

Mudar de Conta Bancária

Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários



Como nasce este Guia

O presente Guia baseia-se nos “Princípios Comuns Para a Mobilidade de Serviços Bancários”, adoptados alguns anos atrás pela indústria bancária europeia, a que a comunidade bancária nacional aderiu, por iniciativa da Associação Portuguesa de Bancos (APB).

O objectivo dos Princípios é o de promover, em benefício dos clientes, a plena concorrência entre os bancos na área dos serviços de pagamento, facilitando e assegurando a prestação de apoio adequado ao cliente na transferência desses serviços entre os diferentes bancos.

Mantendo plena actualidade este propósito dos bancos, a APB considerou oportuno proceder à divulgação dos Princípios numa linguagem clara e acessível, introduzindo ao mesmo tempo as adaptações decorrentes da instituição do mercado interno europeu dos serviços de pagamento, vulgarmente designado pela sigla SEPA.

Âmbito da mobilidade de serviços bancários

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

Através da mobilidade dos serviços bancários, o cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para um banco à sua escolha (aqui designado de “Banco de Destino”), diferente do banco que vinha prestando esses serviços (o “Banco de Origem”).

A mobilidade de serviços bancários poderá 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 directo e das ordens de transferência permanentes do Banco de Origem para o Banco de Destino.

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.

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

O papel do Banco de Destino

Contactado para o efeito pelo cliente, o Banco de Destino procurará esclarecer o exacto alcance da intenção do cliente, nomeadamente se pretende abrir uma nova conta nesse banco, quais os serviços de pagamento que pretende transferir e se quer ou não encerrar a conta no Banco de Origem. 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 de Origem. O prazo mínimo para a efectivação da transferência de serviços nunca poderá ser inferior a 13 dias úteis a contar da entrega ao Banco de Destino do formulário de mobilidade de serviços bancários (conforme modelo constante do Anexo 1).

Depois de receber do cliente, devidamente preenchido e assinado, o formulário de mobilidade de serviços bancários, o Banco de Destino deverá:

- (a) Contactar o Banco de Origem 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 antiga conta, caso existam, que deverá ser enviada directamente para o Banco de Destino, disponibilizando este uma cópia da lista ao cliente;
- (b) Requerer ao Banco de Origem o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à antiga conta de acordo com a data indicada pelo cliente, data que deverá coincidir com a activação dessas ordens na nova conta;
- (c) Activar as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo cliente;
- (d) Caso o cliente o deseje e, em qualquer caso, se este decidir encerrar a antiga conta, prestar ajuda ao cliente na comunicação do número de identificação da nova conta (NIB e IBAN) às entidades que efectuem transferências regulares para a conta do cliente (como por exemplo, as entidades patronais ou a Segurança Social), nomeadamente disponibilizando uma minuta de carta para o efeito (conforme modelo constante do Anexo 2);
- (e) Informar e prestar ajuda ao cliente na comunicação do número de identificação da nova conta (NIB e IBAN) às entidades credoras dos débitos directos a transferir mediante, designadamente, a disponibilização de uma minuta de carta para esse efeito (conforme modelo constante do Anexo 3). Na referida carta deverá constar a indicação da data a partir da qual a cobrança deverá ser dirigida para a nova conta e solicitação de confirmação da efectivação da alteração;
- (f) No caso de serem transferidos débitos directos para a nova conta, o Banco de Destino 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;

- (g) Ainda no caso de transferência de débitos directos da antiga para a nova conta, o Banco de Destino 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 antiga conta, deverão ser solicitados pelo cliente directamente ao Banco de Origem;
- (h) Se o cliente pretender encerrar a sua conta no Banco de Origem, o Banco de Destino 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 (conforme modelo que consta no Anexo 4). O cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contractualmente 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 objecto de débito na antiga conta;
- (i) Informar o cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efectuar a transferência de serviços de pagamento.

O papel do 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, por correio electrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito directo activas, caso existam, associadas à antiga conta;
- (b) Cancelar as ordens de transferência permanentes existentes, a partir da data indicada pelo cliente e transmitida pelo Banco de Destino;
- (c) No caso de o cliente pretender encerrar a sua conta no Banco de Origem, 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 antiga 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 de Origem 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;
- (d) Em simultâneo com o encerramento da conta, transferir o saldo positivo existente nessa data para a nova conta.

Custos da mobilidade de serviços bancários

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. Poderá, no entanto, nos termos dos respectivos preçários, haver lugar à cobrança pelos Bancos de comissões por serviços relacionados com a transferência.

NOTE BEM

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

- 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 13 dias úteis a contar da data da entrega do formulário de mobilidade dos serviços bancários;
- Já 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 solicitada pelo cliente;
- 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 antiga conta, deverá assegurar-se de que:**

- 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 antiga (p. ex. salários ou pensões) tenham sido transferidos para a nova conta;
- Nessa data, todas as cobranças por débito directo tenham sido transferidas para a nova conta.

Ao Banco de Origem

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 [Banco de Origem], identificada no CAMPO A, que respeitam a: (i) cobranças por débito directo ; e (ii) ordens de transferência permanentes; e que a mesma seja remetida para o [Banco de Destino]. Uma vez enviada a Lista agradeço que cancelem as ordens de transferência permanentes, com efeitos a partir de [indicar data¹].

Com os melhores cumprimentos,

O(s) titular(es) da conta identificada no CAMPO A

Ao Banco de Destino

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 efeitos a partir de [indicar da data²].

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 de Destino]

Assinatura(s) conferida(s) por documento de identificação, o Colaborador _____ a Gerência _____

1. Esta data não poderá ser inferior a 13 dias úteis a contar da data da assinatura do pedido de mobilidade.
2. Esta data não poderá ser inferior a 13 dias úteis a contar da data da assinatura do pedido de mobilidade e deverá coincidir com a data que será comunicada ao Banco de Origem para cancelamento das ordens de transferência permanentes.

ANEXO 2

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, a partir de [indicar data a partir da qual as transferências deverão ser efetuados para a nova conta], todos os pagamentos que me sejam devidos sejam efetuados 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.

ANEXO 3

Modelo de carta para comunicação às entidades credoras, da modificação dos elementos identificativos da conta bancária a que estão associados os serviços de cobrança por débito directo

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, a partir de [indicar data], passem a utilizar esta conta bancária para as instruções para cobrança por débito directo, de acordo com a autorização por mim concedida a V. Exas.

Mais agradeço que me seja enviada confirmação da efectivação da referida alteração.

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

Com os melhores cumprimentos,

[Assinatura]

Em anexo: os dados da minha nova conta bancária (incluindo o respetivo IBAN).

ANEXO 4
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 Banco de Destino 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].

Associação Portuguesa de Bancos
Av. República, 35 – 5º, 1050-186 Lisboa
www.apb.pt
www.boaspraticaboascontas.pt