

### O que é o Serviço de Mudança de Conta?

É um serviço que permite aos clientes particulares e às microempresas mudarem a sua conta de depósitos à ordem e os serviços a ela associados do seu banco (Banco Transmitedor) para outro banco à sua escolha (Banco Recetor), com sede ou sucursal em Portugal, desde que as contas sejam denominadas na mesma moeda.

### Quais são as operações abrangidas pelo Serviço de Mudança de Conta?

O Serviço de Mudança de Conta pode abranger as seguintes operações:

- Abertura de uma nova conta junto do Banco Recetor, no caso de não ter ainda uma conta aberta;
- Transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário;
- Ordens de transferência permanentes;
- Autorizações de Débitos Diretos;
- Transferência de saldo remanescente da conta de origem para a nova conta; e
- Encerramento da conta origem.

### Quanto custa o Serviço de Mudança de Conta?

Nem o Banco Recetor nem o Banco Transmitedor cobram qualquer comissão pela prestação de informação associada a este serviço nem pelo encerramento da conta de pagamento, caso o Cliente o solicite.

Poderão, no entanto, ser aplicáveis comissões por outras tarefas associadas ao serviço, de acordo com o Preçário em vigor no respetivo Banco.

O Banco Santander, enquanto Banco Transmitedor, poderá cobrar uma comissão pela transferência do saldo (conforme Preçário devidamente publicado em todos os seus balcões e em [www.santander.pt](http://www.santander.pt)).

### Como solicitar a adesão ao Serviço de Mudança de Conta?

O pedido é solicitado pelo(s) titular(es) da conta por escrito (em formulário próprio) junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a informação necessária (Banco Recetor).

Nesse pedido, o Cliente autoriza, por escrito e, se possível, de forma individualizada, os serviços que pretende que sejam abrangidos pelo Serviço de Mudança de Conta, podendo ainda especificar a data em que as ordens permanentes e os débitos diretos devem passar ser executados a partir da conta aberta junto do Banco Recetor (a qual será, no mínimo, de seis dias úteis após a data em que o Banco Recetor recebe os documentos enviados pelo Banco Transmitedor nos termos da 2.ª Etapa, adiante descrita). Até essa data, os serviços continuarão a ser executados pelo Banco Transmitedor.

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

O formulário para solicitar a mudança de conta para o Banco Santander encontra-se disponível em [www.santander.pt](http://www.santander.pt) ou em qualquer balcão do Banco, onde deverá ser entregue devidamente preenchido.

As tarefas subsequentes ficam a cargo do Banco Recetor e do Banco Transmitedor.

**Quais são os passos seguintes?****1ª Etapa****Banco Recetor**

O Banco Recetor solicita ao Banco Transmissor, no prazo máximo de dois dias úteis a contar da data de receção do pedido a realização das tarefas necessárias para dar seguimento ao solicitado pelo Cliente, tais como:

- a) Transmissão, ao Banco Recetor e ao Cliente que expressamente o solicite, da lista das ordens de transferência permanentes existentes e informações sobre as autorizações de débito direto objeto da mudança;
- b) Transmissão, ao Banco Recetor e ao Cliente que expressamente o solicite, das informações sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do Cliente e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na conta do Cliente nos últimos 13 meses;
- c) Caso não disponha de serviço de redirecionamento automático, que deixe de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data indicada no formulário de autorização;
- d) Cancelamento das ordens de transferência permanentes com efeitos a partir da data indicada no formulário de autorização;
- e) Transferência do saldo positivo remanescente para a conta que venha a ser aberta junto do Banco Recetor, na data indicada no formulário de autorização; e
- f) Encerramento da conta detida junto do Banco Transmissor, na data indicada no formulário de autorização.

**2ª Etapa****Banco Transmissor**

De acordo com o que o Cliente tenha solicitado no seu formulário de autorização do qual o Banco Transmissor foi informado (1.ª Etapa), este transmitirá ao Banco Recetor, as seguintes informações (no prazo máximo de 5 dias úteis):

- a) Uma lista das ordens de transferência permanentes existentes;
- b) As autorizações de débito direto objeto da mudança;
- c) As transferências a crédito recorrentes a favor do Cliente; e
- d) Os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados na conta do Cliente nos últimos 13 meses.

