

O que é o serviço de mudança de conta?

O Serviço de Mudança de Conta entre Prestadores de Serviços de Pagamento é um serviço que permite facilitar a transferência de serviços de pagamentos associados à sua conta de depósitos à ordem, para um outro banco com sede ou sucursal em Portugal. É um serviço de âmbito nacional e está direcionado para contas de depósitos à ordem na mesma moeda detidas por particulares e microempresas.

O processo de mudança permite 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;
- A transferência do saldo da conta origem para a nova conta, se o cliente solicitar;
- O encerramento da conta de origem, se o cliente solicitar.

Como posso ativar o serviço?

A adesão ao serviço de mudança de conta deverá ser solicitada, por escrito em formulário próprio, 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).

O pedido de adesão deverá ser subscrito por todos os titulares da conta, sendo disponibilizada cópia desta autorização a todos os subscritores.

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 poderá ser entregue devidamente preenchido.

A mudança de conta é imediata?

A mudança de conta de pagamento não é instantânea. Existem prazos mínimos obrigatórios para cumprir no processo de mudança de conta, que poderá levar até 13 dias úteis, a saber:

- Após o pedido de adesão ser apresentado, o Banco Destino / Recetor dispõe de dois dias úteis para solicitar ao Banco Origem / Transmissor a realização das tarefas identificadas na autorização;
- O Banco Origem / Transmissor, aquando da receção de um pedido do Banco Destino / Recetor, tem um prazo de cinco dias úteis para realizar as tarefas a seu cargo;
- Por último, o Banco Destino / Recetor dispõe de mais cinco dias úteis para realizar as tarefas subsequentes relacionadas com a mudança.

Uma vez que a mudança não é imediata e até à respetiva conclusão do processo de mudança de conta, poderão ser feitos pagamentos através da sua conta de origem (por exemplo, débitos diretos), pelo que deve ter saldo disponível suficiente na conta de origem para que esses pagamentos possam ser realizados.

Se utilizar o serviço de mudança de conta, a minha conta de origem é encerrada?

Caso solicite expressamente essa intenção no formulário de autorização, o Banco Origem / Transmitedor encerra a conta de pagamento, gratuitamente, na data indicada no formulário ou, no limite, no prazo de um mês, caso não haja obrigações pendentes nessa conta e desde que o referido Banco Origem / Transmitedor tenha concluído as suas tarefas no processo de mudança de conta.

Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada, o Banco Origem / Transmitedor informa-o desse facto e as respetivas consequências.

O processo de mudança de conta tem algum custo associado?

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

A CEMAH, enquanto Banco Origem / Transmitedor, poderá cobrar uma comissão pela transferência do saldo (conforme Preçário devidamente publicado em todos os seus balcões e em www.cemah.pt).

Onde posso obter mais informações?

Poderá obter mais informações sobre o serviço de Mudança de Conta num dos nossos balcões, em www.cemah.pt, ou no Portal do Cliente Bancário (<https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/mudanca-de-conta>).

A quem posso recorrer para resolver litígios resultantes deste serviço?

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.