



Assunto: Entendimentos e boas práticas a observar na denúncia de contratos de contas e cartões de pagamento, na prestação do serviço de mudança de conta e no tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares

1. No exercício das suas competências de fiscalização da conduta das instituições de crédito, sociedades financeiras, instituições de pagamento e instituições de moeda eletrónica (“instituições”), o Banco de Portugal tem recebido um elevado número de reclamações relacionadas com a denúncia de contratos de contas de depósito à ordem, de contas de pagamento e de cartões de pagamento e com restrições impostas à movimentação de contas coletivas após a comunicação do óbito de um dos seus titulares. Estas circunstâncias refletem a existência de práticas distintas e dúvidas interpretativas sobre o quadro legal aplicável, em particular o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (“RJSPME”), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, prejudicando o seu adequado cumprimento e pondo em causa os direitos conferidos aos clientes bancários.
2. Adicionalmente, o Banco de Portugal tem vindo a constatar a muito reduzida adesão por parte dos clientes bancários ao serviço de mudança de conta, previsto no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto. Esta circunstância não é alheia ao facto de o serviço ser pouco conhecido pelos trabalhadores das instituições envolvidos no atendimento ao público, como o Banco de Portugal constatou na sequência da realização de um conjunto de ações de inspeção cliente mistério, bem como do reduzido destaque conferido à prestação deste serviço nos sítios na Internet das instituições. Esta circunstância compromete os objetivos visados pelo legislador europeu de promoção da mobilidade dos clientes bancários e da concorrência nos mercados bancários de retalho.
3. Neste contexto, o Banco de Portugal conferiu prioridade à fiscalização do quadro normativo aplicável neste âmbito, tendo realizado o levantamento e a avaliação transversal das práticas de mercado.
4. A presente Carta Circular visa divulgar ao mercado o entendimento do Banco de Portugal sobre diversos aspetos do quadro normativo aplicável à denúncia de contratos de contas e de cartões de pagamento, ao serviço de mudança de conta e aos procedimentos subsequentes à tomada de conhecimento do óbito de um dos titulares de contas coletivas, promovendo a harmonização dos procedimentos seguidos pelas instituições neste âmbito e o adequado cumprimento do quadro normativo. Adicionalmente, a presente Carta Circular divulga ao mercado um conjunto de boas práticas que o Banco de Portugal considera que devem ser adotadas pelas instituições, com vista a reforçar a proteção conferida aos clientes bancários.
5. Esta Carta Circular não dispensa o cumprimento, pelas instituições, dos requisitos legais e regulamentares não cobertos pelos entendimentos e boas práticas agora emitidos.

6. Os entendimentos, na medida em que refletem a interpretação do quadro normativo em vigor, devem ser incorporados com brevidade nos procedimentos e práticas das instituições. Para a implementação das boas práticas as instituições dispõem de um prazo até 1 de janeiro de 2026.
7. A avaliação do cumprimento global dos entendimentos e boas práticas transmitidas através da presente Carta Circular será considerada nos processos de fiscalização levados a cabo pelo Banco de Portugal.
8. Sem prejuízo dos pontos anteriores, as instituições devem remeter ao Banco de Portugal um relatório final de implementação, até 15 de janeiro de 2026. Este relatório deve ser acompanhado de uma avaliação do responsável pela função de conformidade sobre a adequação das medidas adotadas, bem como do ficheiro Excel que será oportunamente enviado, através do serviço de correspondência do BPnet.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, o Banco de Portugal recomenda às instituições a adoção dos entendimentos e boas práticas apresentados em anexo.

Anexo à Carta Circular n.º CC/2025/0000003

Entendimentos e boas práticas a observar na denúncia de contratos de contas e de cartões de pagamento, na prestação do serviço de mudança de conta e no tratamento de contas coletivas após o óbito de um dos seus titulares

ÍNDICE DE ENTENDIMENTOS E DE BOAS PRÁTICAS

I. DENÚNCIA DE CONTRATO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM OU CONTA DE PAGAMENTO.....	4
ENTENDIMENTO 1: CONDIÇÕES PARA O ENCERRAMENTO DE CONTA	4
ENTENDIMENTO 2: REGISTOS E CONTROLOS ASSOCIADOS AO PROCESSO DE ENCERRAMENTO DE CONTA.....	7
BOA PRÁTICA 1: DISPONIBILIZAÇÃO DE UM FORMULÁRIO PARA A SUBMISSÃO DO PEDIDO DE ENCERRAMENTO DE CONTA	7
ENTENDIMENTO 3: DENÚNCIA DO CONTRATO NOS CANAIS DIGITAIS.....	9
ENTENDIMENTO 4: PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO RELATIVA AO PROCESSO DE ENCERRAMENTO DE CONTA.....	9
ENTENDIMENTO 5: COMUNICAÇÕES, REGISTOS E CONTROLOS ASSOCIADOS AO ENCERRAMENTO DA CONTA POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO, EM CASO DE DENÚNCIA OU DE RESOLUÇÃO DE CONTRATO	10
BOA PRÁTICA 2: ENCERRAMENTO DE CONTAS INATIVAS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO.....	11
ENTENDIMENTO 6: COBRANÇA DE ENCARGOS ASSOCIADOS AO ENCERRAMENTO DA CONTA	11
II. SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA.....	12
BOA PRÁTICA 3: PEDIDO DE ACESSO AO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA ATRAVÉS DE CANAIS DIGITAIS	12
ENTENDIMENTO 7: DEVERES DA INSTITUIÇÃO RECETORA DO PEDIDO DE MUDANÇA DE CONTA	13
BOA PRÁTICA 4: FORMULÁRIO DE AUTORIZAÇÃO DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA.....	14
BOA PRÁTICA 5: INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA NO SÍTIO NA INTERNET	15
ENTENDIMENTO 8: INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA NOS BALCÕES E LOCAIS DE ATENDIMENTO.....	15
III. TRATAMENTO DE CONTAS COLETIVAS APÓS O ÓBITO DE UM DOS SEUS TITULARES	16
ENTENDIMENTO 9: PROCEDIMENTOS APÓS COMUNICAÇÃO DO ÓBITO DE COTITULAR DE CONTA COLETIVA ...	16
IV. CESSAÇÃO DO CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO.....	18
ENTENDIMENTO 10: PROCEDIMENTOS E DEVERES DE INFORMAÇÃO NA DENÚNCIA DO CONTRATO.....	18
ENTENDIMENTO 11: DENÚNCIA DO CONTRATO NOS CANAIS DIGITAIS	19
ENTENDIMENTO 12: PROCEDIMENTOS NA DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO	19
ENTENDIMENTO 13: RESTITUIÇÃO DE ENCARGOS PAGOS ANTECIPADAMENTE.....	20

