

Olá!

A Porto Bank facilitou o entendimento do processo de contestação de compras do Cartão de Crédito!

Confira os participantes do processo e o papel de cada um:

1.

Você (Cliente)

Percebe uma cobrança que não reconhece ou teve um problema com o produto.

O que deve fazer: Acesse o APP Porto, selecione em fatura a compra que deseja contestar e acione o botão "Reportar Problema". Envie toda documentação solicitada.



3.

Bandeira do Cartão

Aciona o adquirente para notificar o lojista sobre o pedido de contestação e recebe a documentação de ambas as partes (cliente e lojista) para avaliação da disputa.

Parecer Final: A Bandeira é responsável pela conclusão do caso, com base nas evidências e regras.



Adquirente/Credenciador

Comunica o lojista sobre a contestação e intermedia as documentações entre lojista e Bandeira.

4.

5.

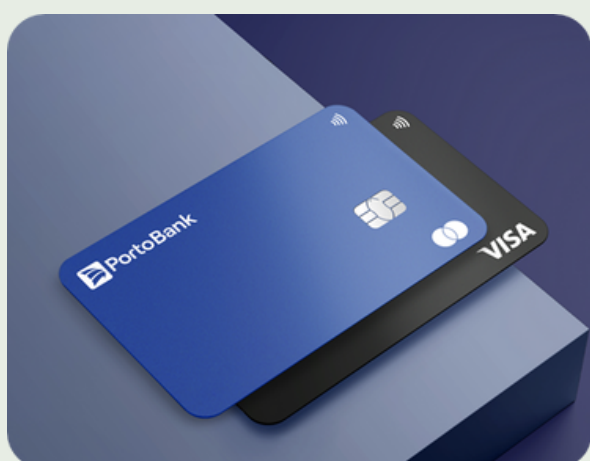
Lojista

Pode encaminhar evidências para comprovar a participação do cliente na compra ou comunicar que já houve solução entre as partes (lojista e cliente).



Situações em que você pode contestar uma compra no Cartão Porto Bank:

1 Compras que constam em fatura, mas você não reconhece e não houve sua participação



Você poderá abrir a contestação em até 100 dias a partir da data da compra.

Seu cartão será bloqueado por segurança e será enviada uma nova via.



2 Compras em que você realizou e houve um desacordo comercial



- Você poderá abrir a contestação em até 100 dias a partir da data do evento/comprovante, mas primeiro deve acionar o lojista para solucionar o problema.
- Caso não tenha sucesso na tentativa de resolução, poderá abrir uma contestação através do APP Porto.
- Você deverá encaminhar a documentação necessária para cada **tipo de cenário**.
- Não haverá bloqueio do seu cartão, uma vez que reconhece a compra.

Entenda os **tipos de cenários** de Desacordo Comercial:

Mercadoria/Serviço com Defeito

O comprador recebe um produto que apresenta um tipo de avaria que comprometem sua funcionalidade.

Lembre-se de acionar a garantia do produto antes de abrir uma contestação.

Documentos necessários para tratativa:

1. Descrição detalhada do defeito apresentado
2. Evidências do defeito (fotos) e da tentativa de solução com o lojista
3. Comprovante de devolução da mercadoria (caso tenha sido realizada)

A compra foi realizada, mas o comprador não recebeu os bens ou serviços que deveriam ter sido entregues.

Mercadoria/Serviço Não Entregue

Documentos necessários para tratativa:

1. Descrição detalhada do produto/serviço
2. Data prevista de Entrega
3. Evidências do defeito (fotos) e da tentativa de solução com o lojista

Compra Cancelada

O comprador realiza o cancelamento da compra, mas o estorno não foi realizado no prazo de 15 dias.

Documento necessário para tratativa: comprovante de cancelamento.

Mercadoria/Serviço Diferente do solicitado

O comprador recebe um produto/serviço que não coincide com a descrição realizada no momento da compra, como: quantidade, tamanho, cor, qualidade, acabamento.

Documentos necessários para tratativa:

1. Descrição detalhada da diferença apresentada
2. Evidências item adquirido x item recebido (fotos, detalhamento das características)
3. Evidências do defeito (fotos) e da tentativa de solução com o lojista
4. Comprovante de devolução da mercadoria (caso tenha sido realizada)

Ocorre quando a mesma compra é apresentada duas vezes (ou mais) em fatura: cobrança realizada no mesmo cartão, com data e valor iguais. Não há necessidade de envio de documentos.

Pagamento Duplicado

Pagamento realizado por outros meios

A compra é realizada por mais de um meio de pagamento, exemplos: dois cartões diferentes, cartão + boleto, cartão + PIX

Documento necessário para tratativa: comprovante dos pagamentos realizados.

A Porto Bank atua como intermediadora na tentativa de solucionar a situação, no entanto, o cartão é o meio de pagamento e não realiza cancelamento de despesas, sendo assim, a avaliação final é realizada pela bandeira do cartão.

Caso seja necessário o envio de novas evidências ou documentos, nossos especialistas estarão prontos para te orientar.

É importante que você apresente todos os documentos e evidências solicitados, uma vez que o lojista também poderá apresentar evidências de que não houve falha ou que já houve resolução entre as partes e seu pedido poderá ser indeferido.

Tudo que você precisa saber sobre o Crédito em Confiança:



É uma das etapas da contestação, que ocorre em fatura 5 dias úteis após o recebimento e validação de todas as informações e documentações necessárias em cada caso.

O crédito em confiança não é um estorno, mas sim uma forma da Porto Bank tranquilizá-lo durante o processo de contestação, abatendo a compra enquanto contestamos o valor, a fim de evitar juros ou necessidade de pagamento.

Sendo assim, o crédito poderá ser revertido ou se tornar definitivo ao fim do processo, de acordo com a análise de disputa realizada:

1. Se for decidido a contestação a favor do cliente, o crédito torna-se definitivo;
2. Se for decidido a favor do lojista, o crédito é revertido e a despesa retorna para pagamento em fatura.

Compre com segurança



Dicas para evitar problemas durante suas compras

- ! Em compras online, prefira utilizar o cartão virtual
- ! Não empreste seu cartão/senha, mesmo que seja um amigo ou familiar muito próximo. Neste caso, opte por solicitar um cartão adicional
- ! Não empreste seu cartão/senha, mesmo que seja um amigo ou familiar muito próximo. Neste caso, opte por solicitar um cartão adicional
- ! Faça compras em sites oficiais e seguros
- ! Fique atento às propagandas patrocinadas nas redes sociais
- ! Cuidado com links recebidos via SMS/e-mail/WhatsApp
- ! Pesquise a reputação da loja antes de efetuar a compra



**Todo
cuidado
é Porto.**

