



# **GUIA PRÁTICO**

## **PAGAMENTOS NÃO RECEBIDOS**

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Guia Prático – Pagamentos não Recebidos  
(P02 – v1.05)

### **PROPRIEDADE**

Instituto da Segurança Social, I.P.

### **AUTOR**

Departamento de Gestão e Controlo Financeiro

### **PAGINAÇÃO**

Departamento de Comunicação e Gestão do Cliente

### **CONTACTOS**

Linha Segurança Social: 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

Site: [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), consulte a Segurança Social Direta.

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

19 de junho de 2023

## ÍNDICE

A – O que é? .....	4
B1 – Posso pedir? – Quem tem direito? .....	4
B2 – Qual a relação desta prestação com outras que já recebo ou posso vir a receber? .....	5
C – Como posso pedir? .....	5
C1 – Que formulários e documentos tenho de entregar? .....	6
Formulários .....	6
Documentos necessários .....	6
C2 – Onde se pode pedir? .....	7
Onde se pede? .....	7
Até quando se pode pedir? .....	7
C3 – Quando é que me dão uma resposta? .....	7
D – Como funciona? D1 – Quanto e quando vou receber? .....	7
Quando se recebe? .....	7
D2 – Como posso receber? .....	9
D3 – Quais os meus direitos e as minhas obrigações? .....	10
D4 – Por que razão termina? .....	10
E – Legislação Aplicável .....	10
Perguntas Frequentes .....	10

## A – O que é?

Os pagamentos não recebidos consistem em valores que foram colocados em pagamento aos beneficiários pela Segurança Social e que, por diversos motivos, foram devolvidos não tendo sido efetivamente pagos aos mesmos.

## B1 – Posso pedir? – Quem tem direito?

Podem pedir esclarecimentos sobre o pagamento de valores, junto da Segurança Social, as pessoas que entendam ter direito a receber algum tipo de pagamento e que, por algum motivo (ver quadro 1 - Exemplos), não o receberam.

### Quadro 1 – Exemplos

<b>Problema detetado e que originou a reclamação:</b>	<b>O que a Segurança Social pode fazer:</b>
Os <b>dados pessoais encontram-se errados</b> no sistema informático e ocorreu a devolução do pagamento à Segurança Social.	Após receber informação de que não foi pago, pode proceder ao reenvio do pagamento, desde que garantidas as alterações dos dados pessoais que levaram à devolução do pagamento
Vale Postal do pagamento <b>encontra-se fora da validade</b>	Após receber informação dos CTT de que não foi pago, pode proceder ao reenvio do pagamento
<b>Extravio</b> do Vale Postal	Após receber informação dos CTT de que não foi pago, pode proceder ao reenvio do pagamento
<b>Roubo</b> do Vale Postal	Não pode ser feito um novo pagamento
<b>Introdução errada do IBAN</b> pelos Serviços da Segurança Social no seu sistema informático	Obriga a uma análise individual da reclamação para se proceder a novo pagamento
<b>Indicação errada do IBAN</b> pelo Cliente/Beneficiário	Não pode ser feito um novo pagamento exceto nas situações em que a pessoa que recebeu indevidamente, devolveu o valor à Segurança Social

Assim, o novo pedido de pagamento (referente ao mesmo valor), é efetuado quando:

- A Segurança Social dispõe de informação, por parte da entidade bancária ou dos CTT, que o valor devolvido não foi efetivamente pago;
- Quando se conclui que o erro de registo de dados é da responsabilidade da Segurança Social.

## B2 – Qual a relação desta prestação com outras que já recebo ou posso vir a receber?

O novo pagamento de valores devolvidos (não recebidos pelo Cliente/Beneficiário) apenas interfere com outras prestações quando o Cliente/Beneficiário recebeu prestações indevidas (tem débitos registados em Conta Corrente), sendo nestes casos o valor deduzido até ao montante do débito, podendo, no limite, não se verificar nenhum pagamento.

Assim, quando a Segurança Social recebe a informação de que um valor não foi pago, constando na conta corrente do Cliente/Beneficiário (Sistema Integrado de Conta Corrente) como um Crédito (valor a pagar ao Cliente/Beneficiário), e simultaneamente existe um Débito registado na Conta Corrente do Cliente/Beneficiário (valor receber do Cliente/Beneficiário), em regra, e de forma automática, o valor do crédito é deduzido para pagar a dívida.

