



Guia do Serviço de Mudança de Conta

O que é o serviço de mudança de conta?

O **serviço de mudança de conta** pretende facilitar a transferência de serviços de pagamentos de âmbito nacional associados à sua conta de depósitos à ordem, para um outro banco, de forma rápida e simples. Com este serviço poderá tratar de todos os trâmites relacionados com a transferência de serviços de pagamento apenas com o Banco de Destino, poupando tempo e recursos.

O banco para o qual tiver escolhido transferir os referidos serviços bancários poderá ser o principal ponto de contacto, cabendo-lhe, nesse caso, explicar todos os passos do processo, abaixo enunciados.

Passo 1 - Abertura de uma nova conta (se aplicável) no Banco de Destino

No caso de abertura de uma nova conta, o Banco de Destino, prestar-lhe-á informação sobre:

1. Como funciona o **serviço de mudança de conta**;
2. Os custos que possam ser aplicados pelo processo de mudança e, caso existam, a sua exata importância;
3. Os termos e condições aplicáveis à nova conta bancária;
4. A duração aproximada de todo o processo de **serviço de mudança de conta**.

Passo 2 - Pedido de transferência dos serviços de pagamentos para a nova conta

O Banco de Destino, com o consentimento do cliente, pedirá ao Banco de Origem a informação respeitante aos seguintes serviços de pagamento associados à conta de depósitos à ordem do cliente aberta no Banco de Origem:

1. Débitos Diretos;
2. Ordens de transferência permanentes;

A resposta do Banco de Origem deverá ser

transmitida, por correio eletrónico, ao Banco de Destino, no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção desse pedido.

Passo 3 - Processo de transferência

Tendo os bancos procedido à troca da informação necessária, o Banco de Destino:

1. Estabelecerá ou promoverá as suas ordens relativamente às ordens periódicas, no prazo mínimo de cinco dias a contar da receção dos elementos recebidos do Banco de Origem.
2. Desencadear as diligências necessárias à aceitação dos débitos diretos e transferências recorrentes na nova conta com efeitos a partir da data especificada na autorização.

Por sua vez, o Banco de Origem, a partir da data indicada pelo Cliente na Autorização (no mínimo seis dias úteis após a data em que o Banco de Destino recebe a informação do Banco Origem):

1. Cancelará as ordens de transferência permanentes.
2. Se o cliente assim o desejar e estiverem reunidas as condições para o efeito, encerrará a sua antiga conta;
3. Uma vez encerrada a conta, procederá à liquidação do respetivo saldo de acordo com as instruções escritas do cliente.

Caberá a ambos os bancos assegurarem-se que o cliente não suporte quaisquer comissões impostas pelos bancos, no âmbito do processo de **serviço de mudança de conta**, que resultem de erros dos próprios bancos.

A existência de obrigações executórias e pendentes de cobrança na conta origem não impede o pedido de mudança de conta, mas apenas a recusa da transferência do saldo credor da conta de origem para a conta de destino.

O que o cliente deverá fazer

1. Caso receba pagamentos regulares na sua



Guia do Serviço de Mudança de Conta

antiga conta (relativos ao seu ordenado, pensões, etc.), deverá informar as entidades que os realizam da atualização dos seus dados bancários (novo IBAN e data de efeito pretendida).

2. Se pretende encerrar a antiga conta, deverá devolver ao Banco de Origem todos os meios de pagamento associados a essa conta que ainda tenha em seu poder, nomeadamente, cheques e cartões de débito e/ou de crédito.
3. Deverá tomar todas as medidas necessárias para assegurar os pagamentos já ordenados ou emitidos, mas ainda não descontados em conta, designadamente, os resultantes de cheques já utilizados e de cartões de pagamento.
4. Deverá ainda manter na antiga conta saldo disponível suficiente para cobrir eventuais

pagamentos que se realizem até à conclusão do processo de transferência dos serviços de pagamento em causa.

5. Se optou por transferir o seu saldo para a nova conta, deverá confirmar a data em que deseja que a transferência seja efetuada.
6. Se o cliente pretender que seja o Banco a interceder junto das Entidades Credoras/ Ordenantes terá de disponibilizar ao Banco autorização nesse sentido. A intermediação do Banco neste tema, pode atrasar o processo de transferência dos Débitos Diretos e ordens de transferência por não ter sido efetuado diretamente pelo Cliente.