

Guia de Mobilidade de Serviços Bancários Associação Portuguesa de Bancos

Este guia pretende explicar-lhe, de forma sucinta, o que necessita saber caso pretenda transferir os serviços de pagamentos associados à sua conta de depósitos à ordem para um outro Banco.

O que é a mobilidade de serviços bancários?

A mobilidade de serviços bancários pretende facilitar a transferência de serviços de pagamentos de âmbito nacional associados à sua conta de depósitos à ordem, para um outro Banco, de forma rápida e simples. Com este serviço poderá tratar de todos os trâmites relacionados com a transferência de serviços de pagamento apenas com o novo Banco, poupando tempo e recursos.

O Banco para o qual tiver escolhido transferir os referidos serviços bancários poderá ser o principal ponto de contacto, cabendo-lhe, nesse caso, explicar todos os passos do processo, abaixo enunciados.

Passo 1 - Abertura de uma nova conta (se aplicável) no novo Banco.

No caso de abertura de uma nova conta, o novo Banco, prestar-lhe-á informação sobre:

- Como funciona a mobilidade de serviços bancários;
- Os custos que possam ser aplicados pelo processo de mobilidade e, caso existam, a sua exacta importância;
- Os termos e condições aplicáveis à nova conta bancária;
- A duração aproximada de todo o processo de mobilidade de serviços bancários.

Passo 2 - Pedido de transferência dos serviços de pagamentos para a nova conta.

O novo Banco, com o consentimento do Cliente, pedirá ao antigo Banco a informação respeitante aos seguintes serviços de pagamento associados à conta de depósitos à ordem do Cliente aberta no antigo Banco:

- Ordens de débito regulares;
- Ordens de transferência permanentes;
- Autorizações de cobrança por débito em conta.

A resposta do antigo Banco deverá ser transmitida, por correio electrónico, ao novo Banco, no prazo máximo de sete dias úteis.

Passo 3 - Processo de transferência

Tendo os Bancos procedido à troca da informação necessária, o novo Banco:

- Entregar-lhe-á uma lista com todos os serviços de pagamento associados à conta de depósitos à ordem aberta no antigo Banco;

- Estabelecerá ou promoverá as suas ordens relativamente aos serviços de pagamentos, no prazo máximo de sete dias úteis a contar da recepção dos elementos recebidos do antigo Banco, sem prejuízo de, em alternativa, o Cliente poder, desde logo, proceder à transferência das ordens de débito directo regulares através dos terminais ATM.

Por sua vez, o antigo Banco:

- Se o Cliente assim o desejar e estiverem reunidas as condições para o efeito, encerrará a sua antiga conta;
- Uma vez encerrada a conta, procederá à liquidação do respectivo saldo de acordo com as instruções escritas do Cliente.

Caberá a ambos os Bancos assegurarem-se que o Cliente não suporte quaisquer comissões impostas pelos Bancos, no âmbito do processo de mobilidade de serviços bancários, que resultem de erros dos próprios Bancos.

O que o Cliente deverá fazer

- Caso receba pagamentos regulares na sua antiga conta (relativos ao seu ordenado, pensões, etc.), deverá informar as entidades que os realizam da actualização dos seus dados bancários (novo NIB e data de efeito pretendida).
- Se pretende encerrar a antiga conta, deverá devolver ao antigo Banco todos os meios de pagamento associados a essa conta que ainda tenha em seu poder, nomeadamente, cheques e cartões de débito e/ou de crédito.

- Deverá tomar todas as medidas necessárias para assegurar os pagamentos já ordenados ou emitidos, mas ainda não descontados em conta, designadamente, os resultantes de cheques já utilizados e de cartões de pagamento.
- Deverá ainda manter na antiga conta saldo disponível suficiente para cobrir eventuais pagamentos que se realizem até à conclusão do processo de transferência dos serviços de pagamento em causa.
- Se optou por transferir o seu saldo para a nova conta, deverá confirmar a data em que deseja que a transferência seja efectuada.

Perguntas Frequentes

P: Onde posso obter mais informação relativa à mobilidade de serviços bancários?

R: Pode obter mais informações sobre a mobilidade de serviços bancários junto de qualquer balcão dos Bancos aderentes ou nos respectivos sítios na Internet, bem como no sítio na Internet pertencente à Associação Portuguesa de Bancos (www.apb.pt).

P: Qual a duração aproximada do processo de transferência de serviços de pagamento associados a uma conta de depósito à ordem?

R: 14 dias úteis.

P: Todos os Bancos oferecem ao Cliente a possibilidade de usufruir da mobilidade de serviços bancários?

R: Todos os Bancos que tenham aderido aos Princípios Comuns para a Mobilidade de Serviços Bancários oferecem esta possibilidade. Poderá haver Bancos que ofereçam opções adicionais relacionadas com a mobilidade de serviços bancários.

P: Quais os tipos de contas que podem beneficiar da mobilidade de serviços bancários?

R: A mobilidade de serviços bancários é de âmbito nacional e está exclusivamente vocacionada para contas de depósitos à ordem detidas por particulares.

P: A mobilidade de serviços bancários implica necessariamente a abertura de uma nova conta de depósitos à ordem?

R: A mobilidade de serviços bancários apenas implicará a abertura de uma nova conta de depósitos à ordem se ainda não tiver uma conta aberta junto do Banco para o qual pretende mover os serviços bancários. Caso pretenda, por exemplo, transferir os serviços de pagamento de uma conta de depósitos à ordem que tenha aberta junto de um Banco, para um outro, onde também já possua uma conta, não necessitará de abrir uma nova conta de depósitos à ordem.

P: Quanto me custa esse processo de transferência de serviços de pagamento?

R: As comissões pelos serviços relativos à transferência de serviços de pagamento prestados pelos Bancos, caso existam, serão adequadas e proporcionais face aos custos suportados e deverão ser-lhe comunicadas previamente ao processo de transferência de serviços de pagamento. Além

disso, o seu antigo Banco não cobrará comissões pelo encerramento da conta antiga.

P: O que acontece se o Cliente tiver de pagar comissões devido a um erro ou atraso desnecessário por parte dos Bancos no âmbito de um processo de transferência de serviços bancários?

R: Nenhum dos Bancos envolvidos na mobilidade de serviços bancários poderá cobrar quaisquer comissões que tenham origem em erro ou atraso injustificado dos mesmos.