



SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

[Informação prestada nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2017, alterado pelo Decreto-Lei n.º 56/2021, de 30 de junho]

O Serviço de Mudança de Conta permite que os Clientes particulares e as microempresas transfiram as suas contas de pagamento (contas de depósito à ordem) entre diferentes instituições de forma célere, segura e eficiente, para um prestador de serviços de pagamento à sua escolha, com sede ou sucursal em Portugal, contanto que as contas sejam denominadas na mesma moeda. A mudança de conta poderá, ainda, implicar a migração de autorizações de débito direto, transferências a crédito permanentes e de saldo credor, ou o próprio encerramento da conta de origem, caso o Cliente assim o pretenda.

Se pretende aderir ao Serviço de Mudança de Conta, deverá iniciar o processo através de um pedido, por escrito, em formulário próprio, junto do prestador de serviços de pagamento recetor, isto é, da instituição para a qual pretende que seja transferido o serviço de pagamento. Para o efeito, a Caixa de Crédito de Leiria, enquanto instituição recetora, disponibiliza, online, no sítio de internet com o endereço <https://www.caixacreditoleiria.pt/>, e fisicamente, nas suas Agências, o Formulário de Adesão ao Serviço de Mudança de Conta.

Caso a conta de pagamento possua mais do que um titular, a autorização que consta no referido Formulário deverá ser subscrita por todos os titulares.

Recebido o pedido, na qualidade de instituição recetora, a Caixa de Crédito de Leiria dá início ao processo de mudança de conta, devendo este ser consolidado até ao final do 13.º dia útil.

FASES DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

Fase 1: Pedido e Autorização – O Cliente solicita, junto do prestador de serviços de pagamento recetor, através do preenchimento do formulário de adesão ao serviço de mudança de conta, a transferência da sua conta de pagamento, bem como de todas as operações por esta abrangidas, e o eventual encerramento gratuito da conta, sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, versão consolidada, referente ao Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME).

Fase 2: Deveres do Prestador de Serviços de Pagamento Transmitedor – O prestador de serviços de pagamento transmitedor, após receção do pedido do prestador de serviços de pagamento recetor, deve:



1. No prazo de 5 dias úteis, enviar ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao Cliente, se este o tiver solicitado, as informações identificadas no formulário referido na 1.ª Fase;
2. Deixar de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada no formulário;
3. Cancelar as ordens de transferência a crédito com efeitos a partir da data especificada no formulário;
4. Transferir o saldo positivo restante para a conta detida junto do prestador de serviços recetor, na data indicada pelo Cliente no formulário, caso este não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nos pontos 1., 2. e 3. tenham sido concluídas;
5. Encerrar a conta, de forma gratuita, na data especificada no formulário (num prazo nunca inferior a 13 dias úteis, contados a partir da data de receção do formulário do Cliente), caso não existam obrigações ou encargos associados à conta e desde que as tarefas elencadas nos números 1., 2. e 3. tenham sido concluídas, se tal estiver previsto no formulário do Cliente (sem prejuízo do disposto no RJSPME relativamente à denúncia de contratos-quadro).

De forma a que os serviços de pagamento do Cliente não sejam interrompidos durante a prestação do serviço de mudança de conta, os instrumentos de pagamento que o Cliente detém, junto do prestador de serviços de pagamento transmitente, só serão bloqueados a partir da data especificada na autorização do Cliente.

Caso existam obrigações pendentes ou outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização do Cliente, o prestador de serviços de pagamento transmitente deve informar o Cliente desse facto e das respetivas consequências. Com efeito, o processo poderá ser suspenso ou inviabilizado no caso de:

- Existirem **salDOS negativos** (descobertos bancários) não regularizados.
- A conta estiver associada a **produtos de crédito** ativos (ex.: crédito à habitação, crédito pessoal) cujas garantias ou pagamentos dependam dessa conta específica.
- Existirem **penhoras**, bloqueios judiciais ou ordens de congelamento de bens sobre os fundos da conta.



- A conta estiver vinculada a **produtos que não permitem a liquidação imediata**, como Depósitos a Prazo com cláusulas de indisponibilidade mobilizável.
- Os dados fornecidos no Formulário de Adesão ao Serviço de Mudança de Conta não permitam a **identificação inequívoca da conta** (ex.: IBAN incorreto ou titulares divergentes).
- Existam **responsabilidades ativas** sobre cartões de débito/crédito ou se existirem **taxas e comissões** de manutenção em dívida à data do pedido.

Fase 3: Deveres do Prestador de Serviços de Pagamento Recetor – O prestador de serviços de pagamento recetor, no prazo de 5 dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento transmitente, nos termos do formulário e na medida das informações fornecidas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou pelo Cliente, deve:

1. Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo Cliente e executá-las com efeitos a partir da data especificada no formulário;
2. Desenvolver os preparativos necessários para aceitar as autorizações de débitos diretos a partir da data especificada no formulário;
3. 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;
4. Comunicar aos ordenantes identificados no formulário que efetuem transferências a crédito recorrentes para a conta do Cliente, os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor, transmitindo-lhes a autorização do Cliente para o efeito;
5. Comunicar aos beneficiários identificados no formulário que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta do Cliente, os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados dessa conta, transmitindo-lhes uma cópia da autorização do Cliente.

Se o prestador de serviços de pagamento recetor não dispuser das informações necessárias para a realização das comunicações relativas aos números 4. e 5., deverá solicitar as informações em falta ao Cliente ou ao prestador de serviços transmitente. Caso o Cliente prefira prestar essas informações pessoalmente aos ordenantes e/ou aos beneficiários, o prestador de serviços de



pagamentos recetor facultará cartas modelo para o efeito, com os dados da conta de pagamento, assim como a data de início indicada na autorização, no prazo de 5 dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento transmitente.

COMISSÕES ASSOCIADAS AO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

O Serviço de Mudança de Conta, bem como a prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a serem transferidos, não tem qualquer custo associado.

Poderá, contudo, haver lugar à cobrança de comissões, acrescidas dos impostos que se mostrarem devidos, pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, relacionadas com a transferência de saldo da conta para o prestador de serviços de pagamento recetor, nos termos do respetivo preçário em vigor. Na qualidade de prestador de serviços de pagamento transmitente, a Caixa de Crédito de Leiria disponibiliza o Folheto de Comissões e Despesas em www.caixacreditoleiria.pt e nas suas Agências.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do acesso, pelo Cliente, aos meios judiciais competentes, a Caixa de Crédito de Leiria aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- 1) Centro de Arbitragem da Universidade Católica Portuguesa, com o telefone: 217 214 178, endereço postal: Travessa da Palma de Cima, 1649-023 Lisboa, com o e-mail: arbitragem@fd.lisboa.ucp.pt;
- 2) Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, com o telefone: 213 177 660, endereço postal: Rua General Firmino Miguel, 8.^a, 1600-300 Lisboa, e com o e-mail: centrodearbitragem@autonoma.pt e endereço eletrónico www.autonoma.pt/centrodearbitragem.pt
- 3) CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com o telefone: com o telefone: 253 619 107, endereço postal: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 Braga, com o email: geral@cniacc.pt e endereço eletrónico www.cniacc.pt e em Viseu com o telefone 232 451 135; Endereço Postal: Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), 3500-181 Viseu; email: viseu@cniacc.pt.