



MUDANÇA DE CONTA BANCÁRIA

CHANGE OF BANK ACCOUNT

| Guia para a Mobilidade de Serviços Bancários – [página 1](#)

| Guide to Banking Service Mobility – [page 7](#)

| ÂMBITO DA MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

A Mobilidade de Serviços Bancários é de âmbito nacional e dirigida para contas de depósito à ordem detidas por particulares e microempresas.

O Cliente pode, em qualquer momento, solicitar a transferência da prestação de serviços de pagamento de um prestador de serviços de pagamento (Banco de Origem/Transmitente) para um outro prestador de serviços de pagamento (Banco de Destino/Recetor), desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

A mobilidade de serviços bancários envolve:

(a) A abertura de uma conta no Banco de Destino/Recetor, no caso de o Cliente em causa ainda não ter uma conta aberta nesse Banco;

(b) A autorização para a execução dos pedidos para a transferência das cobranças por débito direto, ordens de transferência permanente, e transferências a crédito através da disponibilização ao Cliente de cartas modelo.

Os Bancos deverão colaborar com o Cliente em todos os procedimentos necessários para que a transferência de serviços de pagamento decorra de forma célere e sem incidentes, no prazo máximo de 12 dias úteis.

| ÂMBITO DA MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

O processo de mudança de conta é iniciado a pedido do Cliente, através o preenchimento do Formulário do Serviço de Mudança de Conta, no qual o Cliente autoriza a execução de cada uma das tarefas a cargo do Banco de Destino/Recetor e do Banco de Origem/Transmitente. Neste formulário o Cliente pode identificar de forma individualizada, as transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário, as ordens permanentes, e as autorizações de débito direto que devem ser abrangidas pelo serviço de mudança de conta, podendo ainda especificar a data em que essas ordens passam a ser executadas a partir da conta aberta junto do Banco de Destino/Recetor. Depois de receber do Cliente, devidamente preenchido e assinado, o Formulário de Mudança de Conta, o Banco de Destino/ Recetor deverá, no prazo de 2 dias úteis:

(a) Contactar o Banco Transmitedor para que este lhe remeta, por correio eletrónico, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas associadas à conta aberta junto do Banco Transmitedor, caso existam, e informação sobre as transferências a crédito recorrentes e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na antiga conta nos últimos 13 meses, disponibilizando este uma cópia da lista ao Cliente se este o tiver solicitado expressamente;

(b) Requerer ao Banco Transmitedor o cancelamento das ordens de transferência permanentes associadas à conta e que deixe de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento de acordo com a data indicada pelo Cliente, data que deverá coincidir com a ativação dessas ordens na conta aberta junto do Banco;

(c) Se o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmitedor, o Banco Recetor deverá prestar-lhe assistência, nomeadamente, pela disponibilização de uma minuta de carta pela qual solicite o encerramento da conta e a transferência do saldo disponível da conta aberta junto do Banco Transmitedor para a nova conta. O Cliente deverá assegurar-se de que não existem impedimentos contratualmente previstos que obstem ao encerramento da conta aberta junto do Banco Transmitedor devendo, designadamente, devolver ao Banco Transmitedor todos os meios de pagamento àquela associados, nomeadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado, e garantir que ficam salvaguardados os pagamentos domiciliados nessa conta, que tenham sido por si realizados, mas que ainda não tenham sido objeto de débito na antiga conta.

Após receber do Banco Transmitedor a informação solicitada, o Banco Recetor deverá, no prazo de 5 dias úteis:

(d) Ativar as ordens de transferência permanentes na data indicada para o efeito pelo Cliente;

(e) Realizar preparativos necessários para aceitar débitos diretos a partir da data indicada para o efeito pelo Cliente;

(f) Sempre que aplicável, informar o Cliente dos direitos que lhe assistem nos termos da alínea d) do número 3 do artigo 5.º do Regulamento (EU) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012;

(g) Comunicar aos ordenantes identificados na autorização, que efetuem transferências a crédito recorrentes o número de identificação da nova conta (IBAN) e transmitir às entidades uma cópia da autorização do Cliente para o efeito;

(h) Comunicar às entidades credoras dos débitos diretos o número de identificação da nova conta (IBAN) e transmitir às entidades a autorização do Cliente para o efeito. Na referida carta deverá constar a indicação da data a partir da qual a cobrança deverá ser dirigida para a conta aberta junto do Banco Recetor;

