

PLANO NACIONAL
DE FORMAÇÃO FINANCEIRA



DIREITOS NA EXECUÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS

O cliente que ordene uma transferência tem os seguintes direitos:

- direito a que a transferência seja executada nas condições e prazos previamente acordados com a instituição que lhe presta esse serviço;
- direito a que não sejam deduzidos quaisquer encargos do montante transferido;
- direito a não pagar nas transferências dentro do Espaço Económico Europeu (países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein), efetuadas em euros, em coroas suecas ou em leus romenos, mais do que paga por transferências internas equivalentes, desde que indique o IBAN;
- direito ao reembolso, sem atrasos injustificados, do montante da transferência que ordenou, em caso de não execução da mesma ou execução incorreta da responsabilidade da respetiva instituição prestadora do serviço;
- direito a ser ressarcido pela respetiva instituição prestadora do serviço de quaisquer encargos cuja responsabilidade lhe caiba e quaisquer juros a que esteja sujeito em consequência da não execução, ou execução incorreta, da transferência, que seja da responsabilidade da instituição prestadora do serviço;
- independentemente da responsabilidade, no caso de transferências não executadas ou incorretamente executadas, o ordenante tem direito a exigir que a instituição prestadora do serviço averigue de imediato o sucedido e o informe dos resultados obtidos;
- direito a que o ordenante (ou o beneficiário) da transferência não exija que a conta do beneficiário (ou do ordenante) esteja situada num determinado país da União Europeia;
- direito a apresentar, através do Livro de Reclamações ou diretamente ao Banco de Portugal reclamações relativa ao incumprimento das normas legais aplicáveis às transferências;
- direito ao acesso a meios extrajudiciais de reclamação e de reparação de litígios adequados, sem prejuízo do acesso aos meios judiciais.