

# Mudar de Conta Bancária

## Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários

### I. ÂMBITO DA MODALIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

A mobilidade de serviços bancários é de âmbito nacional e está vocacionada para contas de depósitos à ordem detidas por particulares e microempresas.

Através da mobilidade dos serviços bancários, o Cliente poderá transferir a prestação de serviços de pagamento para um Banco à sua escolha, o Prestador de Serviços de Pagamento - Recetor (adiante designado “Banco - Recetor”), distinto do Banco que vinha prestando esses serviços, o Prestador de Serviços de Pagamento Transmissor (adiante designado “Banco Transmissor”).

A mobilidade de serviços bancários poderá envolver:

- A abertura de uma conta no Banco Recetor, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse Banco;
- O auxílio e a execução dos pedidos para a transferência de ordens de transferência permanente e transferências a crédito do Banco Transmissor para o Banco Recetor.

Os Bancos 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 Recetor como único ponto de contacto para a transferência de serviços de pagamento, que estabelecerá os contactos necessários com o Banco Transmissor.

### II. O Papel do Banco Recetor

Contactado para o efeito pelo Cliente, o Banco Recetor procurará esclarecer o exato alcance da intenção do Cliente, nomeadamente se pretende abrir uma nova conta, quais os serviços de pagamento que pretende transferir e se quer ou não encerrar a conta no Banco Transmissor. O Cliente deverá ainda indicar a data pretendida para efetivação da transferência dos serviços, data até à qual os mesmos continuarão a ser executados pelo Banco Transmissor. O prazo mínimo para a efetivação da transferência de serviços nunca poderá ser inferior a 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Recetor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmissor. O Banco Recetor só poderá efetivar a transferência de serviços se as informações fornecidas pelo Banco Transmissor ou pelo Cliente lhe permitirem fazê-lo.

Depois de receber do Cliente, devidamente preenchido e assinado, o formulário de mobilidade de serviços bancários (cf. Modelo Formulário constante do Anexo 1), o Banco Carregosa, enquanto Banco Recetor, no prazo de 2 dias úteis:

- Contactará o Banco Transmissor para que este lhe remeta, por correio eletrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes, caso existam, e informação sobre as

transferências a crédito recorrentes que tenham sido executados na antiga conta nos últimos 13 meses, disponibilizando este uma cópia da lista ao Cliente se este o tiver solicitado expressamente;

- Requererá ao Banco Transmitedor o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à conta e que deixe de aceitar transferências a crédito de acordo com a data indicada pelo Cliente, data que deverá coincidir com a ativação desses serviços na conta aberta junto do Banco Carregosa;
- Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedor, o Banco Carregosa prestar-lhe-á assistência, nomeadamente, pela disponibilização de uma minuta de carta pela qual solicite o encerramento da conta e a transferência do saldo disponível da conta aberta junto do banco Transmitedor para a nova conta (conforme modelo que consta no Anexo 2). O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do PSP Transmitedor devendo, designadamente, devolver ao Banco Transmitedor 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.

Após receber do Banco Transmitedor a informação solicitada, o Banco Carregosa, no prazo de 5 dias úteis:

- Ativará as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo Cliente;
- Comunicará aos ordenantes identificados na autorização, que efetuem transferências a crédito recorrentes, o número de identificação da nova conta (IBAN) e transmitirá às entidades uma cópia da autorização do Cliente para o efeito (conforme modelo constante do Anexo 3);
- No caso de o Cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes a informação referida na alínea anterior, o Banco Carregosa facultará as cartas com dados da Conta de Pagamento assim como a data de início indicada na autorização;
- Informará o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

### **III. O Papel do Banco Transmitedor**

O Banco Transmitedor deverá, na sequência do pedido do Banco Recetor:

- Fornecer ao Banco Recetor, por correio eletrónico, e no prazo de 5 dias úteis, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes, caso existam, associadas à conta e a informação sobre as transferências a crédito recorrentes que tenham sido executadas na conta nos últimos 13 meses (conforme modelo que consta no Anexo 4);
- Cancelar as ordens de transferência permanentes e deixará de aceitar transferências a crédito na conta de pagamento, a partir da data indicada pelo Cliente e transmitida pelo Banco Transmitedor;
- No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedor, este deverá dar execução a esse pedido do Cliente, salvo se existirem impedimentos contratualmente previstos, nomeadamente, pela existência de saldos negativos, ou outros serviços associados à conta, bem como pelo facto de não terem sido devolvidos os meios de pagamento respeitantes à antiga conta, designadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado. No caso de existirem tais impedimentos, o Banco Transmitedor 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;
- Em simultâneo com o encerramento da conta, transferir o saldo positivo existente nessa data para a conta aberta junto do Banco Recetor.

### **IV. Custos e prazos da mobilidade de serviços**

O Banco Carregosa, na qualidade de Banco Recetor ou Banco Transmitedor, consoante aplicável, não cobrará comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a serem transferidos ou pelo

encerramento da conta. Poderá, no entanto, nos termos do respetivo preçário, haver lugar à cobrança pelo Banco de comissões por serviços relacionados com a transferência.

A transferência dos serviços de pagamento não é instantânea, carecendo de algum tempo para se tornar efetiva, nomeadamente, 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 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Recetor recebe os documentos remetidos pelo Banco Transmitedente, desde que as informações fornecidas pelo Banco Transmitedente ou consumidor lhe permitam fazê-lo. 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 conta aberta junto do Banco Transmitedente, deverá assegurar-se de que:

- 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.
- 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 (p. ex. salários ou pensões) tenham sido transferidos para a conta aberta junto do Banco Recetor;
- Nessa data, todas as cobranças por débito direto tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Recetor.

## **V. Resolução Alternativa de Litígios**

Por forma a assegurar a resolução extrajudicial de litígios de consumo relacionados com a mobilidade de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Banco Carregosa assegura ao Cliente o recurso às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)); e
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)).

Em caso de litígios de consumo relacionados com a mobilidade de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, emergentes de contractos celebrados online, o Cliente poderá recorrer às entidades supra identificadas através do sistema de resolução de litígios online, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma RLL). Para mais informações deverá ser consultada a Plataforma RLL e, caso se pretenda aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo através do site <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço eletrónico do Banco Carregosa: [ocorrencias@bancocarregosa.com](mailto:ocorrencias@bancocarregosa.com).

Em alternativa, caso o litígio de consumo relacionado com a mobilidade seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada do tribunal judicial de primeira instância, o Cliente poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ([www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá do acordo do Banco. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal\\_pt](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal_pt).