



# GUIA PRÁTICO

## PAGAMENTOS NÃO RECEBIDOS

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Guia Prático – Pagamentos não Recebidos  
(P02 – v1.06)

### **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:** 210 545 400 | 300 502 502, dias úteis das 9h00 às 18h00.

**Linha de Marcações:** 210 548 888 | 300 088 888, dias úteis das 9h00 às 18h00, para atendimento personalizado, e 24 horas por dia, 7 dias da semana para atendimento automático.

**Site:** [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt)

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

29 de novembro de 2024

## ÍNDICE

A – O que é? .....	4
B – A quem se destina? .....	4
C – Qual o valor a receber? .....	4
C1. Qual o valor a receber? .....	4
C2. Como pode receber? .....	4
C3. Como registar ou alterar o IBAN (Número de Identificação Conta Bancária Internacional)? .....	5
D – Qual a duração? .....	5
D1. Quando começa a receber? (período de concessão) .....	5
E – Como pedir? .....	7
E1. Onde pedir? .....	7
E2. Quais os formulários a preencher? .....	7
E3. Quais os documentos necessários? .....	7
E4. Prazo para pedir .....	8
E5. Quando é que me dão uma resposta? .....	8
F – Posso acumular com outros benefícios? .....	9
G – Quais os deveres? .....	9
H – Documentação de Apoio .....	9
H1. Legislação Aplicável .....	9

**A informação contida neste guia prático não dispensa a consulta da lei.**

## A – O que é?

São valores que a Segurança Social **tentou pagar**, mas que, por algum motivo, foram devolvidos e **não chegaram a ser pagos**.

## B – A quem se destina?

Pessoa que **acha que tem direito a receber** algum tipo de pagamento da Segurança Social, mas que, por algum motivo **não recebeu**.

### 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 o pagamento foi devolvido à Segurança Social.	Depois de receber informação de que não foi pago, pode voltar a enviar o pagamento, desde que os dados pessoais que levaram à devolução do pagamento sejam corrigidos.
Vale Postal do pagamento <b>encontra-se fora da validade</b> .	Depois de receber informação dos CTT de que não foi pago, pode voltar a enviar o pagamento.
<b>Perda</b> do Vale Postal.	Depois de receber informação dos CTT de que não foi pago, pode voltar a enviar o 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.	A situação é analisada caso a caso para decidir se se pode fazer novo pagamento.
<b>Indicação errada do IBAN</b> pelo cliente/pessoa que tem direito ao apoio/prestação/subsídio.	Não é possível fazer novo pagamento, exceto se a pessoa que recebeu o valor por engano o devolver à Segurança Social.

## C – Qual o valor a receber?

### C1. Qual o valor a receber?

O valor a receber corresponde ao **valor devolvido**, ou seja, o valor não levantado ou não creditado. Se o valor inicial foi pago por transferência bancária ou vale do correio, o pagamento do valor devolvido é realizado após **reclamação** e **análise** da Segurança Social que a situação precisa de ser corrigida.

### C2. Como pode receber?

Pode receber o valor devolvido de **2 formas**:

- por transferência bancária ou;
- por vale postal emitido pelos CTT para a sua morada.

**Nota:** Se o pagamento foi feito por vale postal, ao apresentar a reclamação deve, sempre que possível, pedir que o novo pagamento seja feito por transferência bancária.

### **C3. Como registar ou alterar o IBAN (Número de Identificação Conta Bancária Internacional)?**

#### **1. Online**

Pode registar ou alterar o IBAN da seguinte forma:

- *Online*, no menu Iniciar Sessão > Perfil > Conta bancária > Consultar e decidir pedidos de alteração de conta bancária.

#### **2. Nos Serviços de Atendimento da Segurança Social**

Para registar ou alterar o IBAN deve preencher o Requerimento Registo ou Alteração de IBAN – MG 14 e juntar o documento do banco, comprovativo do IBAN, onde conste obrigatoriamente o nome da pessoa que fez o pedido ou da pessoa que tem direito aos **Pagamentos não recebidos** como titular da conta.

