

**Associação
Portuguesa de
Bancos**

Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários

Associação Portuguesa de Bancos

1. Princípios Comuns Para a Mobilidade de Serviços Bancários

Os Princípios Comuns Para a Mobilidade de Serviços Bancários (“Princípios”) aplicam-se à transferência, de um banco para outro, de serviços de pagamento de âmbito nacional associados a contas de depósitos à ordem detidas por particulares.

2. Objectivos dos Princípios

Nos últimos anos, têm-se assistido a uma mobilidade crescente entre os clientes particulares dos diversos bancos existentes, mediante a abertura de contas de depósitos à ordem junto de outros bancos. Esta crescente mobilidade decorre das necessidades cada vez mais complexas e dinâmicas dos clientes e pretende responder a alterações na sua vida pessoal e profissional bem como a novos padrões de consumo relativamente aos produtos oferecidos pelos bancos. Para facilitar essa mobilidade, promover uma concorrência saudável entre bancos que redundará num benefício para os seus clientes e, ainda, para garantir a estes últimos uma assistência adequada na transferência de serviços de pagamento associados a contas de depósitos à ordem, a indústria bancária europeia, reunida no seio do EBIC (Comité Europeu da Indústria Bancária)¹, adoptou os Princípios Comuns Para a Mudança de Contas Bancárias (*Common Principles For Bank Accounts Switching*), aos quais a Associação Portuguesa de Bancos aderiu.

3. Âmbito dos Princípios

Os Princípios serão aplicáveis apenas a contas de depósitos à ordem detidas por particulares, e aos débitos directos regulares e ordens de transferência permanentes associadas a essas contas.

¹ O EBIC é uma organização que congrega as seguintes associações profissionais: *European Banking Federation (EBF)*; *European Savings Bank Group (ESBG)*; *European Association of Cooperative Banks (EACB)*; *European Mortgage Federation (EMF)*; *European Federation of Building Societies (EFBS)*; *European Federation of Finance House Associations (Eurofinas)/European Federation of Leasing Company Associations (Leaseurope)*; e a *European Association of Public Banks (EAPB)*.

4. Tipo de operações envolvidas na mobilidade de serviços bancários

A mobilidade de serviços bancários poderá envolver:

- (a) a abertura de uma conta no novo banco (“**Novo Banco**”), no caso de o cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse banco;
- (b) a transferência das ordens de débito directo regulares e das ordens de transferência permanentes do antigo banco (“**Antigo Banco**”) para o Novo Banco.

5. O Papel dos Bancos na Mobilidade de Serviços Bancários

5.1. Colaboração entre o Novo Banco e o Antigo Banco

O Novo Banco e o Antigo Banco 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 contactar o Novo Banco como ponto de contacto principal para a transferência de serviços de pagamento, que poderá estabelecer, se o cliente assim o desejar, os contactos com o Antigo Banco.

5.2. O papel do Novo Banco e do Antigo Banco na mobilidade de serviços bancários

5.2.1. Novo Banco

O Novo Banco deverá:

- (a) disponibilizar ao cliente um guia para a transferência de serviços de pagamento e abertura de uma nova conta, caso este o pretenda e não tenha já uma conta de depósitos à ordem aberta junto do Novo Banco;
- (b) abrir uma nova conta ao cliente, se aplicável;
- (c) se o cliente escolher o Novo Banco como o seu ponto de contacto principal para o processo de transferência de serviços de pagamento, o Novo Banco deverá:

- i. contactar o Antigo Banco, após a expressa autorização do cliente, para que este lhe remeta, por correio electrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes, de débito directo regulares e cobranças por débito em conta associadas à antiga conta, que deverá ser enviada directamente para o Novo Banco, disponibilizando este uma cópia da lista ao cliente;
 - ii. requerer ao Antigo Banco na sequência de solicitação expressa do cliente, o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à antiga conta e que constem da lista referida no parágrafo antecedente;
- (d) ajudar o cliente a fornecer os dados sobre a sua nova conta a terceiros, particularmente no que respeita a entidades que efectuem transferências regulares para essa conta (como por exemplo, as entidades patronais ou a Segurança Social) e/ou a entidades credoras que beneficiem do serviço de cobrança por débito em conta, nomeadamente, pela disponibilização de minutas de cartas para esse efeito;
- (e) informar o cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efectuar a transferência de serviços de pagamento, bem como sobre eventuais constrangimentos de ordem operacional a que esse processo de transferência possa estar sujeito;
- (f) com o consentimento expresso do cliente, o Novo Banco deverá activar as ordens de transferência permanentes e promover a alteração da domiciliação das autorizações de cobrança por débito em conta, uma vez recebida a informação relevante do Antigo Banco ou do cliente;
- (g) se o cliente solicitou o encerramento da sua conta no Antigo Banco, e se estiverem preenchidas as condições contratualmente previstas para esse encerramento, designadamente, a inexistência de outras responsabilidades para com o Antigo Banco, o Novo Banco 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 antiga conta para a nova conta. O cliente deverá, previamente ao encerramento da antiga conta, devolver ao seu Antigo Banco todos os meios de pagamento àquela associados, designadamente, os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado, devendo ainda assegurar-se 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 (ver ainda o ponto 7.3.).

