

## Informações e perguntas frequentes de titulares de cartões corporativos

### Localizador de caixas eletrônicos

Você pode usar seu Cash Passport™ para sacar em moeda local de milhões de caixas eletrônicos em todo o mundo.

Clique aqui para encontrar o caixa eletrônico mais conveniente para você.

As informações fornecidas através dos links acima são apenas para informação geral. As descrições de caixas eletrônicos foram fornecidas à Mastercard® pelas instituições relevantes. É possível que as informações sejam imprecisas ou tenham mudado. A Mastercard não assume responsabilidade pela veracidade das informações.

Verifique com a empresa que lhe deu o cartão se ele permite transações em caixas eletrônicos.

### Conversão Dinâmica de Moeda

A Conversão Dinâmica de Moeda (CDM) é um serviço opcional que pode ser oferecido pelos varejistas e operadoras de caixas automáticos no exterior e oferece aos titulares de cartão a opção de efetuar o pagamento na moeda do país que estiverem visitando ou em sua própria moeda nacional (ou seja, libra esterlina)

Se você usar seu cartão em um país onde a moeda local é a mesma que a moeda em seu Cash Passport (por exemplo, usar um Cash Passport de dólares norte-americanos nos EUA) e optar por pagar em libras esterlinas, isso pode resultar em uma transação cambial a um custo adicional para você. Se você deseja evitar esse risco, você deve optar por sair do serviço CDM e optar por pagar na moeda local.

Se a palavra Corporativo constar na frente do seu cartão, verifique com a empresa que lhe deu o cartão se você optar por sair do serviço padrão.

### Taxas e limites

As taxas e limites do Cash Passport podem variar. Consulte a empresa que lhe forneceu seu cartão para obter mais informações.

Observe que alguns operadores de caixa eletrônico podem cobrar uma taxa adicional de saque ou definir seus próprios limites de saque.

As operações de estabelecimentos comerciais e saques em caixas automáticos feitos em uma moeda que não seja a moeda que você tem disponível no cartão serão convertidas em uma moeda disponível carregada no cartão a uma taxa de câmbio determinada pela Mastercard no dia em que a operação for processada. Se você tiver um Cash Passport multimooeda, a conversão será feita na ordem de prioridade habitual. Consulte a empresa que lhe forneceu o cartão para obter mais informações.

### Pré-autorizações

Quando você usa seu cartão como depósito com locadoras de carros, hotéis ou linhas de cruzeiro, eles podem exigir uma pré-autorização de um valor maior que a transação como garantia de

pagamento no momento da reserva. Embora você só será cobrado pelo valor final da transação, qualquer valor adicional incluso na autorização inicial estará indisponível para você gastar até que a transação final seja liquidada. Isso significa que você não poderá usar o valor pré-autorizado para outros fins.

Você pode querer considerar usar outro cartão para fazer reservas ou garantir que você tenha saldo suficiente para cobrir outras transações que deseja fazer enquanto o valor pré-autorizado é mantido. Você pode, é claro, usar seu cartão para liquidar sua conta final.

## Restrições

Há um número de países e regiões geográficas onde atualmente é proibida a utilização de seu Cash Passport. Se você tentar retirar dinheiro de um caixa eletrônico ou usar o seu cartão em estabelecimentos comerciais em qualquer um desses países ou regiões, seu pedido será recusado, e a razão dada será "Recusado, país proibido".

Os países e regiões atualmente afetados são: Irã, Coreia do Norte, Sudão, Síria e Crimeia.

## Termos e Condições

Consulte a empresa que lhe forneceu seu Cash Passport.

## Tolerâncias

Ao utilizar seu cartão em alguns estabelecimentos comerciais (ver tabela abaixo), pode ser necessário ter um saldo de cartão disponível maior do que o valor da transação que deseja fazer.

Isso ocorre porque: (i) o estabelecimento comercial pode pedir mais fundos que você inicialmente autorizou para cobrir o montante da transação (por exemplo, a conta da refeição ou do bar) mais uma gratificação adicional, gorjeta ou taxa de serviço acordado por você; ou (ii) no caso de uma transação de bomba de combustível automatizada, para assegurar que existam fundos suficientes disponíveis para cobrir o custo final da transação; ou (iii) no caso de uma transação *contactless* para serviços de transporte, para assegurar que haja fundos suficientes disponíveis para cobrir o custo final de toda a viagem.

