

MUDAR DE CONTA

Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários



ÂMBITO DA MODALIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Através da mobilidade dos serviços bancários, o Cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para uma Instituição à sua escolha, o Prestador de Serviços de Pagamento Recetor (adiante designada “Instituição Recetora”), distinto da Instituição que vinha prestando esses serviços, o Prestador de Serviços de Pagamento Transmittente (adiante designada “Instituição Transmittente”).

A mobilidade de serviços bancários poderá envolver:

- (a) A abertura de uma conta na Instituição Recetora, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nessa Instituição.
- (b) O auxílio e a execução dos pedidos para a transferência das cobranças por débito direto, ordens de transferência permanente, e transferências a crédito da Instituição Transmittente para a Instituição Recetora.

As Instituições 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.

Neste sentido, os Clientes poderão escolher a Instituição Recetora como o único ponto de contacto para a transferência de serviços de pagamento, que estabelecerá os contactos necessários com a Instituição Transmittente.

O PAPEL DA INSTITUIÇÃO RECETORA

O Cliente deverá indicar a data para efetivação da transferência dos serviços, data até à qual os mesmos continuarão a ser executados pela Instituição Transmittente. O prazo mínimo para a efetivação da transferência de serviços nunca poderá ser inferior a 6 dias úteis a contar da data em que a Instituição Recetora recebe os documentos remetidos pela Instituição Transmittente. A Instituição Recetora só poderá efetivar a transferência de serviços se as informações fornecidas pela Instituição Transmittente ou pelo Cliente lhe permitirem fazê-lo.

Depois de receber do Cliente, devidamente preenchido e assinado, o formulário de mobilidade de serviços bancários (cf. Modelo Formulário constante do Anexo 1), a Instituição Recetora deverá, no prazo de 2 dias úteis:

- (a) Contactar a Instituição Transmittente 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 PSP Transmittente, 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 à Instituição Transmittente 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 PSP recetor;
- (c) Se o Cliente pretender encerrar a sua conta na Instituição Transmittente, a Instituição Recetora 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 da Instituição Transmittente para a nova conta (conforme modelo que consta no Anexo 2). O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do PSP Transmittente devendo, designadamente, devolver à Instituição Transmittente 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 da Instituição Transmittente a informação solicitada, a Instituição Recetora 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 (conforme modelo constante do Anexo 3);
- (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 (conforme modelo constante do Anexo 4). Na referida carta deverá constar a indicação da data a partir da qual a cobrança deverá ser dirigida para a conta aberta junto da Instituição recetora;

- (i) No caso de o Cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas nas alíneas (g) e (h) supra, a Instituição Recetora 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, a Instituição Recetora 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 da Instituição Transmissora para a conta aberta junto da Instituição Recetora, esta última 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 da Instituição Transmissora deverão ser solicitados pelo Cliente diretamente à Instituição Transmissora;
- (l) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

O PAPEL DA INSTITUIÇÃO TRANSMITENTE

Por sua vez, a Instituição Transmissora deverá, na sequência do pedido da Instituição:

- (m) Fornecer à Instituição Recetora, 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 (conforme modelo que consta no Anexo 5);
- (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 pela Instituição Recetora;
- (o) No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta na Instituição Transmissora, 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, a Instituição Transmissora 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 da Instituição Recetora.

CUSTOS DE MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

A Instituição, na qualidade de Instituição Recetora ou Instituição Transmissora, 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 preçário, haver lugar à cobrança pela Instituição de comissões por serviços relacionados com a transferência.

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 a Instituição Recetora recebe os documentos remetidos pela Instituição Transmissora, desde que as informações fornecidas pela Instituição Transmissora 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 da Instituição Transmissora, deverá assegurar-se de que:

- 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;
- 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 da Instituição Recetora;
- Nessa data, todas as cobranças por débito direto tenham sido transferidas para a conta aberta junto da Instituição Recetora.

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, a Instituição 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); e
 - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (www.cicap.pt).
-

Anexo 1



FORMULÁRIO MOBILIDADE
DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Anexo 1

Campo A – Prestador de Serviços de Pagamento - Transmittente

1. Banco

2. IBAN

Campo B – Prestador de Serviços de Pagamento - Recetor

1. Banco

2. IBAN

Intervenientes

1.º Titular

Nome completo

Doc. de Identificação BI/ Cartão cidadão Passaporte Outro

Nº NIF

2.º Titular

Nome completo

Doc. de Identificação BI/ Cartão cidadão Passaporte Outro

Nº NIF

3.º Titular

Nome completo

Doc. de Identificação BI/ Cartão cidadão Passaporte Outro

Nº NIF

Ao Prestador de Serviços de Pagamento - Transmittente

Exmos. Senhores,

Venho por este meio requerer que seja enviada informação com todos os serviços que estejam associados à conta aberta junto do Banco identificada no CAMPO A, que respeitam a: (i) cobranças por débito direto ativas; (ii) ordens de transferência permanentes ativas; (iii) transferências a crédito recorrentes a meu favor nos últimos 13 meses; e (iv) os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na minha conta nos últimos 13 meses, e que a mesma seja remetida para o Banco identificado no Campo B.

Agradeço que cancelem as ordens de transferência permanentes e deixem de aceitar transferências a crédito e débitos diretos para as operações indicadas na lista anexa, com efeitos a partir da data indicada.

