

## O que é o Serviço de Mudança de Conta?

Os Clientes bancários, consumidores e microempresas\*, podem mudar a sua conta de pagamento de um prestador de serviços de pagamento para outro, desde que ambos os prestadores tenham sede ou sucursal em Portugal e as contas sejam denominadas na mesma moeda. A mudança de conta deve ser solicitada, por escrito, ao prestador de serviços de pagamento para o qual pretende mudar a sua conta (Prestador de Serviços de Pagamento Receptor). Caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita e assinada por todos, sendo disponibilizada cópia desta autorização a todos os titulares da conta. Nesse pedido escrito é autorizada, de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas que devem ser abrangidas pelo Serviço de Mudança de Conta: (i) transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, ordens de transferência permanentes e autorizações de débito directo a incluir; (ii) transferência do saldo remanescente da conta de origem (conta aberta junto do Prestador de Serviços de Pagamento Transmitente) para a nova conta (conta a abrir junto do Prestador de Serviços de Pagamento Receptor); (iii) encerramento da conta de origem.

\*Uma microempresa é uma empresa que emprega menos de 10 trabalhadores e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros.

## Quais as Vantagens deste serviço?

- Apoio - O Crédito Agrícola irá explicar-lhe todos os passos do processo.
- Sem Comissões - A adesão ao Serviço de Mudança de Conta não tem qualquer comissão pela prestação de informação, apoio na mudança de Banco, e encerramento da antiga conta.

## Qual o Passo a Passo do Processo de Mudança de Conta? Pedido do serviço, pelo Cliente, ao Prestador de Serviços de Pagamento Receptor

O processo é iniciado com o pedido do(s) Cliente(s), junto do Prestador de Serviços de Pagamento Receptor (Prestador Receptor) através de formulário próprio assinado por todos os titulares caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, o(s) Cliente(s) deve(m) autorizar, por escrito e de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas a cargo do Prestador de Serviços de Pagamento Transmitente (Prestador Transmitente) e do Prestador Receptor, indicando se pretende(m) optar por prestar pessoalmente, aos ordenantes das transferências a crédito recorrentes e/ou aos beneficiários dos débitos directos, os dados da nova conta.

A autorização do Cliente(s) é dada através de formulário próprio assinado por todos os titulares caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, no qual o(s) Cliente(s) requer(em) e autoriza(m) os Prestadores, Receptor e Transmitente, a realizar as tarefas que pretende(m) que sejam abrangidas pelo serviço de mudança de conta, identificando, de forma individualizada:

- I. uma lista com as transferências a crédito recorrentes de que é(são) beneficiário(s), as ordens permanentes e as autorizações de débito directo que devem ser abrangidas pelo serviço;
- II. caso pretenda(m), a transferência do saldo remanescente da conta de origem para a nova conta;
- III. caso pretenda(m), o encerramento da conta de origem.

O(s) Cliente(s) também pode(m), querendo, especificar na autorização:

- A data a partir da qual pretende(m) que as ordens permanentes e os débitos directos passem a ser executados a partir da nova conta (domiciliada junto do Prestador Receptor);
- A data da transferência do saldo remanescente da conta de origem (domiciliada no Prestador Transmitente) para a nova conta, se essa tarefa for incluída no âmbito da prestação do serviço de mudança de conta;
- A data a partir da qual pretende(m) que a conta de origem seja encerrada, se essa tarefa for incluída no âmbito da prestação do serviço de mudança de conta.

A transferência do saldo remanescente da conta de origem para a nova conta, o encerramento da conta de origem e a execução dos serviços a partir da nova conta ocorrem:

- Na **data indicada pelo(s) Cliente(s) na autorização**, se essa data corresponder, no mínimo, a seis dias úteis após a data em que o Prestador Receptor recebe os documentos do Prestador Transmitente;
- No **sexto dia útil subsequente à data de recepção, pelo Prestador Receptor, dos documentos remetidos pelo Prestador Transmitente, se o Cliente não indicar uma data, ou se essa data for inferior a seis dias úteis** após a data em que o Prestador Receptor recebeu os documentos remetidos pelo Prestador Transmitente.

Caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita e assinada por todos os titulares.

## 1º Passo - Pedido do Prestador de Serviços de Pagamento Receptor ao Prestador de Serviços de Pagamento Transmitente

O **Prestador Receptor** inicia o processo de mudança de conta no prazo de 2 dias úteis após recepção do pedido de prestação do serviço, solicitando ao Prestador Transmitente que realize as seguintes tarefas (caso estas estejam previstas na autorização assinada pelo(s) Cliente(s)):

- a) Transmite ao Prestador Receptor e ao(s) Cliente(s), se este(s) o tiver(em) solicitado, uma lista das ordens permanentes existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito directo objecto da mudança;
- b) Transmite ao Prestador Receptor e ao(s) Cliente(s), se este(s) o tiver(em) solicitado, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do(s) Cliente(s) e os débitos directos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta de pagamento do(s) Cliente(s) nos últimos 13 meses.
- c) Deixe de aceitar débitos directos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem);
- d) Cancele as ordens de transferência permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem);
- e) Transfira o saldo positivo remanescente para a conta detida no prestador de serviços de pagamento receptor na data indicada pelo Cliente (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem);
- f) Encerre a conta de origem na data indicada, desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo Cliente (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem).