**Nota:** O IBAN fica a aguardar validação da Segurança Social. Quando confirmado, será enviada informação para o menu Mensagens.

#### **Serviços Mínimos Bancários**

Se ainda não tem uma conta à ordem, abra uma conta de Serviços Mínimos Bancários, em qualquer banco.

O custo anual é inferior a 1% do salário mínimo nacional que, em 2025, é igual a 870,00€.

Para mais informação sobre os Serviços Mínimos Bancários, consulte o [Portal do Cliente Bancário](#).

#### **Vale postal (correio)**

Os vales postais podem ser levantados nos CTT ou depositados em instituições bancárias. Podem também ser endossados (passados ou transmitidos), sendo que só pode existir um endosso em cada vale emitido.

## **D – Qual a duração?**

### **D1. Quando começa a receber? (período de concessão)**

O novo pagamento de um valor devolvido (não levantado ou não creditado) só é feito se o valor inicial tiver sido pago por transferência bancária ou vale postal, e após a pessoa apresentar uma reclamação por escrito nos serviços da Segurança Social. Depois da análise, o valor é novamente pago quando:

- a Segurança Social recebe confirmação da entidade bancária ou dos CTT de que o valor devolvido não foi pago;
- fica confirmado que o erro nos dados foi da responsabilidade da Segurança Social.

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

<b>Situações mais frequentes</b>	<b>Como resolver</b>
A <b>morada</b> que está no sistema da Segurança Social não está correta ou está incompleta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• antes de reclamar altere ou corrija a morada.</li> </ul>

Situações mais frequentes	Como resolver
<p>O <b>Número de Identificação Bancária (NIB)</b> que se encontra no sistema informático da Segurança Social está incorreto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se foi a pessoa que recebeu indevidamente que indicou incorretamente o IBAN, só pode haver um novo pagamento nas situações em que o valor foi devolvido Segurança Social;</li> <li>• se o IBAN está errado e a responsabilidade é dos serviços da Segurança Social, depois da reclamação, é feito um segundo pagamento;</li> <li>• se o IBAN que está no Sistema da Segurança Social pertence a um número de conta desativada, depois de receber esta informação por parte do banco, a Segurança Social <b>bloqueia todos os próximos futuros pagamentos. A pessoa que recebeu indevidamente 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 voltar a enviar o valor devolvido;</li> </ul>
<p>O vale postal está perdido.</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 perdido/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 15 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 formulário 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 formulário 27.</li> <li>• para preencher o formulário 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>

Situações mais frequentes	Como resolver
O vale postal foi levantado indevidamente por um terceiro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se verificar que na Segurança Social está 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> <li>• deve pedir aos serviços da Segurança Social, os dados referentes ao meio de pagamento e quando os tiver, 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>• deve reclamar 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>

## E – Como pedir?

### E1. Onde pedir?

Pode pedir o reenvio do pagamento:

- *Online*, no menu Pagamentos e dívidas > Valores a receber da Segurança Social > Recebimentos em falta da Segurança Social.

Pode pedir esclarecimento sobre o pagamento de valores:

- Em qualquer Serviço de Atendimento da Segurança Social;
- Por correio, para o Centro Distrital do local onde mora.

**Nota:** Se os seus dados pessoais estiverem incorretos, tem de atualizá-los pelos meios indicados em cima.

### E2. Quais os formulários a preencher?

- Pedido de alteração de morada ou de outros dados – MG 2;
- Requerimento Registo ou Alteração de IBAN – MG14;
- Requerimento Pedido de Reemissão, Fotocópia e Devolução de Meio de Pagamento – PA 25.

### E3. Quais os documentos necessários?

### **Se fizer 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 objetivo da prestação (ex: 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 (ex: morada errada, Número de Identificação Bancária errado, perda do Vale Postal).
4. Preferencialmente, peça o pagamento por transferência bancária, podendo fazer o registo do IBAN *online*.

