TUDO A QUE TENS DIREITO

DIREITOS EM AÇÃO

AÇÃO
DE CAPACITAÇÃO

PROGRAMA DE ACELERAÇÃO



INFORMAR

CAPACITAR

DEFENDER

Financiado pela União Europeia

DECO SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

OS SERVIÇOS FINANCEIROS

MÓDULO 2



"Quem não sabe o que paga, paga o que não deve."

SERVIÇOS FINANCEIROS – 2 situações

OS SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS – quem tem acesso?

a) A consumidores de rendimentos inferiores ao salário mínimo nacional.
b) Microempresas/empresários em nome individual.
c) Consumidores com idade superior a 65 anos ou beneficiários de prestações sociais.
d) Quem não tenha conta de depósito à ordem ou encerre as de que é titular.

CARTÃO BANCÁRIO

- O consumidor recebe uma carta com novo cartão, informando que o seu cartão atual vai ser descontinuado devido a novas regras de segurança.
- Pedem a ativação "urgente" para evitar o bloqueio imediato da sua conta bancária, fornecendo QR code/link para fazer a ativação.
- O que deve o consumidor fazer?

https://www.rtp.pt/noticias/pais/gnr-alerta-para-nova-burla-com-falsos-cartoes-bancarios_v1763060

DO QUE VAMOS FALAR HOJE

- Contas bancárias e serviços mínimos bancários;
- Cartões, transferências e outros meios de pagamento;
- Informação contratual, comissões, taxas e encargos;
- Segurança das operações e movimentos não autorizados;
- Reclamação e encaminhamento para as entidades competentes.

Porque é importante falar de serviços financeiros?

Todos utilizamos serviços financeiros.

- Recebemos rendimentos;
- Pagamos despesas;
- Utilizamos cartões;
- Fazemos transferências;
- Utilizamos aplicações bancárias;
- Pagamos por débito direto;
- Contratamos crédito e outros produtos financeiros.

👉 **Mas utilizar não significa necessariamente compreender.**

O risco aumenta quando não conhecemos os custos, as condições, os riscos ou os nossos direitos.

Antes de contratar ou utilizar um serviço financeiro, devemos saber:

Quanto custa?

O que está incluído?

Que obrigações assumo?

Existem custos adicionais?

Que riscos existem?

O que acontece se alguma coisa correr mal?

👉 **Não compreender é também um risco financeiro.**

Quanto custa realmente a minha conta?

Não devemos olhar apenas para a **comissão de manutenção**.

Devemos considerar:

Manutenção da conta;

Cartão;

Transferências;

Levantamentos;

Operações ao balcão;

Outros serviços;

Eventuais despesas associadas.

👉 O Banco de Portugal disponibiliza informação sobre preçários e um comparador de comissões, permitindo comparar os custos praticados pelas instituições.
https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacao/comparador-de-comissoes

👉 **Pequenos custos recorrentes podem representar um encargo significativo ao longo do ano.**

Antes de escolher ou manter uma conta...

Pergunte:

- Que serviços utilizo realmente?
- Quanto pago por esses serviços?
- Existem alternativas?
- Posso reduzir os custos?
- Tenho acesso aos Serviços Mínimos Bancários?

👉 **O Consumidor não deve confundir fidelidade ao banco com fidelidade à conta que mais lhe convém.**

DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO
A QUE TENS
DIREITO

CONTAS BANCÁRIAS E SERVIÇOS MÍNIMOS

O que é uma conta de Serviços Mínimos Bancários?

Os Serviços Mínimos Bancários procuram garantir o acesso a um conjunto essencial de serviços bancários a custo reduzido.

Incluem, entre outros:

Conta de depósito à ordem;

Cartão de débito;

Depósitos e levantamentos;

Pagamentos;

Débitos diretos;

Acesso por ATM, *homebanking* e balcões;

Determinadas transferências.

👉 **Em 2026, o custo anual do conjunto dos serviços mínimos bancários não pode exceder 1% do IAS: €5,37.**

Quem pode ter uma conta de Serviços Mínimos Bancários?

Para abrir uma conta de serviços mínimos bancários, o cliente não pode ter outras contas de depósito à ordem.

✅ Exceção: pode ter uma conta de Serviços Mínimos Bancários em conjunto com uma pessoa:

- com mais de **65 anos**; ou
- com incapacidade permanente igual ou superior a **60%**.

