



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, 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

Problema detetado e que originou a reclamação:	O que a Segurança Social pode fazer:
Os dados pessoais encontram-se errados 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 encontra-se fora da validade	Após receber informação dos CTT de que não foi pago, pode proceder ao reenvio do pagamento
Extravio do Vale Postal	Após receber informação dos CTT de que não foi pago, pode proceder ao reenvio do pagamento
Roubo do Vale Postal	Não pode ser feito um novo pagamento
Introdução errada do IBAN pelos Serviços da Segurança Social no seu sistema informático	Obriga a uma análise individual da reclamação para se proceder a novo pagamento
Indicação errada do IBAN 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:

Dados Pessoais (Principalmente a Morada)
Número de Identificação Bancária
Qual a informação que consta quanto ao pagamento (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">• 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 (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 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 morada que consta no sistema da Segurança Social não estar correta ou está incompleta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de reclamar altere ou corrija a morada
<p>O Número de Identificação Bancária que se encontra no sistema informático da Segurança Social está incorreto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Se o IBAN está errado e a responsabilidade é dos serviços da Segurança Social, após reclamação, é feito um segundo pagamento. • 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 bloqueia todos os próximos futuros pagamentos. O Cliente/Beneficiário deverá atualizar a sua modalidade de pagamento e apresentar reclamação junto dos serviços. Só assim poderão ser colocados a pagamento os valores suspensos por IBAN inválido, bem como reenviar o valor devolvido.
<p>A Vale Postal encontra-se extraviado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Através da reclamação por escrito, é-lhe enviado um novo pagamento, após a confirmação do não pagamento por parte dos CTT.
<p>O Vale Postal (Correios) foi extraviado/inutilizado indevidamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe a possibilidade dos CTT lhe enviarem uma segunda via do vale postal, após quinze dias da sua validade. • Os vales postais ficam nos CTT por um período de 60 dias desde a data de emissão. Se num período inferior 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. • 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.
<p>O Vale Postal foi levantado indevidamente por um terceiro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Situações mais frequentes	Como resolver
	<ul style="list-style-type: none"> • Deve solicitar aos serviços da Segurança Social, os dados referentes ao meio de pagamento e na posse dos mesmos dirigir o pedido aos CTT. • No caso de concluir que foi alvo de furto, deverá denunciar junto das entidades competentes (Ministério Público). • Não é possível fazer um segundo pagamento referente ao valor furtado.
O Vale Postal passou do prazo de validade	<ul style="list-style-type: none"> • 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).

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;
 - 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, 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;, 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.