



# Guia de Mudança de Conta

BANCO EFISA

## Índice

1. OBJETIVO .....	2
2. ÂMBITO DOS SERVIÇOS DE MUDANÇA DE CONTA .....	2
3. OBRIGAÇÕES DOS INTERVENIENTES .....	2
3.1 O Banco de Destino .....	3
3.2 O Banco de Origem.....	4
3.3 Dever de assistência para abertura transfronteiriça de conta de pagamento .....	5
4. CUSTOS DOS SERVIÇOS DE MUDANÇA DE CONTA.....	6
5. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS.....	6

## 1. OBJETIVO

O Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva 2014/92/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, veio estabelecer o serviço de mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento, simplificando e tornando mais célere a transferência de serviços de pagamento associados às contas de depósitos à ordem de particulares e microempresas de um Banco (“**Banco de Origem**”) para um outro Banco (“**Banco de Destino**”).

O presente guia procura, dando cumprimento ao disposto naquele normativo, esclarecer sobre os passos necessários à mudança dos serviços de pagamento associados a uma conta de pagamento de um prestador de serviços de pagamento para outro, bem como à transferência do saldo dessa conta e respetivo encerramento.

## 2. ÂMBITO DOS SERVIÇOS DE MUDANÇA DE CONTA

Os serviços de mudança de conta são de âmbito nacional e estão exclusivamente vocacionados para contas de depósito à ordem detidas por particulares e microempresas.

Os serviços de mudança de conta bancária poderão envolver:

- a) A abertura de uma conta no **Banco de Destino**, no caso de o cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse banco;
- b) O auxílio à transferência das cobranças por débito direto e das ordens de transferência permanentes do **Banco de Origem** para o **Banco de Destino**.

## 3. OBRIGAÇÕES DOS INTERVENIENTES

O **Banco de Destino** e o **Banco de Origem** 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, podendo o **Cliente** escolher o **Banco de Destino** como o único ponto de contacto para a transferência de serviços de pagamento. Neste caso, será o **Banco de Destino** que estabelecerá os contactos necessários com o **Banco de Origem**.

### 3.1 O Banco de Destino

Quando contactado pelo **Cliente**, o **Banco de Destino** procurará apurar o exato alcance da intenção do **Cliente**, nomeadamente:

- a) Se pretende abrir uma nova conta no **Banco de Destino**;
- b) Quais os serviços de pagamento que pretende transferir;
- c) Se quer ou não encerrar a conta no **Banco de Origem**.

O **Cliente** deverá indicar a data para a efetivação da transferência de serviços. Contudo, **tal data nunca poderá ser inferior a 6 dias úteis a contar da entrega ao Banco de Destino do formulário de mudança de conta.**

Depois de receber do **Cliente**, devidamente preenchido e assinado, o formulário de mudança de conta, o **Banco de Destino** deverá, **no prazo de dois dias úteis**, contactar o **Banco de Origem**, para que este:

- a) Lhe remeta a si e ao **Cliente**, se este o solicitar expressamente, uma lista com informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito diretas ativas associadas à conta, caso existam;
- b) Lhe preste a si e ao **Cliente**, caso este o solicite expressamente, as informações disponíveis sobre as transferências recorrentes a favor do consumidor e os débitos diretos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executadas na conta de pagamento do **Cliente** nos últimos 13 meses;
- c) Cancele as ordens de transferência permanentes associadas à antiga conta de acordo com a data indicada pelo **Cliente**, data que deverá coincidir com a ativação dessas ordens na nova conta;
- d) Transfira o saldo positivo remanescente para a conta de pagamento do **Cliente** no **Banco de Destino**, na data especificada pelo **Cliente**;
- e) Encerre a conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento transmitente na data indicada pelo **Cliente**.

**No prazo de cinco dias úteis a contar da receção das informações solicitadas** ao **Banco de Origem**, o **Banco de Destino**:

- f) Ativa as ordens de transferência permanentes na data indicada pelo **Cliente** para o efeito;
- g) Realiza os preparativos necessários para aceitar débitos diretos a partir da data indicada pelo

**Cliente;**

- h) Informa o **Cliente**, caso sejam transferidos débitos diretos para a nova conta, sobre a necessidade de serem por ele novamente indicados limites de montante, periodicidade ou data final, eventualmente existentes, bem como o modo como poderá fixar esses limites;
- i) Informa o **Cliente** que, após a transferência de débitos diretos da antiga para a nova conta, mantém plenamente o direito de reembolso dos débitos efetuados que lhe são reconhecidos por lei. Os pedidos de reembolso referentes a débitos ocorridos na antiga conta, deverão ser solicitados pelo **Cliente** diretamente ao **Banco de Origem**;
- j) Comunica o número da nova conta (NIB e IBAN) às entidades que efetuam transferências regulares para a conta do **Cliente**, ou disponibiliza uma minuta de carta para o efeito, caso o **Cliente** pretenda prestar pessoalmente tal informação;
- k) Comunica o número de identificação da nova conta (NIB e IBAN) às entidades credoras dos débitos diretos, ou disponibiliza uma minuta de carta para o efeito, caso o **Cliente** pretenda prestar pessoalmente tal informação;

**Nota:** Caso o **Cliente** pretenda encerrar a conta, deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da antiga conta, devendo, designadamente, devolver ao **Banco de Origem** 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.