(i) No caso de o Cliente optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas nas alíneas (g) e (h) supra, o Banco Recetor deverá facultar as cartas com dados da Conta de Pagamento assim como a data de início indicada na autorização;

(j) No caso de serem transferidos débitos diretos na nova conta, o Banco Recetor informa o Cliente sobre a necessidade de serem por ele de novo indicados limites de montante, periodicidade ou data final, eventualmente existentes, e o modo como poderá fixar esses limites;

(k) Ainda no caso de transferências de débitos diretos da Conta do Banco Transmissor para a conta aberta junto do Banco Recetor, este último informará o Cliente de que, após a transferência, este mantém plenamente os direitos de reembolso dos débitos efetuados que lhe são reconhecidos pela lei. Os pedidos de reembolso referentes a débitos ocorridos na conta aberta junto do Banco Transmissor deverão ser solicitados pelo Cliente diretamente ao Banco Transmissor;

(l) Informar o Cliente sobre eventuais custos que possa ter de suportar por efetuar a transferência de serviços de pagamento

| O PAPEL DO BANCO DE ORIGEM / TRANSMITENTE

Por sua vez, o Banco Transmissor deverá, na sequência do pedido do Banco:

(m) Fornecer ao Banco Recetor, por correio eletrónico, e no prazo de 5 dias úteis, uma lista com a informação disponível sobre as ordens de transferência permanentes e autorizações de débito direto ativas, caso existam, associadas à conta e a informação sobre as transferências a crédito recorrentes e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na conta nos últimos 13 meses;

(n) Cancelar as ordens de transferência permanentes e deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento, a partir da data indicada pelo Cliente e transmitida pelo Banco Recetor;

(o) No caso de o Cliente pretender encerrar a sua conta no Banco Transmissor, este deverá dar execução a esse pedido do Cliente, salvo se existirem impedimentos contratualmente previstos, nomeadamente, pela existência de saldos negativos, ou outros serviços associados à conta, bem como pelo facto de não terem sido devolvidos os meios de pagamento respeitantes à antiga conta, designadamente os cartões (de débito e/ou crédito) e cheques que não tenha utilizado. No caso de existirem tais impedimentos, o Banco Transmissor informará de imediato o Cliente, pelo meio utilizado normalmente para esse efeito, sobre as condições de que depende o efetivo encerramento da conta e o modo como o Cliente poderá regularizar as mesmas;

(p) Em simultâneo com o encerramento da conta, transferir o saldo positivo existente nessa data para a conta aberta junto do Banco Recetor.

| CUSTOS DE MOBILIDADE DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

O Banco, na qualidade de Banco Recetor ou Banco Transmissor, consoante aplicável, não cobrará comissões pela prestação de informação relativa aos serviços de pagamento a serem transferidos ou pelo encerramento da conta. Poderá, no entanto, nos termos do respetivo preçário, haver lugar à cobrança pelo Banco de comissões por serviços relacionados com a transferência. No caso do Bison Bank ser o Banco Transmissor aplica-se o ponto 5 do preçário em vigor na instituição.

A transferência dos serviços de pagamento não é instantânea, carecendo de algum tempo para se tornar efetiva.

- No caso dos pagamentos realizados através de transferências permanentes, a data de efetivação será a indicada pelo Cliente, a qual deverá respeitar o prazo mínimo de 6 dias úteis a contar da data em que o Banco Recetor recebe os documentos remetidos

pelo Banco Transmissor, desde que as informações fornecidas pelo Banco Transmissor ou consumidor lhe permitam fazê-lo;

- No que respeita aos pagamentos por débito direto, a sua efetivação na data indicada pelo Cliente ficará dependente da execução atempada, pelas entidades credoras, da alteração dos elementos identificativos da conta;

- Entretanto, continuarão a ser efetuados pagamentos com o saldo da conta antiga. O Cliente deverá, por isso, manter nesta conta saldo disponível suficiente para aquele efeito.

