



SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

O Serviço de Mudança de Conta entre Prestadores de Serviços de Pagamento pretende facilitar a transferência de serviços de pagamentos associados à sua conta de depósitos à ordem, para um outro banco, de forma rápida e simples.

Este serviço é de âmbito nacional e está vocacionada para contas de depósitos à ordem detidas por particulares e micro empresas.

O processo de mudança permitirá transferir a prestação de serviços de pagamento para um banco à sua escolha diferente do banco que vinha prestando esses serviços, podendo a mesma envolver:

- A abertura de uma conta no Banco de Destino, no caso de o cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse banco;
- O auxílio à transferência das cobranças por débito direto e das ordens de transferência permanentes do Banco de Origem para o Banco de Destino.

Pedido de Adesão:

Caso pretenda aderir ao serviço de mudança de conta deverá solicitar, por escrito, junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a informação necessária para a realização do serviço de mudança de conta (Banco Destino / Recetor).

Nesse pedido, autoriza, de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta (transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto) e pode especificar a data a partir da qual as ordens de transferência permanentes e os débitos diretos devem passar a ser executados a partir da conta aberta junto do Banco Destino / Recetor.

Caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita por todos, sendo disponibilizada cópia desta autorização a todos os titulares da conta.

O formulário para solicitar a mudança de conta para a CEMAH encontra-se disponível em www.cemah.pt ou em qualquer balcão do Banco, onde deverá ser entregue devidamente preenchido.

Passos para adesão

1º passo: Pedido do Banco Destino / Recetor ao Banco Origem / Transmissente

No prazo de dois dias úteis a contar da data de receção do pedido ou autorização do cliente, o Banco Destino / Recetor deve solicitar ao Banco Origem / Transmissente que realize as seguintes tarefas, se previstas na autorização:

- a) Transmita ao Banco Destino / Recetor e ao cliente, se este o solicitar expressamente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente, as ordens de transferência a crédito permanentes e as autorizações de débito direto relativas aos débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do cliente nos últimos 13 meses;
- b) Deixe de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- c) Cancele as ordens de transferência permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- d) Transfira o saldo positivo remanescente para a conta detida no Banco Destino / Recetor na data indicada pelo cliente;
- e) Encerre a conta detida junto do Banco Origem / Transmissente na data indicada, desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo cliente.

2º passo: Deveres do Banco Origem / Transmissente

O Banco Origem / Transmissente, aquando da receção de um pedido do Banco Destino / Recetor, deve realizar as tarefas seguintes, se previstas na autorização prestada pelo cliente no prazo máximo de cinco dias úteis:

- a) Enviar ao Banco Destino / Recetor e ao cliente, se este o tiver solicitado expressamente, as informações referidas na alínea a) da fase 1;
- b) Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta a partir da data indicada na autorização;
- c) Cancelar as ordens de transferência a crédito permanentes com efeitos a partir da data indicada na autorização;
- d) Transferir o saldo positivo restante da conta para a conta detida no Banco Destino / Recetor na data indicada pelo cliente na autorização, ou no sexto dia útil subsequente à data de receção, por esse prestador de serviços de pagamento, dos documentos remetidos pelo Banco Origem / Transmissente, desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo cliente, e caso este não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nas alíneas a), b) e c) tenham sido concluídas.
- e) Encerrar a conta aberta junto do Banco Origem / Transmissente, caso o Cliente assim o pretenda.

3º passo: Banco Destino / Recetor

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

- a) Introduce as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente e executa-as com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Realiza os preparativos necessários para aceitar as autorizações de débitos diretos e aceita-os a partir da data especificada na autorização;
- c) Sempre que aplicável, informa o cliente dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;
- d) Comunica, aos Ordenantes identificados na autorização que efetuem as transferências recorrentes de que o cliente é beneficiário, para a conta de pagamento do cliente a junto do Banco Destino / Recetor e transmite aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito. O Cliente pode optar por prestar estas informações, caso em que o Banco Destino / Recetor lhe facultará uma carta modelo para o efeito, onde deverão constar os dados da conta, assim como a data indicada no formulário de autorização;
- e) Comunica, às Entidades Credoras identificadas nas autorizações de débito que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta de pagamento do cliente junto do Banco Destino / Recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados nessa conta, e transmite aos credores uma cópia da autorização do cliente. O Cliente pode optar por prestar estas informações, caso em que o Banco Destino / Recetor lhe facultará uma carta modelo para o efeito, onde deverão constar os dados da conta, assim como a data indicada no formulário de autorização.

Encerramento da conta no Banco Origem / Transmissente

Caso o Cliente solicite no formulário de autorização, o Banco Origem / Transmissente encerra a conta de pagamento na data aí indicada, caso o Cliente não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nas alíneas a) a d) da 2ª Etapa tenham sido concluídas. Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo cliente, o Banco Origem / Transmissente informa o cliente desse facto e respetivas consequências.

Comissões associadas ao Serviço de Mudança de Conta

A CEMAH, enquanto Banco Destino / Recetor ou Banco Origem / Transmissente, não cobra nenhuma comissão pela prestação de informação associada a este serviço nem pelo encerramento da conta de pagamento, caso o Cliente o solicite.

Poderão, no entanto, existir comissões relacionadas com a transferência de saldo enquanto prestador de serviços de pagamento transmissente, nos termos do respetivo preçário. A CEMAH, enquanto Banco Origem / Transmissente, poderá cobrar uma comissão pela transferência do saldo (conforme Preçário devidamente publicado em todos os seus balcões e em www.cemah.pt).

Resolução Alternativa de Litígios

Sem prejuízo do acesso, pelo cliente, aos meios judiciais competentes, a CEMAH 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.