

CONSEGUIMOS TE AJUDAR

confira aqui dúvidas frequentes
sobre o cartão Mercantil



Qual é o meu melhor dia de compra?

O melhor dia de compra é o dia que garante maior prazo para o pagamento de suas compras (geralmente 40 dias), pois, sua próxima fatura já fechou e as compras realizadas nesta data serão lançadas somente na fatura seguinte.

Acompanhe sempre esse dia pelo App, acessando a área Cartão através das nossas redes sociais e em nossas lojas!

A antecipação do melhor dia de compra vale apenas para compras em lojas da rede Cencosud Mercantil ou fora também?

O melhor dia de compra é para compras no seu cartão em qualquer estabelecimento. Se este dia for antecipado, vale para qualquer tipo de compra, em nossas redes ou em qualquer estabelecimento que aceite o nosso cartão! Acompanhe sempre esse dia pelo App, acessando a área cartão através das nossas redes sociais e em nossas lojas!

Mudança para cartão bandeirado (upgrade)

Se o seu Cartão Mercantil só pode ser utilizado em nossas lojas e você tem interesse em ter um Cartão Mercantil Visa para comprar em qualquer estabelecimento, vá até uma de nossas lojas e procure um dos nossos promotores, levando o seu RG e CPF, e solicite essa troca. Seus dados vão passar por uma análise de crédito e, estando disponível, você poderá receber um novo cartão! Nosso promotor vai te orientar!



Como recebo a minha senha?

Sua senha está disponível em nosso App Mercantil. Acesse a área cartão, clique em "mais opções", visualizar senha, e pronto! Para a sua segurança, será solicitada a validação de sua biometria.

Como desbloquear o Cartão Mercantil

Para realizar o desbloqueio do cartão, basta acessar o nosso App! Acesse a área cartão, faça o login e clique no ícone "mais opções" e depois em "desbloqueio do cartão". Localize o cartão que quer desbloquear e pronto! Agora é só começar a usar e a aproveitar todas as vantagens e promoções com ofertas exclusivas para o seu cartão! Ah, e se você precisar acessar sua senha, pelo nosso aplicativo você também consegue no mesmo menu!

Reativação do cartão ou compras após acordo de pagamento de dívida

Até o momento, nosso sistema não permite que clientes que fizeram acordo reativem o cartão. Mas, já estamos a todo vapor para trazer essa possibilidade para perto!



Reclamação de atraso de fatura

Caso não receba a sua fatura por e-mail, primeiro cheque a sua pasta de spam/lixo eletrônico. Não está lá? Você pode acessar a 2ª via através dos canais:

- 1- Aqui no site, na área de clientes: entre com o seu login e senha e acesse o ícone fatura/extrato;
- 2- Pelo aplicativo do Mercantil, na área cartão (só fazer o login e clicar em fatura);
- 3- Através do WhatsApp (0800 042 0792, função 2).

Proposta de adesão ao cartão recusada

Se seu cartão não foi aprovado no momento, não desanime! A concessão de crédito está sujeita a análise, e se sua proposta não foi aprovada no momento, poderemos reavaliar após 90 dias! Após esse período você poderá tentar novamente em uma de nossas lojas, com nossos promotores, ou através App Mercantil.

O que preciso para aumento de limite? Onde solicitar?

Você quer aumentar o seu limite? Para solicitar aumento de limite do cartão bandeira você deve se dirigir até uma loja/supermercado com os seguintes documentos, para uma análise: Documento de identificação original com foto (RG, CNH, CTPS) e CPF, além de Comprovante de Renda atual. Ah! Caso tenha faturas de outros cartões de crédito com o limite maior, poderá enviar a fatura atual quitada junto aos outros documentos para análise. O prazo para resposta de aumento de limite é de 2 dias úteis após o recebimento da documentação!



Redução do valor do limite

Você percebeu que o seu limite reduziu? Caso isso tenha acontecido e tenha interesse em uma reavaliação do limite, pode seguir o processo explicado no tópico "O que preciso para aumento de limite? Onde solicitar?"

Quero fazer um cartão, como faz? Do que precisa?

Oba! Quer fazer o nosso cartão? É simples e rápido, você tem duas opções:

- 1- Entre agora em nosso app bandeira, acesse a área cartão e clique em "quero fazer o cartão!" Siga as instruções e pronto, é só aguardar a resposta sobre a aprovação do seu cartão! O processo dura menos de 10 min.
- 2- Ou você pode ir até uma Loja/supermercado bandeira, buscar um de nossos promotores do cartão e solicitar a proposta e avaliação.

Ah! Para os dois casos lembre-se de ter em mãos documento de identificação original com foto (RG, CNH, CTPS) e CPF para fazer a análise de crédito.

Contestação de compras

Apareceu uma compra na sua fatura que você não identifica? Faça uma contestação de compras! Para fazer esse processo entre em contato com a Central de Atendimento do Cartão Mercantil através do 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h.

