

# **GUIA DE SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA**

## ÂMBITO DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

O Serviço de Mudança de Conta é um serviço que permite aos clientes particulares e às microempresas mudarem a sua conta de depósitos à ordem e os serviços a ela associados do seu banco (Banco Transmitedor) para outro banco à sua escolha (Banco Recetor), com sede ou sucursal em Portugal, desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

### O Serviço de Mudança de Conta poderá envolver as seguintes operações:

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. Transferências a crédito recorrentes de que o Cliente seja beneficiário;
3. Ordens de transferência permanentes;
4. Autorizações de Débitos Diretos;
5. Transferência de saldo remanescente da conta de origem para a nova conta; e
6. Encerramento da conta de origem.

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;

Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedor deverá assinalar essa opção no Formulário de Serviço de Mudança de Conta (Anexo 1). 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.

**3. 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, relacionados com os mecanismos que lhe permitem controlar as autorizações de débito direto concedidas;
- 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 2);
- 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 3). 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 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;
- 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 Transmissor 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;
- 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 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;
- 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](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) [www.arbitragemdeconsumo.org](http://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](http://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](http://www.bportugal.pt).

## ANEXO 1

Deve ser assinado por cada um dos titulares das contas, devendo ser entregue cópia ao cliente e o original ficar arquivado no Banco Recetor, sendo enviado cópia do mesmo correio eletrónico ao Banco Transmissente.

It must be signed by each of the account holders, with a copy given to the customer and the original filed at the Receiving Bank, and a copy sent by email to the Transmitting Bank.

**CAMPO A – BANCO TRANSMITENTE | FIELD A – TRANSMITTING BANK**

Banco:   
Bank:   
IBAN:   
IBAN:

**CAMPO B – BANCO TRANSMITENTE | FIELD B – TRANSMITTING BANK**

Banco:   
Bank:   
IBAN:   
IBAN:

**INTERVENIENTES | PARTICIPANTS**

<b>1º Titular</b>   1st Holder			
Documento Identificação:	<input type="checkbox"/> BI/Cartão de Cidadão ID Card/Citizen Card	<input type="checkbox"/> Passaporte Passport	<input type="checkbox"/> Outro Other
Número:	<input type="text"/>	NIF	<input type="text"/>
Number:		TIN	

<b>2º Titular</b>   2nd Holder			
Documento Identificação:	<input type="checkbox"/> BI/Cartão de Cidadão ID Card/Citizen Card	<input type="checkbox"/> Passaporte Passport	<input type="checkbox"/> Outro Other
Número:	<input type="text"/>	NIF	<input type="text"/>
Number:		TIN	

<b>3º Titular</b>   3rd Holder			
Documento Identificação:	<input type="checkbox"/> BI/Cartão de Cidadão ID Card/Citizen Card	<input type="checkbox"/> Passaporte Passport	<input type="checkbox"/> Outro Other
Número:	<input type="text"/>	NIF	<input type="text"/>
Number:		TIN	

**AO BANCO TRANSMITENTE | TO THE TRANSMITTING BANK**

Exmos. Senhores,

Venho (vimos) por este meio requerer que seja preparada uma lista (a Lista) com todas as informações disponíveis sobre os seguintes serviços de pagamento que estejam associados à conta aberta junto da vossa instituição, identificada no Campo A (Banco Transmissente):

**SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA**  
ACCOUNT CHANGE SERVICE

Dear Sirs,

I (we) hereby request that a list (the List) be prepared with all available information on the following payment services associated with the account opened with your institution, identified in Field A (Transmitting Bank):

**Assinalar a(s) opção(ões) pretendida(s) | Check the desired option(s)**

☐ Autorizações de débitos diretos ativas, ordens de transferências permanentes ativas, transferências a crédito recorrentes a meu favor nos últimos 13 meses e débitos diretos recorrentes que tenham sido; executados na minha conta nos últimos 13 meses;

Active direct debit authorizations, active standing orders, recurring credit transfers in my favor over the last 13 months, and recurring direct debits that have been executed on my account over the last 13 months;

Ou | Or

☐ As operações identificadas no Anexo ao presente pedido (caso selecione esta opção, deve identificar serviços que pretende que sejam objeto de mudança no Anexo ao presente formulário).