5.2.2. Antigo Banco

Por sua vez, o Antigo Banco deverá, a pedido do cliente ou na sequência de um pedido do Novo Banco, devidamente autorizado para o efeito pelo cliente:

- (a) fornecer, por correio electrónico, uma lista com a identificação das ordens de transferência permanentes, de débitos directos regulares e de cobranças por débito em conta, se existentes, associadas à antiga conta, bem como outra informação relevante relacionada com aqueles serviços de pagamentos, cujo modelo se junta ao presente documento como Anexo 2.
- (b) cancelar as ordens de transferência permanentes existentes;
- (c) no caso de o cliente pretender encerrar a sua conta no Antigo Banco, este deverá:
 - i. encerrar a antiga conta, salvo se existirem impedimentos (nomeadamente, pela existência de saldos negativos, ou outros serviços associados à antiga conta, bem como pelo facto de não terem sido devolvidos os meios de pagamento respeitantes à antiga conta), devendo, nesse caso, o cliente ser contactado directamente; e, uma vez esta encerrada,
 - ii. transferir o saldo positivo existente para a nova conta (ver, contudo, o ponto 7.2.).

6. Princípios gerais relativos à mobilidade de serviços bancários

6.1. Acesso à informação

O cliente terá acesso gratuito a informação geral sobre a transferência de serviços de pagamento, bem como acesso à sua informação pessoal (as ordens de transferência permanentes, de débitos directos regulares e cobranças por débito em conta associadas à sua antiga conta) necessária para a transferência, caso esta esteja disponível no seu banco através de um processo automatizado e não retroaja no tempo mais de 13 meses. Se o cliente escolher utilizar o Novo Banco como o seu ponto de contacto principal, toda a informação relativa às ordens de transferência permanentes, débitos directos regulares e cobranças de débito em conta que estejam activas deverá também ser prestada pelo Antigo Banco ao Novo Banco, sem custos para o cliente.

6.2. Celeridade da mobilidade de serviços bancários

Pretende-se que o procedimento de mobilidade de serviços bancários seja rápido e com o menor incómodo possível para o cliente. Neste sentido:

- (a) o cliente não deverá ser sujeito a atrasos injustificados na mobilidade de serviços bancários imputáveis aos bancos;

- (b) o Antigo Banco deverá disponibilizar toda a informação existente para a identificação das ordens de transferência permanentes, dos débitos directos regulares e cobranças por débito em conta associadas à conta antiga, num prazo não superior a sete dias úteis a contar da recepção do pedido;
- (c) o Novo Banco deverá, no prazo máximo de sete dias úteis a contar da recepção, do Antigo Banco ou do cliente, de toda a informação relevante necessária para o efeito, estabelecer as ordens de transferência permanentes e aceitar os débitos directos regulares e cobranças por débito em conta, na nova conta bancária.

6.3. Custos da mobilidade de serviços bancários

As comissões pelos serviços relativos à transferência de serviços de pagamento prestados pelos bancos, caso existam, deverão ser adequadas e proporcionais face aos custos suportados, devendo ainda ser incluídas na informação a ser prestada ao cliente, relativa à sua conta bancária.

6.3.1. Custos de encerramento da conta antiga

O Antigo Banco não cobrará comissões pelo encerramento da conta antiga.

7. Guia prático para a mobilidade de serviços bancários

Os procedimentos relativos à mobilidade de serviços bancários devem seguir uma ordem pré-estabelecida de modo a minimizar eventuais atrasos e a evitar erros.

