



**Diploma consolidado**

**Assunto:** Estabelece as regras relativas à mudança de contas de pagamento, à comparabilidade das respetivas comissões, bem como ao acesso a contas de pagamento com características básicas, transpondo a Diretiva 2014/92/UE

Na prossecução dos objetivos comunitários de livre circulação de mercadorias, pessoas, serviços e capitais, o legislador europeu tem vindo a eliminar os entraves ao bom funcionamento do mercado interno, incluindo-se neste âmbito os produtos e serviços bancários de retalho. Com este objetivo, foi adotada a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu 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.

Sem prejuízo das iniciativas relativas a comissões bancárias em curso na Assembleia da República, o presente decreto-lei transpõe agora a referida Diretiva, introduzindo no ordenamento jurídico nacional normas destinadas a assegurar uma maior transparência e comparabilidade das comissões cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento no âmbito das respetivas contas de pagamento.

Para o efeito, consagra-se no capítulo II um conjunto de regras que inclui, designadamente, o dever de os prestadores de serviços de pagamento facultarem aos consumidores um documento de informação sobre comissões, do qual constem as comissões correspondentes a cada um dos serviços oferecidos pelo prestador de serviços de pagamento e incluídos na lista de serviços mais representativos. Compete ao Banco de Portugal elaborar e divulgar esta lista, que integra a terminologia normalizada definida ao nível da União Europeia.

Cabe ainda aos prestadores de serviços de pagamento disponibilizar ao consumidor um glossário que contenha a terminologia harmonizada nos balcões e locais de atendimento ao público, bem como nos seus sítios na Internet.

Os prestadores de serviços de pagamento devem também disponibilizar aos consumidores, no mês de janeiro de cada ano, um extrato de comissões com todas as comissões cobradas e, sendo caso disso, com informações relativas a taxas de juro.

Finalmente, assegura-se que os consumidores têm acesso a um sítio na Internet, disponibilizado pelo Banco de Portugal, que permita comparar as comissões cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento, designadamente as constantes da lista de serviços mais representativos a nível nacional.

Com o objetivo de estimular a mobilidade dos consumidores, o capítulo III estabelece as regras aplicáveis ao serviço de mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento. Equipara-se, nesta sede, as microempresas a consumidores, permitindo àquelas beneficiar do mesmo nível de tutela que o diploma atribui aos consumidores.

Este serviço é iniciado pelo prestador de serviços de pagamento recetor, junto do prestador de serviços de pagamento transmitente, a pedido do consumidor, sendo de destacar a intervenção do consumidor apenas numa fase inicial, através da prestação de autorização, cabendo as tarefas subsequentes aos prestadores de serviços de pagamento intervenientes, de forma a assegurar o sucesso do serviço de mudança de conta, de acordo com o pretendido pelo consumidor.

É ainda estabelecido o dever de assistência do prestador de serviços de pagamento junto do qual o consumidor detém a conta de pagamento, tendo como objetivo a facilitação da abertura de contas de pagamento noutro Estado-Membro da União Europeia. Este dever consubstancia-se, essencialmente, na prestação de informação relevante para a execução deste processo e na transferência do saldo existente na conta, bem como no encerramento da conta, caso tal seja solicitado pelo consumidor.

Através do capítulo IV, relativo ao acesso a contas de pagamento com características básicas, introduzem-se as alterações necessárias ao regime de Serviços Mínimos Bancários, aprovado 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, e pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho.

Com efeito, no que respeita à disponibilização de contas de pagamento com características básicas, o ordenamento jurídico nacional consagra, desde 2000, um regime de Serviços Mínimos Bancários, que estabelece o direito de os cidadãos acederem a um conjunto de serviços bancários considerados essenciais a um custo reduzido, nomeadamente à abertura de uma conta de depósito à ordem e à disponibilização do respetivo cartão de débito. Por este motivo, a disponibilização de contas de pagamento com características básicas encontra-se já, no essencial, assegurada, sendo apenas necessário introduzir alguns ajustamentos ao atual regime, de forma a garantir a integral correspondência com o preceituado na Diretiva.

Assim, atualiza-se o regime de Serviços Mínimos Bancários, alargando o âmbito dos serviços abrangidos, que passa a incluir, designadamente, as transferências interbancárias, nos termos previstos na Diretiva. Mantém-se, no entanto, a proibição de cobrança de comissões, de despesas ou de outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, representem um valor superior a 1 % do valor do indexante dos apoios sociais.

Finalmente, no capítulo V asseguram-se em moldes semelhantes aos estabelecidos no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica e sem prejuízo do direito de recurso ao tribunal, procedimentos eficazes e adequados de resolução alternativa de litígios e de reclamação, consagrando-se a obrigatoriedade de adesão dos prestadores de serviços de pagamento a, pelo menos, duas entidades autorizadas a realizar arbitragens e de reclamação para o Banco de Portugal.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo e do Banco de Portugal.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

## CAPÍTULO I

### Disposições gerais e introdutórias

#### Artigo 1.º

##### Objeto

1 - O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica interna a 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.

2 - Em concretização do disposto no número anterior, estabelecem-se normas relativas à transparência e à comparabilidade das comissões cobradas aos consumidores pelas contas de

pagamento de que são titulares, regras relativas à mudança de conta de pagamento e à facilitação da abertura de contas de pagamento transfronteiriças pelos consumidores.

3 - O presente decreto-lei altera:

a) O 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, e pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, que aprovou o sistema de acesso aos serviços mínimos bancários;

b) O Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, doravante abreviadamente designado por RGICSF, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 246/95, de 14 de setembro, 232/96, de 5 de dezembro, 222/99, de 22 de junho, 250/2000, de 13 de outubro, e 285/2001, de 3 de novembro.

#### Artigo 2.º

##### **Âmbito de aplicação**

1 - O presente decreto-lei é aplicável às contas de pagamento através das quais os consumidores podem, pelo menos:

- a) Efetuar depósitos ou colocar fundos numa conta de pagamento;
- b) Efetuar levantamentos em numerário a partir de uma conta de pagamento;
- c) Executar e ser beneficiários de operações de pagamento, incluindo transferências a crédito.