### 3.2 O Banco de Origem

Por sua vez, o **Banco de Origem** deverá, na sequência do pedido do **Banco de Destino**:

- a) Fornecer ao **Banco de Destino** e ao **Cliente**, se este o solicitar expressamente, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferências permanentes e autorizações de débito diretas ativas, caso existam, associadas à antiga conta;
- b) Transmitir ao Banco de Destino e ao **Cliente**, se este o solicitar expressamente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do **Cliente** e os débitos diretos

- recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta de pagamento do **Cliente** nos últimos 13 meses;
- c) Cancelar as ordens de transferência permanentes existentes, a partir da data indicada pelo **Cliente** e comunicada pelo **Banco de Destino**;
  - d) Transferir o saldo positivo existente para a nova conta na data especificada pelo **Cliente** na autorização ou no prazo de 6 dias úteis;
  - e) Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento a partir da data especificada na autorização, caso não disponha de um sistema de redireccionamento automático das transferências a crédito a favor do consumidor e dos débitos diretos para a conta de pagamento detida pelo **Cliente** junto do **Banco de Destino**;
  - f) Dar execução ao pedido de encerramento da conta, caso o **Cliente** o tenha efetuado;
  - g) Informar imediatamente o **Cliente** as obrigações pendentes impeçam o encerramento da conta, designadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado;
  - h) Informar o **Cliente**, caso existam relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta prevista na autorização prestada pelo **Cliente**, desse facto e respetivas consequências.

**Nota:** O **Banco de Origem** apenas pode bloquear os instrumentos de pagamento associados à conta de pagamento a partir da data especificada na autorização do **Cliente**, para que a prestação de serviços de pagamento não seja interrompida durante o processo de mudança de conta.

### 3.3 Dever de assistência para abertura transfronteiriça de conta de pagamento

Sempre que o **Cliente** informe o seu Banco que pretende abrir uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento situado noutra Estado-Membro da União Europeia, o **Banco de Origem** realiza as seguintes tarefas, após receção do pedido nesse sentido:

- a) Fornece gratuitamente ao **Cliente** uma lista das ordens de transferências a crédito permanentes ativas e das autorizações de débito direto ordenadas pelo devedor, caso existam, bem como as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do **Cliente** e sobre os débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do **Cliente** nos últimos 13 meses;

- b) Transfere o saldo positivo da conta de pagamento para a conta de pagamento detida pelo **Cliente** junto do novo prestador de serviços de pagamento, desde que o pedido do **Cliente** permita a identificação do novo prestador de serviços de pagamento e da conta de pagamento do **Cliente**;
- c) Encerra a conta na data especificada na autorização ou no prazo de seis dias úteis, desde que receba a autorização);
- d) Informa imediatamente o **Cliente** se existirem obrigações que impeçam o encerramento da conta;
- e) Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo **Cliente**, o **Banco de Origem** informa imediatamente o **Cliente** desse facto e respetivas consequências.

#### 4. CUSTOS DOS SERVIÇOS DE MUDANÇA DE CONTA

Nem o **Banco de Destino** nem o **Banco de Origem** cobrarão comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a ser transferidos ou, no caso do **Banco de Origem**, pelo encerramento da conta.

O **BANCO EFISA** cobrará comissão no valor de € 25 (vinte e cinco euros) + IVA por, na qualidade de **Banco de Destino**, cada comunicação às entidades credoras e ordenantes, em substituição do **Cliente**, dos elementos identificativos da nova conta bancária.

As comissões relacionadas com a transferência de saldo efetuada pelo **BANCO EFISA**, enquanto prestador de serviços de pagamento transmitente, são as previstas no preçário em vigor.

#### 5. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do acesso, pelo **Cliente**, aos meios judiciais competentes, o **BANCO EFISA** assegura aos respetivos utilizadores de serviços de pagamento o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

Nos termos da legislação em vigor, o Banco Efisa informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Rua dos Douradores, n.º 108-2º e 3º

1100-207 Lisboa

Tel. 21 880 70 30

Fax. 21 880 70 38

Email: [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)

Site: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

CAUCP - Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa

Calçada da Palma de Cima

1649-023 Lisboa

Tel. 21 721 41 78

Fax. 21 721 41 77

Email: [arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt](mailto:arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt)

Site: <https://fd.lisboa.ucp.pt/pt-pt/faculty-knowledge/research/legal-services/centro-de-arbitragem>

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Faculdade de Direito Universidade Nova de Lisboa - Campus de Campolide

1099-032 Lisboa

Tel. 21 384 51 31 / 91 922 55 40

Fax. 21 384 52 01

Email: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt)

Site: <https://www.cniacc.pt/pt/>

CICAP - Centro de Informação de Conflitos de Consumo e Arbitragem do Porto

Rua Damião de Góis, n.º 31 - Loja 6

4050-225 Porto

Tel. 22 502 97 91 / 22 550 83 49

Fax. 22 502 61 09



Email: [cicap@mail.telepac.pt](mailto:cicap@mail.telepac.pt)

Site: <http://www.cicap.pt/>