

GUIA DE MOBILIDADE

Como nasce este Guia

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

Banco de Destino

Contactado para o efeito pelo cliente, o Banco de Destino procurará esclarecer o exato 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 efetivação da transferência dos serviços, data até à qual os mesmos continuarão a ser executados pelo Banco de Origem. O prazo mínimo para a efetivação 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. Depois de receber do cliente (caso conta tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita por todos) 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 eletrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativa associadas à antiga conta, caso existam, que deverá ser enviada diretamente 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 ativação dessas ordens na nova conta;

- c) Ativar 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 efetuem 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;
- e) Informar e prestar ajuda ao cliente na comunicação do número de identificação da nova conta (NIB e IBAN) às entidades credoras dos débitos diretos a transferir mediante, designadamente, a disponibilização de uma minuta de carta para esse efeito. 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 efetivação da alteração;
- f) No caso de serem transferidos débitos diretos 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 diretos 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 diretamente 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. O cliente 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;
- i) Informar o cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

Banco de Origem

O Banco de Origem quando receciona o pedido do Banco de Destino:

- a) Fornecer ao Banco de Destino, por correio eletrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto associadas à conta;
- b) Cancelar as ordens de transferência permanentes existentes, na 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 devedores, ou outros serviços associados à conta, bem como pelo facto de não terem sido devolvidos os meios de pagamento respeitantes à 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 efetivo 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 respetivos 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 efetivação 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 direto, a sua efetivação na data indicada pelo cliente fi cará dependente da execução atempada, pelas entidades credoras, da alteração dos elementos identificativos da conta solicitada pelo cliente;
- Entretanto, continuarão a ser efetuados 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 efetivação das transferências periódicas;
- Na data do encerramento, todos os pagamentos efetuados 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 direto tenham sido transferidas para a nova conta.

Resolução alternativa de litígios

Sem prejuízo do acesso, pelo cliente, aos meios judiciais competentes, O NOVO BANCO 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 nº 107/2017, de 30 de agosto.

Nos termos da legislação em vigor, e em caso de litígio, O NOVO BANCO informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, disponível na página www.cniacc.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, disponível na página www.centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, disponível na página www.cicap.pt

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), disponível na página www.ciab.pt



Para mais informações, consulte o balcão, o sítio da internet em www.novobanco.pt ou o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.