2 - O presente decreto-lei é aplicável aos prestadores de serviços de pagamento, com exceção do capítulo IV, que se aplica apenas às instituições de crédito.

3 - As disposições do capítulo III aplicam-se às microempresas do mesmo modo que aos consumidores.

#### Artigo 3.º

##### **Definições**

Para efeitos do presente decreto-lei, entende-se por:

a) «Autoridade competente», a autoridade nacional habilitada a assegurar a aplicação e execução da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento e do Conselho, de 23 de julho de 2014, que em Portugal é o Banco de Portugal;

b) «Beneficiário», a pessoa singular ou coletiva que é a destinatária prevista dos fundos que foram objeto de uma operação de pagamento;

c) «Comissões», as prestações pecuniárias exigíveis aos consumidores pelos prestadores de serviços de pagamento como retribuição por serviços prestados, ou subcontratados a terceiros no quadro da sua atividade;

d) «Consumidor», a pessoa singular que, nos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atua com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional;

e) «Conta de pagamento», a conta detida em nome de um ou mais consumidores que é utilizada para a execução de operações de pagamento;

f) «Contrato-quadro», o contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento;

g) «Débito direto», o serviço de pagamento nacional ou transfronteiriço que consiste em debitar a conta de pagamento de um ordenante, sendo a operação de pagamento iniciada pelo beneficiário com base no consentimento do ordenante;

h) «Dia útil», o dia em que o prestador de serviços de pagamento relevante se encontra aberto ao público para a execução de uma operação de pagamento;

i) «Facilidade de descoberto», o contrato de crédito pelo qual um prestador de serviços de pagamento permite expressamente a um consumidor dispor de fundos que excedem o saldo da conta de pagamento do consumidor;

j) «Fundos», as notas de banco e moedas, a moeda escritural e a moeda eletrónica conforme definida no Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e de Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (RJSPME);

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

k) «Instituição de crédito», a instituição qualificada como tal na legislação relativa ao setor bancário;

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

l) «Instrumento de pagamento», um instrumento de pagamento nos termos do RJSPME;

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

m) «Lista de serviços mais representativos», o elenco de 10 a 20 serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento e sujeitos a comissões, e respetivos termos e definições, oferecidos por, pelo menos, um prestador de serviços de pagamento a nível nacional;

n) «Operação de pagamento», o ato iniciado pelo ordenante ou pelo beneficiário de colocar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o ordenante e o beneficiário;

o) «Ordem de pagamento», a instrução dada por um ordenante ou por um beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento requerendo a execução de uma operação de pagamento;

p) «Ordem permanente», a instrução, dada pelo ordenante ao prestador de serviços de pagamento que detém a sua conta de pagamento, para executar transferências a crédito em intervalos regulares ou em datas predeterminadas;

q) «Ordenante», a pessoa singular ou coletiva que detém uma conta de pagamento e que autoriza uma ordem de pagamento a partir dessa conta ou, na ausência de conta de pagamento do ordenante, uma pessoa singular ou coletiva que emite uma ordem de pagamento a favor da conta de pagamento de um beneficiário;

r) «Prestador de serviços de pagamento», o prestador de serviços de pagamento nos termos do RJSPME;

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

s) «Prestador de serviços de pagamento recetor», o prestador de serviços de pagamento para o qual é transferida a informação necessária para a realização do serviço de mudança de conta de pagamento;

t) «Prestador de serviços de pagamento transmitente», o prestador de serviços de pagamento do qual é transferida a informação necessária para a realização do serviço de mudança de conta de pagamento;

u) «Residente legal na União Europeia», a pessoa singular que tem o direito de residir num Estado-Membro por força do direito da União ou nacional, incluindo os consumidores sem domicílio fixo e os requerentes 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;

v) «Serviço de mudança de conta», a comunicação, entre prestadores de serviços de pagamento, a pedido do consumidor, da informação relativa à totalidade ou a parte das ordens de transferências a crédito permanentes, débitos diretos recorrentes e transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor, executados numa conta de pagamento, ou a transferência do saldo de uma conta de pagamento para outra, ou ambas, com ou sem encerramento da conta de pagamento de origem;

w) «Serviço de pagamento», o serviço de pagamento nos termos do RJSPME;

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

x) «Serviços associados à conta de pagamento», todos os serviços relacionados com a abertura, a movimentação e o encerramento de uma conta de pagamento, nomeadamente os serviços de pagamento e as operações de pagamento elencadas na alínea g) do n.º 1 do artigo 5.º do RJSPME, as facilidades de descoberto e as ultrapassagens de crédito;

y) «Suporte duradouro», o instrumento que possibilite ao consumidor conservar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas de um modo que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;

z) «Taxa de juro remuneratória», a taxa com base na qual são calculados os juros pagos ao consumidor, relativamente a fundos detidos numa conta de pagamento;

aa) «Terminologia normalizada», a nomenclatura dos serviços associados a uma conta de pagamento harmonizada pela Comissão Europeia e pelo Banco de Portugal;

bb) «Transferência a crédito», o serviço de pagamento nacional ou transfronteiriço que consiste em creditar na conta de pagamento de um beneficiário uma operação de pagamento ou uma série de operações de pagamento, a partir da conta de pagamento de um ordenante, e que é efetuado pelo prestador de serviços de pagamento que detém a conta de pagamento do ordenante e com base em instruções deste;

cc) «Ultrapassagem de crédito», o descoberto aceite tacitamente pelo prestador de serviços de pagamento permitindo a um consumidor dispor de fundos que excedem o saldo da conta de pagamento do consumidor ou da facilidade de descoberto acordada.

## CAPÍTULO II

### **Comparabilidade de comissões relacionadas com contas de pagamento**

#### Artigo 4.º

##### **Lista de serviços mais representativos e terminologia normalizada**

1 - A lista de serviços mais representativos e respetiva terminologia normalizada é elaborada e divulgada, através de diploma regulamentar, pelo Banco de Portugal, devendo integrar a terminologia normalizada definida pela Comissão Europeia.

