

## Âmbito

O serviço de mudança de conta permite aos clientes particulares transferir os serviços de pagamento associados a uma conta à ordem de um banco (Banco de Origem ou Transmissor) para outro banco (Banco de Destino ou Recetor).

O serviço de mudança deve ser solicitado pelo titular da conta, por escrito, junto do Banco Recetor para o qual pretende que seja transferida a informação necessária para a realização do serviço. Caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita por todos, sendo disponibilizada cópia desta autorização a todos os titulares da conta.

O referido pedido é realizado através de formulário próprio (Autorização) onde o cliente autoriza o Banco Recetor a executar as tarefas associadas ao serviço de mudança de conta e identifica os serviços de pagamento que pretende ver transferidos da conta do Banco Transmissor para a conta do Banco Recetor.

Assim, este serviço caracteriza-se pelo facto de o cliente apenas ter uma intervenção numa fase inicial, cabendo posteriormente ao Banco Recetor (com base nas autorizações dadas pelo cliente) executar junto do Banco Transmissor as tarefas subsequentes, de forma a assegurar o sucesso de mudança de conta e de acordo com o pretendido pelo cliente.

## 1.º Passo – Execução da Autorização

No prazo de dois dias úteis a contar da data de receção do pedido do cliente, o Banco Recetor solicita ao Banco Transmissor que realize as tarefas previstas na autorização e que podem consistir em:

- a) Transmitir ao Banco Recetor e ao cliente, se este o solicitar expressamente, as informações relativas às:
  - i) ordens de transferências a crédito recorrentes a favor do cliente;
  - ii) ordens de transferência a crédito permanentes; e
  - iii) autorizações de débito direto relativas aos débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do cliente nos últimos 13 meses;
- b) Deixar de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- c) Cancelar as ordens de transferência permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- d) Transferir o saldo positivo remanescente para a conta detida no Banco Recetor na data indicada pelo cliente;
- e) Encerrar a conta detida junto do Banco Transmissor na data indicada na autorização.

A execução destas tarefas depende da vontade do cliente e das autorizações que o mesmo tenha dado ao Banco Recetor na Autorização.

## 2.º Passo – Deveres do Banco Transmissor

Recebido o pedido do Banco Recetor, o Banco Transmissor, deve realizar as tarefas previstas na autorização do cliente. Em geral os deveres do Banco Transmissor consistem em:

- a) Enviar ao Banco Recetor no prazo de cinco dias úteis a contar da receção do pedido deste, as informações identificadas na al. a) do 1.º Passo;
- b) Caso não disponha de um sistema de redireccionamento automático das transferências a crédito a favor do cliente e dos débitos diretos para a conta bancária do cliente junto do Banco de Destino, deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta bancária a partir da data especificada na autorização;
- c) Cancelar as ordens de transferência a crédito permanentes com efeitos a partir da data indicada na autorização;
- d) Transferir o saldo positivo restante da conta para a conta detida no Banco Recetor, na data indicada pelo cliente na autorização.

Caso o cliente não identifique as datas para cancelamento das transferências, débitos diretos ou transferência do saldo, o Banco Transmissor deverá executar essas mesmas tarefas no sexto dia útil subsequente à data da receção da informação pelo Banco Recetor.

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

## 3.º Passo – Deveres do Banco Ordenante

O Banco Recetor, no prazo de cinco dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao Banco Transmissor, realiza com base nessas informações, as tarefas para as quais se encontra autorizado pelo cliente e quem podem consistir em:

- a) Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente e executá-las com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Realizar os preparativos necessários para aceitar as autorizações de débitos diretos e aceitá-los a partir da data especificada na autorização;
- c) Sempre que aplicável, informar o cliente dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do n.º 3 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;
- d) Comunicar, aos ordenantes identificados na autorização que utilizem transferências a crédito recorrentes para a conta bancária do cliente, os dados dessa conta junto do Banco Recetor e transmitir aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito;
- e) Comunicar, aos beneficiários identificados na autorização que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta bancária do cliente, os dados dessa conta junto do Banco Recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados através dessa conta, e transmitir aos beneficiários uma cópia da autorização do cliente.

Se o Banco Recetor não dispuser das informações necessárias para a realização das comunicações previstas nas alíneas d) e e), deverá solicitar a prestação das informações em falta ao cliente ou ao Banco Transmitedente.

No caso de o cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações indicadas nas alíneas d) e e), o Banco Recetor faculta ao cliente cartas modelo com os dados da conta bancária, assim como a data de início indicada na autorização.

### Comissões

Nem o Banco Recetor nem o Banco Transmitedente poderão cobrar comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento transferidos ou, no caso do Banco Transmitedente, pelo encerramento da conta.

### Resolução Alternativa de Litígios

Para litígios de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1.ª instância, relacionados com a prestação e utilização de serviços de pagamento, o Banco disponibiliza ao Cliente o acesso a pelo menos duas entidades autorizadas a realizar arbitragens, a indicar pelo Banco a todo o tempo, sendo na presente data os centros de arbitragem da Câmara do Comércio e Indústria Portuguesa (<http://www.centrodearbitragem.pt>) e da Universidade Católica Portuguesa (<http://www.fd.lisboa.ucp.pt>).

Informa-se ainda que, em caso de litígios de consumo relativamente a outros produtos ou serviços bancários, os Clientes que sejam Consumidores têm a faculdade de recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo inscritas na lista de entidades organizada pela Direção – Geral do Consumidor e disponível em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

### Informações Adicionais

O Banco Finantia, S.A., não presta serviços de Débitos Diretos, pelo que os mesmos não serão aceites pelo mesmo no âmbito de quaisquer transferências de serviços associados ao serviço de mudança de conta.

## Banco Finantia, S.A.

**Sede:** Rua General Firmino Miguel, 5 – 1.º andar, 1600-100 Lisboa

**Telefone:** (351) 21 720 20 00

**Fax:** (351) 21 720 10 68

**Site:** [www.finantia.com](http://www.finantia.com)

**E-mail:** [finantia@finantia.com](mailto:finantia@finantia.com)

**Capital Social:** € 150.000.000,00

**Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa** sob o n.º único de matrícula e identificação fiscal 501 897 020.

**Registado na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários** sob o n.º 109 ([www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt) - Avenida da Liberdade, n.º 252; 1056-801 Lisboa) e no Banco de Portugal sob o n.º 48 ([www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt) - Rua do Ouro, 27, 1100-150 Lisboa).