I. DENÚNCIA DE CONTRATO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM OU CONTA DE PAGAMENTO

1. DENÚNCIA POR INICIATIVA DO CLIENTE

O pedido de encerramento de uma conta de depósito à ordem ou de uma conta de pagamento (“conta”) consubstancia o exercício do direito de denúncia do contrato-quadro de prestação de serviços de pagamento que lhe está subjacente (“contrato”).

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 94.º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (“RJSPME”), “o utilizador de serviços de pagamento pode denunciar o contrato-quadro em qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês”.

1.1. Condições para o exercício do direito de denúncia

A liberdade de modelação dos termos em que o direito de denúncia deve ser exercido encontra acolhimento na subalínea *iii*) da alínea f) do artigo 91.º do RJSPME, que obriga as instituições a informar o utilizador de serviços de pagamento sobre o direito que lhe assiste de “resolver e de denunciar o contrato-quadro e eventuais acordos respeitantes à denúncia, nos termos do n.º 4 do artigo 93.º e do artigo 94.º”.

Todavia, as condições impostas para o exercício desse direito têm de estar expressamente previstas no contrato ou resultar da observância de requisitos legais. Adicionalmente, as referidas condições não podem gerar um ónus excessivo para o cliente que pretenda exercer este direito. Como referência, e sem prejuízo de especificidades que possam justificar um tratamento diferenciado, não deverão ser impostas, no momento do encerramento da conta, condições mais exigentes do que as impostas no momento da sua abertura.

Sempre que seja possível ultrapassar os motivos que impedem o encerramento da conta, as instituições devem diligenciar no sentido de permitir o exercício do direito de denúncia.

Entendimento 1: Condições para o encerramento de conta

As instituições não devem obstar à denúncia do contrato de abertura de conta por motivos que a própria instituição pode ultrapassar ou que o(s) titular(es), devida e atempadamente informado(s), pode(m) resolver, adotando as diligências necessárias. Caso a adoção, pelas instituições, de diligências necessárias ao encerramento da conta dependa da autorização do cliente, essa autorização pode ser recolhida através do formulário de encerramento de conta.

1.1. Motivos que não constituem fundamento de recusa de encerramento da conta:

a) Existência de saldo credor

A instituição deve solicitar ao titular, no momento do pedido de encerramento da conta, que indique o IBAN da conta para a qual deverá transferir o saldo credor existente à data do encerramento. Em alternativa, poderá emitir um cheque ou uma carta de saldo credor que permita ao titular levantar o saldo.

b) Cartões de débito ativos

Caso o titular não entregue os cartões de pagamento em sua posse, a instituição deve proceder ao respetivo cancelamento, mediante recolha da sua autorização.

c) Cheques requisitados não utilizados e cheques ativos

Caso o titular não entregue os módulos de cheque não utilizados em sua posse, a instituição deve proceder ao seu cancelamento, através de meio que não permita a sua posterior utilização, mediante recolha da autorização do titular.

O titular deve ser advertido de que, na eventualidade de serem apresentados a pagamento, nos termos e prazos da Lei Uniforme do Cheque, os cheques de montante superior a €150 sacados sobre a conta encerrada, serão devolvidos pelo motivo de “conta encerrada” e que esta devolução desencadeará os mecanismos relativos à restrição do uso de cheque, que, no limite, poderão significar que o titular fica inibido de utilizar cheques, na sequência da inclusão do seu nome na listagem de utilizadores de cheque que oferecem risco (LUR).

d) Facilidades de descoberto

Quando não existam montantes utilizados, a instituição deve proceder à denúncia do contrato, mediante recolha da autorização do titular.

e) Contratos de seguro de cobertura de risco

A instituição deve solicitar ao titular a indicação de outra conta de depósito de suporte aos contratos de seguros de cobertura de risco. Caso o titular não indique outra conta, a instituição deve, ainda assim, executar o pedido de encerramento da conta.

1.2. Motivos que constituem fundamento de recusa de encerramento da conta e que exigem que o(s) titular(es) seja(m) informado(s) das diligências necessárias à sua resolução:

a) Contratos de crédito associados à conta, incluindo contratos com valores em incumprimento

A instituição deve permitir que o titular associe outra conta (junto da mesma ou de outra instituição) para o pagamento das prestações de contratos de crédito. Caso o titular não indique outra conta, a instituição pode condicionar o encerramento da conta ao reembolso do montante total do crédito.