Caso o Cliente opte por encerrar a conta aberta junto do Banco Transmissor, deverá assegurar-se de que:

- A data do encerramento não seja anterior à data indicada para a efetivação das transferências periódicas;

- Na data do encerramento, todos os pagamentos efetuados por terceiros para a conta (p. ex. salários ou pensões) tenham sido transferidos para a conta aberta junto do Banco Recetor;

- Nessa data, todas as cobranças por débito direto tenham sido transferidas para a conta aberta junto do Banco Recetor.

| RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Sem prejuízo do acesso, pelo cliente, aos meios judiciais competentes, o Bison Bank 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 primeira instância, respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos no Decreto-Lei nº 107/2017, de 30 de agosto.

Nos termos da legislação em vigor, o Bison Bank informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL);
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).

Caso o litígio de consumo relacionado com a mobilidade seja transfronteiriço e de valor inferior à alçada dos tribunais de primeira instância, o Cliente poderá recorrer ao CACCL (www.centroarbitragemlisboa.pt)

através da rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros (Rede FIN-NET). A resolução de litígios de consumo no domínio dos serviços financeiros através de outras entidades aderentes à rede FIN-NET dependerá do acordo do Bison Bank. Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal_pt.

| SCOPE OF BANKING SERVICES MOBILITY

Banking Services Mobility is nationwide and aimed at current accounts held by individuals and micro-enterprises.

The Customer may, at any time, request the transfer of payment services from one payment service provider (Originating Bank/Transmitting Bank) to another payment service provider (Destination Bank/Receiving Bank), provided that the accounts are denominated in the same currency.

Banking services mobility involves:

(a) Opening an account with the Destination Bank/Receiving Bank, if the Customer in question does not already have an account with that Bank;

(b) Authorisation to execute requests for the transfer of direct debit collections, standing orders, and credit transfers by providing the Customer with model letters.

Banks shall cooperate with the Customer in all necessary procedures to ensure that the transfer of payment services takes place quickly and without incident, within a maximum period of 12 working days.

| SCOPE OF BANKING SERVICES MOBILITY

The account switching process is initiated at the Customer's request by completing the Account Switching Service Form, in which the Customer authorises the execution of each of the tasks assigned to the Destination/Receiving Bank and the Originating/Transmitting Bank. On this form, the Customer can individually identify the recurring credit transfers of which they are the beneficiary, standing orders, and direct debit authorisations that should be covered by the account switching service and can also specify the date on which these orders will be executed from the account opened with the Destination/Receiving Bank. After receiving the Account Switching Form, duly completed and signed by the Customer, the Destination/Receiving Bank shall, within 2 working days:

(a) Contact the Transferring Bank so that it can send you, by email, a list with the available information on standing orders and active direct debit authorisations associated with the account opened with the Transferring Bank, if any, and information on recurring credit transfers and recurring direct debits that have been executed on the old account in the last 13 months, providing a copy of the list to the Customer if expressly requested;

(b) Request the Transferring Bank to cancel the standing orders associated with the account and to stop accepting credit transfers and direct debits on the payment account in accordance with the date indicated by the Customer, which shall coincide with the activation of these orders on the account opened with the Bank;

(c) If the Customer wishes to close their account with the Transferring Bank, the Receiving Bank shall assist them, in particular by providing a draft letter requesting the closure of the account and the transfer of the available balance from the account opened with the Transferring Bank to the new account. The Customer must ensure that there are no contractual impediments preventing the closure of the account opened with the Transferring Bank and must, in particular, return to the Transferring Bank all means of payment associated with that account, namely any unused cards (debit and/or credit) and cheques, and ensure that any direct debits from that account that have been made by the Customer but have not yet been debited from the old account are safeguarded.

After receiving the requested information from the Sending Bank, the Receiving Bank shall, within 5 working days:

(d) Activate the standing transfer orders on the date indicated for this purpose by the Customer;

(e) Make the necessary preparations to accept direct debits from the date indicated for this purpose by the Customer;

(f) Where applicable, inform the Customer of their rights under Article 5(3)(d) of Regulation (EU) No 260/2012 of the European Parliament and of the Council of 14 March 2012;

(g) Notify the payers identified in the authorisation who make recurring credit transfers of the new account identification number (IBAN) and send the entities a copy of the Customer's authorisation for this purpose;

(h) Notify the direct debit creditors of the new account identification number (IBAN) and send the entities the Customer's authorisation for this purpose. The letter shall indicate the date from which the collection shall be directed to the account opened with the Receiving Bank;