7.1. Passo 1 - Abertura de nova conta no Novo Banco

Se for aberta uma nova conta o Novo Banco entregará ao cliente, um contrato de depósito bancário, estipulando os termos e condições da nova conta e o seu modo de funcionamento, bem como toda a informação normalmente entregue aos seus clientes por ocasião da abertura de contas de depósitos à ordem. O cliente deve ler este documento com atenção já que se trata, efectivamente, do “livro de instruções” da sua conta cliente deverá solicitar os elementos identificadores da sua nova conta, que incluem o número da sua nova conta e outros dados importantes como, por exemplo, o NIB, o IBAN, o endereço do Novo Banco, etc. O cliente pode utilizar os elementos identificadores da sua nova conta para comunicar esses dados a todas as entidades que efectuarão pagamentos automáticos para a sua nova conta (ordenados, pensões, subsídios, etc.), para estabelecer novas ordens de

transferência ou débitos directos regulares a pagar nessa conta (rendas, seguros, pagamentos de serviços, etc.) ou ainda, eventualmente, novas instruções para cobranças por débito em conta

Finalmente, o cliente deve solicitar, se assim o desejar, os meios de pagamento associados à sua conta, nomeadamente, os livros de cheques e os cartões (de débito e/ou crédito), e perguntar ao Novo Banco quanto tempo decorrerá até que aqueles possam ser utilizados.

7.2. Passo 2 - Transferência dos pagamentos automáticos para a nova conta

O processo de transferência dos serviços de pagamento poderá demorar algum tempo até à sua conclusão. Entretanto, continuarão a ser efectuados pagamentos com o saldo da sua conta antiga. O cliente deverá, por isso, manter nesta conta saldo disponível suficiente para aquele efeito.

Como referido anteriormente, o cliente pode utilizar o Novo Banco como o seu ponto de contacto principal e como intermediário para os seus contactos com o Antigo Banco. As comunicações entre o Novo Banco e o Antigo Banco deverão ser realizadas por correio electrónico. Os documentos que, nos termos destes Princípios, devam ser transmitidos por um banco ao outro, deverão ser enviados por correio electrónico, em formato PDF (*Portable Document Format*), cabendo ao banco remetente conservar o respectivo original na sua posse.

A pedido do cliente, o Antigo Banco disponibilizará, ao Novo Banco, uma lista com as ordens de débitos directos regulares, as ordens de transferência permanentes e cobranças por débito em conta associadas à antiga conta, bem como outros dados que sejam relevantes relacionados com aqueles serviços de pagamentos, na medida em que disponha dessa informação. De igual modo, e também a pedido do cliente, o Antigo Banco pode cancelar todos os serviços de pagamentos associados à sua conta de depósitos à ordem.²

O Novo Banco estabelecerá as ordens de transferência permanentes e as ordens de débitos directos regulares e disponibilizará ao cliente uma minuta de carta para que o cliente possa informar as

² O Antigo Banco comunicará ao Novo Banco a data em que cancelará as ordens de transferência permanente associadas à antiga conta, a qual não pode ser inferior a 5 dias úteis nem superior a 7 dias úteis, após ter recebido o pedido de cancelamento.

entidades necessárias, como a sua entidade patronal, dos novos dados da sua conta (ver minuta em 7.2.1), bem como uma minuta de carta para que possa requerer aos seus credores que transfiram as cobranças por débito em conta para a sua nova conta (ver minuta em 7.2.2).

7.2.1. Modelo de carta para receber as ordens de transferência permanente na sua nova conta (ordenado, pensões, etc.)

*Nome
Morada
Telefone
NIF*

Nome e morada da entidade para a qual está a escrever:

Data

Assunto: Modificação dos Elementos Identificativos de Conta Bancária

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, de futuro, todos os pagamentos que me sejam devidos sejam efectuados por transferência bancária para esta conta.

Antecipadamente grato/a pela colaboração de V. Exas.,

Com os melhores cumprimentos,

[Assinatura]

Em anexo: os dados da minha nova conta bancária.

7.2.2. Modelo de carta para comunicação às entidades credoras, da modificação dos elementos identificativos da conta bancária a que estão associados os serviços de pagamento

*Nome
Morada
Telefone
NIF*

*Nome e morada da entidade para a
qual está a escrever:*

Data

Assunto: Modificação dos Elementos Identificativos de Conta Bancária

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

Antecipadamente grato/a pela colaboração de V. Exas.,

Com os melhores cumprimentos,

[Assinatura]

Em anexo: (i) os dados da minha nova conta bancária (incluindo o respectivo NIB).