### Pode assim acontecer uma, das seguintes situações:

- Não recebe o valor devolvido, porque o valor que tem a receber foi na sua totalidade ao encontro da dívida (débito);
- Recebe parte do valor devolvido, nas situações em que o valor que tem a receber é superior ao valor do débito registado;

## C – Como posso pedir?

Junto dos Serviços da Segurança Social (Segurança Social Direta ou Serviços de Atendimento) tendo em atenção o seguinte:

Antes de pedir o reenvio do pagamento, verifique a informação disponível no sistema informático da Segurança Social, confirmando os seguintes dados:

<b>Dados Pessoais</b> (Principalmente a Morada)
<b>Número de Identificação Bancária</b>
Qual a <b>informação</b> que consta quanto ao <b>pagamento</b> (Pago, Não Pago ou Aguarda Confirmação de Pagamento), ou seja, se a informação que consta no Sistema da Segurança Social for: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Não Pago:</b> significa que não foi levantado/creditado;</li><li>• <b>Aguarda Confirmação de Pagamento:</b> significa que a Segurança Social ainda não tem a informação dos CTT que indique que o valor foi levantado;</li></ul>

- **Pago:** significa que o valor foi levantado/creditado (na modalidade de Transferência Bancária, a informação de Pago pode ser atualizada para Não Pago, após confirmação do Banco.

## C1 – Que formulários e documentos tenho de entregar?

Formulários

Documentos Necessários

### Formulários

Para alterar os dados pessoais, morada ou forma de pagamento:

- MG-2 – Pedido de alteração de Morada ou de Outros Dados.
- MG-14 – Requerimento Registo ou Alteração de IBAN
- PA-25 – Requerimento “Pedido de Reemissão, Fotocópia e Devolução de Meio de Pagamento”.

Formulários disponíveis nos serviços de atendimento da Segurança Social e para impressão na Internet, em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt) no menu " **Acessos Rápidos**", selecionar "**Formulários**" e no campo "**Pesquisar por palavra-chave**" inserir número do formulário ou nome do modelo.

### Documentos necessários

Se efetuar a Reclamação por escrito:

1. Indique os seus dados pessoais (Nome, Número de Identificação da Segurança Social, Morada).  
Tendo cartão de cidadão, a morada só é alterada na Segurança Social com a alteração no Cartão de Cidadão. Para os restantes casos (por exemplo: passaporte) a alteração de morada pode ser solicitada junto da Segurança Social.
2. Indique corretamente o máximo de informação, indicando sempre o âmbito da prestação (Por exemplo: doença, desemprego, parentalidade, abono família).
3. Escreva no texto, sempre que saiba, o motivo pelo qual não recebeu a prestação e sempre que possível peça a sua correção (exemplos: Morada errada, Número de Identificação Bancária errado, Extravio do Vale Postal).
4. Preferencialmente, solicite o pagamento por transferência bancária, podendo fazer o registo do IBAN pela Segurança Social Direta. Presencialmente entregue:

- Documento de identificação válido do requerente, designadamente, Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte ou outro documento com fotografia.
- Documento da instituição bancária comprovativo do IBAN
- MG-14 – Requerimento Registo ou Alteração de IBAN

## C2 – Onde se pode pedir?

### Onde se pede?

- Por e-mail, através da Segurança Social Direta.
- Presencialmente nos Serviços de Atendimento da Segurança Social.
- Por correio, para o Centro Distrital de Segurança Social da área da residência do cliente.

Caso os dados pessoais não estejam corretos tem de proceder à sua atualização através dos canais acima indicados.

### Até quando se pode pedir?

Até cinco anos, a contar do mês em que foi dada a ordem de pagamento.

## C3 – Quando é que me dão uma resposta?

Após o Cliente/Beneficiário ter efetuado a reclamação por escrito a pedir um novo pagamento, e após a Segurança Social ter recebido a informação do Banco (Transferência Bancária) ou dos CTT (para Vale do Correio), se se verificar:

1. Confirmação de que o valor não foi pago, será **efetuado um novo pagamento**, no processamento seguinte, para os dados que indicou na reclamação.
2. Informação de que o valor se encontra pago, é **informado** dessa situação mediante **carta** (ofício).