O titular deve ser informado das alternativas ao seu dispor para ultrapassar a situação.

Caso a conta ou a domiciliação de ordenado tenham sido comercializadas em associação ao contrato de crédito, como contrapartida pela melhoria das condições financeiras desse produto (“vendas associadas facultativas”), o titular deve ser informado do eventual impacto que o encerramento da conta terá na taxa de juro e no montante das prestações.

O incumprimento de contratos de crédito não configura motivo atendível para a recusa de encerramento da conta que lhes estiver associada, considerando a possibilidade de recurso à via judicial para recuperação dos montantes em dívida.

- b) Saldo devedor decorrente de ultrapassagens de crédito ou de montantes utilizados da facilidade de descoberto

A instituição pode condicionar o encerramento da conta ao pagamento de montantes em dívida, resultantes da utilização do limite de crédito concedido ao abrigo de um contrato de facilidade de descoberto ou de uma ultrapassagem de crédito.

- c) Depósitos a prazo e depósitos estruturados

Em produtos mobilizáveis antecipadamente, caso o titular não o solicite, a instituição deve proceder à respetiva desmobilização, mediante recolha da autorização do titular.

Em produtos não mobilizáveis antecipadamente, a instituição pode recusar o encerramento da conta caso o pedido seja efetuado durante o período em que a desmobilização do depósito a prazo ou do depósito estruturado não é possível, a menos que a instituição consinta na sua desmobilização e o titular aceite a eventual perda de juros decorrente da desmobilização antecipada.

A instituição pode, ainda, transferir o saldo credor que resultar da desmobilização do produto, na data prevista, para outra conta indicada pelo titular.

- d) Instrumentos financeiros, registados ou depositados na conta, ou seguros financeiros

A instituição pode recusar o encerramento da conta caso o titular não transmita uma ordem de liquidação, autorize a instituição a proceder à sua alienação, não solicite a transferência da carteira de ativos financeiros para outra conta ou a ordem de liquidação não possa ser executada ao preço ou nas condições indicadas no decurso do prazo de 30 dias.

A instituição deve solicitar ao titular a indicação de outra conta de depósito de suporte a seguros financeiros.

- e) Outros contratos associados à conta

No caso de a conta ter associados contratos de aluguer de cofre ou de utilização de terminal de pagamento automático (TPA) ou de outros contratos intrinsecamente ligados à conta, a instituição poderá condicionar o encerramento da conta à denúncia prévia desses contratos pelo titular, podendo essa opção constar do formulário de encerramento de conta. A instituição deverá garantir que a denúncia destes contratos é concretizada de forma célere após o pedido apresentado pelo titular.

1.3. Motivos que impedem o encerramento da conta:

A conta de depósito à ordem não poderá ser encerrada nas situações em que exista um impedimento de ordem legal ou judicial ou exista uma garantia (p.e., penhor) sobre o saldo da conta, devendo o titular ser informado dessa impossibilidade, sempre que a divulgação dessa informação não esteja proibida por lei.

1.2. Processo de encerramento de conta

As instituições devem dispor de procedimentos e processos adequados para o registo, controlo e tratamento dos pedidos de denúncia de contas, de modo a garantir o cumprimento do prazo legalmente estabelecido para o efeito.

Entendimento 2: Registos e controlos associados ao processo de encerramento de conta

As instituições devem dispor de sistemas e procedimentos de registo e de controlo interno adequados a garantir o cumprimento do prazo legalmente previsto para a concretização dos pedidos de encerramento de conta. Para esse efeito, os sistemas devem, nomeadamente, permitir:

- 2.1. A consulta imediata da posição integrada da conta do titular, permitindo a visualização dos serviços e produtos associados, de modo a identificar as diligências a encetar com vista ao encerramento da conta.
- 2.2. O registo do pedido de encerramento de conta na data da sua submissão, em suporte duradouro.
- 2.3. Que o registo dos pedidos de encerramento é acessível centralmente e permite consultas, a definição de alertas e a extração de informação.
- 2.4. A identificação das fases do processo e eventuais diligências que careçam de intervenção do titular ou da instituição.
- 2.5. O registo e arquivo das comunicações com o titular, em suporte auditável.

O exercício do direito de denúncia do contrato de serviços de pagamento não pode ser sujeito a condições de forma não previstas na lei. Não obstante, considera-se uma boa prática a disponibilização, pelas instituições, de um formulário para a apresentação, pelos titulares, do pedido de denúncia.

Com vista a agilizar o processo de encerramento de conta, o formulário deve identificar as eventuais situações que possam constituir constrangimentos ao exercício do direito de denúncia e prever campos individualizados com indicação das diligências necessárias com vista à sua resolução.

Sempre que tal se revele adequado, o formulário deverá prestar informação sobre as consequências do exercício do direito de denúncia do contrato nos restantes produtos e serviços associados à conta.

Boa prática 1: Disponibilização de um formulário para a submissão do pedido de encerramento de conta

De modo a facilitar e agilizar o processo, as instituições devem disponibilizar um formulário para os titulares submeterem o pedido de encerramento da conta e, simultaneamente, transmitir informações relevantes aos titulares no âmbito desse processo.

