



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS



SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS



Índice

Resumo | **5**

1. Serviços mínimos bancários | **7**

Instituições de crédito | **7**

Acesso | **7**

Serviços incluídos | **9**

Custo | **9**

Outros serviços bancários | **9**

Encerramento | **9**

2. Perguntas frequentes | **11**

3. Desdobrável dos serviços mínimos bancários | **15**

4. Enquadramento legislativo | **16**

Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março | **16**

5. Enquadramento regulamentar | **23**

Aviso do Banco de Portugal n.º 9/2017 | **23**

Instrução do Banco de Portugal n.º 15/2015 | **26**

Resumo

Os cidadãos podem ter acesso a um conjunto de serviços bancários essenciais a custo reduzido. Os serviços mínimos bancários incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem, a disponibilização de um cartão de débito para movimentação da conta no interior da União Europeia e a realização de débitos diretos e de transferências intrabancárias e interbancárias.

Os serviços mínimos bancários a serem disponibilizados são definidos por lei e comercializados por todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos e que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários. Os direitos dos clientes que

adiram a estes serviços estão definidos no que se designa de Regime dos Serviços Mínimos Bancários, que visa promover a inclusão financeira e permitir a utilização de uma conta bancária a custos reduzidos.

Os clientes que acedam aos serviços mínimos bancários podem contratar outros produtos ou serviços bancários. Porém, estes produtos ou serviços adicionais estão sujeitos às comissões e despesas previstas no preçário da instituição de crédito.

Os serviços mínimos bancários são disponibilizados aos clientes que tenham apenas uma conta de depósito à ordem.

1. Serviços mínimos bancários

Os serviços mínimos bancários são um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, aos quais os cidadãos podem aceder a custo reduzido. Incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários – e a disponibilização do respetivo cartão de débito.

Estes serviços bancários, designados por “Serviços mínimos bancários”, são prestados pela generalidade das instituições de crédito autorizadas a receber depósitos, nos termos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, alterado pela Lei n.º 19/2011, de 20 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de outubro, pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

Instituições de crédito

Os serviços mínimos bancários são prestados por todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos em Portugal, ou seja, bancos, caixas económicas, Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo e caixas de crédito agrícola

mútuo, que disponibilizem ao público os serviços bancários incluídos nos serviços mínimos bancários.

As instituições de crédito sinalizam nos seus balcões a prestação de serviços mínimos bancários através da divulgação de um cartaz, no qual consta a informação sobre as condições de acesso e manutenção das contas de serviços mínimos bancários, os serviços disponibilizados e os meios de resolução alternativa de litígios ao dispor dos titulares.

Acesso

As pessoas singulares que pretendam aceder aos serviços mínimos bancários podem fazê-lo através da abertura de conta de serviços mínimos bancários numa instituição de crédito à sua escolha.

Para abrir uma conta de serviços mínimos bancários, os interessados não podem ter uma outra conta de depósito à ordem, devendo, para o efeito, declarar em documento assinado que não são titulares de outra conta de depósito à ordem.

O interessado que tenha sido notificado de que a sua conta de depósito à ordem irá ser encerrada, pode solicitar a abertura de uma conta de serviços mínimos bancários, devendo, para tal, declarar essa situação.

Cartaz que as instituições de crédito têm de divulgar nos respetivos balcões

[DESIGNAÇÃO DA IC] PRESTA SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS
<p>Serviços Mínimos Bancários disponibilizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem • Utilização de cartão de débito para movimentação da conta • Movimentação da conta através de caixas automáticos na União Europeia, do <i>homebanking</i> e aos balcões da instituição de crédito • Realização das seguintes operações bancárias: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências intrabancárias e 12 transferências interbancárias anuais (nacionais ou no interior da União Europeia) através do <i>homebanking</i> <p>Condições de acesso e de manutenção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podem beneficiar dos serviços mínimos bancários as pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem • O acesso a uma conta de serviços mínimos bancários não depende da aquisição de outros produtos ou serviços • Os titulares de contas de serviços mínimos bancários não podem deter outras contas de depósito à ordem e devem realizar, pelo menos, uma operação bancária nos últimos 24 meses • As pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 % podem aceder aos serviços mínimos bancários em condições especiais • Os encargos associados aos serviços mínimos bancários estão limitados por lei <p>Meios de resolução alternativa de litígios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em caso de litígio com a instituição de crédito, os titulares de contas de serviços mínimos bancários podem aceder a meios de resolução alternativa de litígios <p style="text-align: center;"><i>Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em cliente bancario.bpportugal.pt e www.todoscontam.pt</i></p>

... O cliente bancário
... tem direito à conversão
... da conta de depósito
... à ordem já existente

Se já forem titulares de uma conta de depósito à ordem, os clientes podem converter diretamente essa conta numa conta de serviços mínimos bancários, caso queiram manter a conta nessa instituição de crédito. Caso contrário, terão de encerrar a sua conta e abrir uma conta de

serviços mínimos bancários junto de outra instituição de crédito. Em qualquer caso, a conversão não pode acarretar quaisquer custos para os respetivos titulares.

A conta de serviços mínimos bancários pode ter vários titulares, desde que todos cumpram os requisitos acima referidos para a abertura de conta. No entanto, se um dos titulares for uma pessoa com mais de 65 anos ou uma pessoa dependente de terceiros (isto é, com um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado, igual ou superior a 60 por cento), a conta de serviços mínimos bancários pode ser contitulada por pessoa singular que detenha outras contas de depósito à ordem.

As instituições de crédito devem disponibilizar ao cliente bancário a ficha de informação normalizada (FIN) com as características da conta de serviços mínimos bancários. A FIN deve ser fornecida ao cliente antes da abertura da conta ou da conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários.

A abertura de uma conta de serviços mínimos bancários é efetuada mediante o preenchimento e assinatura de impressos de abertura de conta de depósito à ordem. Estes documentos são fornecidos pelas instituições de crédito, que neles registam os dados de identificação dos titulares, as características da conta e as condições de manutenção. Depois de assinados por ambas as partes, eles constituem o contrato de abertura de conta.

A conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários é efetuada, quando não haja alteração da instituição de crédito, mediante a celebração de aditamento ao contrato de depósito à ordem existente, assinado por ambas as partes.

Os documentos utilizados na abertura ou na conversão da conta de serviços mínimos bancários devem incluir, em destaque, a expressão "Serviços mínimos bancários".

As instituições de crédito só podem recusar a abertura de uma conta de serviços mínimos bancários se verificarem, pelo menos, uma das seguintes situações:

- O cliente recusa emitir uma declaração que ateste a inexistência de contas de depósito à ordem em seu nome noutra instituição de crédito ou uma declaração em que afirme que foi notificado de que sua conta será encerrada;
- A instituição tem conhecimento de que, à data do pedido de abertura de conta, o cliente é titular de uma ou mais contas de depósito à ordem.

As instituições de crédito só podem recusar a conversão de uma conta numa conta de serviços mínimos bancários se verificarem, pelo menos, uma das seguintes situações:

- O cliente recusa emitir uma declaração que ateste a inexistência de contas de depósito à ordem em seu nome, além daquela que pretende converter, ou uma declaração que afirme que foi notificado de que a sua conta será encerrada;
- A instituição tem conhecimento de que, à data do pedido de conversão, o cliente é titular de outras contas de depósito à ordem, além daquela que pretende converter.

