

Guia

Serviço de Mudança de Conta

O que é o Serviço de Mudança de Conta?

O Serviço de Mudança de Conta permite transferir a sua conta de depósitos à ordem e os serviços associados do Banco de Origem para outra instituição à sua escolha, desde que ambos os Bancos tenham sede ou sucursal em Portugal e as contas sejam denominadas na mesma moeda.

Operações abrangidas

O Cliente pode escolher, de forma individualizada, as operações a incluir na mudança:

- **Abertura de uma nova conta junto do Banco de Destino**, no caso de não ter ainda uma conta aberta.
- **Transferências a crédito recorrentes**: transferências regulares em que o Cliente é beneficiário, indicando se deseja alterá-las para a nova conta e a data a partir da qual passam a ser executadas nessa conta.
- **Ordens permanentes**: ordens de transferência permanentes, também chamadas ordens de transferência a crédito permanentes, indicando a data para a sua ativação na nova conta.
- **Autorizações de débito direto**: autorizações concedidas a credores para debitar a conta; o Cliente pode indicar quais devem ser transferidas e a partir de que data.
- **Transferência do saldo remanescente da conta de origem**: se o Cliente pretender, pode autorizar a transferência do saldo positivo da conta origem para a nova conta e definir a data para essa operação.
- **Encerramento da conta de origem**: o Cliente pode solicitar que a conta de origem seja encerrada na data indicada, caso não existam obrigações pendentes.

Como aderir

O pedido é solicitado pelo(s) titular(es) da conta, por escrito, no Formulário de Serviço de Mudança de conta junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a conta (Banco de Destino).

Nesse pedido, o Cliente autoriza, por escrito e, se possível, de forma individualizada, os serviços que pretende que sejam abrangidos pelo Serviço de Mudança de Conta. Caso a conta tenha mais do que um titular, a autorização

deverá ser subscrita por todos, sendo disponibilizada uma cópia do pedido a todos os titulares da conta.

O formulário para solicitar a mudança de conta para o Banco CTT encontra-se disponível de forma destacada e gratuita em <https://www.bancoctt.pt/o-seu-dia-a-dia/contas/servico-mudanca-conta> e em qualquer balcão do Banco CTT, onde deverá ser entregue devidamente preenchido.

As tarefas subsequentes ficam a cargo do Banco de Origem e do Banco de Destino.

Etapas do processo

O processo de mudança de conta divide-se em três momentos principais, que decorrem após a entrega do formulário:

1.º Etapa – Solicitação do Banco de Destino

No prazo máximo de **dois dias úteis** a contar da receção da autorização do Cliente, o Banco de Destino solicita ao Banco de Origem que forneça ao Banco de Destino e ao Cliente (se este o tiver solicitado) as listas das ordens de transferência permanentes existentes, das transferências a crédito recorrentes a favor do Cliente e das autorizações de débito direto, bem como que realize as demais tarefas autorizadas. O pedido inclui também instruções sobre a data a partir da qual as ordens de transferência permanentes e os débitos diretos devem ser transferidos para a nova conta.

2.º Etapa – Deveres do Banco de Origem

Recebido o pedido de mudança de conta, o Banco de Origem dispõe de **cinco dias úteis** para:

- Enviar ao Banco de Destino (e ao Cliente, se solicitado) a lista das ordens de transferência permanentes, das transferências a crédito recorrentes e dos débitos diretos executados nos últimos 13 meses.

A partir da data indicada pelo Cliente na autorização (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o Banco de Destino recebe os documentos do Banco de Origem), o Banco de Origem deve:

- Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de origem a partir da data indicada, salvo se dispuser de sistema de redireccionamento automático.
- Cancelar as ordens de transferência permanentes a partir da data indicada.
- Transferir o saldo positivo remanescente para a nova conta na data indicada pelo Cliente, no formulário.

- Encerrar a conta de origem (caso tenha sido solicitado pelo Cliente).

Caso existam cartões ou cheques associados à conta, estes só podem ser cancelados na data especificada na autorização do Cliente.

O Banco de Origem não pode recusar o pedido com base na existência de obrigações pendentes, mas deve informar o Cliente se estas impedirem o encerramento da conta.

