

# **MUDAR DE CONTA BANCÁRIA**

**Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários**

## ÂMBITO DA MODALIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

A mobilidade de serviços bancários é de âmbito nacional e está vocacionada para contas de depósitos à ordem detidas por particulares e microempresas.

Através da mobilidade dos serviços bancários, o Cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para um Banco à sua escolha, o Prestador de Serviços de Pagamento - Receptor (adiante designado “Banco - Receptor”), distinto do Banco que vinha prestando esses serviços, o Prestador de Serviços de Pagamento Transmissor (adiante designado “Banco Transmissor”).

A mobilidade de serviços bancários poderá envolver:

- (a) A abertura de uma conta no Banco Receptor, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse Banco;
- (b) O auxílio e a execução dos pedidos para a transferência das cobranças por débito directo, ordens de transferência permanente, e transferências a crédito do Banco Transmissor para o Banco Receptor.

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.

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

## O PAPEL DO BANCO RECEPTOR

Contactado para o efeito pelo Cliente, o Banco Receptor procurará esclarecer o exacto alcance da intenção do Cliente, nomeadamente se pretende abrir uma nova conta, quais os serviços de pagamento que pretende transferir e se quer ou não encerrar a conta no Banco Transmissor. O Cliente deverá ainda indicar a data para efectivação da transferência dos serviços, data até à qual os mesmos continuarão a ser executados pelo Banco Transmissor. O prazo mínimo para a efectivação da transferência de serviços nunca poderá ser inferior a 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Receptor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmissor. O Banco Receptor só poderá efectivar a transferência de serviços se as informações fornecidas pelo Banco Transmissor 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), o Banco Receptor deverá, no prazo de 2 dias úteis:

- (a) Contactar o Banco Transmissor 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 PSP Transmissor, 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 Transmissor 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 PSP Receptor;
- (c) Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmissor, o Banco Receptor 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 (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 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 objecto de débito na antiga conta.

Após receber do Banco Transmissor a informação solicitada, o Banco Receptor 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 (conforme modelo constante do Anexo 3);
- (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 (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 do Banco Receptor;
- (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 Receptor 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 Receptor 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 Transmitedente para a conta aberta junto do Banco Receptor, 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 Transmitedente deverão ser solicitados pelo Cliente directamente ao Banco Transmitedente;
- (l) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efectuar a transferência de serviços de pagamento.

## O PAPEL DO BANCO TRANSMITENTE

---

Por sua vez, o Banco Transmitedente 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 (conforme modelo que consta no Anexo 5);
- (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 Receptor;
- (o) No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedente, 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 Transmitedente 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 DE MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

---

O Banco, na qualidade de Banco Receptor ou Banco Transmitedente, 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 respectivo preço, haver lugar à cobrança pelo Banco de comissões por serviços relacionados com a transferência.

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

- 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 Receptor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmitedente, desde que as informações fornecidas pelo Banco Transmitedente 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 Transmitedente, 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 Receptor;
- Nessa data, todas as cobranças por débito directo tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Receptor.

## 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](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); e
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://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). 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 BPI: [gestao.reclamacoes@bancobpi.pt](mailto:gestao.reclamacoes@bancobpi.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](http://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](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).

**Anexo 1****FORMULÁRIO MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS****Campo A – Prestador de Serviços de Pagamento - Transmitedor**1. Banco   
2. IBAN **Campo B – Prestador de Serviços de Pagamento - Receptor**1. Banco   
2. IBAN **Intervenientes****1º Titular**Nome Completo   
Doc. de Identificação  BI/Cartão de Cidadão  Passaporte  Outro   
N.º  NIF **2º Titular**Nome Completo   
Doc. de Identificação  BI/Cartão de Cidadão  Passaporte  Outro   
N.º  NIF **3º Titular**Nome Completo   
Doc. de Identificação  BI/Cartão de Cidadão  Passaporte  Outro   
N.º  NIF **Ao Prestador de Serviços de Pagamento - Transmitedor**

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 directo activas; (ii) ordens de transferência permanentes activas; (iii) transferências a crédito recorrentes a meu favor nos últimos 13 meses; e (iv) os débitos directos 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 directos 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 – Receptor)**

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 1º Titular conforme Doc. de Identificação)  
(Ass. do 2º Titular conforme Doc. de Identificação)  
(Ass. do 3º Titular conforme Doc. de Identificação)Data  -  - **Reservado ao Banco**

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

o Colaborador  a Gerência

**FORMULÁRIO MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS****Lista Anexa****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 BPI (Prestador de Serviços de Pagamento – Receptor)****Autorizações de Débito**

ID Credor	Nome Credor	Referência ADC	Data Início

**Ordens de Transferência Permanentes**

IBAN	Nome	Data Início

**Transferências a Crédito Recorrentes**

IBAN	Nome	Data Início

(v. 01/2018)

**Anexo 2****MINUTA DE CARTA PARA ENCERRAMENTO DA CONTA NO BANCO TRANSMITENTE**

«Título» «Nome»  
«Morada»  
«Localidade»  
«Código Postal»-«Arruamento»  
«Descritivo Postal»  
  
«Local», «dia» de «mês» de «ano»

**Encerramento de Conta Bancária**

Exmos. Senhores,

Venho(imos) pela presente requerer o encerramento da conta bancária número \_\_\_\_\_.

Uma vez encerrada a conta supra identificada, agradeço(emos) que procedam à transferência do saldo disponível para o Banco BPI com o seguinte IBAN<sup>(\*)</sup> \_\_\_\_\_.

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 com cheques já utilizados.

Com os melhores cumprimentos,

O(s) Titular(es),

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

<sup>(\*)</sup> Em anexo: Comprovativo do IBAN

**Anexo 3****MINUTA DE CARTA PARA RECEBER AS ORDENS DE TRANSFERÊNCIA  
NA CONTA NO BANCO RECEPTOR COMO, POR EXEMPLO ORDENADO, PENSÕES  
ENTRE OUTROS**

«Título» «Nome»

«Morada»

«Localidade»

«Código Postal»-«Arruamento»

«Descritivo Postal»

«Local», «dia» de «mês» de «ano»

**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 efectuados por transferência bancária para esta conta.

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

Em anexo dados da minha nova conta bancária



**Anexo 4****MINUTA DE CARTA PARA COMUNICAÇÃO ÀS ENTIDADES CREDORAS DA  
MODIFICAÇÃO DOS ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA CONTA BANCÁRIA A QUE  
ESTÃO ASSOCIADOS OS SERVIÇOS DE PAGAMENTO**

«Título» «Nome»  
«Morada»  
«Localidade»  
«Código Postal»-«Arruamento»  
«Descritivo Postal»  
  
«Local», «dia» de «mês» de «ano»

**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 esta conta bancária para as cobrança por débito em conta, de acordo com a autorização por mim concedida a V. Exas, referente a:

Referencia ADC

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_  
(Assinatura)

Em anexo dados da minha nova conta bancária

Anexo 5



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

**Ciente**

Nome Completo

NIF

**Prestador de Serviços de Pagamento – Transmitente**

1. Banco

2. IBAN

**Prestador de Serviços de Pagamento - Receptor**

1. Banco

2. IBAN

**Autorizações de Débito Activas**

ID Credor	Nome Credor	Referência ADC

**Ordens de Transferência Permanentes Activas**

IBAN	Nome Beneficiário	Montante	Periodicidade	Data Início	Data Fim

**Transferências a Crédito Recorrentes nos últimos 13 meses**

Ver lista anexa

**Débitos Directos Recorrentes nos últimos 13 meses**

Ver lista anexa

Data  -  -