A instituição de crédito não pode, no entanto, recusar a abertura ou a conversão de conta com fundamento no facto de algum dos seus titulares ser detentor de outras contas de depósito à ordem se um dos titulares da conta em causa, para além de preencher as condições de acesso aos serviços mínimos bancários, tiver mais do que 65 anos ou apresentar um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 por cento.

As instituições de crédito não podem condicionar a abertura da conta de serviços mínimos bancários ao depósito de um valor mínimo ou à aquisição de produtos ou serviços adicionais.

Após a receção de um pedido completo de acesso à conta de serviços mínimos bancários ou de conversão de uma conta em conta de serviços mínimos bancários, a instituição de crédito tem um prazo máximo de 10 dias para abrir ou converter a conta ou para recusar o pedido de acesso ou de conversão.

Serviços incluídos

Os serviços mínimos bancários incluem os seguintes serviços:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários;
- Disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- Acesso à movimentação da conta de serviços mínimos bancários através de caixas automáticos, no interior da União Europeia, serviço de *homebanking* e balcões da instituição de crédito;
- Realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços e débitos diretos;
- Realização de transferências intrabancárias (isto é, transferências para contas abertas na mesma instituição de crédito), sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas; e
- Realização de transferências interbancárias (isto é, transferências para contas abertas noutras instituições) através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, e do *homebanking*, caso em que existe um máximo, por cada ano civil, de 12 transferências interbancárias nacionais e na União Europeia.

Custo

As contas de serviços mínimos bancários têm custos reduzidos

As instituições de crédito que disponibilizam serviços mínimos bancários não podem cobrar, por esses serviços, comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a um por cento do valor do indexante dos apoios sociais.

Os clientes podem consultar a informação sobre o custo dos serviços mínimos bancários no folheto de comissões e despesas do preço das instituições de crédito, disponível nos respetivos balcões, nos sites das instituições de crédito e no Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt>).

Outros serviços bancários

Os clientes podem contratar outros serviços bancários, mas estes estão sujeitos às comissões e despesas em vigor na instituição de crédito

Os clientes que acedam aos serviços mínimos bancários podem contratar outros produtos ou serviços bancários não incluídos no conjunto de serviços mínimos, nomeadamente depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias realizadas através dos balcões das instituições de crédito ou através de *homebanking* (neste caso, apenas se excederem as 12 operações) ou para contas abertas em instituições localizadas fora da União Europeia, produtos de crédito, entre outros.

Os produtos ou serviços contratados que não integram os serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas em vigor na respetiva instituição de crédito.

As contas de serviços mínimos bancários não podem ter saldo negativo. As instituições de crédito não podem contratar facilidades de descoberto, nem permitir tacitamente a movimentação da conta para além do seu saldo (ultrapassagem de crédito) aos clientes que acedam aos serviços mínimos bancários.

Encerramento

As instituições de crédito podem encerrar imediatamente a conta de serviços mínimos bancários se o cliente:

- Tiver deliberadamente utilizado a conta para fins contrários à lei; ou
- Tiver prestado informações incorretas para obter a conta de serviços mínimos bancários, quando não preenchia os respetivos requisitos de acesso.

As instituições de crédito podem encerrar a conta de serviços mínimos bancários, com efeitos 60 dias após a comunicação de encerramento, nas seguintes situações:

- A conta de serviços mínimos bancários não foi movimentada (a débito ou a crédito) durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;
- O cliente deixou de ser residente legal na União Europeia;
- O cliente é titular de outra conta de depósito à ordem junto de uma instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os produtos e serviços incluídos nos serviços mínimos bancários.

Na comunicação de encerramento da conta, efetuada através de papel ou de outro suporte duradouro, a instituição de crédito deve informar o titular da conta de serviços mínimos bancários sobre:

- Os fundamentos para o encerramento;
- A eventual exigência de pagamento dos encargos habitualmente associados à prestação dos serviços entretanto disponibilizados;
- Os procedimentos de reclamação e os meios de resolução alternativa de litígios à disposição do cliente, facultando os dados de contacto necessários.

Exceto nas situações em que o encerramento ocorre em virtude de o cliente não ter movimentado a conta durante, pelo menos, 24 meses consecutivos, a instituição de crédito pode exigir ao cliente o pagamento da diferença entre os encargos habitualmente associados à prestação dos serviços entretanto prestados ao cliente e os encargos da conta de serviços mínimos bancários.

2. Perguntas frequentes

1. O que são os serviços mínimos bancários?

Os serviços mínimos bancários correspondem a um conjunto de serviços bancários (nomeadamente, a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização de cartão de débito, de transferências e de débitos diretos na União Europeia) considerados como essenciais para as pessoas singulares.

A lei obriga todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos do público a disponibilizar os serviços mínimos bancários a custo reduzido.

2. Quais as instituições que disponibilizam serviços mínimos bancários?

Os serviços mínimos bancários são prestados por todas as instituições de crédito autorizadas a receber depósitos em Portugal – bancos, caixas económicas, Caixa Central do Crédito Agrícola Mútuo e caixas de crédito agrícola mútuo – que disponibilizem ao público os serviços incluídos nos serviços mínimos bancários.

As instituições de crédito sinalizam nos seus balcões a prestação de serviços mínimos bancários através da divulgação de um cartaz, no qual constam as condições de acesso e manutenção das contas de serviços mínimos bancários e os serviços disponibilizados.

3. Posso abrir uma conta de serviços mínimos bancários?

Qualquer pessoa singular pode ser titular de uma conta de serviços mínimos bancários, se não for titular de outra conta de depósito à ordem.

A conta de serviços mínimos bancários pode ter vários titulares, sendo necessário que nenhum deles tenha outra conta. No entanto, se um dos titulares da conta de serviços mínimos bancários cumprir esta condição e tiver

mais de 65 anos ou estiver dependente de terceiros (grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 por cento), a conta de serviços mínimos bancários pode ser contitulado por pessoas que detenham outras contas de depósito à ordem.

4. Quais são as condições para a abertura da conta de serviços mínimos bancários?

Para abrir uma conta de serviços mínimos bancários, é necessário que o cliente apresente uma declaração assinada em que afirme não ser titular de outra conta de depósito à ordem ou uma declaração assinada em que afirme que foi notificado de que a sua conta de depósito será encerrada.

No entanto, um cliente que seja titular de outras contas de depósito à ordem, pode abrir uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com uma pessoa singular com mais de 65 anos ou que apresente um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 por cento, desde que essa pessoa reúna as condições para aceder aos serviços mínimos bancários.

A abertura de uma conta de serviços mínimos bancários concretiza-se com a celebração de um contrato de conta de depósito à ordem, mediante o preenchimento e assinatura de impressos de abertura de conta de depósito à ordem, que constituem o contrato e são fornecidos pelas instituições de crédito. Nele figuram os dados de identificação dos titulares, as características da conta e as condições de manutenção e em todos eles deve constar, em lugar de destaque, a expressão “Serviços mínimos bancários”.

Deve ser entregue ao titular de uma conta de serviços mínimos bancários uma cópia de toda a documentação relativa à abertura dessa conta.