2 - Compete ao Banco de Portugal avaliar, quadrienalmente, a lista de serviços mais representativos e, se necessário, proceder à sua atualização, incluindo no mínimo 10 e no máximo 20 serviços, e notificando a Comissão Europeia e a Autoridade Bancária Europeia desse facto.

3 - Na avaliação a que se refere o número anterior, o Banco de Portugal deve ter em conta:

- a) Os serviços que são mais correntemente utilizados pelos consumidores no quadro da sua conta de pagamento;
- b) Os serviços que geram os custos mais elevados para os consumidores, tanto no total como por unidade.

#### Artigo 5.º

#### **Prestação de informação**

1 - A informação sobre as comissões relacionadas com contas de pagamento prestada aos consumidores pelos prestadores de serviços de pagamento, tanto na publicidade e nas comunicações comerciais, como na fase pré-contratual e na vigência do contrato, obedece à terminologia normalizada definida pela Comissão Europeia.

2 - Os prestadores de serviços de pagamento podem, no documento de informação sobre comissões e no extrato de comissões, utilizar marcas comerciais para designar os seus serviços apenas em complemento, e como designação secundária, da terminologia normalizada correspondente.

3 - Os prestadores de serviços de pagamento podem, tanto na publicidade e nas comunicações comerciais, como na fase pré-contratual e na vigência do contrato, utilizar marcas comerciais para designar os seus serviços, desde que incluam de forma clara, sempre que exista, a terminologia normalizada correspondente.

#### Artigo 6.º

#### **Documento de informação sobre comissões**

1 - Os prestadores de serviços de pagamento devem disponibilizar em qualquer momento e a qualquer interessado o documento de informação sobre comissões elaborado nos termos do artigo 7.º, completo e atualizado, nos balcões e locais de atendimento ao público, bem como nos seus sítios na Internet, em lugar de acesso direto, sem necessidade de registo prévio dos interessados.

2 - A pedido do consumidor, o documento de informação sobre comissões deve ser disponibilizado, gratuitamente, em papel ou noutro suporte duradouro.

3 - Sem prejuízo do disposto no RJSPME relativamente à informação pré-contratual sobre encargos, taxas de juro e de câmbio, no capítulo II do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na sua redação atual, e de outras normas legais e regulamentares aplicáveis, o prestador de serviços de pagamento entrega, em papel ou noutro suporte duradouro, gratuitamente e em momento prévio à celebração do contrato quadro relativo a uma conta de pagamento, o documento de informação sobre comissões, com a antecedência necessária para permitir a sua análise pelo consumidor.

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

#### Artigo 7.º

#### **Características do documento de informação sobre comissões**

1 - O documento de informação sobre comissões integra a lista de serviços mais representativos e utiliza a terminologia normalizada, com indicação das comissões correspondentes a cada um dos serviços oferecidos pelo prestador de serviços de pagamento.

2 - O documento de informação sobre comissões apresenta as seguintes características:

- a) É um documento sucinto e independente;
- b) Tem uma apresentação e disposição claras e que facilitam a leitura, com caracteres de tamanho legível;
- c) Não se torna menos compreensível se for impresso ou fotocopiado a preto e branco;
- d) É redigido em português, salvo se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento tiverem acordado noutra língua;
- e) É exato, não induz em erro e encontra-se expresso na moeda da conta de pagamento, salvo se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento tiverem acordado noutra moeda da União Europeia;
- f) Contém o título «documento de informação sobre comissões» no topo da primeira página, junto de um símbolo comum que o distinga de qualquer outra documentação;
- g) Inclui uma declaração de que contém as comissões relativas aos serviços mais representativos associados à conta de pagamento e de que as informações pré-contratuais e contratuais completas sobre todos os serviços são fornecidas noutros documentos.

3 - O documento de informação sobre comissões adota o formato de apresentação normalizado e o símbolo comum definidos pela Comissão Europeia.

#### Artigo 8.º

##### **Serviços comercializados em pacote**

1 - O documento de informação sobre comissões com menção a serviços comercializados no âmbito de um pacote de serviços associados a uma conta de pagamento, indica a comissão correspondente ao pacote completo, os serviços incluídos no pacote e a sua quantidade, bem como a comissão adicional aplicável a um serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote de serviços.

2 - O prestador de serviços de pagamento que disponibilize uma conta de pagamento num pacote que inclua produtos ou serviços que não sejam serviços associados à conta de pagamento deve informar o consumidor se é possível subscrever a conta de pagamento separadamente e deve prestar informação sobre as comissões associadas a cada um dos produtos ou serviços oferecidos nesse pacote que podem ser adquiridos autonomamente.

#### Artigo 9.º

##### **Glossário**

1 - Os prestadores de serviços de pagamento devem disponibilizar um glossário, em qualquer momento e a qualquer interessado, que contenha a terminologia harmonizada nos seus balcões e locais de atendimento ao público, bem como nos seus sítios na Internet, em lugar de acesso direto e sem necessidade de registo prévio dos interessados.

2 - O glossário a que se refere o número anterior deve ser redigido em linguagem clara, inequívoca e não técnica e que não induza o consumidor em erro.

3 - Os prestadores de serviços de pagamento podem incluir no glossário definições adicionais às referidas no n.º 1, devendo assegurar a elaboração dessas definições em linguagem clara, inequívoca e não técnica e que não induza o consumidor em erro.

4 - A pedido do consumidor, o glossário deve ser disponibilizado, gratuitamente, em papel ou noutro suporte duradouro.

Artigo 10.º

**Extrato de comissões**

1 - Sem prejuízo do cumprimento de outros deveres de informação periódica previstos na lei e na regulamentação em vigor, os prestadores de serviços de pagamento devem disponibilizar aos consumidores um extrato com todas as comissões cobradas pelos serviços associados a uma conta de pagamento e, sendo caso disso, com informações relativas às taxas de juro a que se referem as alíneas c) e d) do n.º 3, elaborado nos termos dos números seguintes.

