

---

# Guia da Mobilidade de Serviços Bancários

Associação Portuguesa de Bancos

---

## **Guia da Mobilidade de Serviços Bancários**

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.