5. Sou o titular de uma conta de depósito à ordem. Posso ter uma conta de serviços mínimos bancários?

O titular de uma conta de depósito à ordem pode solicitar a conversão dessa conta numa conta de serviços mínimos bancários:

- Caso pretenda manter a conta na mesma instituição de crédito, a conta de depósito à ordem será diretamente convertida em conta de serviços mínimos bancários, mediante a celebração de um aditamento ao contrato de depósito já existente.
- Se o titular da conta quiser mudar de instituição de crédito, terá de encerrar a sua conta de depósito à ordem e abrir uma conta de serviços mínimos bancários junto da instituição de crédito da sua preferência.

Em qualquer caso, a conversão de conta não pode acarretar quaisquer custos para os respetivos titulares.

Em ambas as situações, a conta a converter deve ser a única conta de depósito à ordem titulada pelo cliente, que deve apresentar uma declaração assinada em que afirme não deter outra conta de depósito à ordem ou uma declaração assinada em que afirme ter sido notificado de que a sua conta de depósito será encerrada.

O titular de uma conta de serviços mínimos bancários pode ter outras contas de depósito à ordem, se a conta de serviços mínimos bancários tiver como contitular uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 por cento que reúna todas as condições de acesso aos serviços mínimos bancários.

6. Pode um banco recusar-se a abrir uma conta de serviços mínimos bancários?

A instituição de crédito só pode recusar a abertura de conta de serviços mínimos bancários se verificar pelo menos, uma das seguintes situações:

- Tiver conhecimento que, à data do pedido de abertura de conta, o cliente é titular de outras contas de depósito à ordem;
- O cliente recusar a emissão da declaração que ateste a inexistência de contas de depósito à ordem em seu nome ou da declaração de que foi notificado de que a sua conta será encerrada.

A instituição de crédito só pode recusar a conversão de uma conta em conta de serviços mínimos bancários se verificar, pelo menos, uma das seguintes situações:

- Tiver conhecimento que, à data do pedido de conversão, o cliente é titular de outras contas de depósito à ordem, além daquela que pretende converter;
- O cliente recusar a emissão da declaração que ateste a inexistência de contas de depósito à ordem em seu nome, além daquela que pretende converter, ou da declaração de que foi notificado de que a sua conta será encerrada.

A instituição de crédito não pode recusar a abertura de uma conta de serviços mínimos bancários ou a conversão de uma conta em conta de serviços mínimos bancários pelo facto de o cliente ser titular de outras contas de depósito à ordem, quando um dos contitulares da conta preencher as condições de acesso aos serviços mínimos bancários e tiver mais de 65 anos ou apresentar um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%.

7. Se preencher todos os requisitos, o que posso fazer se me for recusada a abertura de uma conta de serviços mínimos?

Caso preencha todos os requisitos e lhe seja recusada a abertura de uma conta de serviços mínimos pela instituição de crédito, pode apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações da instituição de crédito em causa ou ao Banco de Portugal, através do Portal do Cliente Bancário, ou recorrer aos meios

de resolução alternativa de litígios disponibilizados pela instituição de crédito (em <https://clientebancario.bportugal.pt>).

8. Pode uma instituição de crédito encerrar uma conta de serviços mínimos bancários?

Sim. A instituição de crédito pode encerrar uma conta de serviços mínimos bancários com efeitos imediatos quando:

- O cliente utilizou deliberadamente a conta de serviços mínimos bancários para fins contrários à lei;
- O cliente prestou informações incorretas para obter a conta de serviços mínimos bancários, quando não preenchia os respetivos requisitos de acesso.

A instituição pode ainda encerrar a conta de serviços mínimos bancários, com efeitos 60 dias após a comunicação de encerramento, quando:

- A conta de serviços mínimos bancários não foi movimentada (a débito ou a crédito) durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;
- O cliente deixou de ser residente legal na União Europeia;
- O cliente é titular de outra conta de depósito à ordem junto de uma instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os produtos e serviços incluídos nos serviços mínimos bancários.

9. Se a instituição de crédito encerrar a minha conta de serviços mínimos bancários, que custos me podem ser cobrados?

A instituição de crédito pode exigir ao cliente o pagamento da diferença entre os encargos habitualmente associados aos serviços entretanto prestados e os encargos da conta de serviços mínimos bancários. No entanto, se o encerramento da conta ocorrer em virtude de o cliente não ter movimentado a conta de serviços mínimos bancários durante, pelo menos,

24 meses consecutivos, não podem ser cobrados quaisquer encargos adicionais.

10. Quais os serviços abrangidos pelos serviços mínimos bancários?

Os serviços mínimos bancários abrangem:

- A abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários;
- A disponibilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- O acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos na união Europeia, do serviço de *homebanking* e dos balcões da instituição de crédito;
- A realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços e débitos diretos;
- A realização de transferências intrabancárias (isto é, transferências para contas abertas na mesma instituição de crédito), sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
- A realização de transferências interbancárias (isto é, transferências para contas abertas noutras instituições) através de caixas automáticos e 12 transferências interbancárias nacionais e na União Europeia, por cada ano civil, efetuadas através do serviço de *homebanking*.

11. Tenho uma conta de serviços mínimos bancários. Posso fazer mais do que 12 transferências interbancárias através do *homebanking*?

Sim, mas a instituição pode cobrar uma comissão pelas transferências adicionais realizadas através de *homebanking*. O montante desta comissão tem de constar do preçário da instituição de crédito, disponível também no Portal do cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt>).

12. Sou titular de uma conta de serviços mínimos bancários. Posso aceder a outros produtos ou serviços bancários não incluídos nos serviços mínimos?

Os clientes que acedam aos serviços mínimos bancários podem contratar outros produtos ou serviços bancários, nomeadamente, depósitos a prazo, contas-poupança, transferências interbancárias não incluídas nos serviços mínimos bancários (por exemplo, ordenadas aos balcões das instituições de crédito) e produtos de crédito. Estes serviços estão, todavia, sujeitos aos encargos previstos no preçário das instituições de crédito.

As instituições de crédito não podem contratar facilidades de descoberto associadas a contas de serviços mínimos bancários ou permitir tacitamente a movimentação da conta para além do seu saldo (ultrapassagem de crédito) aos clientes que acedam ao regime dos serviços mínimos bancários.

13. Qual é o custo de uma conta de serviços mínimos bancários?

As instituições de crédito não podem cobrar, pela prestação de serviços mínimos bancários, comissões, despesas, ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a um por cento do valor do indexante dos apoios sociais.

Os clientes podem consultar a informação sobre o custo dos serviços mínimos bancários no folheto de comissões e despesas do preçário das instituições de crédito, disponível nos respetivos balcões, nos sites das instituições de crédito e no Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt>).

3. Desdobrável dos serviços mínimos bancários

Serviços mínimos bancários: o que são?

As instituições de crédito disponibilizam um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a um custo reduzido, designados por serviços mínimos bancários:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários.
- Utilização de cartão de débito para movimentação dessa conta.
- Acesso à movimentação da conta através de:
 - caixas automáticos na União Europeia;
 - serviço de *homebanking*;
 - balcões da instituição de crédito.
- Realização, a partir da conta, das seguintes operações bancárias:
 - levantamentos e depósitos;
 - pagamentos de bens e serviços;
 - débitos diretos;
 - transferências intrabancárias, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
 - transferências interbancárias através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas, e do *homebanking*, caso em que existe um máximo, por cada ano civil, de 12 transferências interbancárias nacionais e na União Europeia.