2 - O extrato de comissões obedece às seguintes características:

- a) Tem uma apresentação e disposição claras, que facilitam a leitura, com caracteres de tamanho legível;
- b) Adota o formato de apresentação normalizado e o símbolo comum, estabelecido nas normas técnicas de execução adotadas pela Comissão Europeia;
- c) É exato, não induz em erro e encontra-se expresso na moeda da conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra moeda;
- d) Contém o título «extrato de comissões» no topo da primeira página, junto de um símbolo comum, de forma a permitir a sua distinção de qualquer outra documentação;
- e) É redigido em português, salvo se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento tiverem acordado noutra língua.

3 - O extrato de comissões contém, pelo menos, as seguintes informações:

- a) A comissão unitária cobrada por cada serviço e o número de vezes que o serviço foi utilizado durante o período abrangido e, nos casos em que os serviços estejam combinados num pacote, a comissão cobrada pelo pacote, o número de vezes que a comissão correspondente ao pacote de serviços foi cobrada durante o período abrangido e a comissão adicional cobrada por qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote, quando existam;
- b) O montante total das comissões cobradas durante o período abrangido para cada serviço, cada pacote de serviços prestados e qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote;
- c) A taxa de juro aplicada à facilidade de descoberto ou à ultrapassagem de crédito associada à conta de pagamento e o montante total dos juros cobrados relativamente ao saldo a descoberto durante o período abrangido, sempre que aplicável;
- d) A taxa de juro remuneratória aplicada à conta de pagamento e o montante total dos juros auferidos durante o período abrangido, sempre que aplicável;
- e) O montante total das comissões cobradas para todos os serviços prestados durante o período abrangido.

4 - O extrato de comissões é disponibilizado ao consumidor com periodicidade anual, durante o mês de janeiro do ano subsequente ao período abrangido, de forma gratuita, em suporte duradouro ou, por solicitação expressa do consumidor, em papel, através do meio de comunicação acordado entre as partes.

Artigo 11.º

**Sítio na Internet comparativo de comissões**

1 - O Banco de Portugal disponibiliza aos consumidores acesso gratuito a um sítio na Internet que permita a comparação, no mínimo, das comissões constantes da lista de serviços mais representativos, cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento.

2 - Cabe ao Banco de Portugal, enquanto entidade responsável pela gestão do sítio na Internet referido no número anterior:

- a) Proceder à divulgação do referido sítio na Internet junto do público em geral;
- b) Assegurar que o sítio na Internet é operacionalmente independente e que os prestadores de serviços de pagamento são tratados de igual forma quanto aos resultados de pesquisa;
- c) Incluir no sítio na Internet a identificação clara de que é a entidade proprietária e responsável pela gestão do mesmo;
- d) Definir critérios claros e objetivos para a comparação entre as comissões apresentadas no sítio na Internet;
- e) Utilizar, no sítio na Internet, linguagem clara e inequívoca e, se aplicável, a terminologia normalizada;
- f) Fornecer informação exata e atualizada e indicar a data da última atualização do sítio na Internet;
- g) Incluir no sítio de internet uma vasta gama de ofertas de contas de pagamento, que cubra uma parte significativa do mercado, e, se a informação apresentada não der uma visão completa do mercado, mencionar expressamente tal facto antes da exibição dos resultados;
- h) Disponibilizar um procedimento eficaz para a notificação de informações incorretas que tenham sido publicadas no sítio na Internet sobre as comissões.

Artigo 12.º

**Reporte de informação**

Para efeitos do disposto no artigo anterior, os prestadores de serviços de pagamento prestam informação ao Banco de Portugal, nos termos, periodicidade e suporte a definir, através de diploma regulamentar, pelo Banco de Portugal.

Artigo 13.º

**Cumprimento do dever de informação**

Compete aos prestadores de serviços de pagamento a prova da disponibilização da informação prevista no presente capítulo.

Artigo 14.º

**Alteração ao Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras**

O artigo 77.º do RGICSF, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 77.º

[...]

1 - [...].

2 - [...].

3 - [...].

4 - [...].

5 - [...].

6 - [...].

7 - [...].

8 - [...].

9 - [...].

10 - A fatura-recibo prevista no n.º 8 deve conter as seguintes informações:

a) A comissão unitária cobrada por cada serviço e o número de vezes que o serviço foi utilizado durante o período abrangido e, nos casos em que os serviços estejam combinados num pacote, a comissão cobrada pelo pacote, o número de vezes que a comissão correspondente ao pacote de serviços foi cobrada durante o período abrangido e a comissão adicional cobrada por qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote, quando existam;

b) O montante total das comissões cobradas durante o período abrangido para cada serviço, cada pacote de serviços prestados e qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote;

c) A taxa de juro aplicada à facilidade de descoberto ou à ultrapassagem de crédito associada à conta de pagamento e o montante total dos juros cobrados relativamente ao saldo a descoberto durante o período abrangido, sempre que aplicável;

d) A taxa de juro remuneratória aplicada à conta de pagamento e o montante total dos juros auferidos durante o período abrangido, sempre que aplicável;

e) O montante total das comissões cobradas para todos os serviços prestados durante o período abrangido.

11 - A fatura-recibo prevista no n.º 8 deve, ainda, obedecer às seguintes características:

a) Ter uma apresentação e disposição claras, que facilite a leitura, com caracteres de tamanho legível;

b) Adotar o formato de apresentação normalizado e o símbolo comum, estabelecido nas normas técnicas de execução adotadas pela Comissão Europeia;

c) Ser exato, não induzir em erro e encontrar-se expresso na moeda da conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra moeda;

d) Conter o título «extrato de comissões» no topo da primeira página, junto de um símbolo comum, de forma a permitir a sua distinção de qualquer outra documentação;

e) Ser redigido em português, salvo se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento tiverem acordado noutra língua.»

## CAPÍTULO III

### **Mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento**

#### Artigo 15.º

##### **Disponibilização do serviço de mudança de conta**

Os prestadores de serviços de pagamento prestam um serviço de mudança de conta, entre contas de pagamento na mesma moeda, aos consumidores que detenham uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento com sede ou sucursal em Portugal.

#### Artigo 16.º

##### **Acesso ao serviço de mudança de conta**

1 - O acesso ao serviço de mudança de conta depende de pedido formulado pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor.