(i) If the Customer chooses to provide the information referred to in points (g) and (h) above to the payers or beneficiaries in person, the Receiving Bank shall provide the letters with the Payment Account details and the start date indicated in the authorisation;

(j) In the event of direct debits being transferred to the new account, the Receiving Bank shall inform the Customer of the need to re-set any existing limits on the amount, frequency or end date, and how to set these limits;

(k) Also, in the case of direct debit transfers from the Transferring Bank's account to the account opened with the Receiving Bank, the latter shall inform the Customer that, after the transfer, the Customer retains full rights to reimbursement of the debits made, as recognised by law. Refund requests relating to debits made to the account opened with the Transmitting Bank must be made by the Customer directly to the Transmitting Bank;

(l) Inform the Customer of any costs they may incur for transferring payment services

| THE ROLE OF THE ORIGINATING/TRANSMITTING BANK

In turn, the Sending Bank shall, following the Bank's request:

(m) Provide the Receiving Bank, by email, within 5 working days, with a list of the available information on standing orders and active direct debit authorisations, if any, associated with the account, and information on recurring credit transfers and recurring direct debits that have been executed on the account in the last 13 months;

(n) Cancel standing orders and stop accepting credit transfers and direct debits on the payment account, from the date indicated by the Customer and communicated by the Receiving Bank;

(o) If the Customer wishes to close their account with the Sending Bank, the Bank shall execute this request, unless there are contractual impediments, namely the existence of negative balances or other services associated with the account, as well as the fact that the means of payment relating to the old account, namely cards (debit and/or credit) and cheques that have not been used, have not been returned. If such impediments exist, the Transferring Bank shall immediately inform the Customer, by the means normally used for this purpose, of the conditions on which the effective closure of the account depends and how the Customer can regularise them;

(p) Simultaneously with the closure of the account, transfer the positive balance existing on that date to the account opened with the Receiving Bank.

| COST OF MOBILITY OF BANKING SERVICES

The Bank, acting as the Receiving Bank or Transmitting Bank, as applicable, will not charge fees for providing information regarding the payment services to be transferred or for closing the account. However, in accordance with its price list, the Bank may charge fees for services related to the transfer. In the event that Bison Bank is the Transmitting Bank, point 5 of the price list in force at the institution shall apply.

The transfer of payment services is not instantaneous and requires some time to become effective.

- In the case of payments made through standing orders, the effective date shall be that indicated by the Customer, which must comply with the minimum period of 6 working days from the date on which the Receiving Bank receives the documents sent by the Transmitting Bank, provided that the information provided by the Transmitting Bank or consumer allows it to do so;

- With regard to direct debit payments, their execution on the date indicated by the Customer will depend on the timely execution, by the creditor entities, of the change in the account identification details;

- However, payments will continue to be made using the balance of the old account. The Customer must therefore maintain sufficient funds in this account for this purpose.

If the Customer chooses to close the account opened with the Transferring Bank, they must ensure that:

- The closing date shall not be earlier than the date indicated for the execution of periodic transfers;

- On the closing date, all payments made by third parties to the account (e.g. salaries or pensions) have been transferred to the account opened with the Receiving Bank;

- On that date, all direct debit charges will be transferred to the account opened with the Receiving Bank.

| ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Without prejudice to the customer's access to the competent judicial authorities, Bison Bank guarantees its payment service users access to effective and appropriate out-of-court complaint and dispute resolution procedures, of equal or lesser value than the jurisdiction of the courts of first instance, concerning the rights and obligations established in Decree-Law No. 107/2017 of 30 August.

In accordance with current legislation, Bison Bank hereby informs you that it has joined the following alternative dispute resolution entities:

- Lisbon Consumer Conflict Arbitration Centre (CACCL);
- National Centre for Information and Arbitration of Consumer Conflicts (CNIACC).

If the consumer dispute relating to mobility is cross-border and below the jurisdiction of the courts of first instance, the Customer may resort to the CACCL.

www.centroarbitragemlisboa.pt

through the network of national bodies responsible for resolving consumer complaints in the field of financial services out of court (FIN-NET). The resolution of consumer disputes in the field of financial services through other entities participating in the FIN-NET network will depend on the agreement of Bison Bank. For further information, please consult the FIN-NET website at

https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/members-fin-net-country/fin-net-members-portugal_pt.