



Temas  
**Supervisão :: Supervisão Comportamental**

## Índice

### Texto da Instrução

**Anexo I à Instrução - Modelo de cartaz sobre serviços mínimos bancários**

**Anexo II à Instrução - Modelo de documento informativo**

## Texto da Instrução

**Assunto:** Deveres de informação sobre serviços mínimos bancários

O Banco de Portugal estabeleceu, através do Aviso n.º 1/2018, os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à divulgação das condições legalmente estabelecidas para que as pessoas singulares possam aceder e beneficiar do sistema de acesso aos serviços mínimos bancários, instituído pelo Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março (doravante, “Decreto-Lei n.º 27-C/2000”).

Nos termos do Aviso n.º 1/2018, remeteu-se para Instrução a definição dos aspetos de natureza técnica associados ao cumprimento desses deveres, como o modelo de cartaz sobre serviços mínimos bancários e o modelo de documento informativo, de forma a permitir uma adaptação mais célere dos mesmos às necessidades que possam vir a ser identificadas no futuro, designadamente em resultado da ação supervisiva do Banco de Portugal.

Assim, foi emitida a Instrução n.º 16/2018, a qual, na sequência de alterações subsequentes ao regime jurídico dos serviços mínimos bancários, veio a ser substituída pela Instrução n.º 28/2020.

A Lei n.º 24/2023, de 29 de maio, procedeu à oitava alteração ao Decreto-Lei n.º 27-C/2000, alargando para 48 o limite anual de transferências interbancárias incluídas na conta de serviços mínimos bancários quando efetuadas através de *homebanking* ou de aplicações próprias das instituições.

Neste contexto, importa assegurar que a informação que as instituições comunicam aos clientes bancários relativamente aos serviços mínimos bancários, em particular no modelo de cartaz e no modelo de documento informativo, reflete as alterações promovidas pela Lei n.º 24/2023.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica e nos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º-A do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, o Banco de Portugal determina o seguinte:

1 - O cartaz sobre serviços mínimos bancários que as instituições de crédito estão obrigadas a divulgar em lugar bem visível dos seus balcões e locais de atendimento ao público, nos termos do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 2.º do Aviso n.º 1/2018, deve observar o formato A4 e o modelo constante do Anexo I à presente Instrução e da qual faz parte integrante.

2 - As instituições de crédito não podem introduzir alterações ao modelo constante do Anexo I a esta Instrução, com exceção da informação referente ao campo “Designação da instituição de crédito”.

3 - A menção a que se refere a alínea a) do n.º 2 do artigo 3.º do Aviso n.º 1/2018 deve ser apresentada na primeira página do extrato, em tamanho de letra mínimo de 12 pontos, utilizando como referência o tipo de letra Arial e impressão de folha definida a 100 %, com o seguinte teor:

*"[Designação da instituição de crédito] é uma entidade que presta Serviços Mínimos Bancários. Caso seja titular de apenas uma conta de depósito bancário, poderá convertê-la e beneficiar destes Serviços. Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em <https://cliente bancario.bportugal.pt> e [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt)"*

4 - O documento informativo sobre serviços mínimos bancários a disponibilizar pelas instituições de crédito nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Aviso n.º 1/2018, deve ser elaborado em conformidade com o modelo constante do Anexo II à presente Instrução e da qual faz parte integrante.

5 - As instituições de crédito podem efetuar alterações de formatação ao modelo do documento informativo sobre serviços mínimos bancários, nomeadamente através da introdução do seu logótipo, da alteração de cores e da formatação de texto.

6 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, independentemente do suporte utilizado, o documento informativo sobre serviços mínimos bancários referido no n.º 4 deve ser disponibilizado aos clientes bancários em formato A4, com tamanho de letra mínimo de 10 pontos, tomando como referência o tipo de letra Arial.

7 - É revogada a Instrução n.º 28/2020, publicada no 3.º Suplemento do Boletim Oficial n.º 11/2020, de 7 de dezembro.

8 - A presente Instrução entra em vigor no dia 18 de setembro de 2023.