Instituições que disponibilizam serviços mínimos bancários

Os serviços mínimos bancários são disponibilizados pelas instituições de crédito autorizadas a receber depósitos em Portugal – bancos, caixas económicas, caixa central e caixas de crédito agrícola mútuo – que prestam ao público os serviços incluídos nos serviços mínimos bancários.

Para mais informações sobre estes serviços, consulte o Portal do Cliente Bancário em: <http://cliente.bancario.bportugal.pt>
Depósitos • Serviços mínimos bancários



**SERVIÇOS
MÍNIMOS
BANCÁRIOS**

Direitos e deveres



Direitos dos depositantes

Direito a uma conta de serviços mínimos bancários

- O cliente bancário tem direito a adquirir um conjunto de serviços bancários essenciais a um custo reduzido.
- A conta de serviços mínimos bancários pode ser aberta junto de uma instituição de crédito que disponibiliza ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.
- Para poder aderir, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem.
- Se o cliente pretender abrir uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com outras pessoas, nenhuma delas pode ter outra conta de depósito à ordem, salvo exceções abaixo.
- O cliente bancário que já seja titular de uma única conta de depósito à ordem pode convertê-la numa conta de serviços mínimos bancários.
- A conversão de uma conta com mais do que um titular exige que nenhum dos titulares tenha outra conta de depósito à ordem, salvo exceções abaixo.

As pessoas com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% que reúnam as condições para aceder aos serviços mínimos bancários podem ser titulares de uma conta de serviços mínimos bancários em conjunto com pessoas singulares que detenham outras contas de depósito à ordem.



- A conversão de contas de depósito à ordem e a transferência do respetivo saldo para a conta de serviços mínimos bancários não têm custos para o cliente.

Direito de acesso a serviços bancários a custos reduzidos

- Ao cliente bancário que adira aos serviços mínimos bancários não podem ser cobradas comissões ou despesas que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS).

Direito de acesso a outros serviços bancários

- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários pode acordar com a instituição de crédito a contratação de outros produtos ou serviços bancários não incluídos nos serviços mínimos.
- O cliente pode contratar depósitos a prazo, contas-poupança, produtos de crédito, entre outros.
- Os produtos ou serviços contratados que não façam parte do conjunto dos serviços mínimos bancários estão sujeitos às comissões e despesas previstos no preço da instituição de crédito.
- O cliente que aceda aos serviços mínimos bancários não pode contratar facilidades de descoberto, nem movimentar a conta para além do seu saldo.

Deveres dos depositantes

Dever de conta única

- Para aceder a uma conta de serviços mínimos bancários, o cliente não pode ter outra conta de depósito à ordem em qualquer instituição de crédito.
- O cliente deve declarar, em documento assinado, que não é titular de outra conta bancária ou que foi notificado de que a sua conta será encerrada.
- A instituição de crédito pode recusar disponibilizar serviços mínimos bancários se o cliente se recusar a assinar essa declaração ou se detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem.
- Se, depois de aberta a conta de serviços mínimos bancários, a instituição detetar que o cliente é titular de outra conta de depósito à ordem, pode encerrar a conta de serviços mínimos bancários e exigir o pagamento de eventuais comissões e despesas pelos serviços disponibilizados.

Dever de utilização da conta

- O cliente deve movimentar regularmente a conta, efetuando, pelo menos, uma operação bancária ao longo de 24 meses. Caso não o faça, a instituição de crédito pode encerrar a conta.

4. Enquadramento legislativo

Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março

Artigo 1.º Âmbito

1. É instituído o sistema de acesso, pelas pessoas singulares, aos serviços mínimos bancários, nos termos e condições deste diploma.

2. Para efeitos do presente diploma, entende-se por:

- a) “Serviços mínimos bancários”:
 - i) Serviços relativos à constituição, manutenção, gestão, titularidade e encerramento de conta de depósito à ordem;
 - ii) Titularidade de cartão de débito;
 - iii) Acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia, *homebanking* e balcões da instituição de crédito;
 - iv) Operações incluídas: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia;
 - v) (Revogado).
- b) “Instituições de crédito” as empresas cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito, previstas nas alíneas a) a c) do artigo 3.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro;
- c) “Conta de depósito à ordem” entregas em numerário ou equivalente a instituição de crédito, para sua guarda, sendo a respetiva restituição exigível a todo o tempo sem qualquer encargo para o titular da conta;
- d) “Conta de serviços mínimos bancários” a conta de depósito à ordem em euros a disponibilizar pelas instituições de crédito, nas

condições e termos previstos no presente diploma;

- e) “Cartão de débito” o instrumento de movimentação ou de transferência eletrónica de fundos, por recurso a caixas automáticos ou a terminais de pagamento automáticos;
 - f) “Titular da conta” a pessoa singular com quem as instituições de crédito celebrem contratos de depósito, nos termos deste diploma;
 - g) “Interessado” a pessoa singular que solicite a prestação de serviços mínimos bancários junto de instituição de crédito, abrangendo qualquer consumidor que tenha o direito de residir num Estado-Membro em virtude do direito da União Europeia ou nacional, nos quais se incluem os consumidores sem domicílio fixo, os requerentes de asilo e os consumidores a quem não é concedida autorização de residência, mas cuja expulsão é impossível por motivos de facto ou de direito;
 - h) “Facilidade de descoberto” contrato expreso pelo qual uma instituição de crédito permite a uma pessoa singular dispor de fundos que excedem o saldo da respetiva conta de depósito à ordem;
 - i) “Ultrapassagem de crédito” descoberto aceite tacitamente pela instituição de crédito, que, por essa via, permite à pessoa singular dispor de fundos que excedem o saldo da sua conta de depósito à ordem;
 - j) “Suporte duradouro” qualquer instrumento que permita ao interessado ou ao titular de conta de serviços mínimos bancários armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de modo a que, no futuro, possam aceder facilmente à informação armazenada durante um período de tempo adequado aos fins a que esta se destina e, bem assim, reproduzir essa informação de forma integral e inalterada.
3. (Revogado).

Artigo 2.º**Objeto**

1. Os interessados podem aceder aos serviços mínimos bancários previstos na alínea a) do n.º 2 do artigo anterior, através da abertura de uma conta de serviços mínimos bancários em instituição de crédito à sua escolha ou, nos casos em que já sejam titulares de uma conta de depósito à ordem em instituição de crédito, da conversão dessa conta em conta de serviços mínimos bancários, nos termos e condições previstos no presente diploma.

2. (Revogado).

3. As instituições de crédito utilizam, para efeitos da abertura de conta de serviços mínimos bancários e da conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários, documentos contratuais e impressos que façam expressa alusão à sua finalidade, mediante a inclusão, em lugar de destaque, da expressão «Serviços mínimos bancários», e deles dando cópia ao titular da conta.