O formulário deverá, nomeadamente, conter informações sobre:

- a) As diligências a adotar relativamente a eventuais instrumentos de pagamento existentes, designadamente cartões de pagamento (de débito e crédito), cheques (requisitados, não utilizados e ativos) e débitos diretos;
- b) A possibilidade de o titular indicar o IBAN de uma outra conta para a transferência do eventual saldo credor existente na data de encerramento da conta;
- c) Os produtos e serviços constituídos na dependência da conta que poderão ser cancelados por iniciativa da instituição, mediante autorização do titular, e respetivos efeitos;
- d) A possibilidade de indicar uma outra conta para o débito das prestações associadas aos contratos de crédito celebrados com a instituição, com indicação de que essa alteração poderá ter impacto na taxa de juro aplicável e no montante das prestações do contrato, em resultado do incumprimento de vendas associadas facultativas, quando aplicável. As instituições devem ainda informar o cliente do impacto concreto destas alterações, no formulário ou em documento autónomo;
- e) A possibilidade de indicar uma outra conta de suporte a outros contratos, nomeadamente de seguros, instrumentos financeiros ou outros;
- f) Outros aspetos relevantes associados ao processo de encerramento da conta, incluindo:
 - i) A forma de comunicação subsequente com o titular e os procedimentos para atualização de dados do titular, caso este encerre todas as contas, mas mantenha com a instituição relações contratuais relativas a outros produtos e serviços bancários;
 - ii) O facto do extrato anual de comissões a disponibilizar no mês de janeiro subsequente ao encerramento da conta conter ainda informação sobre as comissões e juros cobrados até à data do respetivo encerramento;
 - iii) A devolução, na parte proporcional ao período ainda não decorrido, das comissões cobradas antecipadamente por cartões cancelados em consequência do encerramento de conta, quando aplicável.

1.3. Denúncia do contrato nos canais digitais

O n.º 1 do artigo 94.º do RJSPME não estabelece qualquer requisito quanto ao canal ou à forma como o direito de denúncia deve ser exercido, entendendo-se que os titulares podem exercê-lo através de qualquer canal disponibilizado pela instituição para a prestação de serviços.

Num contexto de progressiva digitalização dos serviços financeiros, não se afigura legítimo condicionar o exercício do direito de denúncia do contrato de conta ou de outros serviços de pagamento à apresentação do pedido de encerramento de forma presencial.

Assim, as instituições devem permitir o exercício do direito de denúncia através de canais digitais, sempre que estes canais sejam por si disponibilizados para abertura ou movimentação dessa mesma conta.

Entendimento 3: Denúncia do contrato nos canais digitais

As instituições que disponibilizem canais digitais para abertura ou movimentação da conta devem dispor de um espaço ou facultar um meio, facilmente acessível e de forma permanente, na plataforma de comercialização, no sítio na Internet ou na aplicação institucional, que permita aos titulares apresentarem o pedido de denúncia, independentemente do canal utilizado para a celebração do contrato ou do número de titulares da conta.

1.4. Comunicações com os clientes bancários no âmbito do processo de encerramento de conta

As instituições devem garantir a transparência do processo de encerramento de conta, devendo os titulares ser informados sobre as várias etapas desse processo.

As comunicações devem ser realizadas em suporte duradouro e auditável e devem ser arquivadas junto do respetivo processo em sistema.

A conclusão do processo de encerramento deve ser comunicada aos titulares de forma autónoma ou com o envio do último extrato e essa comunicação deve conter menção à data de encerramento de conta.

Caso não seja possível encerrar a conta no prazo legalmente previsto (pela verificação de impedimentos de ordem legal, judicial ou operacional, por inércia dos titulares na adoção das diligências necessárias ou por outras circunstâncias), as instituições comunicam aos titulares, em suporte duradouro, o não encerramento da conta, indicando os respetivos motivos.

Entendimento 4: Prestação de informação relativa ao processo de encerramento de conta

As instituições devem disponibilizar aos titulares informação relativa ao processo de encerramento de conta, em suporte duradouro e através dos meios regulares de comunicação, nas diversas fases do processo.

Em particular, as instituições devem:

- 4.1. Disponibilizar cópia do pedido de encerramento de conta aos respetivos titulares, aquando da sua submissão.
- 4.2. Informar os titulares sobre as diligências que devem ser encetadas para assegurar o encerramento da conta.
- 4.3. Informar os titulares da conclusão do processo e da data do efetivo encerramento da conta, no último extrato de conta ou em comunicação autónoma.
- 4.4. Caso não seja possível encerrar a conta dentro do prazo de pré-aviso, transmitir aos titulares as razões subjacentes ao não encerramento, sempre que a divulgação dessa informação não esteja proibida por lei.

2. DENÚNCIA OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO

De acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 94.º do RJSPME, as instituições podem denunciar um contrato de duração indeterminada mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses, se tal tiver sido acordado no contrato, observando os deveres de informação previstos no artigo 78.º e no n.º 2 do artigo 90.º do RJSPME.

O adequado cumprimento das referidas disposições pressupõe que as instituições disponham de procedimentos, processos e sistemas que assegurem o registo, controlo e tratamento dos processos de denúncia por iniciativa da instituição.