2 - Nesse pedido, o consumidor autoriza, por escrito, e de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas a cargo do prestador de serviços de pagamento transmitente e do prestador de serviços de pagamento recetor, indicando se pretende exercer a faculdade prevista no n.º 3 do artigo 20.º

3 - A autorização referida no número anterior deve ser subscrita pelo consumidor e redigida em língua portuguesa, salvo se as partes acordarem na utilização de outra língua.

4 - Nas situações em que a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização a que se referem os números anteriores deve ser subscrita por todos os titulares da conta de pagamento em causa.

5 - Recebido o pedido referido no n.º 1, o prestador de serviços de pagamento recetor dá início ao serviço de mudança de conta.

6 - Cabe ainda ao prestador de serviços de pagamento recetor disponibilizar uma cópia da autorização ao consumidor e, nas situações em que a conta de pagamento tem mais do que um titular, a todos os titulares dessa conta.

#### Artigo 17.º

##### **Teor da autorização**

1 - Através da autorização, o consumidor pode identificar, se possível de forma individualizada, as transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, as ordens permanentes e as autorizações de débito direto que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta.

2 - O consumidor pode ainda especificar na autorização a data em que as ordens permanentes e os débitos diretos passam a ser executados a partir da conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor.

3 - A data indicada na autorização corresponde, no mínimo, a seis dias úteis após a data em que o prestador de serviços de pagamento recetor recebe os documentos remetidos pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, nos termos do artigo 19.º

4 - Caso o consumidor não especifique uma data na autorização, ou estabeleça uma data anterior à referida no n.º 3, considera-se que as ordens permanentes e os débitos diretos passam a ser

executados a partir da conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor no sexto dia útil subsequente à data de receção, por esse prestador de serviços de pagamento, dos documentos remetidos pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, nos termos do artigo 19.º

#### Artigo 18.º

##### **Pedido do prestador de serviços de pagamento recetor ao prestador de serviços de pagamento transmitente**

No prazo de dois dias úteis a contar da data de receção da autorização mencionada no artigo 16.º, o prestador de serviços de pagamento recetor deve solicitar ao prestador de serviços de pagamento transmitente que realize as seguintes tarefas, caso as mesmas estejam previstas na autorização prestada pelo consumidor:

a) Transmita ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao consumidor, se este o solicitar expressamente, a lista das ordens permanentes existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito direto objeto da mudança;

b) Transmita ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao consumidor, se este o solicitar expressamente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor e os débitos diretos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta de pagamento do consumidor nos últimos 13 meses;

c) Caso o prestador de serviços de pagamento transmitente não disponha de um sistema de redirecionamento automático das transferências a crédito a favor do consumidor e dos débitos diretos para a conta de pagamento detida pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, deixe de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização;

d) Cancele as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;

e) Transfira o saldo positivo remanescente para a conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor na data especificada pelo consumidor;

f) Encerre a conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento transmitente na data especificada pelo consumidor.

#### Artigo 19.º

##### **Deveres do prestador de serviços de pagamento transmitente**

O prestador de serviços de pagamento transmitente, aquando da receção de um pedido do prestador de serviços de pagamento recetor, deve realizar as tarefas seguintes, se previstas na autorização prestada pelo consumidor:

a) Envia ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao consumidor, se este o tiver solicitado expressamente, as informações referidas nas alíneas a) e b) do artigo anterior, no prazo de cinco dias úteis;

b) Caso não disponha de um sistema de redirecionamento automático das transferências a crédito a favor do consumidor e dos débitos diretos para a conta de pagamento detida pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, deixa de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento a partir da data especificada na autorização;

- c) Cancela as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- d) Transfere o saldo positivo restante da conta de pagamento para a conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor na data especificada pelo consumidor na autorização, ou na data estabelecida no n.º 4 do artigo 17.º

#### Artigo 20.º

##### **Deveres do prestador de serviços de pagamento recetor**

1 - No prazo de cinco dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento transmitente, o prestador de serviços de pagamento recetor realiza, nos termos da autorização e na medida em que as informações fornecidas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou pelo consumidor lhe permitam fazê-lo, as tarefas seguintes:

- a) Introduz as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo consumidor e executa-as com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Realiza os preparativos necessários para aceitar débitos diretos e aceita-os a partir da data especificada na autorização;
- c) Sempre que aplicável, informa o consumidor dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;
- d) Comunica, aos ordenantes identificados na autorização que efetuem transferências a crédito recorrentes para a conta de pagamento do consumidor, os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor e transmite aos ordenantes a autorização do consumidor para o efeito;
- e) Comunica, aos beneficiários identificados na autorização que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta de pagamento do consumidor, os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados dessa conta, e transmite aos beneficiários uma cópia da autorização do consumidor.

2 - Se o prestador de serviços de pagamento recetor não dispuser das informações necessárias para a realização das comunicações previstas nas alíneas d) e e) do número anterior, solicita a prestação das informações em falta ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento transmitente.

3 - No caso de o consumidor optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações indicadas nas alíneas d) e e) do n.º 1, o prestador de serviços de pagamento recetor faculta ao consumidor cartas modelo com os dados da conta de pagamento, assim como a data de início indicada na autorização, no prazo referido no n.º 1.

#### Artigo 21.º

##### **Bloqueio de instrumentos de pagamento**

Sem prejuízo do previsto noutras disposições legais, o prestador de serviços de pagamento transmitente apenas pode bloquear os instrumentos de pagamento associados à conta de pagamento objeto do serviço de mudança de conta a partir da data especificada na autorização do consumidor, para que a prestação de serviços de pagamento ao consumidor não seja interrompida durante a prestação do serviço de mudança de conta.

## Artigo 22.º

**Encerramento de conta pelo prestador de serviços de pagamento transmitente**

1 - Sem prejuízo do disposto no RJSPME relativamente à denúncia de contratos-quadro, o prestador de serviços de pagamento transmitente, e desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo consumidor, encerra a conta de pagamento, gratuitamente, na data especificada na autorização ou na data que resulte da aplicação do n.º 4 do artigo 17.º, caso o consumidor não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nas alíneas a), b) e d) do artigo 19.º tenham sido concluídas.