Artigo 3.º**Comissões, despesas ou outros encargos**

1. Sem prejuízo do disposto no n.º 3 do presente artigo e no artigo 5.º, pelos serviços e operações em euros referidos na alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º, não podem ser cobrados, pelas instituições de crédito, comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, representem valor superior ao equivalente a 1 % do valor do indexante dos apoios sociais.

2. Encontram-se englobadas na comissão referida no número anterior as transferências intrabancárias, as transferências efetuadas através de caixas automáticos e doze transferências interbancárias, por cada ano civil, efetuadas através de *homebanking*.

3. O titular da conta suporta os custos, normalmente praticados pela respetiva instituição de crédito e previstos em preçário, pelos serviços e operações não abrangidos pelos números anteriores, bem como pelos custos devidos pela emissão do cartão de débito caso venha a solicitar a substituição deste cartão antes de decorridos 18 meses sobre a data da respetiva

emissão, salvo se a sua validade for inferior a este prazo ou o motivo da substituição for imputável à instituição de crédito.

Artigo 4.º**Abertura de conta de serviços mínimos bancários e recusa legítima**

1. A abertura de conta de serviços mínimos bancários depende da celebração de contrato de depósito à ordem junto de uma instituição de crédito que disponibilize, ao público, os serviços que integram os serviços mínimos bancários, pelo interessado que não seja titular de outra conta de depósito à ordem, junto de uma instituição de crédito estabelecida em território nacional, salvo no caso previsto no n.º 3 do artigo 4.º-B, ou no caso de o interessado declarar que foi notificado de que a sua conta de pagamento irá ser encerrada.

2. O interessado deve declarar nos impressos de abertura de conta, ou em documento a eles anexo, que não é titular de outra conta de depósito à ordem, salvo no caso previsto no n.º 3 do artigo 4.º-B, ou que foi notificado de que a sua conta de pagamento será encerrada.

3. Após a receção de um pedido completo de acesso a conta de serviços mínimos bancários pelo interessado, a instituição de crédito abre a conta desse tipo ou recusa o pedido de acesso a uma conta deste tipo, em qualquer caso sem demora indevida e o mais tardar 10 dias úteis após a receção desse pedido.

4. As instituições de crédito, previamente à declaração referida no n.º 2, prestam informação ao interessado mediante comunicação em papel ou noutro suporte duradouro sobre:

- a) O carácter facultativo da declaração;
- b) As consequências da eventual recusa da emissão da declaração;
- c) (Revogada);
- d) As consequências decorrentes da eventual detenção de outra conta de depósito à ordem titulada pelo interessado no momento da abertura de conta de serviços mínimos bancários ou, posteriormente, durante a vigência do contrato de depósito à ordem.

5. Para além das situações previstas na lei e nos regulamentos em vigor, as instituições de crédito apenas podem recusar a abertura de conta de serviços mínimos bancários se:

- a) À data do pedido de abertura de conta, o interessado for titular de uma ou mais contas de depósito à ordem em instituição de crédito, salvo no caso previsto no n.º 3 do artigo 4.º-B;
- b) O interessado recusar a emissão da declaração prevista no n.º 2;
- c) (Revogada).

6. (Revogado).

7. Em caso de recusa da abertura de uma conta de serviços mínimos bancários, as instituições de crédito informam imediatamente o interessado, mediante comunicação em papel ou noutro suporte duradouro, e de forma gratuita, sobre os motivos que justificaram aquela recusa.

Artigo 4.º-A

Conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários

1. O acesso aos serviços mínimos bancários através da conversão de conta de depósito à ordem já existente em conta de serviços mínimos bancários depende de solicitação do interessado, podendo concretizar-se através:

- a) Do encerramento da conta de depósito à ordem domiciliada em instituição de crédito e abertura de conta de serviços mínimos bancários junto de outra instituição de crédito, mediante celebração do respetivo contrato de depósito à ordem; ou
- b) Da conversão direta da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários, mediante a celebração de aditamento ao contrato de depósito à ordem existente.

2. A conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários não pode acarretar custos para os respetivos titulares.

3. O disposto nos n.os 2 a 6 do artigo anterior e no artigo 4.º-D é aplicável, com as necessárias adaptações, à conversão de conta de

depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários.

Artigo 4.º-B

Titularidade

1. A conta de serviços mínimos bancários pode ser titulada por uma ou por várias pessoas singulares.

2. Quando seja solicitada a contitularidade de conta de serviços mínimos bancários, seja no momento da abertura ou da conversão da conta, seja em momento posterior, a instituição de crédito pode legitimamente recusar a abertura de conta, a sua conversão ou o aditamento de novos titulares caso uma das pessoas singulares que tenha solicitado a contitularidade não reúna os requisitos previstos no artigo 4.º.

3. Sem prejuízo do previsto nos números anteriores, a pessoa singular que seja titular de outra conta de depósito pode aceder aos serviços mínimos bancários desde que um dos contitulares da conta de serviços mínimos bancários seja uma pessoa singular com mais de 65 anos ou dependente de terceiros.

4. Para efeitos do disposto neste artigo, considera-se dependente de terceiros aquele que apresente um grau de invalidez permanente, devidamente comprovado pela entidade competente, igual ou superior a 60 %.

Artigo 4.º-C

Prestação de serviços mínimos bancários

1. As instituições de crédito disponibilizam os serviços elencados na alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º.

2. Na prestação de serviços mínimos bancários, as instituições de crédito observam as condições legal e regulamentarmente estabelecidas, nomeadamente em matéria de deveres de informação, e respeitam os mesmos padrões de qualidade e eficiência que são exigidos para a prestação dos serviços bancários em causa a pessoas singulares que não se encontrem abrangidas por este sistema.

3. As instituições de crédito não podem atribuir aos serviços prestados ao abrigo do presente diploma características específicas que

resultem em condições mais restritivas para a sua utilização do que as existentes nos mesmos serviços quando prestados fora do âmbito do presente diploma.

4. Para além da especificação dos elementos exigidos na lei e nos regulamentos aplicáveis, o contrato de depósito à ordem referido no n.º 1 do artigo 4.º e na alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º-A, bem como o aditamento previsto na alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º-A devem:

- a) Identificar a conta de depósito à ordem como uma conta de serviços mínimos bancários; e
- b) Descrever os serviços bancários associados e as condições da sua prestação.

Artigo 4.º-D

Deveres complementares

É expressamente vedado às instituições de crédito:

- a) Exigir aos interessados na abertura de conta de serviços mínimos bancários documentos, impressos ou comprovativos adicionais aos que são necessários para a abertura de uma conta de depósito à ordem fora dos termos e condições previstos no presente diploma;
- b) Condicionar a abertura de conta de serviços mínimos bancários ao depósito de um valor mínimo ou à aquisição de produtos ou serviços adicionais;
- c) Exigir a aquisição de títulos representativos do capital da instituição de crédito, salvo se a condição vigorar para todos os clientes dessa instituição;
- d) Oferecer, explícita ou implicitamente, quaisquer facilidades de descoberto associadas às contas de serviços mínimos bancários;
- e) Permitir a ultrapassagem de crédito em contas de serviços mínimos bancários.

