

DOCUMENTO DE INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO MUDANÇA DE CONTA

Serviço Mudança de Conta: O que é?

O Serviço Mudança de Conta é uma opção que permite ao cliente (Particular e Microempresa) mudar de Banco. Para isso basta solicitar à nova Instituição a alteração da domiciliação da sua Conta de Pagamento. Abrangidas por este serviço estão as seguintes operações:

- ❖ Transferências a crédito recorrentes de que é beneficiário;
- ❖ Ordens permanentes e as autorizações de débito direto que pretende que sejam transferidas;
- ❖ Transferência do saldo remanescente da conta de origem;
- ❖ Encerramento da conta origem.

Como solicitar a adesão ao Serviço?

O pedido deve ser efetuado pelo(s) titular(es) da conta, por escrito (em formulário próprio), junto do Banco para o qual pretende que seja transferida a informação necessária para a realização do Serviço de Mudança de Conta.

No respetivo pedido, o cliente autoriza, por escrito, e de forma individualizada, a execução de cada uma das tarefas a cargo do banco transmitente e do banco recetor. Nas situações em que a conta de pagamento tenha mais do que um titular, a autorização referida deve ser subscrita por todos os titulares da conta em causa, e o banco recetor deverá entregar uma cópia da mesma a cada um dos titulares.

Processo de Mudança de Conta - Funções do Banco Recetor e Banco Transmitedente

1ª Fase - Tarefas Iniciais do Banco Recetor e Banco Transmitedente

- ❖ Banco Recetor:
Banco recetor envia pedido do cliente ao banco transmitente (máximo 2 dias úteis) e solicita a realização das tarefas (caso as mesmas estejam previstas na autorização prestada pelo consumidor).
- ❖ Banco Transmitedente:
Transmite ao banco recetor e ao cliente, se este o solicitar expressamente, as informações disponíveis sobre:
 - Transferências a crédito recorrentes a favor do cliente;
 - Ordens de transferência a crédito permanentes;
 - 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;
 - Deixar de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização. A data indicada na autorização corresponde, no mínimo, a 6 dias úteis após a data em que o banco recetor recebe os documentos remetidos pelo banco transmitente;
 - Cancelar as ordens de transferência a crédito permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
 - Transferir o saldo positivo remanescente para a conta detida no banco recetor na data indicada pelo cliente;
 - Encerrar a conta detida junto do banco transmitente na data especificada pelo cliente.

2ª Fase - Deveres do Banco Transmitedente

- ❖ Banco Transmitedente:
Após receção do pedido (cliente) do banco recetor, o banco transmitente deverá:
 - Enviar ao banco recetor (máximo 5 dias úteis) e ao cliente as informações descritas/solicitadas no pedido;

- Deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta a partir da data indicada na autorização;
- Cancelar as ordens de transferência a crédito permanentes com efeitos a partir da data indicada na autorização; rização, ou no sexto dia útil subsequente à data de receção, dos documentos remetidos pelo banco transmitente.

Caso existam outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento da conta na data prevista na autorização prestada pelo cliente, o banco transmitente deverá informar o cliente desse facto e respetivas consequências.

3ª Fase - Deveres do Banco Recetor

- ❖ Banco Recetor:
Após receber as informações do banco transmitente, tem 5 dias úteis para realizar, nos termos da autorização e na medida em que as informações fornecidas pelo banco transmitente ou pelo cliente lhe permitam efetuar as tarefas seguintes:
 - Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo cliente e executá-las com efeitos a partir da data especificada na autorização;
 - Realizar os preparativos necessários para aceitar débitos diretos e aceitá-los a partir da data especificada na autorização;
 - 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;
 - Comunicar, 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 banco recetor e transmitir aos ordenantes a autorização do cliente para o efeito;
 - Comunicar, às Entidades Credoras identificadas nas autorizações de débito que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta de pagamento do cliente junto do banco recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados nessa conta, e transmitir aos credores uma cópia da autorização dos Clientes Ordenantes.

Custos do Serviço de Mudança de Conta:

O Banco Montepio, na qualidade de **Banco Recetor ou Banco Transmitedente**, consoante aplicável, não cobra nenhuma comissão associada a este serviço. Poderão existir custos associados à transferência do saldo da conta no Banco Montepio, cobrados pelo Banco Montepio enquanto Banco Transmitedente, nos termos previstos no preçário em vigor, disponível em www.bancomontepio.pt ou num dos nossos balcões.

E no estrangeiro também posso mudar?

O Serviço de Mudança de conta apenas é realizável entre Bancos em Portugal. Não obstante este fato, se o cliente pretender mudar a sua conta para um Banco situado noutro Estado-Membro da União Europeia, poderá solicitar assistência ao Banco em Portugal junto do qual detém a conta.

Neste caso, após a receção do pedido do cliente, o Banco Transmitedente:

- Fornece gratuitamente ao cliente bancário uma lista das ordens de transferências a crédito permanentes ativas e das autorizações de débito direto

ordenadas pelo devedor, caso existam, bem como as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do cliente e sobre os débitos diretos ordenados pelos credores que tenham sido executados na conta de pagamento do consumidor nos últimos 13 meses;

- Transfere o saldo positivo da conta de origem para a nova conta, desde que o pedido do cliente inclua todos os elementos;
- Transferir o saldo positivo restante da conta para a conta detida no banco recetor na data indicada pelo cliente na autotots necessários para a identificação do novo Banco e da conta de pagamento do cliente;
- Encerra gratuitamente a conta na data especificada pelo cliente (no mínimo, seis dias úteis após a data em que o Banco recebe a autorização do cliente, salvo acordo em contrário) ou, no limite, no prazo de um mês, caso o cliente não tenha obrigações pendentes na conta.
- Se existirem obrigações pendentes que impeçam o encerramento da conta ou outras relações jurídicas que possam ser afetadas pelo encerramento na data prevista, o Banco Transmissor deve informar imediatamente o cliente bancário desse facto e das respetivas consequências.

