



O que é o Serviço de Mudança de Conta?

O Serviço de Mudança de Conta é uma solução que permite a clientes particulares e microempresas transferirem a sua conta de depósitos à ordem, bem como os serviços associados, do banco onde a conta se encontra atualmente (Banco de Origem) para outra instituição bancária da sua escolha (Banco de Destino), desde que esta tenha sede ou sucursal em Portugal e que ambas as contas estejam denominadas na mesma moeda.

Qual o custo do Serviço de Mudança de Conta?

A disponibilização de informações relativas aos serviços de pagamento a transferir, bem como, no caso do Banco de Origem, as informações respeitantes ao encerramento da conta, é gratuita.

No que diz respeito à transferência do saldo, esta operação poderá implicar a cobrança de uma comissão, acrescida dos respetivos impostos legalmente aplicáveis, de acordo com o preçário em vigor de cada banco.

Como aderir ao Serviço de Mudança de Conta?

A adesão deve ser solicitada por todos os titulares da conta, através de pedido escrito em formulário próprio, junto do banco para o qual pretendem transferir a conta (Banco de Destino). O pedido pode ser entregue presencialmente na agência ou enviado por correio eletrónico para service.pt@bankofchina.com.

Processo de mudança de conta

O procedimento de mudança de conta tem início por iniciativa do cliente, mediante autorização dirigida ao Banco de Destino. A partir desse momento, todas as etapas seguintes passam a ser asseguradas pelas instituições bancárias envolvidas.

Atuação inicial do Banco de Destino

Após receção do pedido do cliente, o Banco de Destino dispõe de um prazo de dois dias úteis para solicitar ao Banco de Origem que:

- Preste informações relativas às ordens permanentes, transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e débitos diretos existentes;
- Execute as restantes ações que lhe competem, nos termos e datas indicados na autorização concedida pelo cliente.

Responsabilidades do Banco de Origem

Depois de receber o pedido de mudança de conta, o Banco de Origem tem até cinco dias úteis para disponibilizar ao banco recetor e, caso solicitado, ao próprio cliente:

- A listagem das ordens de transferências permanentes ativas;



- A lista das autorizações de débito direto abrangidas pela mudança, com a informação disponível;
- Os dados relativos às transferências a crédito recorrentes a favor do cliente;
- Os débitos diretos recorrentes ordenados por credores que tenham sido executados na conta nos últimos 13 meses.

A partir da data definida pelo cliente na autorização — que deve ocorrer, no mínimo, seis dias úteis após o Banco de Destino receber a informação do Banco de Origem — este último deverá:

- Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de origem;
- Anular as ordens de transferências permanentes existentes;
- Transferir para a nova conta o saldo positivo remanescente;
- Proceder ao encerramento da conta, caso essa seja a vontade expressa do cliente.

Se existirem instrumentos de pagamento associados à conta de origem, o Banco de Origem apenas poderá proceder ao seu bloqueio a partir da data indicada pelo cliente na autorização.

Responsabilidades do Banco de Destino

Após receber as informações do Banco de Origem, o Banco de Destino dispõe de cinco dias úteis para:

- Registrar as ordens de transferências permanentes solicitadas pelo cliente e executá-las a partir da data indicada;
- Promover as ações necessárias à aceitação dos débitos diretos, com efeitos a partir da data definida;
- Sempre que aplicável, informar o cliente sobre os mecanismos disponíveis para o controlo das autorizações de débito direto concedidas;
- Comunicar aos ordenantes identificados no formulário de autorização os novos dados da conta, bem como transmitir a autorização do cliente para transferências a crédito recorrentes;
- Informar os beneficiários identificados na autorização que utilizem débitos diretos sobre os dados da nova conta e a data a partir da qual os débitos passam a ser cobrados nessa conta, enviando igualmente uma cópia da autorização do cliente;
- Caso o cliente opte por comunicar pessoalmente estas alterações aos ordenantes ou beneficiários, disponibilizar modelos de cartas com os dados da nova conta e a data de início indicada, para envio às entidades envolvidas.

Resolução alternativa de litígios

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais competentes, o Bank of China (Europe), S.A., Lisbon Branch – Sucursal em Portugal garante aos utilizadores de serviços de pagamento o acesso a mecanismos extrajudiciais eficazes e adequados para a resolução de litígios de valor igual ou inferior à



中國銀行
BANK OF CHINA

(歐洲) 有限公司里斯本分行

(EUROPE) S.A. LISBON BRANCH - Sucursal em Portugal

alçada dos tribunais de 1.ª instância, relacionados com os direitos e deveres previstos no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

Para esse efeito, estão disponíveis, entre outras, as seguintes entidades:

- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**
Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º e 3.º, 1100-207 Lisboa
Telefone: +351 218 007 030
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt
Site: www.centroarbitragemlisboa.pt
- **Centro de Arbitragem de Litígios Cíveis, Comerciais e Administrativos da Ordem dos Advogados**
Telefone: 213 129 878
Fax: 213 534 061
E-mail: cal@crl.oa.pt

Para mais informações sobre o CAL, poderá consultar o respetivo site da Ordem dos Advogados.