



MUDANÇA DE CONTA BANCÁRIA

Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários

ÂMBITO DA MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

A Mobilidade de Serviços Bancários é de âmbito nacional e dirigida para contas de depósito à ordem detidas por particulares e microempresas.

O Cliente pode, em qualquer momento, solicitar a transferência da prestação de serviços de pagamento de um prestador de serviços de pagamento (Banco de Origem/Transmitente) para um outro prestador de serviços de pagamento (Banco de Destino/Recetor), desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

A mobilidade de serviços bancários envolve:

- (a) A abertura de uma conta no Banco de Destino/Recetor, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse Banco;
- (b) A autorização para a execução dos pedidos para a transferência das cobranças por débito direto, ordens de transferência permanente, e transferências a crédito através da disponibilização ao Cliente de cartas modelo.

Os Bancos deverão colaborar com o Cliente em todos os procedimentos necessários para que a transferência de serviços de pagamento decorra de forma célere e sem incidentes, no prazo máximo de 12 dias úteis.

ÂMBITO DA MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

O processo de mudança de conta é iniciado a pedido do Cliente, através o preenchimento do Formulário do Serviço de Mudança de Conta, no qual o Cliente autoriza a execução de cada uma das tarefas a cargo do Banco de Destino/Recetor e do Banco de Origem/Transmitente. Neste formulário o Cliente pode identificar de forma individualizada, as transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, as ordens permanentes, e as autorizações de débito direto que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta, podendo ainda especificar a data em que essas ordens passam a ser executadas a partir da conta aberta junto do Banco de Destino/Recetor. Depois de receber do Cliente, devidamente preenchido e assinado, o Formulário de Mudança de Conta, o Banco de Destino/ Recetor deverá, no prazo de 2 dias úteis:

- (a) Contactar o Banco Transmissor para que este lhe remeta, por correio eletrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas associadas à conta aberta junto do Banco Transmissor, caso existam, e informação sobre as

transferências a crédito recorrentes e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na antiga conta nos últimos 13 meses, disponibilizando este uma cópia da lista ao Cliente se este o tiver solicitado expressamente;

(b) Requerer ao Banco Transmissor o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à conta e que deixe de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento de acordo com a data indicada pelo Cliente, data que deverá coincidir com a ativação dessas ordens na conta aberta junto do Banco;

(c) Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmissor, o Banco Recetor deverá prestar-lhe assistência, nomeadamente, pela disponibilização de uma minuta de carta pela qual solicite o encerramento da conta e a transferência do saldo disponível da conta aberta junto do Banco Transmissor para a nova conta. O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratuais previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do Banco Transmissor devendo, designadamente, devolver ao Banco Transmissor todos os meios de pagamento àquela associados, nomeadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado, e garantir que ficam salvaguardados os pagamentos domiciliados nessa conta, que tenham sido por si realizados, mas que ainda não tenham sido objeto de débito na antiga conta.

Após receber do Banco Transmissor a informação solicitada, o Banco Recetor deverá, no prazo de 5 dias úteis:

(d) Ativar as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo Cliente;

(e) Realizar preparativos necessários para aceitar débitos diretos a partir da data indicada para o efeito pelo Cliente;

(f) Sempre que aplicável, informar o Cliente dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do número 3 do artigo 5.º do Regulamento (EU) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;

(g) Comunicar aos ordenantes identificados na autorização, que efetuem transferências a crédito recorrentes o número de identificação da nova conta (IBAN) e transmitir às entidades uma cópia da autorização do Cliente para o efeito;

(h) Comunicar às entidades credoras dos débitos diretos o número de identificação da nova conta (IBAN) e transmitir às entidades a autorização do Cliente para o efeito. Na referida carta deverá constar a indicação da data a partir da qual a cobrança deverá ser dirigida para a conta aberta junto do Banco Recetor;