A adição deste percentual ou montante fixo ao valor da transação autorizado pelo comerciante é chamada de 'tolerância'. Em bares e restaurantes, as tolerâncias só são aplicadas a transações autorizadas pela tarja magnética e não por chip ou *contactless*. Nos postos de gasolina, a tolerância é aplicada a todas as transações em bombas de combustível automatizadas. Em alguns serviços de transporte *contactless*, uma tolerância também é aplicada a transações *contactless*. As categorias de estabelecimentos comerciais onde as tolerâncias se aplicam estão listadas abaixo.

Categoria do Estabelecimento Comercial

Bares (ou outros lugares semelhantes para beber) 10%

Restaurantes (ou outros lugares para comer) 20%

Bombas de combustível automatizadas US\$ 75 ou equivalente na moeda utilizada

Serviços de transporte *contactless* GB£ 15 ou equivalente na moeda utilizada

## Minha conta e aplicativo Corporate Cash Passport

Para verificar o saldo de seu Cash Passport, basta acessar "Minha conta" neste site ou baixar o aplicativo Corporate Cash Passport, cadastrar seu cartão e você poderá ver seu saldo imediatamente. Você também pode conferir quaisquer transações recentes aqui.

Alternativamente, você pode telefonar para o Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão para usar o serviço de saldo automatizado. Alguns caixas eletrônicos também fornecem saldos; no entanto, se a moeda local do caixa eletrônico não for a mesma que as moedas carregadas no seu Cash Passport, a taxa de câmbio usada pelo caixa eletrônico para calcular o saldo do seu cartão poderá ser diferente da aplicada ao seu cartão e poderá haver uma pequena variação.

## Como ativo o meu Cash Passport?

Clique no link da Minha conta ou baixe o aplicativo Corporate Cash Passport e siga as instruções para se cadastrar e ativar o cartão. A empresa que lhe forneceu o cartão informará seus detalhes de informações de segurança.

## O que faço se minha senha não funcionar?

A senha será desabilitada se for inserida incorretamente três (3) vezes. Se a senha for desabilitada em um cartão de moeda única, ela não poderá ser reativada. Se a senha for desabilitada em um cartão multimoeda, a senha pode ser reativada pelo Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão. Pode haver um atraso de vinte e quatro (24) horas na reativação do PIN e nós podemos não conseguir reativar o PIN enquanto você estiver no exterior. Se a senha for desabilitada ou se um estabelecimento comercial/varejista não aceitar compras por chip e senha ou *contactless*, quando disponível, você precisará assinar todas as operações nos estabelecimentos comerciais/varejista, desde que isso seja aceito e garantido por eles. Você pode emitir um cartão de substituição a exclusivo critério da empresa que lhe forneceu o cartão/

## Como mudo a minha senha?

Se você quiser mudar a sua senha para algo mais memorável, basta ir a um caixa eletrônico participante em todo o mundo que exibir a marca de aceitação Mastercard®, selecionar "Serviços de senha" e seguir as instruções na tela. Clique aqui para acessar o localizador de caixas eletrônicos Mastercard.

## Como funciona o Cash Passport multimoeda?

O Cash Passport multimoeda corporativo permite que as empresas carreguem uma ou várias moedas em seu cartão. A empresa que lhe forneceu o cartão pode ter carregado mais de uma moeda no seu cartão. Você pode verificar o valor da moeda carregado no seu cartão visitando Minha conta, baixando o aplicativo Corporate Cash Passport ou entrando em contato com a empresa que lhe forneceu um cartão.

## Onde posso usar meu Cash Passport?

Você pode usar seu cartão em caixas eletrônicos em todo o mundo que exibir a marca de aceitação Mastercard. Você pode usar seu Corporate Cash Passport em milhões de estabelecimentos comerciais (incluindo restaurantes, lojas e sites) em todo o mundo, onde cartões pré-pagos Mastercard são aceitos, simplesmente encostando o cartão no leitor de cartão do estabelecimento comercial onde cartões *contactless* são aceitos, digitando sua senha ou assinando o recibo.

Você também pode usar seu cartão em caixas eletrônicos em todo o mundo que exibir a marca de aceitação Mastercard. Para verificar a sua localização, acesse o localizador de caixas eletrônicos. O valor mínimo de saque varia entre os operadores de caixa eletrônico, mas geralmente será equivalente à menor denominação de nota disponível na moeda local que você está sacando.