✅ Nestas situações, também pode abrir uma conta de Serviços Mínimos Bancários em seu nome, desde que não tenha outras contas à ordem

👉 **Se não tiver outras contas bancárias, pode ter acesso a uma conta com serviços essenciais e custos muito reduzidos.**

Fundo de Garantia de Depósitos(FGD): o que é?

O **FGD** protege os depositantes em caso de indisponibilidade dos depósitos numa instituição de crédito participante.

Os depósitos estão garantidos até ao limite de **100.000 €** **por depositante e por instituição de crédito**;

👉 **Ter dinheiro depositado num banco não significa que todo o valor esteja necessariamente coberto pelo Fundo de Garantia de Depósitos.**

CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO

Nem todos os meios de pagamento são iguais

Temos:

Cartão de débito;

Cartão de crédito;

Transferência;

Débito direto;

Aplicações de pagamento;

Pagamentos digitais.

Cada meio de pagamento tem:

Regras diferentes;

Custos diferentes;

Riscos diferentes;

Diferentes mecanismos de proteção.

Cartão de débito ≠ cartão de crédito

Cartão de débito	Cartão de crédito
Ligado à conta bancária	Associado a uma linha de crédito
O pagamento é refletido na conta	O valor utilizado é posteriormente reembolsado
Não implica a utilização de crédito	Pode gerar juros
Ajuda a controlar o gasto pelo saldo disponível	Pode permitir gastar acima do rendimento disponível

👉 **O cartão de crédito não aumenta o rendimento. Aumenta a capacidade de antecipar consumo.**

O perigo do pagamento mínimo

Pagar apenas o mínimo pode significar:

- Prolongar o prazo da dívida;
- Pagar mais juros;
- Aumentar o custo total;
- Manter uma dívida durante muito tempo.

✅ **Se o consumidor utilizou €1000 do cartão, pagar apenas o mínimo significa que já resolveu a dívida?**

O consumidor deve antes de fazer uma transferência:

1. **Confirmar o nome do destinatário.**
2. **Confirmar o IBAN.**
3. **Confirmar o valor.**
4. **Confirmar o motivo do pagamento.**

👉 Se alguém está a pressionar para pagar imediatamente, o consumidor deve parar antes de transferir. Deve desconfiar da urgência.

A urgência é um sinal de alerta

Exemplos:

- “Tem de pagar agora.”
- “A sua conta vai ser bloqueada.”
- “O seu cartão foi utilizado.”
- “Precisa de confirmar os seus dados.”
- “Tem uma encomenda pendente.”
- “Envie este código para cancelar a operação.”

💡 **Urgência + medo + pedido de dados = parar e confirmar.**

DECO SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

CUSTOS E CONTRATOS

Podemos encontrar:

Comissões;
Taxas de juro;
Encargos;
Despesas;
Impostos;
Custos associados a determinados serviços.

⚠️ **A pergunta não deve ser apenas:** "Quanto vou pagar hoje?" Mas: **"Quanto me vai custar no total?**

Antes de contratar, consultar:

- Contrato;
- Preçário;
- Informação pré-contratual;
- Documentos informativos;
- Taxas aplicáveis;
- Comissões e despesas.

ℹ️ O preçário permite consultar as comissões e despesas e a informação sobre taxas de juro praticadas pelas instituições.

DICA DECO

O consumidor não deve assinar nada sem compreender

Antes de aceitar deve verificar:

- O que estou a contratar?
- Qual é o custo?
- Qual é a duração?
- Quais são as minhas obrigações?
- Existem condições para alterar ou terminar?
- O que acontece em caso de atraso ou incumprimento?
- Existem custos adicionais?



⚠ **Assinar é assumir um compromisso. Compreender deve acontecer antes de assinar.**

SEGURANÇA E FRAUDE

As fraudes podem surgir através de:

- SMS;
- Email;
- Telefonemas;
- Redes sociais;
- Sites falsos;
- Aplicações;
- Falsos funcionários bancários.

⚠️ **Os “criminosos” podem imitar instituições conhecidas e criar uma falsa sensação de urgência.**

O consumidor não deve nunca:

- Partilhar códigos de segurança;
- Dar palavras-passe;
- Instalar aplicações a pedido de desconhecidos;
- Clicar em links suspeitos;
- Autorizar operações que não iniciou;
- Tomar decisões financeiras sob pressão.