Com os melhores cumprimentos,

O(s) titular(es) da conta identificada no CAMPO A

Ao Banco BPI (Prestador de Serviços de Pagamento – Recetor

Exmos. Senhores,

Venho por este meio autorizar que, de acordo com a informação na lista anexa, estabeleçam na conta identificada no CAMPO B os serviços indicados.

Com os melhores cumprimentos,

O(s) titular(es) das contas identificadas no CAMPO A e no CAMPO B

(Ass. do 1.º Titular conforme Doc. de Identificação)

(Ass. do 2.º Titular conforme Doc. de Identificação)

(Ass. do 3.º Titular conforme Doc. de Identificação)

Data - -

Reservado ao Banco

Assinatura(s) conferida(s) por documento de identificação,

o Colaborador a Gerência

1/2

Prestador de Serviços de Pagamento - Transmittente

Autorizações de Débito

ID Credor	Nome Credor	Referência ADC	Data de Cancelamento

Ordens de Transferência Permanentes

IBAN	Nome	Data de Cancelamento

Transferências a Crédito Recorrentes

IBAN	Nome	Data de Cancelamento

Banco UNIVERSO (Prestador de Serviços de Pagamento - Recetor)

Autorizações de Débito

ID Credor	Nome Credor	Referência ADC	Data de Início

Ordens de Transferência Permanentes

IBAN	Nome	Data de Início

Transferências a Crédito Recorrentes

IBAN	Nome	Data de Início



MINUTA DE CARTA PARA ENCERRAMENTO DA CONTA NA INSTITUIÇÃO TRANSMITENTE

<Nome da instituição>

<Morada>

<Localidade>

<Código Postal>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ENCERRAMENTO DE CONTA

Exmos. Senhores,

Venho(imos) pela presente requerer o encerramento da conta número _____.

Uma vez encerrada a conta supra identificada, agradeço(emos) que procedam à transferência do saldo disponível para a Instituição de Moeda Electrónica SFS - Financial Services, IME, S.A. com o seguinte IBAN

P T 5 0 | 7 5 0 0 | | | | | | | | | | | | | |

Mais informo(amos) que estão reunidas as condições contratuais para o encerramento da conta supra referida, tendo designadamente sido devolvidos todos os meios de pagamento não utilizados, nomeadamente cheques e cartões de pagamento.

Foram ainda tomadas todas as medidas necessárias para o pagamento das dívidas existentes resultantes da utilização de cartões de pagamento, bem como cheques já utilizados.

Com os melhores cumprimentos,

O(s) Titular(es),

(Assinatura)

(Assinatura)

(*) Em anexo: Comprovativo do IBAN

Anexo 3



Anexo 3

MINUTA DE CARTA PARA RECEBER AS ORDENS DE TRANSFERÊNCIA
NA INSTITUIÇÃO RECTORA COMO, POR EXEMPLO ORDENADO,
PENSÕES ENTRE OUTROS

<Título> <Nome> / <Nome da instituição>

<Morada>

<Localidade>

<Código Postal>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

MODIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS
IDENTIFICATIVOS DE CONTA

Nome: _____

NIF: _____

Exmos. Senhores,

Venho pela presente informar V. Exas. que os dados da minha conta foram alterados, seguindo, em anexo, os elementos identificativos da minha nova conta.

Muito agradeço que, a partir de ____-____-____, todos os pagamentos que me sejam devidos sejam efetuados por transferência bancária para esta conta.

Com os melhores cumprimentos,

(Assinatura)

(*) Em anexo: Comprovativo do IBAN



MINUTA DE CARTA PARA COMUNICAÇÃO ÀS ENTIDADES CREDORAS
DA MODIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA CONTA
A QUE ESTÃO ASSOCIADOS OS SERVIÇOS DE PAGAMENTOS

<Nome da instituição>

<Morada>

<Localidade>

<Código Postal>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

MODIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS
IDENTIFICATIVOS DE CONTA

Nome: _____

NIF: _____

Exmos. Senhores,

Venho pela presente informar V. Exas. que os dados da minha conta foram alterados, seguindo, em anexo, os elementos identificativos da minha nova conta.

Muito agradeço que, a partir de ____-____-____, utilizem esta conta para a realização das cobranças por débito em conta, de acordo com a autorização por mim concedida a V. Exas, referente às seguintes:

Referências ADC

Com os melhores cumprimentos,

(Assinatura)

(*) Em anexo: Comprovativo do IBAN

Anexo 5



LISTA DE AUTORIZAÇÕES DE DÉBITO,
ORDENS DE TRANSFERÊNCIAS PERMANENTES
E TRANSFERÊNCIAS A CRÉDITO

Anexo 5

Cliente

Nome Completo

NIF

Prestador de Serviços de Pagamento – Transmitente

1. Banco

2. IBAN

Prestador de Serviços de Pagamento - Recetor

1. Banco

2. IBAN

Autorizações de Débito Ativas

ID Credor	Nome Credor	Referência ADC

Ordens de Transferência Permanentes Ativas

IBAN	Nome Beneficiário	Montante	Periodicidade	Data Início	Data Fim

Transferências a Crédito Recorrentes nos últimos 13 meses
Ver lista anexa

Débitos Diretos Recorrentes nos últimos 13 meses
Ver lista anexa

Data . .

(v. 01/2020)