Há um número de países e regiões geográficas onde atualmente é proibida a utilização de seu Cash Passport. Se você tentar retirar dinheiro de um caixa eletrônico ou usar o seu cartão em estabelecimentos comerciais em qualquer um desses países ou regiões, seu pedido será recusado e a razão dada será "Recusado, país proibido".

Os países e regiões atualmente afetados são: Irã, Coreia do Norte, Sudão, Síria e Crimeia.

### **O que acontece se eu não tiver o suficiente da moeda de que preciso?**

O conteúdo abaixo só se aplica se a empresa que lhe forneceu o cartão carregou mais de uma moeda em seu cartão.

Se você não tiver fundos suficientes da moeda de que você precisa ou se você não tiver nenhum fundo em seu cartão na moeda do país que você está visitando, você ainda pode usá-lo para fazer um pagamento. O Cash Passport multimoeda converterá automaticamente o valor da transação da moeda local para as moedas disponíveis em seu cartão, na ordem de prioridade habitual descrita acima, a uma taxa de câmbio determinada pela Mastercard no dia em que a transação for processada e somando-se uma taxa percentual. Observe que a transação será recusada se você não tiver saldo suficiente em todas as moedas do seu cartão para cobrir a transação e a taxa percentual.

Entre em contato com a empresa que forneceu seu cartão para obter informações sobre as taxas aplicáveis e a ordem de prioridade habitual.

### **O que faço se perder meu cartão ou se ele for roubado?**

Se possível, você deve usar o aplicativo Corporate Cash Passport ou Minha conta para suspender e bloquear o cartão. Você deve informar a empresa que lhe forneceu o cartão imediatamente sobre sua perda ou roubo.

Alternativamente, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão, para que eles possam cancelar seu cartão.

Entre em contato com a empresa que lhe forneceu o cartão para saber se você tem direito a uma substituição.

### **O que faço se encontrar uma transação incorreta no cartão?**

Se você tiver alguma dúvida sobre o seu saldo de Cash Passport ou se você notar uma transação de Cartão que você não reconhece, avise imediatamente ou logo que possível a equipe de Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão 24 horas. Eles ficarão felizes em verificar e confirmar os detalhes de transação para você.

Se houver uma transação que não é correta, o Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão poderá lhe pedir para fornecer informações adicionais por escrito sobre qualquer transação não reconhecida, ou para completar um formulário de questionamento. Clique aqui para acessar o formulário de questionamento.

Se necessário, o Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão pode suspender ou bloquear seu cartão. Entre em contato com a empresa que lhe forneceu um cartão sobre elegibilidade para um substituto.

Ajude-os a assisti-lo fornecendo o máximo de informação possível.

Recomenda-se que você verifique seu histórico de transações e seu saldo de Cartão no mínimo uma vez ao mês.

## **E se o caixa eletrônico pedir uma senha de seis dígitos?**

Em alguns países, você pode ser solicitado a fornecer uma senha de seis dígitos ao usar um caixa eletrônico. No entanto, o Cash Passport uma senha padrão de quatro dígitos, que vai ser aceito se o caixa eletrônico estiver configurado corretamente em conformidade com regulamentos da Mastercard.

Se precisar de ajuda com qualquer problema relativo a senha, ligue para o Serviço de Atendimento ao Portador do Cartão.

## **Por que meu cartão foi recusado?**

Normalmente, isso só acontecerá se você não tiver fundos suficientes no seu cartão para cobrir o custo da compra, mas pode haver outras razões. Seu cartão pode ser recusado pelas seguintes razões:

- Você não tem fundos suficientes
- Você está usando seu cartão em restaurantes, bares, bombas de combustível automatizadas ou transações sem contato para serviços de transporte e as tolerâncias aplicadas nesses tipos de estabelecimentos comerciais significa que seu saldo não cobre a tolerância. Consulte a seção sobre tolerâncias para obter mais informações.
- Pré-autorizações em consequência de reservas de hotéis ou aluguéis de carro nos últimos 30 dias (particularmente comum para reservas que não oferecem a opção de cancelamento). Consulte a seção sobre pré-autorizações para obter mais informações.
- Se a palavra Corporativo constar na frente do seu cartão, os estabelecimentos comerciais da UE/EEE podem optar por não aceitar seu cartão.
- Em alguns países, pode haver limites de saque diários ou semanais de caixas eletrônicos, que podem ser inferiores ao limite do seu cartão. Nesse caso, o caixa eletrônico não permitirá que você saque o valor desejado, mesmo que você tenha saldo de cartão suficiente disponível.
- Se nenhuma das razões acima se aplicar, verifique seu saldo e transações em Minha conta ou no Cash Passport Corporativo. Se você não reconhecer transações, ligue para o número do Serviço de Atendimento ao Cliente que consta no verso do seu cartão.
- Seu cartão pode ter vencido - entre em contato com a empresa que lhe forneceu o cartão para saber se você se qualifica para receber um cartão de substituição.