Agora, você fez uma compra e quer cancelar? Para fazer um cancelamento de compra, é necessário entrar em contato com o estabelecimento onde o débito foi adquirido para que seja solicitado o cancelamento da compra, ok?



Cobrança de anuidade, mesmo com cartão bloqueado

A cobrança de anuidade com o cartão bloqueado pode acontecer caso você tenha algum serviço contratado com o cartão (seguro, pacote SMS) ou tenha utilizado o cupom de primeira compra para aproveitar as ofertas em nossas lojas, antes de receber o cartão! Essa cobrança está prevista em nosso contrato, que pode ser consultado em nosso site: [link](#).

Se este não for o seu caso, basta entrar em contato com a nossa Central de atendimento através dos números 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades) para análise! Estamos à sua disposição!

Aumentos da taxa de anuidade

Aumentos da taxa de anuidade estão previstos em nosso contrato, mas não se preocupe, pois, são avisados previamente através dos nossos canais de comunicação. Para conferir o contrato do cartão, acesse: [link](#)

Tempo de retirada do nome da Serasa após pagamento

Caso tenha tido pendência de pagamento e tenha ficado negativado, após a regularização de pagamento a retirada do nome da inadimplência é efetuada em até 5 dias úteis.

Anuidade

A anuidade é cobrada em parcelas mensais, devido aos serviços oferecidos por nosso cartão de crédito. A cobrança da taxa de anuidade está prevista em nosso contrato e é comunicada ao cliente no momento da contratação do nosso cartão.



Valor da anuidade

O valor da anuidade pode variar de acordo com o tipo de cartão que você possui. Para conferir os valores, acesse esse link: [xxxxxxx](#).

Cobrança de anuidade, mesmo sem compras

A cobrança desta taxa está prevista em nosso contrato e, se na sua fatura tiver um valor referente a algum atraso ou pagamento parcial da fatura anterior, são gerados encargos que serão somados ao valor da anuidade já prevista. Para conferir o contrato do cartão, acesse link

Quais canais digitais são disponibilizados pelo Cartão? Que serviços oferecem e como me cadastrar?

Estamos cada vez mais digitais, tudo para facilitar a sua vida!

APP Mercantil:

Adesão ao cartão

Consulta limite (à vista e parcelado)

Consulta de faturas

Consulta histórico de transações



Consulta código de barras para pagamento de fatura

Status e rastreio cartão

Visualização de senha

Visualização de ofertas

Melhor dia de compras

Desbloqueio cartão

Alteração cadastral (telefone, e-mail e endereço)

Renegociação de dívidas

Contratação de Empréstimo Pessoal

WhatsApp 0800 042 0792:

Saldos, limites e melhor dia de compra

Acordo e renegociação de dívidas

2º via de fatura

Adesão ou atualização de fatura por e-mail

Para baixar o aplicativo, basta buscar na loja on-line pelo nome GBarbosa, Mercantil Atacado ou Bretas

Site:

Consulta de faturas

Consulta limite (à vista e parcelado)

Consulta histórico de transações



Consulta código de barras

Renegociação de dívidas

Melhor dia de compras

Como baixar/fazer download do aplicativo?

Para baixar o nosso aplicativo e aproveitar todas as vantagens, é fácil: basta acessar a loja on-line de seu smartphone (Play Store para Android e App Store para iOS) e buscar pelo nome bandeira. Baixe agora o seu e aproveite todas as vantagens!

Problemas para acessar o App

Se está com problemas para acessar o App, siga os seguintes passos:

- 1) Verifique se seu App está atualizado;
- 2) Ative a localização e;
- 3) Permita o uso da localização ao acessar o App pela primeira vez;
- 4) Verifique se seu celular está conectado à internet;
- 5) Verifique se a senha inserida é a senha correta de acesso ao App: se você esqueceu a senha, é só clicar em "esqueci minha senha" e seguir as instruções para novo cadastro.



Caso o problema persista, por favor entre em contato com a Central de Atendimento nos números 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h, para verificar o problema.

Fatura via site

É uma opção fácil e rápida para consulta aqui em nosso site.

- O usuário para acesso é o CPF do cliente, e ele deverá criar uma senha para proceder com a consulta;
- Feito o cadastro, o cliente poderá visualizar as 4 últimas faturas fechadas, a fatura aberta e realizar a impressão;

1º acesso: Acessar o site link e clicar direto em “fatura on-line”. Para o acesso, é preciso incluir o CPF completo, a primeira senha* e selecionar a opção “não sou um robô”;

*Primeira senha: tem 9 dígitos e é composta pelo dia e mês do nascimento do cliente (4 dígitos) + 5 primeiros dígitos do CPF do cliente, considerando zeros, caso possua.

