



Guia da 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:

1. Como funciona a mobilidade de serviços bancários;
2. Os custos que possam ser aplicados pelo processo de mobilidade e, caso existam, a sua exacta importância;
3. Os termos e condições aplicáveis à nova conta bancária;
4. 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:

1. Ordens de débito regulares;
2. Ordens de transferência permanentes;
3. 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:

1. Entregar-lhe-á uma lista com todos os serviços de pagamento associados à conta de depósitos à ordem aberta no antigo Banco;
2. 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:

1. Se o Cliente assim o desejar e estiverem reunidas as condições para o efeito, encerrará a sua antiga conta;
2. 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

1. 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).
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.