The operations identified in the Annex to this request (if you select this option, you must identify the services you wish to change in the Annex to this form).

Mais se solicita que a Lista seja remetida para o Banco identificado no Campo B (Banco Recetor), para o seguinte endereço eletrónico:

Furthermore, please send the List to the Bank identified in Field B (Receiving Bank) to the following email address:

Adicionalmente, solicita-se que [Assinale a(s) opção/opções pretendida(s)]:

Additionally, we request that [Select the desired option(s)]:

☐ A Lista seja remetida para o meu endereço eletrónico:

Please send the list to my email address:

☐ Sejam canceladas as ordens de transferência permanentes e deixem de aceitar os débitos diretos e as transferências a crédito identificadas na Lista, bem como as operações identificadas no Anexo ao presente formulário, com efeitos a partir da data indicada neste formulário.

Permanent transfer orders shall be canceled and direct debits and credit transfers identified in the List, as well as the transactions identified in the Annex to this form, shall no longer be accepted, with effect from the date indicated in this form.

Número:

Number:

NIF

TIN

☐ Seja encerrada a conta de pagamentos indicada no Campo A e o saldo remanescente seja transferido para a conta de pagamentos indicada no Campo B, com efeitos a partir da data indicada neste formulário. Autoriza-se, desde já, que sejam cancelados os cartões de pagamento e os cheques requisitados não utilizados, bem como outros contratos e serviços bancários associados à conta que não careçam de ação específica do cliente, com efeitos a partir da data indicada neste formulário.

The payment account indicated in Field A shall be closed and the remaining balance shall be transferred to the payment account indicated in Field B, effective from the date indicated in this form. Authorization is hereby given for the cancellation of any unused payment cards and checks requested, as well as other contracts and banking services associated with the account that do not require specific action from the client, effective from the date indicated in this form.

A data a considerar para cancelamento das ordens permanentes e inibição da cobrança dos débitos diretos, bem como para o encerramento da conta indicada no Campo A, se aplicável, seja a seguinte:

The date to be considered for canceling standing orders and stopping direct debit collections, as well as for closing



**SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA**  
**ACCOUNT CHANGE SERVICE**

the account indicated in Field A, if applicable, shall be as follows:

(Nota: esta data não pode ser inferior a 13 dias úteis a contar da data de assinatura do presente formulário. Caso não seja indicada uma data válida, considera-se o 13.º dia útil a contar da data de assinatura do presente formulário)

(Note: this date cannot be less than 13 business days from the date of signing this form. If no valid date is indicated, the 13<sup>th</sup> business day from the date of signing this form will be considered)

**AO BANCO BNI EUROPA (BANCO RECETOR) | TO BNI EUROPA BANK (RECIPIENT BANK)**

Exmos. Senhores,

Venho (vimos) por este meio autorizar que sejam executadas as tarefas necessárias para a execução a partir da conta identificada no Campo B dos serviços de pagamento que constem da Lista que será enviada pelo Prestador de Serviços Transmissor, ou no Anexo ao presente formulário, com efeitos a partir da data acima indicada.

Dear Sirs,

I (we) hereby authorize the execution of the tasks necessary for the execution from the account identified in Field B of the payment services listed in the List to be sent by the Transmitting Service Provider, or in the Annex to this form, with effect from the date indicated above.

Mais informo que (Assinalar a(s) opção/opções pretendida(s), caso aplicável):

I also inform you that (check the desired option(s), if applicable):

☐ Pretendo prestar diretamente aos ordenantes de transferências recorrentes a informação sobre a mudança de conta, pelo que solicito que me seja disponibilizada a carta modelo para o efeito.

I intend to provide information about the account change directly to the originators of recurring transfers, so I request that the model letter for this purpose be made available to me.

☐ Pretendo prestar diretamente às entidades credoras de débitos diretos a informação sobre a mudança de conta, pelo que solicito que me seja disponibilizada a carta modelo para o efeito.

I intend to provide direct debit creditors with information about the change of account directly, so I request that the template letter for this purpose be made available to me.