*Alterado pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

2 - O prestador de serviços de pagamento transmitente informa imediatamente o consumidor caso as obrigações pendentes impeçam o encerramento da conta de pagamento.

3 - Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo consumidor, o prestador de serviços de pagamento transmitente informa o consumidor desse facto e respetivas consequências.

## Artigo 23.º

**Dever de assistência para a abertura transfronteiriça de conta de pagamento**

1 - Sempre que o consumidor informe o seu prestador de serviços de pagamento que pretende abrir uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento situado noutro Estado-Membro da União Europeia, o prestador de serviços de pagamento junto do qual o consumidor detém uma conta de pagamento realiza as seguintes tarefas, após receção de pedido nesse sentido:

a) Fornece gratuitamente ao consumidor uma lista das ordens de transferências a crédito permanentes ativas e das autorizações de débito direto ordenadas pelo devedor, caso existam, bem como as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor e sobre os débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do consumidor nos últimos 13 meses;

b) Transfere o saldo positivo da conta de pagamento para a conta de pagamento detida pelo consumidor junto do novo prestador de serviços de pagamento, desde que o pedido do consumidor inclua todos os elementos que permitam a identificação do novo prestador de serviços de pagamento e da conta de pagamento do consumidor;

c) Encerra, de forma gratuita, a conta de pagamento na data especificada na autorização, ou na data que resulte da aplicação do n.º 4 do artigo 17.º, sem prejuízo do disposto no RJSPME relativamente à denúncia de contratos-quadro.

*Alterada pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

2 - Se o consumidor não tiver obrigações pendentes na conta de pagamento, o prestador de serviços de pagamento junto do qual o consumidor detém essa conta dá cumprimento ao disposto no número anterior, na data especificada pelo consumidor, que corresponde, no mínimo, a seis dias úteis após a data em que esse prestador de serviços de pagamento recebe a autorização do consumidor, salvo acordo em contrário das partes.

3 - Caso se verifique a existência de obrigações pendentes que impeçam a conta de pagamento de ser encerrada, o prestador de serviços de pagamento informa imediatamente o consumidor.

4 - Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo consumidor, o prestador de serviços de pagamento transmitente informa imediatamente o consumidor desse facto e respetivas consequências.

#### Artigo 24.º

##### **Comissões pela prestação do serviço de mudança de conta**

1 - Os prestadores de serviços de pagamento transmitente e recetor disponibilizam, gratuitamente, ao consumidor as suas informações pessoais relativas às ordens permanentes e aos débitos diretos.

2 - A informação disponibilizada pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, nos termos da alínea a) do artigo 19.º, é prestada gratuitamente.

3 - Sem prejuízo do previsto nos números anteriores e noutras disposições legais, o prestador de serviços de pagamento transmitente e o prestador de serviços de pagamento recetor podem cobrar comissões por outras tarefas associadas ao serviço de mudança de conta, que sejam razoáveis e em linha com os custos reais suportados pelo prestador de serviços de pagamento.

#### Artigo 25.º

##### **Informação sobre o serviço de mudança de conta**

1 - Os prestadores de serviços de pagamento disponibilizam ao consumidor as seguintes informações sobre o serviço de mudança de conta:

- a) As funções dos prestadores de serviços de pagamento transmitente e recetor em cada fase do processo do serviço de mudança de conta;
- b) Os prazos para a conclusão das diferentes fases deste processo;
- c) As comissões eventualmente devidas pelo processo de mudança;
- d) As informações que o consumidor deve facultar ao prestador de serviços de pagamento recetor e, se aplicável, ao prestador de serviços de pagamento transmitente;
- e) Os procedimentos de resolução alternativa de litígios a que se refere o artigo 30.º

2 - As informações previstas no número anterior são disponibilizadas gratuitamente nos balcões e locais de atendimento ao público do prestador de serviços de pagamento, bem como nos respetivos sítios na Internet, a todo o momento, sendo ainda fornecidas aos consumidores a seu pedido, de forma gratuita, em papel ou noutro suporte duradouro.

#### Artigo 26.º

##### **Responsabilidade civil**

1 - O prestador de serviços de pagamento envolvido no serviço de mudança de conta que falta ao cumprimento dos deveres que lhe incumbem nos termos do presente capítulo é responsável por qualquer perda financeira, incluindo encargos e juros, diretamente resultante desse incumprimento, que causar ao consumidor, devendo reembolsá-lo sem demora.

2 - A responsabilidade prevista no número anterior não é aplicável se o prestador de serviços de pagamento estiver vinculado por outros deveres legais que devam prevalecer ou se provar que a falta de cumprimento é devida a circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à sua vontade, cujas consequências não teriam podido ser evitadas apesar de todos os esforços desenvolvidos.

## CAPÍTULO IV

### Acesso a contas de pagamento

#### Artigo 27.º

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

Os artigos 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, 4.º-A, 4.º-D, 5.º, 7.º-A e 7.º-D do 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, e pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, passam a ter a seguinte redação:

#### «Artigo 1.º

[...]

1 - [...].

2 - [...]:

a) [...]:

i) [...];

ii) [...];

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) [...];

b) [...];

c) [...];

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) [...];

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) [...];

i) [...];

j) [...].

3 - [...].

#### Artigo 2.º

[...]

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 - [...].

3 - [...].

#### Artigo 3.º

[...]

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

[...]

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) [Anterior alínea a) do n.º 3];

b) [Anterior alínea b) do n.º 3];

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 - (Anterior n.º 4.)

a) [Anterior alínea a) do n.º 4];

b) [Anterior alínea b) do n.º 4];

c) [Revogada].

6 - [Revogado].

7 - (Anterior n.º 5.)

#### Artigo 4.º-A

[...]

1 - [...]:

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) [...].

2 - [...].

3 - O disposto nos n.ºs 2 a 7 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-D

[...]

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 7.º-A

[...]

1 - [Revogado].

2 - [...]:

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) [...];

c) Disponibilizar informação aos seus clientes sobre o procedimento de acesso a meios de resolução alternativa de litígios.

3 - [...].