3.º Etapa – Implementação pelo Banco de Destino

Depois de receber as informações do Banco de Origem, o Banco de Destino tem **cinco dias úteis** para executar as seguintes tarefas:

- Introduzir as ordens de transferência permanentes indicadas no pedido e executá-las na data especificada.
- Desencadear as diligências necessárias à aceitação dos débitos diretos e assegurar que são cobrados a partir da data indicada.
- Comunicar aos ordenantes (entidades que enviam transferências a crédito recorrentes) os dados da nova conta e transmitir-lhes a autorização do Cliente.
- Comunicar aos beneficiários (credores) dos débitos diretos os dados da nova conta e a data a partir da qual os débitos diretos passam a ser cobrados.
- Caso o Cliente prefira notificar diretamente os ordenantes e credores, o Banco de Destino fornece-lhe cartas modelo com os dados da conta e a data de início.

Encerramento da conta de origem

Quando o Cliente opta por encerrar a conta de origem, o Banco de Origem deve fazê-lo gratuitamente na data indicada no pedido ou, no limite, no prazo de um mês, desde que o Cliente não tenha obrigações pendentes e que todas as tarefas do processo tenham sido concluídas.

Se existirem obrigações ou outras relações jurídicas que impeçam o encerramento na data desejada, o Banco de Origem informa o Cliente, em suporte duradouro, sobre os motivos subjacentes ao não encerramento.

Custos e comissões

O Serviço de Mudança de conta é um serviço gratuito, bem como toda a informação prestada.

Porém, de notar que o Banco de Origem poderá cobrar comissões que não são da responsabilidade do Banco CTT, enquanto Banco Destino da sua conta.

Prazos mínimos

A mudança de conta não é imediata. As datas indicadas pelo Cliente no pedido devem considerar, pelo menos, 13 dias úteis após a data em que o pedido é submetido. Caso seja indicada uma data inferior, considera-se o 13.º dia útil como a data para o início da execução das operações. Até à conclusão do processo, os débitos diretos e outras operações continuarão a ser executados na conta de origem; por isso, o Cliente deve manter saldo suficiente nessa conta.

Caso o Cliente opte por ser o Banco CTT a proceder às diligências necessárias à aceitação dos débitos diretos ou à comunicação aos ordenantes identificados na autorização para a realização das transferências a crédito recorrentes para a nova conta, e não seja obtida resposta das referidas entidades, o Cliente será contactado no prazo de 10 dias úteis.

Resolução de litígios

Em caso de litígio relacionado com o Serviço de Mudança de Conta, sem prejuízo do direito de acesso aos tribunais judiciais, o Cliente pode recorrer a mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios.

A legislação aplicável ao serviço encontra-se estabelecida no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

Pode consultar mais informação sobre Resolução Alternativa de Litígios em <https://www.bancoctt.pt/home/resolucao-alternativa-de-litigios>.

Documentação útil

- Formulário do Serviço de Mudança de Conta;
- Minuta de carta para alterar débitos diretos;
- Minuta de carta para alterar ordens de transferência permanentes.

Q&A

1 - Onde posso obter mais informação sobre o serviço de mudança de conta?

Para mais informações sobre o serviço de mudança de conta aceder ao Portal do Cliente Bancário ([https:// clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/mudanca-de-conta](https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/mudanca-de-conta))

2- 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.

3 - Qual a duração aproximada do processo do serviço de mudança de conta?

A mudança de conta de pagamento não é instantânea. Os Bancos de Origem e de Destino dispõem de prazos para a realização das tarefas associadas à 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.

4 - O processo de mudança de conta tem algum custo associado?

O Banco de Origem e o Banco de Destino poderão cobrar comissões por algumas tarefas associadas ao serviço de mudança de conta. O Cliente deve ser informado desses custos antes de optar pela mudança.

5 - Posso pedir a mudança de conta para o estrangeiro?

O serviço de mudança de conta só é possível entre prestadores de serviços de pagamento situados em Portugal. Se o Cliente pretender transferir a conta para uma instituição situada noutro Estado-Membro da União Europeia, o Banco em Portugal disponibilizará apenas a lista das ordens de transferência permanentes, transferências a crédito e débitos diretos, transferirá o saldo positivo e encerrará a conta sem custos adicionais, desde que o pedido inclua todos os elementos necessários.