- (i) No caso de o Cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas nas alíneas (g) e (h) supra, o Banco Recetor deverá facultar as cartas com dados da Conta de Pagamento assim como a data de início indicada na autorização;
- (j) No caso de serem transferidos débitos diretos na nova conta, o Banco Recetor informa o Cliente sobre a necessidade de serem por ele de novo indicados limites de montante, periodicidade ou data final, eventualmente existentes, e o modo como poderá fixar esses limites;
- (k) Ainda no caso de transferências de débitos diretos da Conta do Banco Transmissor para a conta aberta junto do Banco Recetor, este último informará o Cliente de que, após a transferência, este mantém plenamente os direitos de reembolso dos débitos efetuados que lhe são reconhecidos pela lei. Os pedidos de reembolso referentes a débitos ocorridos na conta aberta junto do Banco Transmissor deverão ser solicitados pelo Cliente diretamente ao Banco Transmissor;
- (l) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

O PAPEL DO BANCO DE ORIGEM / TRANSMITENTE

Por sua vez, o Banco Transmissor deverá, na sequência do pedido do Banco:

- (m) Fornecer ao Banco Recetor, por correio eletrónico, e no prazo de 5 dias úteis, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas, caso existam, associadas à conta e a informação sobre as transferências a crédito recorrentes e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na conta nos últimos 13 meses;
- (n) Cancelar as ordens de transferência permanentes e deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento, a partir da data indicada pelo Cliente e transmitida pelo Banco Recetor;
- (o) No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmissor, este deverá dar execução a esse pedido do Cliente, salvo se existirem impedimentos contratualmente previstos, nomeadamente, pela existência de saldos negativos, ou outros serviços associados à conta, bem como pelo facto de não terem sido devolvidos os meios de pagamento respeitantes à antiga conta, designadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado. No caso de existirem tais impedimentos, o Banco Transmissor informará de imediato o Cliente, pelo meio utilizado normalmente para esse efeito,

sobre as condições de que depende o efetivo encerramento da conta e o modo como o Cliente poderá regularizar as mesmas;

(p) Em simultâneo com o encerramento da conta, transferir o saldo positivo existente nessa data para a conta aberta junto do Banco Recetor.

CUSTOS DE MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

O Banco, na qualidade de Banco Recetor ou Banco Transmissor, consoante aplicável, não cobrará comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a serem transferidos ou pelo encerramento da conta. Poderá, no entanto, nos termos do respetivo preço, haver lugar à cobrança pelo Banco de comissões por serviços relacionados com a transferência. No caso do **bison account** ser o Banco Transmissor aplica-se o ponto 5 do preço em vigor na instituição.

A transferência dos serviços de pagamento não é instantânea, carecendo de algum tempo para se tornar efetiva.

- No caso dos pagamentos realizados através de transferências permanentes, a data da efetivação será a indicada pelo Cliente, a qual deverá respeitar o prazo mínimo de 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Recetor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmissor, desde que as informações fornecidas pelo Banco Transmissor ou consumidor lhe permitam fazê-lo;
- No que respeita aos pagamentos por débito direto, a sua efetivação na data indicada pelo Cliente ficará dependente da execução atempada, pelas entidades credoras, da alteração dos elementos identificativos da conta;
- Entretanto, continuarão a ser efetuados pagamentos com o saldo da conta antiga. O Cliente deverá, por isso, manter nesta conta saldo disponível suficiente para aquele efeito.

Caso o Cliente opte por encerrar a conta aberta junto do Banco Transmissor, deverá assegurar-se de que:

- A data do encerramento não seja anterior à data indicada para a efetivação das transferências periódicas;
- Na data do encerramento, todos os pagamentos efetuados por terceiros para a conta (p. ex. salários ou pensões) tenham sido transferidos para a conta aberta junto do Banco Recetor;
- Nessa data, todas as cobranças por débito direto tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Recetor.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do acesso, pelo cliente, aos meios judiciais competentes, o **bison account** assegura aos respetivos utilizadores de serviços de pagamento o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos no Decreto-Lei nº 107/2017, de 30 de agosto.

Nos termos da legislação em vigor, o **bison account** informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL);
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

Caso o litígio de consumo relacionado com a mobilidade seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, o Cliente poderá recorrer ao CACCL (www.centroarbitragemlisboa.pt) através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá do acordo do **bison account**. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal_pt.