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Autorregulação da Abecs, com base nos mecanismos previstos no Código de Ética e Autorregulação e, consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão elas sujeitas, ainda, a procedimentos de aferição de conformidade da entrega de cópia do contrato e do prospecto de informações essenciais, tais como:



I – metodologias de pesquisa com Consumidores;

II - visitas *in loco*;

III – auditoria.

Art. 13. As obrigações adicionais criadas pelo presente Normativo aos Emissores aderentes ao TAC, previstas no art. 6º, § 3º do presente Normativo, entram em vigor em 1 (um) ano a contar da data da publicação via comunicado às Associadas, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação para todos os fins específicos.

Art. 14. Para os Emissores que não foram aderentes ao TAC, este Normativo entra em vigor em 1 (um) ano a contar da data da publicação via comunicado às Associadas, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação para todos os fins específicos.

Publicação: 18 de Setembro de 2015.

Alteração 01: 05 de Dezembro de 2019.