7.3. Passo 3 (opcional) - encerramento da antiga conta

Caso o cliente opte por encerrar a antiga conta uma vez concluído o processo de mobilidade de serviços bancários, deverá assegurar-se de que:

- (a) todas os pagamentos pendentes tenham sido apresentados a pagamento (ou, em alternativa, tenha sido acordado com o Antigo Banco um modo de assegurar o seu pagamento, quando tal seja possível);
- (b) todos os pagamentos efectuados de e para a antiga conta (salários, pensões, ordens de transferência e débitos directos) tenham sido transferidos para a nova conta.

Quando o cliente deseje encerrar a sua antiga conta, deverá enviar uma carta ao Antigo Banco para aquele efeito (ver exemplo de minuta em 7.3.1).

7.3.1. Minuta de carta de encerramento da conta antiga

Nome
Morada
Telefone
NIF

Nome e morada da entidade para a
qual está a escrever:

Data

Assunto: Encerramento de Conta Bancária

Exmos. Senhores,

Venho[Vimos] pela presente requerer o encerramento da conta bancária número [número da sua conta bancária]. Uma vez encerrada a conta supra identificada, agradeço(cemos) que procedam à transferência do saldo disponível para o Banco [nome do novo banco e morada da sucursal]. Os dados necessários para o efeito encontram-se identificados na declaração junta em anexo.

Mais informo[informamos] 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./[Junto[juntamos], em anexo, os meios de pagamento não utilizados.]

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.

Antecipadamente grato/a[os/as] pela colaboração de V. Exas.,

Com os melhores cumprimentos,

O[s] Titular[es]

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Em anexo: os dados da nova conta bancária/ [meios de pagamento não utilizados].

Anexo 1

Formulário para a mobilidade de serviços bancários: deve ser assinado em duplicado por cada um dos titulares das contas, devendo um dos originais ser entregue ao cliente e o outro ficar arquivado no Novo Banco, sendo enviada cópia do mesmo por correio electrónico para o Antigo Banco.

Mobilidade de Serviços Bancários

CAMPO A ANTIGO BANCO

1. Banco

2. NIB

CAMPO B NOVO BANCO

1. Banco

2. NIB

INTERVENIENTES

1.º Titular

Nome Completo

Doc. de Identificação

BI/Cartão de Cidadão

Passaporte

Outro

Nº

NIF

2.º Titular

Nome Completo

Doc. de Identificação

BI/Cartão de Cidadão

Passaporte

Outro

Nº

NIF

3.º Titular

Nome Completo

Doc. de Identificação

BI/Cartão de Cidadão

Passaporte

Outro

Nº

NIF

Ao Antigo Banco

Exmos. Senhores,

Venho por este meio requerer que seja preparada uma lista (a "Lista") com todos os serviços de pagamento que estejam associados à conta aberta junto do Antigo Banco, identificada no CAMPO A, que respeitam a: (i) ordens de débito directo regulares; (ii) ordens de transferência permanentes; (iii) e instruções para cobranças por débito em conta; e que a mesma seja remetida para o Novo Banco. Uma vez enviada a Lista agradeço que, num prazo não superior a 7 (sete) dias úteis, cancelem as ordens de transferência permanentes.

Com os melhores cumprimentos,

O[s] titular[es] da conta identificada no CAMPO A

Ao Novo Banco

Exmos. Senhores,

Venho por este meio autorizar que, uma vez recebida a Lista referida supra, estabeleçam na conta identificada no CAMPO B os serviços de pagamentos que constem dessa lista.

Com os melhores cumprimentos,

O[s] titular[es] das contas identificadas no CAMPO A e no CAMPO B

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

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

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

Data - -

ANEXO 2

Lista de Ordens de Transferência e Autorizações de Débito

CLIENTE

1. Nome Completo

	NIF

ANTIGO BANCO

1. Banco

2. NIB

--	--

	-		-	
--	---	--	---	--

Data de cancelamento das Ordens de Transferência

NOVO BANCO

1. Banco

2. NIB

--	--

Autorizações de Débito (ADC's)

Cobranças por Débito em conta (Domiciliações)

Entidade Credora		Referência ADC	Data Limite	Montante Máximo	Nome da Entidade	Data Limite	Montante Máximo
Nº	Designação						

Ordens de Transferência

Beneficiário		Montante	Periodicidade	Data		Descritivo
NIB	Nome			Início	Fim	