## Anexo I à Instrução - Modelo de cartaz sobre serviços mínimos bancários

# [DESIGNAÇÃO DA IC] PRESTA SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

### Serviços Mínimos Bancários disponibilizados:

- Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem
- Utilização de cartão de débito para movimentação da conta
- Movimentação da conta aos balcões da instituição de crédito, através do *homebanking* e de caixas automáticos na União Europeia
- Realização das seguintes operações bancárias: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências intrabancárias, transferências através de caixas automáticos, 48 transferências interbancárias anuais (nacionais ou no interior da União Europeia) através do *homebanking* ou de aplicações próprias das instituições e 5 transferências mensais, com o limite de 30 euros cada, através de aplicações de pagamento operadas por terceiros

### Condições de acesso e de manutenção:

- Podem beneficiar dos serviços mínimos bancários as pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem
- As pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 % e as pessoas singulares que com elas sejam contitulares de uma conta de serviços mínimos bancários podem aceder aos serviços mínimos bancários em condições especiais
- O acesso a uma conta de serviços mínimos bancários não depende da aquisição de outros produtos ou serviços
- Os titulares de contas de serviços mínimos bancários não podem deter outras contas de depósito à ordem e devem realizar, pelo menos, uma operação incluída nos serviços mínimos bancários em cada período de 24 meses
- A comissão aplicável à manutenção de uma conta de serviços mínimos bancários está limitada por lei

### Meios de resolução alternativa de litígios:

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

*Informe-se ao balcão, no sítio de Internet desta instituição, ou em  
<https://cliente bancario.bportugal.pt> e [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt)*

## Anexo II à Instrução - Modelo de documento informativo

### DOCUMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

#### Serviços mínimos bancários: o que são?

São serviços bancários essenciais disponibilizados pelas instituições de crédito a um custo reduzido.

Os serviços mínimos bancários incluem:

- A abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem – a conta de serviços mínimos bancários;
- A utilização de cartão de débito para movimentação da conta;
- A movimentação da conta através de caixas automáticos na União Europeia, do *homebanking* e aos balcões da instituição de crédito;
- A realização, a partir da conta, das seguintes operações bancárias:
  - Depósitos e levantamentos;
  - Pagamentos de bens e serviços;
  - Débitos diretos;
  - Transferências intrabancárias, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
  - Transferências interbancárias através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
  - Transferências interbancárias através do *homebanking* ou de aplicações próprias das instituições, caso em que existe um máximo anual de 48 transferências interbancárias (nacionais e na União Europeia);
  - Transferências através de aplicações de pagamento operadas por terceiros, no total de 5 por mês, com o limite de 30 euros por operação.

#### Produtos e serviços adicionais

O cliente que detenha uma conta de serviços mínimos bancários pode contratar outros produtos e serviços não incluídos nos serviços mínimos bancários, incluindo depósitos a prazo, contas-poupança, cheques, crédito à habitação, cartão de crédito, entre outros. A contratação destes produtos e serviços está sujeita às mesmas condições aplicáveis aos restantes clientes da instituição de crédito em causa.

O cliente que detenha uma conta de serviços mínimos bancários não pode, no entanto, contratar facilidades de descoberto, sendo que as instituições de crédito só podem permitir a movimentação da conta de serviços mínimos bancários para além do respetivo saldo quando estejam em causa operações realizadas com o cartão de débito.

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

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

A conta a converter deve ser a única conta de depósito à ordem desse cliente.

O cliente que já seja contitular de uma conta de serviços mínimos bancários com outro cliente que tenha mais de 65 anos ou um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% pode converter a sua conta de depósito à ordem noutra conta de serviços mínimos bancários.

Para converter a conta, o cliente deve declarar que não é titular de outras contas. Nos casos em que o cliente detenha outra conta, a conversão só será possível se o cliente tiver sido notificado do encerramento dessa conta ou se a conta em causa for uma conta de serviços mínimos bancários contitulada por pessoa com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%.

Caso pretenda manter a conta na mesma instituição de crédito, a conta de depósito à ordem será diretamente convertida em conta de serviços mínimos bancários.

Se o cliente quiser mudar de instituição de crédito, terá de encerrar a sua conta de depósito à ordem e abrir uma conta de serviços mínimos bancários junto da instituição de crédito da sua preferência.

A conversão de conta não pode acarretar quaisquer custos para os respetivos titulares.

#### Custo de uma conta de serviços mínimos bancários

As instituições de crédito não podem cobrar pela prestação de serviços mínimos bancários comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto, sejam superiores a 1% do valor do indexante dos apoios sociais (IAS).

As comissões praticadas pelas instituições de crédito são divulgadas no Comparador de Comissões disponibilizado no Portal do Cliente Bancário.

#### Meios de resolução alternativa de litígios

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