**O Banco Transmissor deverá ainda:**

- e) Caso não disponha de um sistema de redirecionamento automático, deixar de aceitar débitos diretos e transferências a crédito a partir da data indicada no formulário de autorização;
- f) Cancelar as ordens de transferência permanentes a partir da data indicada no formulário de autorização; e
- g) Transferir o saldo positivo remanescente para a conta que venha a ser aberta junto do Banco Recetor, na data indicada no formulário de autorização;
- h) Encerrar a conta aberta junto do Banco Transmissor, caso o Cliente assim o pretenda.

### **3ª Etapa**

#### **Banco Recetor**

No prazo máximo de cinco dias úteis após receber as informações do Banco Transmitedor (2.ª Etapa), o Banco Recetor realiza as seguintes tarefas, nos termos do formulário de autorização e na medida em que as informações fornecidas o permitam fazer:

- a) Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo Cliente e executá-las a partir da data indicada no formulário de autorização;
- b) Desencadear as diligências necessárias para a realização dos débitos diretos e aceitá-los a partir da data indicada no formulário de autorização;
- c) 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;
- d) Comunicar aos ordenantes identificados no formulário de autorização, para que efetuem as transferências a crédito recorrentes de que o Cliente é beneficiário, para a sua nova conta de pagamento do Cliente junto do Banco Recetor, transmitindo-lhes ainda a autorização do Cliente para o efeito (o Cliente pode optar por prestar estas informações, caso em que o Banco Recetor lhe facultará uma carta modelo para o efeito, onde deverão constar os dados da conta, assim como a data indicada no formulário de autorização); e
- e) Facultar às entidades credoras identificadas no formulário de autorização uma cópia do mesmo e comunicar as instruções do Cliente para alteração de conta a utilizar nas cobranças dos débitos diretos (dados dessa conta e data a partir da qual os débitos são cobrados). O Cliente pode optar por prestar estas informações, caso em que o Banco Recetor lhe facultará uma carta modelo para o efeito, onde deverão constar os dados da conta, assim como a data indicada no formulário de autorização.

#### **Encerramento da conta**

##### **Banco Transmitedor**

Caso o Cliente o solicite no formulário de autorização, o Banco Transmitedor encerra a conta de pagamento na data aí indicada, caso o Cliente não tenha obrigações pendentes nessa conta e desde que as tarefas elencadas nas alíneas a) a e) e g) da 2ª Etapa tenham sido concluídas.

O Banco Transmitedor informa o Cliente caso as obrigações pendentes impeçam o encerramento da sua conta e caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data indicada no formulário de autorização e quais as consequências

##### **Resolução Alternativa de Litígios**

O Cliente pode recorrer aos diversos meios de resolução alternativa de eventuais litígios decorrentes do Serviço de Mudança de Conta, nos termos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

O Banco aderiu aos Centros de Arbitragem cujas informações estão disponíveis na página <https://www.santander.pt/resolucao-alternativa-conflitos-consumo>

**Documentação Útil**

- **Serviço de Mudança de Conta – Formulário de Autorização**
- **Modelo de carta a solicitar a realização de Débitos Diretos através da nova conta (quando seja aberta junto do Banco Santander)**
- **Modelo de carta a solicitar a realização de Ordens de Transferências para a nova conta (quando seja aberta junto do Banco Santander)**

Esta documentação encontra-se disponível em **www.santander.pt** ou em qualquer balcão do Banco.

**Informação Adicional**

Para mais informações relativas ao Serviço de Mudança de Conta, poderá contactar o Banco através da SuperLinha (+351 217 807 364, de Portugal e do estrangeiro, disponível 24 horas, todos os dias) ou dirigir-se a um dos nossos balcões.

As regras aplicáveis a este serviço vêm previstas no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.