## D – Como funciona? D1 – Quanto e quando vou receber?

### Quando se recebe?

Como referido, o pagamento de um valor devolvido (não levantado/não creditado) **é feito** quando o valor inicial foi pago por Transferência Bancária ou Vale do Correio, apenas após a reclamação por escrito do interessado, apresentado nos serviços da Segurança Social, verificando-se após análise que a situação deve ser corrigida.

Sempre que possível, deve identificar o motivo pelo qual o pagamento não foi efetuado.

Situações mais frequentes	Como resolver
<p>A <b>morada</b> que consta no sistema da Segurança Social não estar correta ou está incompleta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de reclamar altere ou corrija a morada</li> </ul>
<p>O <b>Número de Identificação Bancária</b> que se encontra no sistema informático da Segurança Social está incorreto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se foi o Cliente/Beneficiário que indicou incorretamente o IBAN, só pode ser um novo pagamento nas situações em que a pessoa que recebeu indevidamente devolveu o valor à Segurança Social.</li> <li>• Se o IBAN está errado e a responsabilidade é dos serviços da Segurança Social, após reclamação, é feito um segundo pagamento.</li> <li>• Se o IBAN que consta no Sistema da Segurança Social pertence a um número de conta desativada, após receber esta informação por parte do banco, a Segurança Social <b>bloqueia todos os próximos futuros pagamentos. O Cliente/Beneficiário deverá atualizar a sua modalidade de pagamento e apresentar reclamação junto dos serviços.</b> Só assim poderão ser colocados a pagamento os valores suspensos por IBAN inválido, bem como reenviar o valor devolvido.</li> </ul>
<p>A Vale Postal encontra-se extraviado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Através da reclamação por escrito, é-lhe enviado um novo pagamento, após a confirmação do não pagamento por parte dos CTT.</li> </ul>
<p>O Vale Postal (Correios) foi extraviado/inutilizado indevidamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe a possibilidade dos CTT lhe enviarem uma segunda via do vale postal, <b>após quinze dias da sua validade.</b></li> <li>• Os vales postais ficam nos CTT por um <b>período de 60 dias desde a data de emissão.</b> Se num período <b>inferior</b> a estes 60 dias, pedir junto dos balcões dos CTT uma segunda via do vale, preenchendo o modelo 27, os CTT vão verificar se o vale postal indicado foi ou não pago. Nas situações em que o vale postal foi devolvido, procedem ao reenvio de uma segunda via, com as alterações que pedir no modelo 27.</li> <li>• Para preencher o modelo 27 dos CTT, precisa de pedir os seguintes dados nos serviços da Segurança Social: o número do vale postal a data de emissão, quem emitiu, nome e morada para onde foi enviado.</li> </ul>
<p>O Vale Postal foi levantado indevidamente por um terceiro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verificar que na Segurança Social consta a informação de que o valor foi pago e não o recebeu, pode significar que o Vale Postal foi levantado por outra pessoa. Verifique bem se recebeu ou não o valor que vai reclamar, pois só deve utilizar o seguinte procedimento em último caso.</li> </ul>

Situações mais frequentes	Como resolver
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deve solicitar aos serviços da Segurança Social, os dados referentes ao meio de pagamento e na posse dos mesmos dirigir o pedido aos CTT.</li> <li>• No caso de concluir que foi alvo de furto, deverá denunciar junto das entidades competentes (Ministério Público).</li> <li>• Não é possível fazer um segundo pagamento referente ao valor furtado.</li> </ul>
O Vale Postal passou do prazo de validade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclama por escrito junto dos Serviços da Segurança Social a reemissão para a sua modalidade de pagamento e logo que esta informação esteja disponível no sistema informático, o valor será novamente processado (pago).</li> </ul>

## D2 – Como posso receber?

Pode receber a nova prestação nas seguintes **modalidades**:

- Vale Postal
- Transferência Bancária

Se o pagamento inicial foi efetuado por Vale Postal, no momento da reclamação deve solicitar, sempre que possível, um novo pagamento através de transferência bancária.

**O pedido de pagamento por Transferência Bancária pode ser efetuado:**

- **Pela Internet, no serviço Segurança Social Direta**
  - Aceda ao site da Segurança Social em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt);
  - Digite o **NISS** (Número de Identificação de Segurança Social) e a **Palavra-Chave**;
  - Aceda ao menu **Perfil – Conta bancária**.