Artigo 5.º

Resolução do contrato de depósito à ordem

1. Sem prejuízo da possibilidade de resolução prevista noutras disposições legais, as instituições de crédito apenas podem resolver o contrato de depósito à ordem quando:

- a) O titular utilizou deliberadamente a conta para fins contrários à lei;
- b) O titular não realizou quaisquer operações de pagamento durante, pelo menos, 24 meses consecutivos;
- c) O titular prestou informações incorretas para obter a conta de serviços mínimos bancários, quando não preenchia os requisitos de acesso à mesma;
- d) O titular deixou de ser residente legal na União Europeia, não se tratando de um consumidor sem domicílio fixo ou requerente de asilo ao abrigo da Convenção de Genebra de 28 de julho de 1951, relativa ao Estatuto dos Refugiados e do respetivo Protocolo de 31 de janeiro de 1967, bem como de outros tratados internacionais pertinentes;
- e) O titular, durante a vigência do contrato de depósito à ordem celebrado ou convertido ao abrigo do presente diploma, detém uma outra conta de depósito à ordem numa instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os serviços enumerados na alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º deste diploma, salvo nos casos previstos no n.º 3 do artigo 4.º-B.

2. A resolução do contrato de depósito à ordem com fundamento num dos motivos mencionados nas alíneas a) e c) do número anterior produz efeitos imediatos.

3. Nos casos abrangidos pelas alíneas b), d) e e) do n.º 1 do presente artigo, a resolução produz os seus efeitos 60 dias após a data da comunicação prevista no n.º 5.

4. Salvo no caso da alínea b) do n.º 1, as instituições de crédito podem exigir ao titular o pagamento da diferença entre as comissões, despesas ou outros encargos habitualmente associados à prestação dos serviços da alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º, e as comissões, despesas ou outros encargos suportados pelo titular ao abrigo do artigo 3.º, pelos serviços entretanto disponibilizados.

5. A comunicação da resolução é efetuada a título gratuito, mediante declaração ao titular, em papel ou através de qualquer outro suporte duradouro, com indicação dos motivos e da

justificação da resolução, e, sendo caso disso, da exigência de pagamento das comissões e despesas referidas no número anterior, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis.

6. A comunicação prevista no número anterior deve ainda conter a informação relativa aos procedimentos de reclamação e aos meios de resolução alternativa de litígios ao dispor do titular, facultando os dados de contacto necessários.

7. Em caso de resolução do contrato de depósito à ordem nos termos do n.º 1, as instituições de crédito estão obrigadas a proceder à devolução do saldo depositado na conta de serviços mínimos bancários aos respetivos titulares.

Artigo 5.º-A

Disponibilização de meios de resolução alternativa de litígios

1. Sem prejuízo do acesso, pelos titulares, aos meios judiciais competentes, as instituições de crédito devem assegurar aos respetivos titulares de contas de serviços mínimos bancários o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, respeitantes aos direitos e deveres estabelecidos no presente decreto-lei.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, os prestadores de serviços de pagamento aderem a, pelo menos, duas entidades que possibilitem a resolução alternativa de litígios, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

3. As instituições de crédito devem ainda assegurar que a resolução de litígios transfronteiriços seja encaminhada para entidade signatária do protocolo de adesão à rede FIN-NET de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro, podendo a escolha recair sobre uma das entidades mencionadas nos números anteriores.

4. As instituições de crédito comunicam ao Banco de Portugal as entidades a que hajam aderido nos termos do n.º 2, no prazo de

15 dias após a adesão, sem prejuízo de outras obrigações de comunicação previstas na Lei n.º 144/2015, de 8 de outubro.

5. O Banco de Portugal divulga no seu sítio na Internet as entidades a que se refere o número anterior.

Artigo 6.º

Proteção de dados

(Revogado).

Artigo 7.º

Adesão ao sistema

(Revogado).

Artigo 7.º-A

Deveres de informação

1. (Revogado).

2. As instituições de crédito devem:

- a) Divulgar publicamente nas suas agências as condições de contratação e manutenção das contas bancárias de depósito à ordem constituídas ao abrigo do presente diploma, indicando expressamente que não é necessária a aquisição de produtos ou serviços adicionais para aceder a uma conta de serviços mínimos;
- b) Informar os seus clientes da possibilidade de conversão da atual conta bancária em conta bancária de serviços mínimos bancários ao abrigo do presente diploma, e os respetivos pressupostos daquela conversão, com o primeiro extrato de cada ano;
- c) Disponibilizar informação aos seus clientes sobre o procedimento de acesso a meios de resolução alternativa de litígios.

3. Para os efeitos e termos previstos no presente artigo, o Banco de Portugal deve definir, mediante aviso, qual a informação a ser divulgada e a forma adequada para a sua publicitação.

Artigo 7.º-B

Publicitação pela segurança social

Os serviços da segurança social devem comunicar às pessoas singulares a existência de

serviços mínimos bancários e respetivas condições de acesso, de forma clara e perceptível, através dos meios de comunicação e publicidade habitualmente utilizados, sendo a referida divulgação obrigatória no momento do requerimento das respetivas prestações sociais.

Artigo 7.º-C

Supervisão do sistema

1. O Banco de Portugal é responsável pela supervisão do sistema, tendo presente a função reservada ao banco central no quadro do sistema financeiro, tal como decorre da Lei Orgânica do Banco de Portugal e do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

2. O Banco de Portugal avalia a aplicação das regras previstas no presente diploma, publicando os resultados dessa avaliação no seu relatório de supervisão comportamental.

Artigo 7.º-D

Regime sancionatório

1. Constituem contraordenações leves, puníveis com coima entre € 100 e € 10 000:

- a) A falta de identificação, nos documentos contratuais e impressos, da conta como sendo de serviços mínimos bancários, bem como a falta de descrição dos serviços bancários associados e condições da sua prestação, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 2.º e no n.º 4 do artigo 4.º-C;
- b) A atribuição aos serviços mínimos bancários de características específicas que resultem em condições mais restritivas para a sua utilização do que as existentes nos mesmos serviços quando prestados fora do âmbito do presente diploma, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 4.º-C;
- c) (Revogada);
- d) A violação dos deveres de informação previstos no artigo 7.º-A e na regulamentação emitida ao seu abrigo.

2. Constituem contraordenações graves, puníveis com coima entre € 200 e € 20 000:

- a) A cobrança de comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem valor superior ao equivalente a 1 % do valor do indexante dos apoios sociais, em violação do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 3.º;
- b) A não prestação de informação ao interessado em papel ou outro suporte duradouro sobre os elementos previstos nas alíneas a), b) e d) do n.º 4 do artigo 4.º;
- c) A recusa da abertura de conta de serviços mínimos bancários, ou de conversão de conta já existente em conta de serviços mínimos bancários, fora das situações previstas no n.º 5 do artigo 4.º ou, havendo contitularidade, fora da situação prevista no n.º 2 do artigo 4.º-B;
- d) A não prestação de informação ao interessado, em papel ou outro suporte duradouro, sobre os motivos que justificaram a recusa de abertura de conta de serviços mínimos bancários, ou de conversão de conta já existente em conta de serviços mínimos bancários, em violação do disposto no n.º 7 do artigo 4.º;
- e) A não disponibilização dos serviços que integram os serviços mínimos bancários, em violação do disposto no n.º 1 do artigo 4.º-C;
- f) A exigência, ao interessado, de elementos adicionais aos que são necessários para a abertura de uma conta de depósito à ordem que não seja de serviços mínimos bancários, em violação do disposto na alínea a) do artigo 4.º-D;
- g) O condicionamento da abertura de conta de serviços mínimos bancários, ou de conversão de conta já existente em conta de serviços mínimos bancários, ao depósito de um valor mínimo ou à aquisição de produtos ou serviços adicionais, em violação do disposto na alínea b) do artigo 4.º-D;
- h) A exigência de aquisição de títulos representativos de capital da instituição de crédito, salvo se a condição vigorar para todos os clientes dessa instituição, em violação do disposto na alínea c) do artigo 4.º-D;