Fatura por e-mail

Com essa modalidade de fatura, você recebe, via e-mail cadastrado, sua fatura sempre antes da data de vencimento! É muito mais prático, fácil e você ainda contribui com a natureza, reduzindo a quantidade de papel. Após a ativação desse modelo, a fatura impressa não será mais enviada via Correios. Muito bom, né? Ainda não tem? Faça a adesão pela nossa Central de Atendimento, nos números 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h, ou aqui no nosso site, na área do cliente, e até mesmo pelo WhatsApp (0800 042 0792) na opção 4 do menu inicial.



Como ocorre a composição do meu limite e como posso utilizá-lo?

O seu cartão possui 2 tipos de limites: limite à vista e parcelado.

Limite Rotativo: valor que você utiliza para todas as suas compras à vista.

Limite Parcelado: valor que você utiliza para suas compras parceladas (soma de todas as parcelas). Porém, o valor da primeira parcela precisa estar disponível no limite rotativo para que você consiga realizar a compra.

Exemplo:

Limite disponível à vista: R\$ 150,00.

Limite disponível parcelado: R\$ 1.000,00.

Você poderá realizar uma compra parcelada no valor total de R\$ 1.000,00, mas o valor da parcela não pode ser maior do que R\$ 150,00.

Importante: a utilização do limite parcelado comprometerá o limite à vista.



Quais são as modalidades de parcelamento de fatura e como contratar?

O parcelamento de fatura é uma modalidade para quando você não puder pagar o valor total da fatura, então você pode consultar e contratar o parcelamento, pagando a sua fatura em parcelas fixas, podendo continuar utilizando o seu cartão, desde que tenha limite disponível. Para contratar você pode utilizar os seguintes canais:

- 1- Oferta na fatura impressa: consulte a sua fatura e veja se está disponível a oferta do parcelamento de fatura. Escolha a opção que mais se adequa ao seu bolso e basta realizar o pagamento do valor exato da parcela sinalizada, até a data de vencimento.
- 2- via central: ligar para a Central, nos números 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h, e verificar ofertas disponíveis para contratar nosso parcelamento de fatura.
- 3- Oferta nos caixas das nossas lojas: você pode ir até uma de nossas lojas, ir até o nosso caixa, solicitar para pagar a fatura e verificar as opções de parcelamentos disponíveis, basta pagar o valor exato da parcela indicada, até o vencimento, e o parcelamento é contratado automaticamente.

O Parcelamento Fácil ocorre automaticamente, ao pagar valor menor do que o total por 2 meses consecutivos.

Após o cancelamento do cartão, em até quanto tempo posso reativá-lo?

Se o seu cartão foi cancelado porque você mudou o seu cartão para um cartão bandeira Visa, o cartão anterior não poderá ser reativado, pois você terá um novo cartão com mais vantagens em mãos. Agora, se não houve mudança de tipo de cartão, o prazo para reativação é de até 6 meses após o cancelamento, e pode ser realizada na nossa Central de Atendimento. Após esse período, você pode iniciar o processo novamente, para análise de crédito, como um novo cliente!



Após o pagamento da fatura, em quanto tempo posso utilizar meu cartão?

No caso de pagamento em uma de nossas lojas, o seu limite é renovado na hora* para compras dentro da nossa rede. Para pagamentos em bancos ou correspondentes bancários, a renovação e liberação para compras são em até 72 horas úteis.

Lembre-se sempre de consultar o seu saldo disponível através do App, WhatsApp ou através da nossa Central de Atendimento em 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h.

Consulte abaixo a Tabela de Compensação de Pagamento e quando o limite é restabelecido:

DATA DO PAGAMENTO	DATA DO RESTABELECIMENTO
SEXTA - FEIRA	APÓS AS 20 HORAS DA SEGUNDA-FEIRA
SÁBADO, DOMINGO E SEGUNDA-FEIRA	APÓS AS 20 HORAS DA TERÇA-FEIRA
TERÇA-FEIRA	APÓS AS 20 HORAS DA QUARTA-FEIRA
QUARTA-FEIRA	APÓS AS 20 HORAS DA QUINTA-FEIRA
QUINTA-FEIRA	APÓS AS 20 HORAS DA SEXTA-FEIRA

*A liberação do limite na hora será apenas para o Cartão que realizou o pagamento, e se houver bloqueio no plástico poderá não ocorrer a renovação na hora.



Quanto tempo leva para chegar o cartão?

O prazo de recebimento do cartão é de até 15 dias úteis, mas se você estiver em uma capital o recebimento deve ocorrer antes desse prazo. Acompanhe o status de entrega do seu cartão através do nosso App!

Cartão não chegou: o que fazer?

O prazo de recebimento é de até 15 dias úteis, e acompanhe toda a entrega através do nosso App. Caso detecte algum problema, como extravio, devolução, ou se já ultrapassou esse prazo e ainda não recebeu o cartão, contate a nossa Central de Atendimento do Cartão Cencosud, através do 3004 5505 (Capitais e Regiões Metropolitanas) ou 0800 720 0005 (Demais localidades), de segunda a sábado, das 08h às 20h.