(Nota: Caso não selecione alguma ou ambas as opções, autoriza(m) expressamente o Banco BNI Europa a comunicar diretamente aos ordenantes de transferências recorrentes e /ou às entidades credoras de débitos diretos que passem a efetuar as transferências ou a cobrar os fundos na Conta indicada no Campo B, respetivamente, indicando os dados dessa Conta e transmitindo a sua autorização, fornecendo uma cópia da Lista acima identificada ou do Anexo ao presente formulário, consoante o caso.)

(Note: If you do not select either or both options, you expressly authorize Banco BNI Europa to communicate directly to the originators of recurring transfers and/or direct debit creditors that they should make transfers or collect funds from the Account indicated in Field B, respectively, indicating the details of that Account and transmitting your authorization, providing a copy of the List identified above or the Annex to this form, as applicable.)

**ASSINATURAS | SIGNATURES**

O(s) titular(es) da conta identificada no Campo A e Campo B

The holder(s) of the account identified in Field A and Field B

Data:

Date

(Assinatura do 1º Titular conforme Documento de Identificação)

(Signature of the 1st Holder as per Identification Document)

Data:

(Assinatura do 2º Titular conforme Documento de Identificação)

**SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA**  
ACCOUNT CHANGE SERVICE

Date

(Signature of the 2nd Holder as per Identification Document)

Data:

Date

(Assinatura do 3º Titular conforme Documento de Identificação)

(Signature of the 3rd Holder as per Identification Document)

**RESERVADO AO BANCO | RESERVED FOR THE BANK**

Abonação de Assinaturas | Verification of Signatures

Data:

Date:

---

Assinatura do Colaborador do Banco – Nº Colaborador  
Signature of Bank Employee – Nº Employee

**Anexo****Identificação dos Serviços de Pagamento que devem ser objeto de mudança**  
(preencher caso pretenda que apenas os serviços aqui indicados sejam objeto de mudança)**Appendix****Identification of Payment Services that must be subject to change**  
(fill in if you want only the services listed here to be changed)**Autorizações de Débitos Diretos (ADC's) | Direct Debit Authorizations (DDAs)**

Entidade Credora   Creditor Entity		Referência ADC Reference ADC	Data Limite Deadline	Montante Máximo Maximum Amount
Número Number	Designação Designation			

**Ordens de Transferência Permanentes | Standing Orders**

Beneficiário   Beneficiary		Montante Amount	Periodicidade Frequency	Montante Máximo Maximum Amount		Descritivo Description
IBAN BIN	Nome Name			Início Start	Fim End	

**Transferências a Crédito Recorrentes | Recurring Credit Transfer**

Ordenante   ORDER	
IBAN   BIN	Nome   Name

## SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

### ACCOUNT CHANGE SERVICE


## ANEXO 2

### MINUTA DE CARTA PARA ALTERAÇÃO DAS ORDENS DE TRANSFERÊNCIA PARA A CONTA ABERTA NO BNI EUROPA (ORDENADO, PENSÕES, ENTRE OUTROS)

«Nome Entidade»

«Morada»

«Localidade»

«Código Postal»

«Local, Data»

#### **Modificação dos Elementos Identificativos de Conta Bancária**

Nome: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Exmos. Senhores,

Venho pela presente informar V. Exas. que os dados da minha conta bancária 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, dados da minha nova conta bancária.

**ANEXO 3**  
**MINUTA DE CARTA PARA COMUNICAÇÃO ÀS ENTIDADES CREDORAS DA MODIFICAÇÃO**  
**DOS ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA CONTA BANCÁRIA A QUE ESTÃO ASSOCIADOS**  
**OS SERVIÇOS DE PAGAMENTO**

«Nome Entidade»

«Morada»

«Localidade»

«Código Postal»

«Local, DD de MMMMMM de AAAA»

**Modificação dos Elementos Identificativos de Conta Bancária**

Nome: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Exmos. Senhores,

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

Muito agradeço que, a partir de \_\_/\_\_/\_\_\_\_, utilizem a conta bancária com o IBAN \_\_\_\_\_ para as cobranças por débito em conta, de acordo com a autorização por mim concedida a V. Exas, referente a:

Referência ADC

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_

(Assinatura)

Em anexo, dados da minha nova conta bancária.