Se o estabelecimento comercial/varejista aceitar, você poderá usar seu Cash Passport para efetuar um pagamento parcial e cobrir o saldo com algum outro meio de pagamento. Você só precisa informar esse fato ao caixa antes de efetuar o pagamento e confirmar o valor que deseja debitar de seu cartão. O caixa deverá processar primeiro o pagamento efetuado com seu Cash Passport e, depois, aceitar o pagamento do saldo restante da forma que você preferir.

Os requisitos da UE permitem que os estabelecimentos comerciais da UE/EEE escolham se desejam ou não aceitar cartões pré-pagos/de débito/de crédito ou corporativos da Mastercard. O estabelecimento comercial tem que informá-lo se decidir não aceitar todos os tipos de cartões Mastercard. Espera-se também que os estabelecimentos comerciais exibam essas informações com destaque na entrada da loja e no caixa ou, no caso de vendas à distância, essas informações devem ser exibidas no site do vendedor ou em outro meio eletrônico ou móvel aplicável.

Em caso de dúvida sobre o saldo disponível em seu Cash Passport, entre em contato com a empresa que lhe forneceu seu cartão.

## **Não tenho tanto dinheiro disponível em meu cartão quanto imaginava. Por que é isto?**

Ao utilizar o seu cartão em alguns estabelecimentos comerciais (ver tabela abaixo), pode ser necessário ter um saldo de cartão disponível maior que o valor da transação que você deseja fazer.

Isso ocorre porque: (i) o estabelecimento comercial pode pedir mais fundos que você inicialmente autorizou para cobrir o montante da transação (por exemplo, a conta da refeição ou do bar) mais uma gratificação adicional, gorjeta ou taxa de serviço acordado por você; ou (ii) no caso de uma transação de bomba de combustível automatizada, para assegurar que existam fundos suficientes disponíveis para cobrir o custo final da transação; ou (iii) no caso de uma transação para serviços de transporte sem contato, para assegurar que haja fundos suficientes disponíveis para cobrir o custo final de toda a viagem.

A adição deste percentual ou montante fixo ao valor da transação autorizado pelo comerciante é chamada de 'tolerância'. Em bares e restaurantes as tolerâncias só são aplicadas a transações autorizadas pela tarja magnética e não por chip ou sem contato. Nos postos de gasolina, a tolerância é aplicada a todas as transações em bombas de combustível automatizadas. Em alguns serviços de transporte sem contato, uma tolerância também é aplicada a transações sem contato. As categorias de estabelecimentos comerciais onde as tolerâncias se aplicam estão listadas abaixo.

Categoria do Estabelecimento Comercial

Bares (ou outros lugares semelhantes para beber) 10%

Restaurantes (ou outros lugares para comer) 20%

Bombas de combustível automatizadas US\$ 75 ou equivalente na moeda utilizada

Serviços de transporte sem contato GBP 15 ou equivalente na moeda utilizada

## **Quando eu uso meu cartão em um bar, restaurante, posto de gasolina ou para serviços de transporte sem contato, por quanto tempo ficam reservados os valores e por que?**

Como o comerciante pode não liquidar a conta final imediatamente, a tolerância é aplicada para assegurar que existam fundos suficientes disponíveis quando a conta final for quitada.

O montante autorizado pelo comerciante mais a porcentagem ou valor fixo de tolerância fica reservado em seu saldo de cartão disponível até que o comerciante liquide o valor final (ou seja, o pagamento seja solicitado), quando o valor final exato é debitado do seu cartão, ou até um prazo de 7 dias, o que ocorrer primeiro.