## 2º Passo - Tarefas do Prestador de Serviços de Pagamento Transmitente em resposta ao pedido do Prestador de Serviços de Pagamento Receptor

Após a recepção do pedido de mudança de conta enviado pelo Prestador Receptor, o **Prestador Transmitente** deve realizar as seguintes tarefas (se previstas e em conformidade com o estabelecido no pedido e autorização prestada e assinada pelo Cliente):

**1. No prazo de 5 dias úteis:**

- I. Fornecer ao Prestador Receptor e ao(s) Cliente(s), se este(s) o tiver(em) solicitado, uma lista das ordens permanentes existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito directo objecto da mudança;
- II. Fornecer ao Prestador Receptor e ao(s) Cliente(s), se este(s) o tiver(em) solicitado, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do(s) Cliente(s) e os débitos directos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta nos últimos 13 meses.

**2. A partir da data indicada pelo cliente na autorização (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem):**

- I. Deixar de aceitar débitos directos e transferências a crédito na conta de origem;
- II. Cancelar as ordens de transferência a crédito permanentes;
- III. Transferir o saldo positivo remanescente da conta de origem para a nova conta, 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), c) e d) supra no 1º Passo tenham sido concluídas;
- IV. Encerrar a conta, 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), c) e d) supra no 1º Passo tenham sido concluídas.

Caso existam obrigações pendentes que impeçam o encerramento da conta ou outras relações jurídicas que possam ser afectadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo(s) Cliente(s), o Prestador Transmitente informa o(s) Cliente(s) desse facto e respectivas consequências.

Caso a conta de origem tenha associado instrumentos de pagamento, o Prestador Transmitente apenas pode bloquear esses instrumentos a partir da data especificada na autorização do(s) Cliente(s).

**3º Passo - Tarefas do Prestador Receptor após a receção das informações do Prestador Transmitente**

Após a recepção das informações do Prestador Transmitente, o **Prestador Receptor** tem 5 dias úteis para realizar, nos termos da autorização e na medida em que as informações

fornecidas pelo Prestador Transmitente ou pelo(s) Cliente(s) lhe permitam fazê-lo, as seguintes tarefas:

- a) Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo(s) Cliente(s) e executá-las a partir da data especificada na autorização;
- b) Realizar as diligências necessárias para aceitar os débitos directos, com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- c) Informar o(s) Cliente(s) sobre os 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;
- d) Comunicar aos Ordenantes identificados na autorização que efectuem transferências a crédito recorrentes para a conta do(s) Cliente(s), os dados da nova conta e transmitir aos ordenantes a autorização do(s) Cliente(s) para o efeito;
- e) Comunicar aos Beneficiários identificados na autorização, que utilizem débitos directos para cobrar fundos da conta do(s) Cliente(s), os dados da nova conta, bem como a data a partir da qual os débitos directos são cobrados nessa conta, fornecendo aos beneficiários uma cópia da autorização do(s) Cliente(s).

**Notas:**

- **Se o Prestador Receptor não dispuser das informações necessárias para realizar as comunicações aos Ordenantes das transferências a crédito ou aos Beneficiários dos débitos directos deve solicitar a informação em falta ao(s) Cliente(s) ou ao Prestador Transmitente.**
- **Caso o(s) Cliente(s) não especifique(m) uma data na autorização, ou preencha(m) uma data anterior aos 6 dias úteis, deve considerar-se que as ordens permanentes e os débitos directos serão executados pelo Prestador Receptor, no 6º dia útil subsequente à data da recepção dos documentos remetidos pelo Prestador Transmitente.**
- **Se o Cliente optar por prestar pessoalmente, aos ordenantes ou aos beneficiários, as informações sobre esta mudança, o Prestador Receptor deve facultar ao mesmo, as minutas de cartas abaixo com os dados da conta nova e a data de início indicada na autorização, até 5 dias após a recepção da informação disponibilizada pelo Prestador Transmitente.**
- **A data da duração do processo de mudança de conta, não pode ser inferior a 13 dias úteis contados a partir da data de assinatura do formulário preenchido e assinado pelos respectivos titulares da conta.** Caso não seja indicada uma data

ou a data indicada seja inferior a 13 dias úteis, será considerado o 13.º dia útil a contar da data de assinatura do respectivo formulário.

### **Quanto custa o Serviço de Mudança de Conta?**

A adesão ao Serviço de Mudança de Conta não tem qualquer comissão pela prestação de informação, apoio na mudança de Banco, e encerramento da antiga conta.

O Prestador Transmitente e o Prestador Receptor podem cobrar comissões por outras tarefas associadas ao serviço de mudança de conta, que sejam razoáveis e em linha com os custos reais suportados pelo prestador de serviços de pagamento. Assim, a transferência de saldos para outra instituição poderá ser sujeita a comissões/despesas de acordo com o preçoário em vigor no Crédito Agrícola.

### **Documentação Útil:**

- Formulário de Adesão ao Serviço de Mudança de Conta;
- Modelo de carta para o consumidor comunicar às entidades credoras a alteração dos elementos identificativos da sua conta bancária de pagamento a que estão associados os serviços de cobrança por débito directo;
- Modelo de carta para o consumidor comunicar aos ordenantes de ordens de transferência permanente recorrentes a alteração dos elementos identificativos da sua conta bancária de pagamento.