

MUDANÇA DE CONTA BANCÁRIA

Guia do Serviço de Mudança de Conta

ÂMBITO DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

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.

O serviço de mudança de conta 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 directo, 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.

O PAPEL DO BANCO DE DESTINO/ RECETOR

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 directo 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 Transmitente para que este lhe remeta, por correio electrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito directo activas associadas à conta aberta junto do Banco Transmitente, caso existam, e informação sobre as transferências a crédito recorrentes e os débitos directos 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 Transmitente o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à conta e que deixe de aceitar transferências a crédito e débitos directos na conta de pagamento de acordo com a data indicada pelo Cliente, data que deverá coincidir com a activação dessas ordens na conta aberta junto do Banco;
- (c) Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitente, 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 Transmitente para a nova conta. O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do Banco Transmitente devendo, designadamente, devolver ao Banco Transmitente 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 objecto de débito na antiga conta.

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

- (d) Activar as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo Cliente;
- (e) Realizar preparativos necessários para aceitar débitos directos 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 efectuem 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 directos 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 directos 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 directos 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 efectuados 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 directamente ao Banco Transmissor;

(l) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efectuar 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 Receptor, por correio electrónico, e no prazo de 5 dias úteis, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito directo activas, caso existam, associadas à conta e a informação sobre as transferências a crédito recorrentes e os débitos directos 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 directos 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 efectivo 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 Receptor.

CUSTOS DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

O Banco CTT, 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.

Poderão existir custos associados à transferência do saldo da conta no Banco CTT, cobrados pelo Banco CTT enquanto Banco Transmissor, nos termos previstos no preçário em vigor, disponível em www.bancoctt.pt

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 efectivação 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 directo, a sua efectivação na data indicada pelo Cliente ficará dependente da execução atempada, pelas entidades credoras, da alteração dos elementos identificativos da conta;
- Entretanto, continuarão a ser efectuados 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:

- Entretanto, continuarão a ser efectuados pagamentos com o saldo da conta antiga. O Cliente deverá, por isso, manter nesta conta saldo disponível suficiente para aquele efeito.
- A data do encerramento não seja anterior à data indicada para a efectivação das transferências periódicas;
- Na data do encerramento, todos os pagamentos efectuados 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 directo tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Recetor.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo relacionados com a mobilidade de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Banco assegura ao Cliente o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt);

Em caso de litígios de consumo relacionados com a mobilidade de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, emergentes de contractos celebrados online, o Cliente poderá recorrer às entidades supra identificadas através do sistema de resolução de litígios online, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL).

MUDAR DE CONTA BANCÁRIA

Guia do Serviço de Mudança de Conta

Para mais informações deverá ser consultada a Plataforma RLL e, caso se pretenda aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo através do site <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço electrónico do Banco CTT: gestao.reclamacoes@bancocctt.pt.

Em alternativa, caso o litígio de consumo relacionado com a mobilidade seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Cliente poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (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 Banco. 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/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal_pt.

PERGUNTAS FREQUENTES

1 - Onde posso obter mais informação sobre o serviço de mudança de conta?

Para mais informações sobre o serviço de mudança de conta aceder ao Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/mudanca-de-conta>)

- O serviço de mudança de implica a abertura de uma nova conta depósito à ordem?

O serviço de mudança de conta apenas implicará a abertura de uma nova conta depósito à ordem, caso não tenha uma conta aberta junto do Banco de Destino/ Recetor.

3 - Quais os tipos de contas que podem beneficiar do serviço de mudança de conta?

Os clientes bancários consumidores e as microempresas podem mudar a sua conta de um prestador de serviços de pagamento (o "Banco de origem/Transmitente") para outro prestador de serviços de pagamento (o "Banco de Destino/ Recetor") com sede ou sucursal em Portugal, desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

4 - Qual a duração aproximada do processo do serviço de mudança de conta?

A mudança de conta de pagamento não é instantânea. Os prestadores de origem e de destino dispõem de prazos para a realização das tarefas associadas à mudança de conta. Até à conclusão do processo de mudança de conta, podem ser feitos pagamentos através da conta de origem (por exemplo, débitos diretos).

O cliente deve, por isso, ter saldo disponível suficiente na conta de origem para que esses pagamentos possam ser realizados.

5 - O processo de mudança de conta tem algum custo associado?

O "Banco de Origem/Transmitente" e o "Banco de Destino/Recetor" poderão cobrar comissões por algumas tarefas associadas ao serviço de mudança de conta. O cliente deve ser informado desses custos antes de optar pela mudança. O valor dos custos deve ser razoável e em linha com os custos reais suportados.