- i) A oferta, explícita ou implícita, de quaisquer facilidades de descoberto associadas às contas de serviços mínimos bancários ou a aceitação de ultrapassagem de crédito, em violação do disposto nas alíneas d) e e) do artigo 4.º-D;
- j) A resolução do contrato de depósito em violação do disposto no n.º 1 do artigo 5.º;
- k) A não comunicação de resolução mediante declaração ao titular, em papel ou através de qualquer outro suporte duradouro, com indicação dos motivos e da justificação da resolução e, sendo caso disso, da exigência de pagamento das comissões e despesas referidas no n.º 4 do artigo 5.º, salvo se tal informação não puder ser prestada por razões de segurança objetivamente fundamentadas ou se for proibida por outras disposições legais aplicáveis, em violação do disposto no n.º 5 do artigo 5.º;
- l) A não inclusão na comunicação prevista no artigo 5.º da informação relativa aos procedimentos de reclamação e aos meios de resolução alternativa de litígios ao dispor do titular, facultando os dados de contacto necessários, em violação do disposto no n.º 6 do artigo 5.º;
- m) A não devolução do saldo depositado na conta de serviços mínimos bancários aos respetivos titulares, em violação do disposto no n.º 7 do artigo 5.º;
- n) A exigência de pagamento de comissões, despesas ou outros encargos nos casos em que o presente diploma proíba a sua cobrança, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 3.º, no n.º 7 do artigo 4.º, no n.º 2 do artigo 4.º-A e no n.º 4 do artigo 5.º;
- o) O incumprimento dos deveres relacionados com a disponibilização de meios de resolução alternativa de litígios, previstos no n.os 1, 2 e 3 do artigo 5.º-A;
- p) O incumprimento, no prazo determinado, do dever de comunicação ao Banco de Portugal, em violação do disposto no n.º 4 do artigo 5.º-A.

3. Compete ao Banco de Portugal a averiguação das contraordenações previstas no presente diploma, bem como a instrução dos respetivos processos e a aplicação das correspondentes sanções.

4. Ao apuramento da responsabilidade pelas contraordenações a que se refere o presente diploma e ao respetivo processamento são subsidiariamente aplicáveis as disposições previstas no título XI do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

5. O valor das coimas reverte em:

- a) 60 % para o Estado;
- b) 40 % para o Fundo de Garantia de Depósitos.

Artigo 8.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

ANEXO

BASES DE PROTOCOLO ANEXAS

(Revogado):

5. Enquadramento regulamentar

Aviso do Banco de Portugal n.º 9/2017

Reconhecendo que a atribuição do direito de acesso a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais, nomeadamente a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização de um cartão de débito, a um custo reduzido é fator essencial de promoção da inclusão financeira e social, o legislador nacional estabeleceu, através do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, o regime dos serviços mínimos bancários.

O legislador tem introduzido diversas alterações ao regime dos serviços mínimos bancários, procurando remover eventuais barreiras ao acesso das pessoas singulares a estes serviços e incrementar a sua divulgação.

Recentemente, a fim de assegurar a transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas, o legislador introduziu alguns ajustamentos ao regime dos serviços mínimos bancários, através do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto. Em particular, alargou o âmbito dos serviços abrangidos pelos serviços mínimos bancários, reduziu o valor dos encargos máximos suscetíveis de serem cobrados pela sua prestação, reforçou os deveres a observar pelas instituições de crédito na divulgação de informação sobre as condições de contratação e manutenção das contas de serviços mínimos bancários e consagrou a possibilidade de os clientes acederem, em caso de conflito com a instituição de crédito, a meios de resolução alternativa de litígios.

O Banco de Portugal é responsável pela supervisão do sistema de acesso ao regime dos serviços mínimos bancários, tendo ainda sido incumbido de regulamentar os deveres de informação a prestar pelas instituições de crédito relativamente à disponibilização de serviços mínimos

bancários, às condições de contratação e de manutenção das contas de depósito à ordem constituídas ao abrigo desse sistema, às condições que possibilitam a conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários e, por último, ao procedimento de acesso a meios de resolução alternativa de litígios.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica e pelo disposto no n.º 3 do artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, o Banco de Portugal determina o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1. O presente Aviso estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à divulgação das condições legalmente estabelecidas para que as pessoas singulares possam aceder e beneficiar do sistema de acesso aos serviços mínimos bancários instituído pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março.
2. O presente Aviso é aplicável a todas as instituições de crédito com sede ou sucursal em território nacional que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.

Artigo 2.º

Informação sobre os serviços mínimos bancários

1. As instituições de crédito estão obrigadas a afixar, em lugar bem visível dos seus balcões e locais de atendimento ao público, e em formato A4, um cartaz sobre os serviços mínimos bancários, em conformidade com o documento constante do anexo ao presente Aviso e que dele faz parte integrante.

2. As instituições de crédito podem cumprir a obrigação estabelecida no número anterior através da divulgação do cartaz, em conformidade com o documento constante do anexo ao presente Aviso e que dele faz parte integrante, em dispositivos eletrónicos colocados em lugar bem visível dos seus balcões e locais de atendimento ao público e desde que assegurem a sua visualização de forma permanente e, pelo menos, em condições equivalentes à do formato A4.

3. O preçário das instituições de crédito deve conter informação relativa às condições de acesso e de prestação dos serviços mínimos bancários.

4. As instituições de crédito devem divulgar publicamente, e em permanência nos respetivos sítios de internet, informação sobre os serviços mínimos bancários, em particular sobre as condições de acesso e de prestação desses serviços e os procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios.

Artigo 3.º

Prestação de informação sobre a conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários

1. As instituições de crédito devem informar as pessoas singulares que sejam titulares de contas de depósito à ordem da possibilidade da conversão dessas contas de depósito em contas de serviços mínimos bancários e dos requisitos dessa conversão.

2. A informação referida no número anterior deve ser prestada mediante a inclusão, no primeiro extrato emitido em cada ano civil, da seguinte menção:

“[Designação da instituição de crédito] é uma entidade que presta Serviços Mínimos Bancários. Caso seja titular de apenas uma conta de depósito bancário, poderá convertê-la e beneficiar destes Serviços. Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em clientebancario.bportugal.pt e www.todoscontam.pt.”

3. A menção referida no número anterior deve ser apresentada com destaque adequado, na primeira página do extrato, com tamanho de letra mínimo de 9 pontos, utilizando como referência o tipo de letra Arial.

