

## ÂMBITO

A mudança de conta bancária é de âmbito europeu (entre estados membros da União Europeia) e está exclusivamente vocacionada para contas bancárias à ordem detidas por clientes particulares. As microempresas são equiparadas a clientes particulares.

O cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para um banco à sua escolha (designado por “Banco de Destino”), diferente do banco que vinha prestando esses serviços (designado por “Banco de Origem”).

Este serviço é iniciado pelo Banco de Destino, junto do Banco de Origem, a pedido do cliente, sendo de destacar a intervenção do cliente apenas numa fase inicial, através da prestação de autorização (designada por “Autorização para mudança de conta bancária”), cabendo as tarefas subsequentes aos prestadores de serviços de pagamento intervenientes, de forma a assegurar o sucesso de mudança de conta, de acordo com o pretendido pelo cliente.

Cabe ainda ao Banco de Origem prestar informação relevante ao cliente para a abertura de contas de pagamento noutro Estado-Membro da União Europeia. Este dever de assistência, consubstancia-se, essencialmente, na prestação relevante para a execução deste processo e na transferência do saldo existente na conta, bem como no encerramento da conta, caso tal seja solicitado pelo cliente.

## EXECUÇÃO DA AUTORIZAÇÃO

No prazo de 2 dias úteis a contar da data de recepção da autorização, o Banco de Destino deve solicitar ao Banco de Origem que realize as seguintes tarefas, caso as mesmas tenham sido indicadas pelo cliente no impresso “Autorização para mudança de conta bancária”:

- i) Transmitir ao Banco de Destino e ao cliente, a lista das ordens de pagamento existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito directo objecto de mudança;
- ii) Transmitir ao Banco de Destino e ao cliente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e os débitos directos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta bancária do cliente nos últimos 13 meses;
- iii) Que, caso o Banco de Origem não disponha de um sistema de redireccionamento automático das transferências a crédito a favor do cliente e dos débitos directos para a conta bancária do cliente junto do Banco de Destino, deixe de aceitar débitos directos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização.
- iv) Cancelar as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- v) Transferir o saldo positivo remanescente para a conta bancária detida junto do Banco de Destino na data especificada pelo cliente;
- vi) Encerrar a conta bancária detida junto do Banco de Origem na data especificada pelo cliente.

## DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO TRANSMITENTE

O Banco de Origem, aquando da recepção de um pedido do Banco de Destino, deve realizar as tarefas seguintes, se previstas na autorização prestada pelo cliente:

- i) Enviar ao Banco de Destino e ao cliente as informações acima indicadas nas alíneas i) e ii), no prazo de 5 dias úteis;
- ii) Que, caso não disponha de um sistema de redireccionamento automático das transferências a crédito a favor do cliente e dos débitos directos para a conta bancária do cliente junto do Banco de Destino, deixar de aceitar transferências a crédito e débitos directos na conta bancária a partir da data especificada na autorização;
- iii) Cancelar as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- iv) Transferir o saldo positivo restante da conta bancária do cliente para a conta bancária detida por aquele cliente no Banco de Destino na data especificada pelo cliente na autorização.

## DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO RECEPTOR

1. No prazo de 5 dias úteis a contar da recepção das informações solicitadas ao Banco de Origem, o Banco de Destino realiza, nos termos da autorização e na medida em que as informações fornecidas pelo Banco de Origem ou pelo cliente lhe permitam fazê-lo, as tarefas seguintes:

- i) Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente e executá-las com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- ii) Realizar os preparativos necessários para aceitar débitos directos e aceitá-los a partir da data especificada na autorização;
- iii) Sempre que aplicável, informar o cliente dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do nº 3 do artigo 5º do Regulamento (EU) nº 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;
- iv) Comunicar, aos ordenantes identificados na autorização que utilizem transferências a crédito recorrentes para a conta bancária do cliente, os dados dessa conta junto do Banco de Destino e transmitir aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito;
- v) Comunicar, aos beneficiários identificados na autorização que utilizem débitos directos para cobrar fundos da conta bancária do cliente, os dados dessa conta junto do Banco de Destino, bem como a data a partir da qual os débitos directos são cobrados através dessa conta, e transmitir aos beneficiários uma cópia da autorização do cliente.

## SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA BANCÁRIA

### DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO RECEPTOR (cont.)

2. Se o Banco de Destino não dispuser das informações necessárias para a realização das comunicações previstas nas alíneas d) e e) do número anterior, solicita a prestação das informações em falta ao cliente ou ao Banco de Origem.
3. No caso de o cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações indicadas nas alíneas iv) e v) do número 1, o Banco de Destino faculta ao cliente cartas modelo com os dados da conta bancária, assim como a data de início indicada na autorização, no prazo referido no nº 1.

### COMISSÕES

Nem o Banco de Destino nem o Banco de Origem cobrarão comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a serem 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 (ver Preçário – Folheto de Comissões e Despesas).

### RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Para litígios de valor igual ou inferior à alçada dos Tribunais de 1º instância, o Banco BAI Europa, S.A. assegura aos seus clientes o acesso a meios de resolução extrajudicial, tendo para esse efeito, aderido ao Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa ([www.fd.lisboa.ucp.pt](http://www.fd.lisboa.ucp.pt)), ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) e ao Centro de Arbitragem de Litígios Cíveis, Comerciais e Administrativos da Ordem dos Advogados ([www.oa.pt](http://www.oa.pt)).