

GUIA DE SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

Novembro 2020

ÂMBITO DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

O Serviço de Mudança de Conta é de âmbito nacional e está vocacionada para contas de depósitos à ordem detidas por particulares e microempresas.

Através do Serviço de Mudança de Conta, o Cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para um Banco à sua escolha, o Prestador de Serviços de Pagamento - Receptor (aqui designado “Banco Recetor), diferente do Banco que lhe prestava esses serviços, o Prestador de Serviços de Pagamento Transmitedor (adiante designado “Banco Transmitedor”).

O Serviço de Mudança de Conta poderá envolver:

1. A abertura de uma conta no Banco Recetor, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse Banco;
2. O auxílio e a execução dos pedidos para a transferência das cobranças por débito direto, ordens de transferência permanente, e transferências a crédito do Banco Transmitedor para o Banco Recetor.

Os dois 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.

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

O PAPEL DO BANCO RECETOR

1. **Contactado para o efeito pelo Cliente, o Banco Recetor procurará esclarecer o exato alcance da intenção do Cliente, nomeadamente:**
 - a) se pretende abrir uma nova conta
 - b) quais os serviços de pagamento que pretende transferir
 - c) se quer ou não encerrar a conta no Banco Transmitedor.

O Cliente deverá ainda indicar:

- a) data para efetivação da transferência dos serviços (data até à qual os mesmos continuarão a ser executados pelo Banco Transmitedor)

NOTA:

1. O prazo mínimo para a efetivação da transferência de serviços nunca poderá ser inferior a 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Recetor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmitedor.
2. O Banco Recetor só poderá efetivar a transferência de serviços se as informações fornecidas pelo Banco Transmitedor ou pelo Cliente lhe permitirem fazê-lo.

2. Depois de receber do Cliente, devidamente preenchido e assinado, o formulário de Serviço de Mudança de Conta (Anexo 1), o Banco Recetor deverá, no prazo de 2 dias úteis contactar o Banco Transmitedor para que este lhe remeta, por correio eletrónico:

- a) 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 Transmitedor, caso existam;
- b) 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;
- c) 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 Recetor;

3. Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedor, o Banco Recetor deverá prestar-lhe assistência, nomeadamente:

- a) 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 Transmitedor para a nova conta (Anexo 2).

NOTA:

O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do Banco Transmitedor devendo, designadamente, devolver ao Banco Transmitedor 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;

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

- a) Ativar as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo Cliente;
- b) Realizar preparativos necessários para aceitar débitos diretos a partir da data indicada para o efeito pelo Cliente;
- c) 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;
- d) 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 (modelo Anexo 3);
- e) 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 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 do Banco Recetor;

- f) No caso de o Cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas nas alíneas (d) e (e) supra, o Banco Recetor deverá facultar as cartas com dados da Conta de Pagamento assim como a data de início indicada na autorização;
- g) 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;
- h) Ainda no caso de transferências de débitos diretos da Conta do Banco Transmissente 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 Transmissente deverão ser solicitados pelo Cliente diretamente ao Banco Transmissente;
- i) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

O PAPEL DO BANCO TRANSMITENTE

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

- a) 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 (conforme modelo que consta no Anexo5);
- b) 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;
- c) No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmissente, 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 Transmissente 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;
- d) Em simultâneo com o encerramento da conta, transferir o saldo positivo existente nessa data para a conta aberta junto do Banco Recetor.

CUSTOS DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

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.

Os serviços relacionados com a transferência de saldo poderão estar sujeitos ao pagamento de uma comissão, acrescida dos impostos que se mostrarem devidos, previstas em preçário, se aplicável.

PRAZOS RELATIVOS À TRANSFERÊNCIA DE SERVIÇOS DE PAGAMENTOS

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

1. 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;
2. 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;
3. 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.

ENCERRAMENTO DE CONTA NO BANCO TRANSMITENTE

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

1. 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.
2. A data do encerramento não seja anterior à data indicada para a efetivação das transferências periódicas;
3. 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;
4. Nessa data, todas as cobranças por débito direto tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Recetor.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

O Banco BNI Europa aderiu, nos termos da legislação em vigor, às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios que integram a Rede de Arbitragem de Consumo:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL): www.centroarbitragemlisboa.pt
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
www.arbitragemdeconsumo.org

O Banco BNI Europa assegura aos seus Clientes o recurso a meios de resolução alternativa de litígios, através das entidades atrás mencionadas, quando estejam em causa litígios emergentes da prestação de serviços de pagamento e de emissão de moeda eletrónica.

O Banco BNI Europa disponibiliza também o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha para resolução de litígios emergentes de serviços contratados on-line (“plataforma RLL”). A plataforma RLL está disponível no sítio da Comissão Europeia na internet. Para mais informação consulte a [Plataforma RLL](#) e, se pretender aceder à mesma, utilize o formulário de registo.

Os Clientes poderão obter informações atualizadas sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) junto da autoridade nacional competente (Direcção-Geral do Consumidor), no Portal do Consumidor: www.consumidor.pt.

Para além dos meios anteriormente referidos, os Clientes podem igualmente apresentar reclamações junto do Banco BNI Europa no Livro de Reclamações também aí disponível e acessível, ou diretamente ao Banco de Portugal através de formulário disponível em www.bportugal.pt.