4. Quando a informação relativa à movimentação da conta de depósito à ordem seja disponibilizada através de caderneta, as instituições de crédito devem cumprir o dever de informação previsto no n.º 1 do presente artigo, mediante a inclusão da menção constante do n.º 2 numa comunicação remetida aos seus clientes, pelo menos, uma vez em cada ano.

Artigo 4.º

Norma revogatória

É revogado o Aviso n.º 2/2015, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 189, de 28 de setembro.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

O presente Aviso entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2018.

Anexo ao Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2015

[DESIGNAÇÃO DA IC]
PRESTA
SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

Serviços Mínimos Bancários disponibilizados:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem
- Utilização de cartão de débito para movimentação da conta
- Movimentação da conta através de caixas automáticos na União Europeia, do *homebanking* e aos balcões da instituição de crédito
- Realização das seguintes operações bancárias: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências intrabancárias e 12 transferências interbancárias anuais (nacionais ou no interior da União Europeia) através do *homebanking*

Condições de acesso e de manutenção:

- Podem beneficiar dos serviços mínimos bancários as pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem
- O acesso a uma conta de serviços mínimos bancários não depende da aquisição de outros produtos ou serviços
- Os titulares de contas de serviços mínimos bancários não podem deter outras contas de depósito à ordem e devem realizar, pelo menos, uma operação bancária nos últimos 24 meses
- As pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 % podem aceder aos serviços mínimos bancários em condições especiais
- Os encargos associados aos serviços mínimos bancários estão limitados por lei

Meios de resolução alternativa de litígios:

- Em caso de litígio com a instituição de crédito, os titulares de contas de serviços mínimos bancários podem aceder a meios de resolução alternativa de litígios

*Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em
cliente bancario.bportugal.pt e www.todoscontam.pt*

Instrução n.º 15/2015

Assunto: Serviços mínimos bancários

Nos termos do disposto no artigo 7.º-C do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação em vigor, o Banco de Portugal é responsável pela supervisão do sistema de acesso, pelas pessoas singulares, aos serviços mínimos bancários, estando ainda incumbido de avaliar a aplicação das regras que regulam o referido sistema.

Assim, tendo presente que o cabal cumprimento das referidas atribuições legais depende da obtenção de informação sistematizada e periódica sobre o funcionamento do referido sistema e sobre a prestação de serviços mínimos bancários por parte das instituições de crédito, o Banco de Portugal, tendo em conta o disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica e na alínea e) do n.º 1 do artigo 120.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, estabelece o seguinte:

1. Âmbito

A presente Instrução é aplicável às instituições de crédito que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.

2. Objeto

As instituições de crédito devem remeter semestralmente ao Banco de Portugal os elementos informativos relativos à prestação de serviços mínimos bancários constantes do mapa de reporte previsto no Anexo à presente Instrução, de que faz parte integrante.

3. Requisitos do reporte de informação

a) O reporte deve ser efetuado até ao 10.º dia útil subsequente ao final de cada semestre de calendário, através do serviço “Reporte de SMB” disponibilizado na área “Supervisão” do sistema *BPnet* (www.bportugal.net), mediante o envio, em formato “Excel”, do mapa de reporte indicado no número anterior com

cada quadro apresentado numa folha separada, em concordância com o ficheiro disponível no referido serviço do sistema *BPnet*;

b) O ficheiro em formato “Excel” acima referido deve ser enviado por *file transfer* com a nomenclatura “SMB_XXXX_S_AAAA.xlsx”, em que XXXX corresponde ao código de registo da instituição de crédito no Banco de Portugal, S ao semestre, assumindo o valor 1 ou 2, consoante corresponda, respetivamente, ao primeiro ou segundo semestre, e AAAA ao ano a que se refere a informação (por exemplo: “SMB_9999_1_2016.xlsx”).

4. Norma revogatória

É revogada a Instrução n.º 43/2012, publicada no *Boletim Oficial* do Banco de Portugal n.º 12/2012, de 17 de dezembro.

5. Entrada em vigor

A presente Instrução entra em vigor no dia 5 de outubro de 2015.

Anexo à Instrução n.º 15/2015

Anexo

Identificação da Instituição	
Designação:	
Código:	
Período de referência [início e fim do período]:	
de dd-mm-aa a dd-mm-aa	
Identificação do responsável a contactar para eventuais esclarecimentos	
Nome:	Telefone:
Função/UE:	e-mail:

Quadro 1. | Alterações registadas no número de contas SMB durante o período de referência

Total de contas SMB no início período	Número de contas SMB constituídas no período de referência			Número de contas SMB encerradas no período de referência						Total de contas SMB no fim do período	Identificação dos "Outros motivos" para o encerramento por iniciativa da instituição		
	Abertura de contas SMB			Por iniciativa da instituição									
	Total	Das quais por conversão de conta DO domiciliada em OIC	Conversão de conta DO domiciliada na IC	Total contas SMB constituídas		Titular detentor de outra conta DO			Por iniciativa do cliente			Total de contas SMB encerradas	
				Das quais contituidas por detentores de outras contas DO	Nos últimos 6 meses, saldo médio anual < 5% da RMM e inexistência de movimentos	Outro motivo	Total de contas SMB encerradas pela IC	Das quais contituidas por detentores de outras contas DO					
	art. 4.º, n.º 1	art. 4.º-A, n.º 1, al. a)	art. 4.º-A, n.º 1, al. b)	art. 4.º-B, n.º 3	art. 5.º, n.º 1	art. 5.º, n.º 4			art. 4.º-B, n.º 3				

Quadro 2. | Pedidos de abertura de contas SMB e de conversão de contas DO em contas SMB recusados durante o período de referência

Motivo(s) de recusa dos pedidos				Total de pedidos recusados	Identificação dos "Outros motivos"
Titularidade de outra conta DO	Recusa de emissão de declaração	Titularidade de cartão débito ou de crédito	Outro motivo		
art. 4.º, n.º 4, al. a)	art. 4.º, n.º 4, al. b)	art. 4.º, n.º 4, al. c)			

Quadro 3. | Caracterização das contas SMB existentes no final do período de referência

Total de contas SMB com um único titular	Total de contas SMB com mais do que um titular		Total de contas SMB com produto(s) de crédito associado(s)	Total de contas SMB com conta(s) de depósitos não à ordem associada(s)
	Total	Das quais contituidas por detentores de outras contas DO (art. 4.º-B, n.º 3)		

Quadro 4. | Encargos associados às contas SMB no final do período de referência

1. Gestão ou manutenção da conta	2. Anuidade do cartão de débito	3. Depósito de valores	4. Levantamento de valores	5. Transferências intrabancárias nacionais	6. Débitos diretos	Total dos encargos anuais associados à conta SMB

Observações (X)

Notas de preenchimento do Quadro 4:

- A indicação dos encargos deve ser feita da seguinte forma: [montante do encargo] + IVA ou Imposto do Selo, se aplicável.
- Nos campos 3, 4, 5 e 6 devem ser indicados os encargos por operação.
- Deve ser feita referência a eventuais condições específicas para a aplicação dos encargos associados às contas SMB, assinalando tal facto no campo relativo ao serviço em causa e descrevendo essas condições em "Observações".

Siglas:

- DO - depósito à ordem
- IC - instituição de crédito
- OIC - outra instituição de crédito
- RMM - remuneração mínima mensal garantida
- SMB - serviços mínimos bancários