#### Artigo 7.º-D

[...]

1 - [...]:

a) [...];

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) [...].

2 - [...]:

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) [Anterior alínea g).]

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 nos 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 - [...].

4 - [...].

5 - [...].»

#### Artigo 28.º

#### **Aditamento ao Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março**

É aditado o artigo 5.º-A ao 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, e pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, com a seguinte redação:

#### «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 29.º

#### **Norma revogatória**

São revogados a alínea c) do n.º 4, a alínea c) do n.º 5 e o n.º 6 do artigo 4.º, o artigo 6.º e a alínea c) do n.º 1 do artigo 7.º-D do 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, e pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho.

## CAPÍTULO V

### **Resolução alternativa de litígios e procedimento de reclamação**

#### Artigo 30.º

#### **Resolução alternativa de litígios**

1 - Sem prejuízo do acesso, pelos consumidores, aos meios judiciais competentes, os prestadores de serviços de pagamento devem assegurar aos respetivos utilizadores de serviços de pagamento 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 obrigações 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 - Os prestadores de serviços de pagamento 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 - Os prestadores de serviços de pagamento 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 31.º

#### **Reclamação para o Banco de Portugal**

1 - Sem prejuízo do acesso aos meios judiciais competentes, os consumidores, ou as suas associações representativas, bem como os demais interessados, podem apresentar, diretamente ao Banco de Portugal, reclamações fundadas no incumprimento de normas do presente decreto-lei por parte dos prestadores de serviços de pagamento.

2 - Na sua resposta, o Banco de Portugal informa os reclamantes da existência de meios de resolução alternativa de litígios, sempre que as reclamações não possam ser resolvidas através das medidas que lhe caiba legalmente adotar ou que a respetiva matéria não caiba nas suas competências legais.

3 - Às reclamações previstas neste artigo é aplicável, com as necessárias adaptações, o regime das reclamações dos clientes das instituições de crédito estabelecido no artigo 77.º-A do RGICSF.

4 - O disposto nos números anteriores não prejudica o acesso aos meios de resolução alternativa de litígios e aos meios judiciais competentes e o exercício do direito de queixa consagrado no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho, e 81-C/2017, de 7 de julho.

## CAPÍTULO VI

### **Autoridade competente e obrigação de colaboração**

#### Artigo 32.º

##### **Autoridade competente**

1 - Compete ao Banco de Portugal aprovar as normas regulamentares que se mostrem necessárias à execução do presente decreto-lei e cooperar com as autoridades competentes de outros Estados-Membros da União Europeia.

2 - Compete ao Banco de Portugal a fiscalização do cumprimento do presente decreto-lei, bem como das normas regulamentares emitidas nos termos do número anterior.

3 - Cabe ao Banco de Portugal a averiguação das contraordenações previstas no presente decreto-lei, bem com a instrução dos respetivos processos e a aplicação das correspondentes sanções.

#### Artigo 33.º

##### **Colaboração do Banco de Portugal com autoridades competentes de outros Estados-Membros**

1 - Sem prejuízo da observância de outras disposições estabelecidas na lei, o Banco de Portugal coopera com as autoridades competentes dos restantes Estados-Membros da União Europeia, em particular no que respeita à troca de informações e à cooperação em atividades de investigação e supervisão no âmbito do presente decreto-lei.

2 - Aquando da transmissão de informações às autoridades competentes, o Banco de Portugal pode indicar que aquelas informações não podem ser divulgadas sem o seu consentimento expresso, caso em que as mesmas só podem ser trocadas para os fins a que tenha dado consentimento.

3 - O Banco de Portugal pode recusar a uma autoridade competente de outro Estado-Membro a transmissão de informações ou a colaboração para a realização de uma inspeção ou uma atividade de supervisão se:

a) Essa investigação, verificação no local, atividade de supervisão ou troca de informações for suscetível de prejudicar a soberania, a segurança ou a ordem pública nacionais;

b) Estiver em curso ação judicial ou existir uma decisão transitada em julgado relativamente aos mesmos factos e às mesmas pessoas perante os tribunais portugueses.

4 - Quando, com fundamento nas situações identificadas no número anterior, recuse dar seguimento a um pedido de cooperação, o Banco de Portugal deve comunicar tal facto à autoridade competente que tenha requerido a cooperação, prestando-lhe informações tão pormenorizadas quanto possível.

5 - O Banco de Portugal apenas pode transmitir as informações recebidas de autoridades competentes de outros Estados-Membros a outras entidades ou pessoas singulares ou coletivas com o acordo expresso daquelas autoridades e exclusivamente para os fins a que as mesmas tenham dado o seu consentimento expresso, exceto em circunstâncias devidamente justificadas, caso em que deve informar imediatamente a autoridade competente que lhe forneceu as referidas informações.

6 - Quando uma autoridade competente de outro Estado-Membro rejeite um pedido de cooperação, designadamente de troca de informações, ou não o atenda em prazo razoável, o Banco de Portugal pode requerer a intervenção da Autoridade Bancária Europeia, nos termos do artigo 19.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010.

## CAPÍTULO VII

### Regime contraordenacional

#### Artigo 34.º Infrações

1 - São puníveis, nos termos da alínea m) do artigo 210.º e do artigo 212.º do RGICSF, quando praticadas por instituições de crédito ou sociedades financeiras, ou por pessoas singulares que desempenhem funções nestas entidades, e nos termos da alínea y) do n.º 1 do artigo 150.º e do artigo 152.º do RJSPME, quando praticadas por instituições de pagamento ou instituições de moeda eletrónica, ou por pessoas singulares que desempenhem funções nestas entidades, as seguintes infrações:

*Alterado pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

- a) A não utilização da terminologia normalizada, nos termos em que a mesma é exigível, em violação do disposto nos n.ºs 1 ou 3 do artigo 4.º;
- b) A utilização de marcas comerciais, em violação do disposto no n.º 2 do artigo 4.º;
- c) A não disponibilização do documento de informação sobre comissões, nos termos em que o mesmo é exigível ao abrigo dos artigos 6.º e 7.º e do n.º 1 do artigo 8.º;
- d) O incumprimento dos deveres de informação relativos à comercialização de uma conta de pagamento no âmbito de um pacote associado a outros produtos ou serviços, previstos no n.º 2 do artigo 8.º;
- e) A não disponibilização do glossário, nos termos em que o mesmo é exigível ao abrigo dos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 9.º;
- f) A inclusão no glossário de definições adicionais que não respeitem os requisitos do n.º 3 do artigo 9.º;
- g) A não disponibilização do extrato de comissões, nos termos em que o mesmo é exigível ao abrigo do artigo 10.º;

- h) A não prestação das informações devidas ao Banco de Portugal, nos termos do disposto no artigo 12.º e respetiva regulamentação;
- i) A recusa de prestação do serviço de mudança de conta, em violação do disposto no artigo 14.º;
- j) A prestação do serviço de mudança de conta sem uma autorização do consumidor, em violação do disposto no n.º 1 do artigo 16.º;
- k) A prestação do serviço de mudança de conta sem uma autorização do consumidor que cumpra os requisitos dos n.ºs 2, 3 e 4 do artigo 16.º;
- l) O incumprimento do dever de dar início ao serviço de mudança de conta, em violação do disposto no n.º 5 artigo 16.º;
- m) A não disponibilização de cópia da autorização, em violação do disposto no n.º 6 do artigo 16.º;
- n) O incumprimento pelo prestador de serviços recetor do prazo referido no artigo 18.º;
- o) O incumprimento pelo prestador de serviços transmitente dos deveres a que está sujeito nos termos do artigo 19.º;
- p) O incumprimento pelo prestador de serviços recetor, no prazo devido, dos deveres a que está sujeito nos termos do artigo 20.º;
- q) O bloqueio pelo prestador de serviços transmitente dos instrumentos de pagamento associados à conta de pagamento objeto do serviço de mudança de conta antes da data especificada na autorização do consumidor, em violação do disposto no artigo 21.º;
- r) O não encerramento da conta de pagamento, gratuitamente, na data especificada na autorização, em violação do disposto no n.º 1 do artigo 22.º;
- s) A não comunicação imediata ao consumidor, nos casos em que há obrigações pendentes que impedem o prestador de serviços de encerrar a conta de pagamento, em violação do disposto no n.º 2 do artigo 22.º;
- t) A não comunicação imediata ao consumidor da existência de outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta, bem como das respetivas consequências, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 22.º;
- u) A não realização pelo prestador de serviços, nos devidos prazos, das tarefas a que está obrigado quando o consumidor o informa de que pretende abrir uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento situado noutro Estado-Membro, em violação do disposto nos n.ºs 1 ou 2 do artigo 23.º;
- v) A não comunicação imediata ao consumidor, nos casos em que há obrigações pendentes que impedem o prestador de serviços de encerrar a conta de pagamento, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 23.º;
- w) A não comunicação imediata ao consumidor da existência de outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta, bem como das respetivas consequências, em violação do disposto no n.º 4 do artigo 23.º;
- x) A cobrança de comissões, em violação do disposto no artigo 24.º;
- y) A não disponibilização, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 25.º, das informações previstas no n.º 1 do mesmo artigo;
- z) A não disponibilização aos consumidores de meios de resolução alternativa de litígios, em violação do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 30.º;

aa) O incumprimento de dever de encaminhar a resolução de litígios transfronteiriços para entidade signatária do protocolo de adesão à rede FIN-NET, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 30.º;

bb) O incumprimento, no prazo determinado, do dever de comunicação ao Banco de Portugal, em violação do disposto no n.º 4 do artigo 30.º;

cc) A violação de outras normas que imponham deveres ou estabeleçam proibições, previstas no presente regime jurídico ou em regulamentos emitidos pelo Banco de Portugal em execução do mesmo.

2 - Ao apuramento da responsabilidade pelas contraordenações a que se refere o presente artigo e ao respetivo processamento são aplicáveis as disposições previstas no título XI do RGICSF, incluindo no que respeita à tentativa e negligência, quando praticadas por instituições de crédito ou sociedades financeiras, ou por pessoas singulares que desempenhem funções nestas entidades, ou são aplicáveis as disposições previstas no título VII do RJSPME, incluindo no que respeita à tentativa e negligência, quando praticadas por instituições de pagamento ou instituições de moeda eletrónica, ou por pessoas singulares que desempenhem funções nestas entidades.

*Alterado pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho.*

## CAPÍTULO VIII

### Disposições finais

#### Artigo 35.º

#### **Não discriminação na abertura de contas de pagamento**

As instituições de crédito estão proibidas de discriminar os consumidores legalmente residentes na União Europeia por força da sua nacionalidade, local de residência, território de origem, pertença a uma minoria social, ascendência, sexo, raça, origem étnica, características genéticas, deficiência, idade, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual, quando efetuam um pedido de abertura ou de acesso a uma conta de pagamento.

#### Artigo 36.º

#### **Avaliação de impacto**

No final do segundo ano a contar da data de entrada em vigor do presente decreto-lei, o Banco de Portugal elabora um relatório de avaliação de impacto da aplicação do mesmo.

#### Artigo 37.º

#### **Republicação**

É republicado no anexo ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, com a redação atual.

Artigo 38.º  
**Entrada em vigor**

1 - O presente decreto-lei entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2018, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2 - Os artigos 5.º, 6.º, 7.º, 8.º, 9.º, 10.º e 11.º do presente decreto-lei entram em vigor no primeiro dia do nono mês seguinte ao da entrada em vigor do ato delegado da Comissão Europeia que adota as normas técnicas de regulamentação, ao abrigo do disposto no n.º 4 do artigo 3.º da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento e do Conselho, de 23 de julho de 2014.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 10 de agosto de 2017. – *António Luís Santos da Costa* – *Augusto Ernesto Santos Silva* – *Mário José Gomes de Freitas Centeno* – *Manuel de Herédia Caldeira Cabral*.

Promulgado em Castanheira de Pêra em 17 de agosto de 2017.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em Castanheira de Pêra em 17 de agosto de 2017.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 37.º)

**Republicação do 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 expresso 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 publicitação 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]