Entendimento 5: Comunicações, registos e controlos associados ao encerramento da conta por iniciativa da instituição, em caso de denúncia ou de resolução de contrato

As instituições devem assegurar:

- 5.1. Em caso de denúncia, o envio da comunicação de denúncia do contrato, com um pré-aviso mínimo de dois meses face à data pretendida para o encerramento da conta, contado com referência à data presumida da receção da comunicação; caso a comunicação seja enviada por via postal, deverá considerar-se um acréscimo de 3 dias úteis face à data de expedição.
- 5.2. Em caso de resolução, o envio de comunicação com a identificação do fundamento legal ou contratual para a resolução, exceto quando haja motivos atendíveis para a não divulgação desse fundamento.
- 5.3. A indicação, nas comunicações supramencionadas, dos procedimentos aplicáveis ou diligências a efetuar, se for o caso, relativamente a eventuais saldos credores ou outras operações relacionadas com a conta a encerrar, quando aplicável.
- 5.4. O encerramento imediato da conta, nas situações em que o titular, pretendendo antecipar os efeitos da denúncia, prescinde do prazo de pré-aviso.
- 5.5. O registo, em sistema, da data de expedição da comunicação de pré-aviso de denúncia ou de revogação do contrato e do respetivo fundamento, e da data do efetivo encerramento da conta.
- 5.6. A existência de sistemas de informação fiáveis e auditáveis que assegurem mecanismos de controlo, consulta e extração de informação, acessíveis às unidades de negócio e de controlo.

Considera-se ainda ser boa prática o estabelecimento de uma rotina periódica orientada para a identificação e denúncia dos contratos-quadro que tenham subjacentes contas inativas, nomeadamente por ausência de saldo e movimentação por um período igual ou superior a 24 meses.

Boa prática 2: Encerramento de contas inativas por iniciativa da instituição

As instituições devem proceder, numa base periódica, à denúncia de contratos de abertura de conta sempre que uma conta não apresente saldo ou tenha um saldo residual (inferior a 5 euros) e não registre movimentos há pelo menos 24 meses, observando o pré-aviso mínimo legalmente previsto.

5. PRÁTICAS DE COMISSONAMENTO ASSOCIADAS À CESSAÇÃO DO CONTRATO

5.2. Cobrança de encargos pela denúncia do contrato

Nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 94.º do RJPSME, a denúncia é isenta de encargos para o utilizador de serviços de pagamento, sempre que o mesmo seja um consumidor ou uma microempresa. Por sua vez, o n.º 3 da mencionada norma estabelece idêntica isenção para os casos em que o utilizador de serviços de pagamento não seja um consumidor ou uma microempresa, exceto se o contrato tiver vigorado por um período inferior a seis meses, caso em que os encargos da denúncia devem ser adequados e corresponder aos custos suportados.

O Banco de Portugal considera que a cobrança de comissões pela disponibilização de saldo credor existente na conta, em particular, pelo envio de carta cheque, pela execução de transferência ou pelo levantamento de numerário ao balcão, não é admissível nos casos em que o pedido de encerramento da conta já tenha sido submetido e tenham sido entregues pelo titular os meios de movimentação associados à conta.

Excluem-se eventuais comissões que possam ser processadas após o pedido de encerramento da conta, relacionadas com a prestação de outros serviços (v.g. comissões associadas à liquidação de instrumentos financeiros nos termos previstos no contrato).

Entendimento 6: Cobrança de encargos associados ao encerramento da conta

As instituições não devem cobrar comissões ou outros encargos pela disponibilização do saldo credor ao titular, creditado após o titular efetuar o pedido de encerramento da conta, nas situações em que este já não dispõe de meios que permitam a movimentação da conta sem encargos associados (por exemplo, levantamentos de numerário ou transferências a crédito ao balcão).

II. SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

1. Acesso ao serviço de mudança de conta através dos canais digitais

O artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 107/2017 prevê que as instituições disponibilizem um serviço de mudança de conta, entre contas de pagamento na mesma moeda, aos consumidores que detenham uma conta junto de uma instituição com sede ou sucursal em Portugal, sendo necessário que estes apresentem junto da instituição para a qual pretendem mudar a sua conta (isto é, a instituição de destino ou recetora) um pedido escrito formulado nos termos dos artigos 16.º e 17.º do referido diploma.

Não tendo sido definido o canal através do qual o pedido de mudança de conta deve ser submetido, entende-se que as instituições devem permitir que o mesmo seja efetuado através de canais digitais, sempre que estes canais sejam disponibilizados pelas instituições e se encontre prevista a possibilidade de abertura de conta através desses canais.

Boa prática 3: Pedido de acesso ao serviço de mudança de conta através de canais digitais

As instituições que disponibilizem a possibilidade de abertura de conta em canais digitais devem dispor de um espaço, ou facilitar um meio, facilmente acessível e de forma permanente, na plataforma de comercialização, no sítio na Internet ou na aplicação institucional, que permita a submissão de pedidos de mudança de conta, não ficando essa faculdade circunscrita a contas com apenas um titular.

2. Deveres da instituição recetora

De acordo com o disposto nos artigos 16.º a 18.º e 20.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, a instituição recetora deve, no prazo de dois dias úteis após o pedido do consumidor, solicitar à instituição onde o consumidor tem a conta domiciliada (instituição transmitente ou de origem) um conjunto informações e a adoção de determinadas tarefas.

Após a receção desse pedido, a instituição transmitente tem o prazo de cinco dias úteis para facultar as informações e concluir as tarefas solicitadas, em conformidade com o estabelecido no artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 107/2017.

Por fim, após a receção da informação da instituição transmitente, a instituição recetora tem um prazo de 5 dias úteis para executar as tarefas necessárias à operacionalização da mudança de conta.

No total, o serviço de mudança de conta deve estar concluído ao final do 13.º dia útil contado do momento em que o consumidor formula o pedido.

