

Serviço de Mudança de Conta



Âmbito do serviço de Mudança de Conta

O serviço de Mudança de Conta é de âmbito nacional e está exclusivamente vocacionado para contas de depósitos à ordem detidas por particulares ou microempresas.

Através deste serviço, o cliente poderá transferir a sua conta de depósitos à ordem e os serviços a ela associados do seu banco (aqui designado de "Banco de Origem") para outro banco à sua escolha (aqui designado de "Banco de Destino"), desde que as contas sejam na mesma moeda.

O serviço de Mudança de Conta 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)** A mudança dos seguintes serviços de pagamento do Banco de Origem para o Banco de Destino:
 - Transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário;
 - Ordens de transferência permanentes e;
 - Autorizações de débito direto;
- c)** A transferência de saldo remanescente da conta de origem para a nova conta;
- d)** O encerramento da conta de origem.

O Banco de Destino e o Banco de Origem deverão colaborar com o cliente em todos os procedimentos necessários para a mudança da conta de depósitos à ordem e dos serviços de pagamento associados. Neste sentido, os clientes poderão articular a transferência com o Banco de Destino, que estabelecerá os contactos necessários com o Banco de Origem.

O pedido de Mudança de Conta deverá ser autorizado por todos os titulares da conta de origem.

O papel do Banco de Destino

Contactado para o efeito pelo cliente, o Banco de Destino procurará esclarecer a 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 do serviço de Mudança de Conta¹.

Depois de receber do cliente, devidamente preenchido e assinado, o formulário do serviço de Mudança de Conta, o Banco de Destino deverá:

- a)** Contactar o Banco de Origem para que este lhe remeta uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas associadas à antiga conta, caso existam, que deverá ser enviada diretamente para o Banco de Destino, disponibilizando este uma cópia da lista ao cliente, no caso deste o ter solicitado;
- 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)** 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, nomeadamente disponibilizando uma [minuta](#) 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](#) 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)** Se o cliente pretender encerrar a sua conta no Banco de Origem, o Banco de Destino deverá disponibilizar-lhe uma [minuta](#) através da qual solicite o encerramento da conta e a transferência do saldo disponível da antiga conta para a nova conta.
- g)** Informar o cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento.

¹ Se for indicada uma data inferior, deve ser considerado o 13º dia útil após o pedido para a execução das operações na nova conta.



O papel do Banco de Origem

Por sua vez, o Banco de Origem deverá, na sequência do pedido do Banco de Destino:

- a)** Fornecer ao Banco de Destino uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas, caso existam, associadas à antiga conta;
- b)** Cancelar as ordens de transferência permanentes existentes, a partir da 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 executar o pedido do cliente, salvo se existirem impedimentos contratualmente previstos, nomeadamente, pela existência de saldos negativos, ou outros serviços associados à antiga conta. 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 do serviço de Mudança de Conta

Nem o Banco de Destino nem o Banco de Origem cobram qualquer comissão 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 de saldo.

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 do serviço de Mudança de Conta.

Já no que respeita aos pagamentos por débito direto, a sua efetivação na data indicada pelo cliente ficará dependente da execução atempada, pelas entidades credoras, da alteração dos elementos identificativos da conta solicitada pelo cliente.



FAQ do serviço de Mudança de Conta

Como posso ativar o serviço?

O pedido de ativação do serviço de Mudança de Conta deve ser solicitado por todos os titulares da conta de origem, por escrito (em [formulário](#) próprio), junto do banco para o qual pretende que seja transferida a sua conta.

Posso ativar o serviço de Mudança de Conta para contas em bancos estrangeiros?

O serviço de Mudança de Conta está disponível apenas entre bancos portugueses. No entanto, caso pretenda mudar a sua conta em Portugal para um banco estrangeiro, sediado noutro Estado-Membro da UE, poderá solicitar apoio ao banco em Portugal para identificação de ordens de transferências e autorizações de débito diretos ativas, transferência de saldo remanescente e encerramento de conta.

O serviço de Mudança de Conta implica a abertura de uma nova conta depósito à ordem?

O serviço de Mudança de Conta apenas implicará a abertura de uma nova conta de depósito à ordem, caso não tenha uma conta aberta junto do Banco de Destino.

Quais os tipos de contas que podem beneficiar do serviço de Mudança de Conta?

Os clientes bancários consumidores e as microempresas podem mudar a sua conta de um prestador de serviços de pagamento (Banco de Origem) para outro prestador de serviços de pagamento (Banco de Destino) com sede ou sucursal em Portugal, desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

Qual a duração aproximada do processo do serviço de Mudança de Conta?

A mudança de conta de pagamento não é instantânea. Os prestadores de origem e de destino dispõem de prazos para a realização das tarefas associadas à de mudança de conta. Até à conclusão do processo de mudança de conta, podem ser feitos pagamentos através da conta de origem (por exemplo, débitos diretos). O cliente deve, por isso, ter saldo disponível suficiente na conta de origem para que esses pagamentos possam ser realizados.

O processo de Mudança de Conta tem algum custo associado?

A Caixa, na qualidade de Banco de Destino, não cobra nenhuma comissão na adesão a este serviço. Na qualidade de banco transmitente, poderá aplicar comissões associadas à transferência do saldo, nos termos previstos no preçário em vigor.



Onde posso obter mais informações?

Pode obter mais informações sobre o serviço de Mudança de Conta nas nossas [agências](#), em <https://www.cgd.pt/Particulares/Contas/Pages/Servico-Mudanca-de-Conta.aspx>, através da Linha de Apoio ao Cliente 217 900 790 (chamada para a rede fixa nacional, 24 horas por dia, todos os dias do ano) ou no Portal do Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/mudanca-de-conta>).

A quem posso recorrer para resolver litígios resultantes deste serviço?

Sem prejuízo do direito de acesso aos tribunais judiciais, poderá recorrer aos diversos meios de resolução alternativa de eventuais litígios decorrentes do serviço de Mudança de Conta:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL):
www.centroarbitragemlisboa.pt

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP): www.cicap.pt

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC):
www.arbitragemdeconsumo.org