

INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA ENTRE PRESTADORES DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Informação disponibilizada nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2017 de 30 de agosto

O serviço de mudança de conta está disponível para clientes particulares e para microempresas.

À luz do disposto no número 1 do artigo 25º do Decreto-Lei n.º 107/2017 de 30 de agosto, o Banco Português de Gestão (BPG), na sua qualidade de prestador de serviços de pagamento transmitente e disponibiliza as seguintes informações sobre o serviço de mudança de conta:

- **Funções dos prestadores de serviços de pagamento transmitente e recetor em cada fase do processo do serviço de mudança de conta:**

Fase 1

Caso pretenda aderir ao serviço de mudança de conta o cliente deverá solicitar, por escrito, junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a conta (prestador de serviços de pagamento recetor), a informação necessária para a realização do serviço de mudança de conta.

Nesse pedido, autoriza, de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta (transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário e ordens de transferência permanentes) e pode especificar a data a partir da qual as ordens de transferência permanentes devem passar a ser executados a partir da conta aberta junto do prestador de serviços de pagamento recetor.

Caso a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização deverá ser subscrita por todos, sendo disponibilizada cópia desta autorização a todos os titulares da conta.

Nesta Fase 1, são as seguintes as **funções do prestador de serviços de pagamento recetor** no pedido ao prestador de serviços de pagamento transmitente:

No prazo de dois dias úteis a contar da data de receção do pedido ou autorização do cliente, o prestador de serviços de pagamento recetor deve solicitar ao prestador de serviços de pagamento transmitente que realize as seguintes tarefas, se previstas na autorização:

- a) Transmita ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao cliente, se este o solicitar expressamente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente, as ordens de transferência a crédito permanentes e as autorizações de débito direto relativas aos débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento

- do cliente nos últimos 13 meses; b) Deixe transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Cancele as ordens de transferência permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
 - c) Transfira o saldo positivo remanescente para a conta detida no prestador de serviços de pagamento recetor na data indicada pelo cliente;
 - d) Encerre a conta detida junto do prestador de serviços de pagamento transmitente na data indicada, desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo cliente.

Fase2

Nesta Fase 2, são deveres e **funções do prestador de serviços de pagamento transmitente os seguintes:**

O prestador de serviços de pagamento transmitente, aquando da receção de um pedido do prestador de serviços de pagamento recetor, deve realizar as tarefas seguintes, se previstas na autorização prestada pelo cliente:

- a) No prazo de cinco dias úteis envia ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao cliente, se este o tiver solicitado expressamente, as informações referidas na alínea a) da Fase 1;
- b) Deixa de aceitar transferências a crédito na conta a partir da data indicada na autorização;
- c) Cancela as ordens de transferência a crédito permanentes com efeitos a partir da data indicada na autorização;
- d) Transfere o saldo positivo restante da conta para a conta detida no prestador de serviços de pagamento recetor na data indicada pelo cliente na autorização, ou no sexto dia útil subsequente à data de receção, por esse prestador de serviços de pagamento, dos documentos remetidos pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, desde que tal esteja previsto na autorização prestada pelo cliente, e caso este não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nas alíneas a), b) e d) tenham sido concluídas.

Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo cliente, o prestador de serviços de pagamento transmitente informa o cliente desse facto e respetivas consequências.

Fase 3

Nesta Fase 3, são as seguintes as **funções do Prestador de serviços de pagamento recetor:** No prazo de cinco dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento transmitente, o prestador de serviços de pagamento recetor realiza, nos termos da autorização e na medida em que as informações fornecidas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou pelo cliente lhe permitam fazê-lo, as tarefas seguintes:

- a) Introduce as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente e executa-as com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Realiza os preparativos necessários para aceitar as autorizações de débitos diretos e aceita-os a partir da data especificada na autorização;
- c) Sempre que aplicável, informa 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;
- d) Comunica aos Ordenantes identificados na autorização que efetuem as transferências recorrentes de que o cliente é beneficiário, para a conta de pagamento do cliente junto do prestador de serviços de pagamento recetor e transmite aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito.

➤ **Os prazos para a conclusão das diferentes Fases deste processo:**

Conforme já foi referido na alínea anterior sobre as funções dos prestadores de serviços de pagamento transmitente e recetor, na **Fase 1 o prestador de serviços de pagamento recetor** dispõe de um prazo de **dois dias úteis** para solicitar ao prestador de serviços de pagamento transmitente a realização de várias tarefas.

Por sua vez, na **Fase 2 o prestador de serviços de pagamento transmitente** dispõe de um prazo de **cinco dias úteis** para enviar as informações referidas na alínea a) da Fase 1 e, para as restantes tarefas elencadas nas alíneas b), c), d) e e) da Fase 2 deve respeitar a data indicada pelo cliente na respetiva autorização.

Finalmente, na **Fase 3, o prestador de serviços de pagamento recetor** dispõe de um prazo de **cinco dias úteis** para realizar as tarefas que lhe competem e acima identificadas.

➤ **As comissões devidas pelo processo de mudança:**

Os serviços associados ao serviço de mudança de conta não são alvo de comissão pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, à exceção dos serviços conexos aos serviços de mudança de conta que estão previstos no preçário do BPG (i.e. eventuais transferências bancárias realizadas).

➤ **As informações que o cliente deve facultar ao prestador de serviços de pagamento recetor:**

O cliente deverá solicitar, por escrito, junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a conta (prestador de serviços de pagamento recetor), a informação necessária para a realização do serviço de mudança de conta.

Nesse pedido, o cliente deve facultar as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente, as ordens de transferência a crédito permanentes e as autorizações de débito direto relativas aos débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na atual conta de pagamento do cliente aberta junto do prestador de serviços de pagamento transmitente.

O cliente deve autorizar, de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta (transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário e ordens de transferência permanentes) e deve especificar a data a partir da qual as ordens de transferência permanentes devem passar a ser executados a partir da conta aberta junto do prestador de serviços de pagamento recetor.

➤ **Os procedimentos de resolução alternativa de litígios (a que se refere o artigo 30º do Decreto-Lei n.º 107/2017 de 30 de agosto):**

Sem prejuízo do acesso, pelos clientes, aos meios judiciais competentes, o Banco Português de Gestão, S.A. (BPG) assegura aos respetivos utilizadores de serviços de pagamento o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios, de valor igual ou inferior à alçada dos tribunais de 1ª instância.

Para tal efeito, o BPG informa que aderiu às seguintes duas entidades que possibilitam a resolução alternativa de litígios:

- ***CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo***

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Campus de Campolide 1099-032 Lisboa

Tel.: 213 847 484

E-mail: cniacc@fd.unl.pt

Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

- ***Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa***

Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-207 LISBOA

Tel: 218 807 030

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Nota Final: Estas informações são disponibilizadas no sítio da internet do BPG, podendo ainda ser fornecidas aos clientes, a seu pedido, de forma gratuita, em papel ou noutro suporte duradouro.