⚠️ **DEVE SEMPRE: PARAR. PENSAR. CONFIRMAR.**

Situação prática

“Boa tarde. Estamos a detetar uma tentativa de fraude na sua conta. Para proteger o seu dinheiro precisamos que confirme o código que acabou de receber.”

👉 **O que faria?**

Agir rapidamente

- Contactar imediatamente o banco/prestador;
- Comunicar a operação não autorizada;
- Bloquear ou limitar o instrumento de pagamento, se necessário;
- Guardar comprovativos;
- Guardar SMS, emails e outras mensagens;
- Apresentar queixa junto das autoridades competentes;
- Formalizar a reclamação.

É importante distinguir:

- **“Não reconheço esta operação”**
- de
- **“Autorizei a operação porque fui enganado.”**

⚠️ **O consumidor deve:**

- **Comunicar imediatamente** e **recolher toda a informação** disponível.
- **Atenção**: Tem um **prazo máximo** legal de **13 meses** para comunicar ao prestador a apropriação abusiva ou utilização não autorizada, sem prejuízo da importância de agir imediatamente.

RECLAMAÇÃO

Quando surge um problema, o consumidor deve agir

Problemas podem estar relacionados com:

- Comissões;
- Operações não reconhecidas;
- Cartões;
- Transferências;
- Informação insuficiente;
- Condições contratuais;
- Cobranças;
- Incumprimento.

💡 Primeiros passos:

- **Contactar a instituição financeira e reclamar.**
- **Participar às Autoridades:** PSP, GNR ou Polícia Judiciária (pode ser feita online no Portal da Queixa Eletrónica).

Como fazer uma reclamação?

Uma reclamação deve ser:

- **Clara:** O que aconteceu?
- **Objetiva:** Quando aconteceu? Qual o valor?
- **Fundamentada:** Porque considera que existe um problema?
- **Documentada:** Contratos; Extratos; Comprovativos; Emails; Mensagens.
- **E deve terminar com um pedido claro:** "Solicito a análise da situação e a respetiva correção/ reembolso/ esclarecimento."

⚠ **Informação importante:**

Identificação do reclamante/contactos e entidade reclamada.

Reclamar: para onde?

DECO

1.º - Instituição financeira

↓

Pedido de esclarecimento / reclamação

2.º - Livro de Reclamações

↓

Formalização da reclamação

3.º - Banco de Portugal

↓

Supervisão e análise de reclamações no âmbito das suas competências

4.º - Resolução Alternativa de Litígios

↓

Quando existe um conflito que não foi resolvido

5.º - Tribunal

↓

Quando necessário

DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO
A QUE TENS
DIREITO

AS 5 PERGUNTAS ANTES DE UMA DECISÃO FINANCEIRA

DICA DECO

As 5 perguntas que o consumidor deve fazer antes de uma decisão financeira

- Preciso realmente deste serviço?
- Quanto vou pagar?
- Existem alternativas mais adequadas ou mais baratas?
- Compreendo os riscos e as minhas obrigações?
- Se algo correr mal, sei o que fazer?



DICA DECO

Antes de contratar

- ☐ Compare
- ☐ Leia
- ☐ Pergunte
- ☐ Confirme os custos
- ☐ Avalie os riscos

Durante a utilização

- ☐ Controle os movimentos
- ☐ Proteja os seus códigos
- ☐ Verifique os encargos
- ☐ Não tome decisões sob pressão

Se algo correr mal

- ☐ Aja rapidamente
- ☐ Contacte a instituição
- ☐ Guarde provas
- ☐ Reclame
- ☐ Procure apoio



Somos todos consumidores.

O consumidor informado é o escudo mais forte contra a fraude!

A sua atenção ao detalhe é a segurança do seu património.

OBRIGADO!


GARANTE...
TUDO A QUE TENS DIREITO
DECO
Sempre contigo!
Guiamos as tuas escolhas,
defendemos os teus direitos.


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Comprar com Direitos
"O barato pode sair caro."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Consumo Consciente
"Com jeitinho, tudo se arranja."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Contas da Casa
"Fatura em dia, cabeça fria."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Contas Certas
"Quem não sabe o que paga, paga o que não deve."


DECO
TUDO A QUE TENS DIREITO
Compras Saudáveis
"Somos o que comemos... e escolhemos."