Entendimento 7: Deveres da instituição recetora do pedido de mudança de conta

As instituições devem dispor de sistemas e procedimentos de registo e de controlo interno adequados a garantir a execução dos deveres de impendem sobre a instituição recetora dentro dos prazos legalmente estabelecidos. Para o efeito, as instituições devem, nomeadamente:

- 7.1. Assegurar que o formulário de autorização do serviço de mudança de conta contém os seguintes elementos:
 - a) Identificação do IBAN da conta de origem;
 - b) Lista de tarefas do serviço de mudança de conta cuja realização carece da autorização do consumidor, permitindo-lhe indicar se pretende:
 - i) Receber a lista e as informações disponíveis sobre as transferências a crédito permanentes de que é beneficiário e os débitos diretos recorrentes que tenham sido executados nos últimos 13 meses, identificando para o efeito o seu endereço eletrónico;
 - ii) Que o envio das autorizações aos ordenantes de transferências a crédito permanentes de que é beneficiário e aos beneficiários de débitos diretos, para que essas entidades procedam à mudança para a nova conta, seja remetido pela instituição recetora;
 - iii) Indicar uma data específica a partir da qual passam a ser executados a partir da nova conta as transferências a crédito permanentes e as autorizações de débito direto;
 - iv) A transferência do saldo remanescente da conta de origem para a nova conta, com indicação da data em que essa transferência deve ocorrer;
 - v) O encerramento da conta de origem, com indicação da data em que esse encerramento deve ocorrer.
 - c) Informação de que as datas indicadas pelo consumidor na autorização não podem ser inferiores a 13 dias úteis contados a partir da data do pedido de mudança de conta. Caso o consumidor não indique uma data ou a data indicada seja inferior a 13 dias úteis, será considerado, para a execução das operações na nova conta, o 13.º dia útil após o pedido;
 - d) Indicação de que o serviço de mudança de conta é gratuito ou, no caso de o serviço ser oneroso, a discriminação e quantificação dos custos associados junto às tarefas apresentadas como opções do consumidor;
- 7.2. Disponibilizar o formulário no sítio na Internet, com o devido destaque, e em todos os balcões da instituição.
- 7.3. Garantir que a existência de obrigações executórias e pendentes de cobrança não obsta à recusa do pedido de mudança de conta, mas apenas à recusa da transferência do saldo credor da conta de origem para a conta de destino.
- 7.4. Comunicar aos consumidores os motivos que impediram a conclusão do serviço de mudança de conta, quando aplicável, em suporte duradouro, através do meio de comunicação acordado.

7.5. Facultar, no caso de o consumidor optar por prestar pessoalmente aos ordenantes ou aos beneficiários as informações referidas na alínea b) ii), as cartas modelo com os dados da conta e a data de início indicada na autorização, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de receção da informação por parte da instituição transmitente.

Considera-se ainda ser boa prática que o formulário de mudança de conta inclua as autorizações necessárias do consumidor para a instituição transmitente cancelar eventuais cartões de pagamento, cheques requisitados não utilizados e outros contratos e serviços bancários associados à conta a encerrar.

Boa prática 4: Formulário de autorização do serviço de mudança de conta

O formulário do serviço de mudança de conta deve permitir ao consumidor conferir as autorizações necessárias para a instituição transmitente cancelar eventuais cartões de pagamento, módulos de cheque requisitados não utilizados e outros contratos e serviços bancários associados à conta que não careçam de ação específica do consumidor, a executar na data indicada para o encerramento da conta de depósito e para a transferência do saldo para a conta destino.

3. Informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na Internet

De acordo com o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, as instituições devem disponibilizar, gratuitamente e a todo o momento, no seu sítio na Internet, um conjunto de informações sobre o serviço de mudança de conta, nomeadamente: (a) as funções das instituições recetoras e transmitentes em cada fase do processo; (b) os prazos para a conclusão das diferentes fases; (c) as comissões eventualmente devidas pelo processo de mudança; (d) as informações que o consumidor deve facultar à instituição recetora e, se aplicável, à instituição transmitente; e (e) os procedimentos de resolução alternativa de litígios.

De modo a garantir a completude e a clareza das informações prestadas aos consumidores, as instituições recetoras devem dar destaque, no seu sítio na Internet, à informação sobre o serviço de mudança de conta, em linguagem simples, clara e sucinta, com indicação das vantagens do serviço, e garantir o *download* dessa informação, a todo o tempo, pelos clientes bancários. Recomenda-se ainda a disponibilização de vídeos explicativos, infografias, *chatbot*, linha de atendimento, perguntas frequentes ou outras ferramentas interativas.

Boa prática 5: Informação sobre o serviço de mudança de conta no sítio na Internet

As instituições recetoras devem:

- 5.1. Disponibilizar no seu sítio na Internet, de forma destacada e em linguagem simples, clara e sucinta, informação sobre o serviço de mudança de conta, na secção relativa à abertura de contas de pagamento, com indicação, nomeadamente, das vantagens do serviço, das tarefas que incumbem às instituições recetoras e transmitentes, da gratuitidade do serviço para o consumidor ou, tendo custos, com a identificação das tarefas e dos respetivos encargos aplicáveis, que nunca podem ser superiores ao custo real suportado pela instituição, bem como o prazo máximo de duração do processo de mudança de conta.
- 5.2. Promover a divulgação do serviço de mudança de conta através da disponibilização de vídeos explicativos, infografias, *chatbot*, linha de atendimento, perguntas frequentes ou outras ferramentas interativas.
- 5.3. Disponibilizar um documento com informação clara e concisa sobre o serviço de mudança de conta, destacável e facilmente acessível, com a possibilidade de poder ser descarregado (*download*) a todo o tempo pelos clientes bancários.