Se o montante de liquidação final exceder o saldo relevante de moeda disponível no cartão, o valor restante será financiado pela conversão desse montante na ordem de prioridade. Consulte os Termos e Condições para obter mais informações sobre a ordem de prioridade habitual. A taxa de câmbio utilizada será a taxa determinada pela Mastercard® como sua taxa de atacado vigente no dia em que a operação for processada pela Mastercard mais a tarifa de câmbio. Observe que a taxa de câmbio utilizada no momento em que a transação é autorizada (e os fundos são reservados) pode ser diferente da taxa de câmbio usada no dia em que a transação é liquidada, no entanto, você só vai ser cobrado pelo montante real e final da transação que você assinou ou validou com a senha ou sem contato.

Como o comerciante pode não liquidar (ou seja, pedir o pagamento) a conta final no prazo de 7 dias e em alguns casos pode demorar até 30 dias para a liquidação (quando os fundos são debitados de seu cartão), recomendamos que você verifique seu histórico de transações regularmente através de Minha conta e leve isso em conta, incluindo a tolerância, para garantir que você tenha fundos suficientes disponíveis para seus gastos. Normalmente, o comerciante irá apresentar o pedido de liquidação até 24 horas depois de autorizada a transação.

Em bares e restaurantes as tolerâncias só são aplicadas a transações autorizadas pela tarja magnética e não por chip ou sem contato. Nos postos de gasolina, a tolerância é aplicada a todas as transações em bombas de combustível automatizadas. Em serviços de transporte sem contato, uma tolerância é aplicada a transações sem contato.

Veja 'O que acontece se eu não tiver fundos suficientes disponíveis na moeda relevante para cobrir o valor da transação, mais a quantia de tolerância?' para obter mais informação sobre o assunto.

## **O que acontece se eu não tiver fundos suficientes disponíveis na moeda relevante para cobrir o valor da transação, mais a quantia de tolerância?**

Se o valor da transação mais o percentual ou valor de tolerância exceder o saldo relevante de moeda disponível no cartão, o valor restante será financiado pela conversão desse montante na moeda disponível seguinte na ordem de prioridade. Consulte os Termos e Condições para obter mais informações sobre a ordem de prioridade habitual.

A taxa de câmbio internacional utilizada será a taxa determinada pela Mastercard® como sendo a taxa de atacado vigente no dia em que a operação for autorizada pelo comerciante mais a tarifa de câmbio.

Em bares e restaurantes as tolerâncias só são aplicadas a transações autorizadas pela tarja magnética e não por chip ou sem contato. Nos postos de gasolina, a tolerância é aplicada a todas

as transações em bombas de combustível automatizadas. Em serviços de transporte sem contato, uma tolerância é aplicada a transações sem contato.

### **O que acontece se eu não tiver fundos suficientes disponíveis em meu saldo total de cartão para cobrir o valor da transação, mais a quantia de tolerância?**

Se você não tiver fundos suficientes no seu saldo total de cartão disponível para cobrir o valor da transação, mais a quantia de tolerância, a transação será recusada.

Por exemplo, você almoça em um restaurante e a conta total é US\$ 50,00. Você só tem US\$ 50,00 em seu cartão e há uma tolerância de 20% aplicada às operações do restaurante. Se o restaurante tenta debitar o seu cartão em US\$ 50,00, vai ser recusado porque 20% de tolerância são adicionados ao valor da transação e não haverá fundos suficientes para cobrir os US\$ 60,00 (US\$ 50 + 20% tolerância (US\$ 10) = US\$ 60,00).

Por favor, certifique-se de que se lembre de levar em consideração o valor de tolerância. Se você estiver usando o seu cartão em um dos tipos de estabelecimento comercial onde a tolerância é aplicada, pode não ser possível usar o seu cartão, a menos que você tenha o suficiente em seu saldo de cartão disponível total para cobrir a adição da tolerância. Se o comerciante aceitar, no entanto, você poderá usar seu cartão para efetuar um pagamento parcial e cobrir o saldo com algum outro meio de pagamento. Você só precisa informar esse fato ao caixa antes de efetuar o pagamento e confirmar o valor que deseja debitar de seu cartão. O caixa deverá processar primeiro o pagamento efetuado com seu cartão e, depois, aceitar o pagamento do saldo restante da forma que você preferir.

Em bares e restaurantes as tolerâncias só são aplicadas a transações autorizadas pela tarja magnética e não por chip ou sem contato. Nos postos de gasolina, a tolerância é aplicada a todas as transações em bombas de combustível automatizadas. Em serviços de transporte sem contato, uma tolerância é aplicada a transações sem contato.