- **Preenchendo o modelo MG14**

Este Formulário/Modelo encontra-se disponível para impressão em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), no menu “Documentos e Formulários”. Deverá seleccionar Formulários e no campo Pesquisa inserir número do formulário (MG14) ou nome do modelo (Requerimento Registo ou Alteração de IBAN). Junte:

- Documento de identificação válido do requerente, designadamente, Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte ou outro documento com fotografia.
- Documento da instituição bancária comprovativo do IBAN

Envie o formulário e os documentos (IBAN e identificação) pelo correio para os serviços da Segurança Social da sua área de residência ou entregue-os diretamente num dos Serviços de Atendimento ao público.

Poderá consultar o mapa da rede de serviços de atendimento público em [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt);, no menu “A Segurança Social” **clique** em “serviços de atendimento”.

**Pode também obter o formulário nos Serviços de Atendimento da Segurança Social.**

### **D3 – Quais os meus direitos e as minhas obrigações?**

- Reclamar o pagamento que não recebeu
- Verificar se tem os seus dados pessoais atualizados na Segurança Social, nomeadamente Nome, Morada e IBAN (Número de Identificação Bancária)

### **D4 – Por que razão termina?**

Não se aplica

### **E – Legislação Aplicável**

#### **Lei n.º 4/2007, de 16 janeiro**

Aprova as Bases Gerais do Sistema da Segurança Social.

### **Perguntas Frequentes**

### **1. Qual a forma mais segura de receber os valores da Segurança Social?**

Através de Transferência Bancária.

Mas tenha a preocupação de verificar se o IBAN que consta no sistema informático da Segurança Social corresponde à conta para a qual deseja que lhe seja feito o pagamento.

### **2. Como confirmar ou alterar o IBAN que está na Segurança Social?**

Pode confirmar ou alterar o IBAN ativo através da Segurança Social Direta ou junto de um dos serviços de Atendimento da Segurança Social. Opte, de preferência, pela Segurança Social Direta, por ser o canal mais rápido, cómodo, seguro e imediato.

### **3. Quanto tempo demora a Segurança Social a fazer um segundo pagamento?**

Quando existe a necessidade de proceder a um segundo pagamento, o tempo depende do processo de tratamento dos dados que são fornecidos pelos bancos e CTT à Segurança Social, para verificar se o valor foi ou não pago. Só é possível a Segurança Social emitir o segundo pagamento após esta informação.

### **4. Após verificar que não recebi determinado valor, atualizei os meus dados na Segurança Social, mas o primeiro pagamento (Vale Postal ou Transferência Bancária) foi enviado para outra pessoa, o que posso fazer?**

Deve reclamar o seu pagamento à Segurança Social, que vai analisar e corrigir a situação. Caso o erro decorra dos serviços da Segurança Social, o valor ser-lhe-á pago.

Caso o erro decorra do Cliente/Beneficiário, a Segurança Social não poderá efetuar novo pagamento.

### **5. Como deverei proceder quando verifico que o pagamento de uma prestação foi efetuado para uma conta inativa?**

Deve atualizar a sua modalidade de pagamento e apresentar reclamação junto dos serviços para os valores que considere em falta. Se o IBAN que consta no Sistema da Segurança Social pertence a um número de conta desativada, de modo a evitar pagamentos indevidos, a Segurança Social após receber esta informação por parte do banco, bloqueia os pagamentos de prestações futuras.

Estes montantes, bem como os valores indevidos só serão colocados a pagamento com a atualização da modalidade de pagamento e respetiva apresentação de reclamação. Assim que o IBAN for atualizado, os valores devolvidos e novos valores a pagamento serão pagos para o novo IBAN.

### **6. Como deverei proceder quando o pagamento de uma prestação efetuado por Vale de Correio não é rececionado?**

Em primeiro lugar deve confirmar junto dos Serviços da Segurança Social (Segurança Social Direta ou Serviços de Atendimento) se o valor já consta processado e pago. Caso verifique que os prazos já foram ultrapassados, pode pedir o reenvio do pagamento. Consulte com mais pormenor as “**Situações mais frequentes**”, descritas neste Guia Prático.

#### **7. Recebi um valor da Segurança Social ao qual não tenho direito, o que devo fazer?**

Caso não lhe seja pedida a devolução através de carta da Segurança Social, dirija-se à Tesouraria da Segurança Social e proceda à sua devolução, explicando a situação. Guarde o comprovativo da devolução pelo menos durante cinco anos.