4. Informação sobre o serviço de mudança de conta nos balcões e locais de atendimento

As informações previstas no n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, relativas ao serviço de mudança de conta devem ser disponibilizadas pelas instituições recetoras, gratuitamente e a todo o momento, nos seus balcões e locais de atendimento ao público, tal como previsto no artigo 25.º, n.º 2 do mesmo diploma. Estas informações devem ser ainda fornecidas aos consumidores a seu pedido, de forma gratuita, em papel ou noutra suporte duradouro.

Para o integral cumprimento destas obrigações, cabe garantir que os colaboradores das instituições envolvidos no atendimento ao público conhecem o serviço de mudança de conta, os serviços subjacentes, bem como os procedimentos e deveres de informação que estão vinculados.

Entendimento 8: Informação sobre o serviço de mudança de conta nos balcões e locais de atendimento

- 8.1. As instituições devem implementar planos de formação especificamente dirigidos aos trabalhadores envolvidos na disponibilização e gestão do serviço de mudança de conta.
- 8.2. Para efeitos de monitorização do cumprimento das regras legais e regulamentares aplicáveis, as instituições devem implementar mecanismos de controlo periódico, por exemplo através da realização de ações de cliente mistério.

III. TRATAMENTO DE CONTAS COLETIVAS APÓS O ÓBITO DE UM DOS SEUS TITULARES

O “cativo” ou “bloqueio” de conta bancária é uma medida de carácter excecional que apenas poderá verificar-se por acordo com o titular da conta ou nas situações legalmente tipificadas, nomeadamente no âmbito de processos criminais (artigo 181.º do Código de Processo Penal), processos de insolvência (artigo 46.º do Código da Insolvência e da Recuperação de Empresas), penhoras de saldos bancários (artigo 780.º do Código de Processo Civil), arrestos (artigos 619.º a 622.º do Código Civil), outros atos judicialmente ordenados ou ao abrigo de medidas de natureza preventiva e repressiva de combate de branqueamento de capitais (artigo 47.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto) e, por último, em caso de falecimento do seu titular, enquanto não tiverem sido satisfeitas as subseqüentes obrigações fiscais (artigo 63.º-A do Código do Imposto de Selo).

Quando constituído fora das situações legalmente previstas ou de forma manifestamente excessiva face à salvaguarda do bem que se pretende tutelar, o “cativo” ou “bloqueio” de conta é uma situação que lesa os titulares da conta e não se coaduna com os deveres de diligência e respeito consciencioso dos interesses dos titulares da conta que impendem sobre as instituições de crédito, nos termos do artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

Embora o bloqueio de uma conta, após a comunicação do óbito de um dos titulares, tenha acolhimento legal e decorra do cumprimento de obrigações fiscais, as instituições devem assegurar que a duração do bloqueio é a estritamente necessária ao cumprimento das aludidas obrigações e não prejudica o direito à movimentação da conta dos demais titulares, em função do regime de movimentação associado à conta e nos termos das normas civilísticas aplicáveis.

Entendimento 9: Procedimentos após comunicação do óbito de cotitular de conta coletiva

9.1. Em caso de óbito de um dos titulares de conta coletiva, as instituições procedem ao cativo do saldo da conta:

- a) Imediatamente após a tomada de conhecimento do óbito do cotitular da conta, através de documento que ateste esse facto, nomeadamente certidão de óbito ou informação veiculada através de fontes credíveis (v.g. notícia pública);
- b) Com base no saldo existente à data do óbito, sem prejuízo de movimentos ocorridos posteriormente à data do óbito e que devam ser afetos à quota parte do titular falecido;
- c) Na proporção do número de cotitulares da conta de depósito, presumindo-se que os cotitulares são participantes em partes iguais no saldo, nos termos consagrados pelo artigo 516.º do Código Civil, garantindo o direito à movimentação da conta em função do

regime de movimentação associado à conta e nos termos das normas civilísticas aplicáveis.

- 9.2. Em situações excecionais, em que se afigure prudente proceder ao bloqueio da conta, com vista a apurar o saldo existente à data do óbito, o bloqueio não deve exceder o prazo manifestamente necessário, considerando-se como regra geral o prazo de um dia útil a contar da data do conhecimento do óbito, salvo situações devidamente fundamentadas.
- 9.3. As instituições devem assegurar que os cotitulares sobreviventes são informados das restrições à movimentação da conta imediatamente após o bloqueio ou cativo da quota-parte que cabe ao titular falecido, bem como do seu desbloqueio, e pela forma acordada no contrato.

IV. CESSAÇÃO DO CONTRATO DE UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE PAGAMENTO

1. DENÚNCIA DO CONTRATO POR INICIATIVA DO CLIENTE

O titular pode denunciar o contrato de utilização de cartão de pagamento a qualquer momento, salvo se as partes tiverem acordado num período de pré-aviso, o qual não pode ser superior a um mês, tal como previsto no artigo 94.º, n.º 1 do RJSPME.

1.1. Procedimentos e deveres de informação na denúncia de contrato

As instituições devem assegurar a existência de procedimentos, processos e sistemas adequados que garantam o registo, controlo e tratamento dos pedidos de denúncia dos contratos associados a cartões por iniciativa do cliente, tendo em vista o cumprimento dos prazos de pré-aviso legalmente estabelecidos.

