

Serviço de Mudança de Conta

Pedido de mudança de conta

A mudança de conta é possível ser efetuada entre contas de pagamento da mesma moeda e em contas junto de instituições com sede ou sucursal em Portugal.

A mudança de conta deve ser solicitada, por escrito, [através de um Formulário](#), ao prestador de serviços de pagamento para o qual pretende mudar a sua conta (isto é, o prestador de destino). Se a conta tiver mais do que um titular, a autorização tem de ser subscrita por todos os titulares. No pedido de mudança de conta, o cliente deverá autorizar e indicar a realização das tarefas que pretende que sejam abrangidas pelo serviço de mudança de conta, identificando, se possível de forma individualizada:

- As transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, as ordens permanentes e as autorizações de débito direto que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta e, se assim o entender, a data a partir da qual passam a ser executados a partir da nova conta;
- Caso o cliente pretenda prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários estas informações, deverá requerer ao Banco cartas modelo com os dados da conta e a data de início indicada na autorização
- Caso pretenda que o saldo remanescente da conta de origem seja transferido para a nova conta, a data em que essa transferência deve ocorrer;
- Caso pretenda que a conta de origem seja encerrada, a data em que esse encerramento deve ocorrer.

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

- Na **data indicada pelo cliente na autorização**, se essa data corresponder, no mínimo, a seis dias úteis após a data em que o prestador de destino recebe os documentos do prestador de origem;
- No **sexto dia útil subsequente à data de receção, pelo prestador de destino, dos documentos remetidos pelo prestador de origem, se o cliente bancário não indicar uma data, ou se essa data for inferior a seis dias úteis** após a data em que o prestador de destino recebeu os documentos remetidos pelo prestador de origem.

Processo de mudança de conta

O processo de mudança de conta é iniciado a pedido do cliente, através de autorização dirigida ao prestador de destino. Todas as tarefas subsequentes competem aos prestadores de serviços de pagamento intervenientes.

Tarefas iniciais do prestador de destino

O processo de mudança de conta é iniciado pelo prestador de destino que, no prazo de dois dias úteis após o pedido do cliente, solicita ao prestador de origem que:

- Forneça ao prestador de destino e ao cliente bancário, se este o tiver solicitado, informações sobre as ordens permanentes, as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e os débitos diretos;
- Realize as demais tarefas a cargo do prestador de origem, nos termos e na data indicados na autorização.

Tarefas do prestador de origem

Após a receção do pedido de mudança de conta dirigido pelo prestador de destino, o prestador de origem tem um prazo de cinco dias úteis para:

- Fornecer ao prestador de destino e ao cliente bancário, se este o tiver solicitado, uma lista das ordens permanentes existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito direto objeto da mudança;
- Fornecer ao prestador de destino e ao cliente bancário, se este o tiver solicitado, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e os débitos diretos recorrentes ordenados pelo credor que tenham sido executados na conta nos últimos 13 meses.

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), o prestador de origem deve:

- Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de origem, caso não disponha de um sistema de redireccionamento automático das transferências a crédito a favor do cliente bancário e dos débitos diretos para a nova conta;
- Cancelar as ordens permanentes;
- Transferir o saldo positivo restante da conta de origem para a nova conta;
- Encerrar a conta.

No Formulário terá ainda autorizações necessárias para o cliente dar ordem à instituição transmitente (Banco de origem), caso a conta origem tenha associado instrumentos de pagamento (como cartões de pagamento, cheques requisitados ou outros contratos de serviços bancários) de os encerrar. O prestador de origem apenas pode bloquear esses instrumentos a partir da data especificada na autorização do cliente bancário.

Tarefas subsequentes do prestador de destino

Quando recebe as informações do prestador de origem, o prestador de destino tem cinco dias úteis para:

- Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente bancário e executa-as com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- Desencadear as diligências necessárias à aceitação dos débitos diretos com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- Sempre que aplicável, informar o cliente bancário do conjunto de mecanismos que lhe permitem controlar as autorizações de débito direto concedidas;

- Comunicar, aos ordenantes identificados na autorização que efetuem transferências a crédito recorrentes para a conta do cliente bancário, os dados da nova conta e transmite aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito;
- Comunicar, aos beneficiários identificados na autorização que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta do cliente bancário, os dados da nova conta, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados dessa conta, e transmitir aos beneficiários uma cópia da autorização do cliente bancário;
- No caso de o cliente bancário optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas nos dois pontos anteriores, facultar ao cliente bancário cartas modelo com os dados da conta de pagamento, assim como a data de início indicada na autorização.