### **Se fizer a reclamação presencialmente:**

- Documento de Identificação Válido (ex: Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte e Autorização de Residência);
- Documento do banco comprovativo do IBAN, onde conste obrigatoriamente a pessoa que faz o pedido como titular da conta, se pretender que o pagamento seja efetuado por depósito em conta bancária.

### **E4. Prazo para pedir**

Até **5 anos** depois do mês em que a ordem de pagamento foi emitida.

### **E5. Quando é que me dão uma resposta?**

Depois de apresentar a reclamação por escrito a pedir novo pagamento, e após a Segurança Social receber a confirmação do banco (no caso de transferência bancária) ou dos CTT (no caso de vale postal):

- se for confirmada a não realização do pagamento, **é feito um novo pagamento** no processamento seguinte, usando os dados indicados na reclamação;
- se for confirmado que o valor já foi pago, a pessoa é **informada por carta**.

**Nota:** Antes de pedir novo pagamento, deve confirmar no sistema da Segurança Social os seguintes dados:

- **dados pessoais** (principalmente a morada);
- **Número de Identificação Bancária (NIB);**
- qual a **informação** relativa aos detalhes do pagamento, ou seja, se a informação que está no Sistema da Segurança Social for:
  - **não pago:** significa que não foi levantado/creditado;
  - **aguarda confirmação de pagamento:** significa que a segurança social ainda não tem a informação dos CTT que indique que o valor foi levantado;

- **pago:** significa que o valor foi levantado/creditado (no caso de transferência bancária, a informação de pago pode ser atualizada para não pago, depois da confirmação do banco).

## **F – Posso acumular com outros benefícios?**

O novo pagamento de valores devolvidos (não recebidos pela pessoa que tem direito) só é afetado se essa pessoa tiver recebido valores indevidos e tiver uma dívida registada na Segurança Social. Nesses casos, o valor que ia ser pago pode ser usado para pagar essa dívida, podendo acontecer o seguinte:

- não recebe nada, se o valor a receber for igual ou inferior à dívida;
- recebe apenas uma parte, se o valor a receber for maior do que a dívida.

## **G – Quais os deveres?**

- 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).

## **H – Documentação de Apoio**

### **H1. Legislação Aplicável**

#### **[Lei n.º 4/2007, de 16 janeiro](#)**

Aprova as Bases Gerais do Sistema da Segurança Social.

## **I - Perguntas Frequentes**

### **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 está no sistema informático da Segurança Social corresponde à conta onde quer receber o pagamento.

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

Pode confirmar ou alterar o IBAN ativo *online* ou junto de um dos Serviços de Atendimento da Segurança Social. *Online* é mais rápido, cómodo e seguro.

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

Depende do tempo que os **bancos ou os CTT** demoram a informar a Segurança Social se o valor foi ou não pago. Só depois de receber essa informação é que pode ser feito um novo pagamento.

### **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. Se o erro tiver sido da **Segurança Social**, o valor será pago. Se o erro tiver sido da **pessoa que tem direito ao pagamento não recebido**, não pode ser feito novo pagamento.

### **O que devo fazer quando verifico que o pagamento de uma prestação foi efetuado para uma conta inativa?**

Deve **atualizar o IBAN e fazer uma reclamação** nos serviços da Segurança Social.

Quando o IBAN que está no sistema pertence a uma conta inativa, o banco avisa a Segurança Social, que **bloqueia os pagamentos seguintes** para evitar mais erros. Depois de atualizar o IBAN e apresentar a reclamação, os valores que não recebeu e os novos pagamentos vão ser enviados para o **novo IBAN**.

**O que devo fazer se não recebi um pagamento feito por vale postal?**

Deve confirmar com a Segurança Social (na Segurança Social Direta ou num balcão de atendimento) se o valor já foi **processado e pago**. Se já passou o prazo e o valor não foi recebido, pode **pedir novo envio do pagamento**.

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

Se não recebeu uma carta da Segurança Social a pedir a devolução, deve **ir à Tesouraria da Segurança Social** para devolver o valor, explicando o que aconteceu. Guarde o **comprovativo da devolução** durante, pelo menos, **5 anos**.