Entendimento 10: Procedimentos e deveres de informação na denúncia do contrato

As instituições devem garantir que a denúncia dos contratos de utilização de cartão de pagamento não ultrapassa o prazo de um mês a contar do pedido formulado pelo titular. Para este efeito as instituições devem:

- 10.1. Registrar centralmente os pedidos de cancelamento de cartão e/ou de denúncia do contrato subjacente.
- 10.2. Disponibilizar cópia do pedido de cancelamento de cartão e/ou da denúncia do contrato, consoante aplicável, e informar o titular, quando o pedido não seja executado de imediato, da data em que essa execução ocorrerá. Adicionalmente, quando se verifique um impedimento à execução do pedido, a instituição deve informar o titular das razões que impedem a sua concretização. Em qualquer dos casos, as comunicações devem ser efetuadas em suporte duradouro, através dos canais habituais de comunicação com o titular, salvo se o mesmo optar por um suporte específico.
- 10.3. Elucidar os titulares sobre os efeitos do cancelamento do cartão de pagamento e da denúncia do contrato subjacente, disponibilizando-lhe ambas as opções, nomeadamente:
 - a) Cancelamento do cartão com a sua substituição por um com características iguais, situação em que o contrato subjacente deve manter-se;
 - b) Cancelamento do cartão sem a sua substituição. Nos casos em que não é possível a movimentação da conta-cartão sem o cartão, o contrato não deve manter-se, a menos que existam impedimentos à respetiva cessação, como seja a existência de valores em incumprimento por regularizar.
- 10.4. Assegurar a existência de sistemas de informação fiáveis e auditáveis que permitam controlar, consultar e extrair a informação necessária, acessíveis às unidades de negócio e de controlo.

10.5. Denúncia do contrato nos canais digitais

As instituições devem assegurar a disponibilização de mecanismos, facilmente acessíveis, que permitam aos titulares exercer o direito de denúncia do contrato de utilização de cartão de pagamento através dos canais digitais disponibilizados (v.g. *homebanking*, *app*). Esta possibilidade não deve ficar circunscrita a contratos celebrados através de canais digitais nem a contratos com apenas um titular.

Entendimento 11: Denúncia do contrato nos canais digitais

As instituições devem disponibilizar um espaço ou facultar um meio, facilmente acessível e de forma permanente, na plataforma de comercialização, no sítio na Internet ou na aplicação institucional, que permita ao cliente bancário apresentar um pedido de denúncia, não ficando essa faculdade circunscrita a contas abertas através de canais digitais ou a contas com apenas um titular.

2. DENÚNCIA OU RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO

As instituições podem, se tal tiver sido acordado no contrato, denunciar um contrato de duração indeterminada mediante um pré-aviso de, pelo menos, dois meses, através de comunicação em suporte de papel ou em qualquer outro suporte duradouro, enunciada em termos facilmente compreensíveis e de forma clara e inteligível (cfr. artigos 78.º, n.º 2, 90.º e 94.º, n.º 4 do RJSPME).

Entendimento 12: Procedimentos na denúncia e resolução do contrato por iniciativa da instituição

As instituições devem:

- 12.1. Comunicar a data de denúncia do contrato, com um pré-aviso mínimo de dois meses, contado com referência à data presumida da receção da comunicação; caso seja enviada por via postal, deverá considerar-se um acréscimo de 3 dias úteis face à data de expedição.
- 12.2. Comunicar a data de produção de efeitos da resolução do contrato, com a identificação do fundamento legal ou contratual, exceto quando essa comunicação não deva ser comunicada por motivos legais.
- 12.3. Registrar centralmente as datas de expedição das comunicações de pré-aviso da denúncia ou de resolução do contrato e dos respetivos fundamentos, bem como as datas de execução da cessão do contrato de utilização de cartão de pagamento.
- 12.4. Assegurar a existência de sistemas de informação fiáveis e auditáveis que permitam controlar, consultar e extrair a informação necessária, acessíveis às unidades de negócio e de controlo.

3. RESTITUIÇÃO DE ENCARGOS PAGOS ANTECIPADAMENTE

De acordo com o disposto no artigo 94.º, n.º 6 do RJSPME, os encargos regularmente faturados pela prestação de serviços de pagamento são apenas devidos pelo titular na parte proporcional ao período decorrido até à data de cessação do contrato. Se tais encargos forem pagos antecipadamente devem ser restituídos na parte proporcional ao período ainda não decorrido.

Entendimento 13: Restituição de encargos pagos antecipadamente

- 13.1. As instituições devem assegurar a restituição das comissões e outros encargos cobrados antecipadamente ao titular pela disponibilização de cartões de pagamento (débito, crédito, débito diferido ou pré-pago) na parte proporcional ao período ainda não decorrido.
- 13.2. O valor a restituir deve ter em conta o período de tempo em que o serviço foi disponibilizado ao cliente, consequentemente não deve ser inferior aos dias efetivos da sua disponibilização, pelo que o seu cálculo deve:
 - a) Ser efetuado numa base diária, a menos que os meses incompletos da disponibilização do serviço não sejam contabilizados;
 - b) Ser contado a partir da data em que o titular solicita o cancelamento do cartão de pagamento e não o pretende substituir, ainda que o contrato subjacente, por motivos legais, não seja denunciado ou revogado naquela data.
- 13.3. Nos casos em que a denúncia ou a resolução do contrato tenha sido efetuada por iniciativa da instituição, o valor a restituir ao cliente deve ser contado a partir do dia em que o cartão de pagamento, por ter sido bloqueado ou cancelado, deixou de poder ser utilizado.