Encerramento da conta de origem

No processo de mudança de conta, o cliente bancário pode optar por encerrar a conta de origem. Para tal, o cliente bancário deve solicitar expressamente esse encerramento na autorização que fornecer ao prestador de destino.

A conta de origem deve ser encerrada, gratuitamente, pelo prestador de origem, na data que resultar da autorização concedida pelo cliente bancário, caso o cliente bancário não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que o referido prestador tenha concluído as suas tarefas no processo de mudança de conta.

Se existirem obrigações pendentes que impeçam o encerramento da conta ou outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento na data prevista, o prestador de origem deve informar imediatamente o cliente bancário desse facto e respetivas consequências.

Comissões associadas ao serviço de mudança de conta

Ambos os bancos (quer de origem, quer de destino) poderão cobrar comissões por algumas tarefas associadas ao serviço de mudança de conta. **No BBVA o serviço de mudança de conta não tem custos associados.**

Mudança de conta não é imediata

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 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.

Mudança de conta para o estrangeiro

O serviço de mudança de conta só é possível entre prestadores de serviços de pagamento situados em Portugal.

No entanto, se o cliente bancário pretender mudar a sua conta para um prestador de serviços de pagamento situado noutro Estado-Membro da União Europeia, pode solicitar assistência ao prestador de serviços de pagamento em Portugal junto do qual detém a conta.

Neste caso, após a receção do pedido do cliente, o prestador de origem:

- Fornece gratuitamente ao cliente bancário uma lista das ordens de transferências a crédito permanentes ativas e das autorizações de débito direto ordenadas pelo devedor, caso existam, bem como as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e sobre os débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do consumidor nos últimos 13 meses;
- Transfere o saldo positivo da conta de origem para a nova conta, desde que o pedido do cliente inclua todos os elementos necessários para a identificação do novo prestador de serviços de pagamento e da conta de pagamento do cliente;
- Encerra gratuitamente a conta na data especificada pelo cliente bancário (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador recebe a autorização do cliente, salvo acordo em contrário), caso o cliente não tenha obrigações pendentes na conta.

Se existirem obrigações pendentes que impeçam o encerramento da conta ou outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento na data prevista, o prestador de origem deve informar imediatamente o cliente bancário desse facto e das respetivas consequências.

Resolução alternativa de litígios

O BBVA aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios, cujos respetivos contactos são:

Centro de Arbitragem da Faculdade de Direito da Universidade Católica (CAUCP)

- Website: <http://www.fd.lisboa.ucp.pt>
- Endereço eletrónico: arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt
- Endereço postal: Centro de Arbitragem da UCP, Palma de Cima, 1649 – 023 Lisboa
- Outros contactos:
Tel: +351 217 214 178

Informação suplementar: Responsável pelo procedimento de resolução alternativa de litígios: Prof.^a Doutora Rita Lynce de Faria.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)

- Website: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>
- Endereço eletrónico: juridico@centroarbitragemlisboa.pt
- Endereço postal: Rua dos Douradores, nº 116 – 2º, 1100-207 Lisboa
- Outros Contactos:
Telefone: +351 218 807 030
Fax: +351 218 807 038



Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)

- Website: <http://www.cicap.pt>
- Endereço eletrónico: [ccap@ccap.pt](mailto:cicap@ccap.pt)
- Endereço postal: Rua Damião de Góis, nº 31 – LJ 6, 4050-225 Porto
- Outros Contactos:
Telefone: +351 225 50 8349 / +351 225 02 9791
Fax: +351 225 02 6109

Em caso de litígio, o Cliente pode recorrer às Entidades de Resolução de Litígios, em cima mencionadas.

Mais informações em Portal do Consumidor em <https://www.consumidor.gov.pt>.

Em caso de litígio no âmbito dos contratos celebrados on-line, o Banco disponibiliza também acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha ("plataforma RLL") disponível no site da Comissão Europeia em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>