Resolução Alternativa de Litígios

O Banco Montepio aderiu a meios de resolução alternativa de eventuais litígios resultantes do presente contrato, como é o caso do Centro de Arbitragem da Universidade Católica, cujo sítio eletrónico na internet é <http://www.fd.lisboa.ucp.pt/>, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo – Porto (CICAP), cujo site na internet é <http://www.cicap.pt/>, e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, cujo sítio eletrónico na Internet é <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>. Em qualquer caso e em matéria de proteção de Dados Pessoais, assiste sempre ao Cliente o direito de reclamação junto da Autoridade de Controlo Nacional, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) ou de contactar diretamente o encarregado de proteção de dados do Banco Montepio através do seguinte E-mail: DPO@montepio.pt. Obtenha mais informações junto do seu gestor ou balcão, por telefone ou e-mail (consulte o e-mail de cada balcão Online) ou ligue 21 724 16 24 / (+351) 21 724 16 24 do estrangeiro -Contatos móveis 96 590 20 24 / 93 130 20 24 / 91 740 20 24) – custo da chamada normal efetuada para a rede fixa ou rede móvel nacional, com atendimento automático 24 horas por dia e atendimento personalizado das 08:00H às 00:00H.

Sigilo e Proteção de Dados Pessoais

1. O BANCO MONTEPIO, os seus órgãos e colaboradores estão legalmente obrigados a guardar sigilo sobre todos os dados e factos que lhe advenham da relação comercial estabelecida com os Clientes, respeitando a legislação em vigor sobre essa matéria. 1.1. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Cliente expressamente autoriza o BANCO MONTEPIO, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 79.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, a transmitir todos os dados e informações respeitantes à relação comercial mantida entre o BANCO MONTEPIO e o Cliente, a outras entidades financeiras que com o BANCO MONTEPIO estejam, direta ou indiretamente, em relação de domínio ou de Grupo. 1.2. O Cliente igualmente autoriza o BANCO MONTEPIO, sempre que o BANCO MONTEPIO entenda necessário e desde que compatível com a finalidade de recolha dos mesmos para, designadamente concessão, alteração e reestruturação de operações de crédito sob qualquer forma, a tratar todos os dados e informações do Cliente, constantes da base de dados de entidades financeiras que com o BANCO MONTEPIO estejam, direta ou indiretamente, em relação de

domínio ou de Grupo ou por qualquer Agrupamento Complementar Empresas (ACE) na qual seja participante. 2. De acordo com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, (o Regulamento Geral de Proteção de Dados ou “RGPD”) o BANCO MONTEPIO é a entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais do Cliente (“Dados Pessoais”). 3. O BANCO MONTEPIO tratará os Dados Pessoais, diretamente ou através de entidade subcontratada, com base nos seguintes fundamentos e com vista às seguintes finalidades: a) No contexto de diligências pré-contratuais necessárias à celebração de um contrato com o BANCO MONTEPIO de que o Cliente seja parte; b) No contexto da execução de um contrato celebrado com o Cliente, sendo que com base neste fundamento, o BANCO MONTEPIO pode tratar os dados do Cliente com vista à realização das operações bancárias acordadas com o Cliente; c) Para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o BANCO MONTEPIO esteja sujeito, podendo, neste âmbito, efetuar, entre outros, o reporte das suas responsabilidades de crédito à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, assim como o envio de comunicações/reportes que o BANCO MONTEPIO esteja obrigado, por força da lei; d) Com base em interesses legítimos prosseguidos pelo BANCO MONTEPIO, nomeadamente, para efeitos de marketing direto e envio de comunicações de natureza informativa, segmentação, bem como para partilha dos seus dados com outras entidades do Grupo em que se enquadra o BANCO MONTEPIO, ou com o objetivo de proceder a controlos de segurança e deteção de vulnerabilidades em sistemas informáticos ou para efeitos de mera gestão interna, entre outros; e) Se o tratamento for expressamente consentido pelo Cliente, através da ação explícita, informada, livre e para fins específicos, tais como, para prova de informação ou instruções de clientes comunicadas por telefone, com gravação de chamadas/videochamadas, para gravação de chamadas para avaliar a qualidade de serviço e para estudos de mercado, com recolha e análise de dados pessoais. 4. Ao Cliente, enquanto titular dos Dados Pessoais é garantido o exercício do direito de acesso, retificação, portabilidade, esquecimento e limitação do tratamento. Tem ainda o direito de, a qualquer momento, se opor ao tratamento, exceto na medida em que o BANCO MONTEPIO apresente razões legítimas para prosseguir esse tratamento, bem como, o de apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados. Para o exercício destes direitos, o titular dos Dados Pessoais poderá contactar o BANCO MONTEPIO junto de qualquer balcão. 5. Se o tratamento de dados se basear no consentimento, o Cliente poderá retirá-lo em qualquer momento, sem com isso comprometer a licitude do tratamento previamente realizado com essa base. Para esse efeito poderá contactar o BANCO MONTEPIO junto de qualquer balcão. 6. Para informações adicionais sobre os tratamentos de Dados Pessoais pelo BANCO MONTEPIO, o Cliente deverá consultar a Política de Privacidade do BANCO MONTEPIO disponível em www.bancomontepio.pt, ou contactar diretamente o encarregado de proteção de dados do BANCO MONTEPIO através do seguinte canal: E-mail: DPO@montepio.pt.