



## Índice

### Texto da Instrução

**Serviço de mudança de conta - Modelo de comunicação com entidades abrangidas pelo reporte**

## Texto da Instrução

**Assunto:** Comunicação de informação relativa ao serviço de mudança de conta

O Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, veio estabelecer o serviço de mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento. De acordo com as regras previstas neste diploma, os consumidores e microempresas podem solicitar a um prestador de serviços de pagamento a mudança dos serviços de pagamento associados a uma conta de pagamento detida junto de outro prestador de serviços de pagamento, bem como a transferência do saldo dessa conta e o respetivo encerramento.

Nos termos do disposto no artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o Banco de Portugal é a entidade responsável pela fiscalização do cumprimento das normas que regulam o serviço de mudança de conta entre prestadores de serviços de pagamento.

A avaliação do cumprimento das regras previstas no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, por parte do Banco de Portugal requer a recolha de informação sistematizada sobre a prestação do serviço de mudança de conta pelos prestadores de serviços de pagamento.

Assim, no uso das competências que lhe são atribuídas pelo disposto no n.º 1 do artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o Banco de Portugal determina o seguinte:

### **1. Objeto e âmbito de aplicação**

- 1.1.** A presente Instrução estabelece o dever de prestação de informação ao Banco de Portugal sobre os pedidos de mudança de conta de pagamento apresentados por consumidores e microempresas nos termos do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

- 1.2.** Os deveres previstos na presente Instrução são aplicáveis aos prestadores de serviços de pagamento com sede ou sucursal em Portugal junto dos quais são apresentados os pedidos de mudança de conta de pagamento.

**2. Caracterização da informação a comunicar**

Os prestadores de serviços de pagamento a que se refere o número 1.2. devem prestar ao Banco de Portugal a informação prevista no Modelo de Comunicação em anexo a esta Instrução, de que faz parte integrante, e em que são definidos os requisitos técnicos e operacionais inerentes ao cumprimento das obrigações estabelecidas na presente Instrução.

**3. Prazos aplicáveis à comunicação de informação**

A informação sobre os pedidos de mudança de conta deve ser enviada semestralmente ao Banco de Portugal no prazo de 10 dias úteis a contar do final de cada semestre de calendário a que diz respeito.

**4. Forma de comunicação**

A informação referida nos números anteriores deve ser enviada ao Banco de Portugal pelo portal BPnet ([www.bportugal.net](http://www.bportugal.net)), através do serviço “*Reporte de mudança de conta*”, disponível na área temática “Supervisão Comportamental”.

**5. Norma transitória**

Sem prejuízo do disposto no número 3., a primeira comunicação de informação nos termos da presente Instrução, tendo por referência os pedidos de mudança de conta concluídos no primeiro semestre de 2018, deve ser enviada ao Banco de Portugal até ao dia 31 de agosto de 2018.

**6. Entrada em vigor**

A presente Instrução entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

## **Serviço de mudança de conta - Modelo de comunicação com entidades abrangidas pelo reporte**

### **A. ENQUADRAMENTO**

O Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, regula o serviço de mudança de contas de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento. Estas normas entraram em vigor a 1 de janeiro de 2018.

Nos termos do disposto no artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, o Banco de Portugal é a entidade responsável pela fiscalização do cumprimento das normas relativas à mudança de conta entre prestadores de serviços de pagamento.

Tendo em vista a avaliação do cumprimento das regras previstas no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, os prestadores de serviços de pagamento a que se refere o número 1.2. da Instrução (“prestadores de serviços de pagamento recetores”) devem comunicar semestralmente ao Banco de Portugal informação sobre o serviço de mudança de conta, de acordo com o presente Modelo de Comunicação.

O Modelo de Comunicação baseia-se na transferência de ficheiro XML através do portal BPnet do Banco de Portugal.

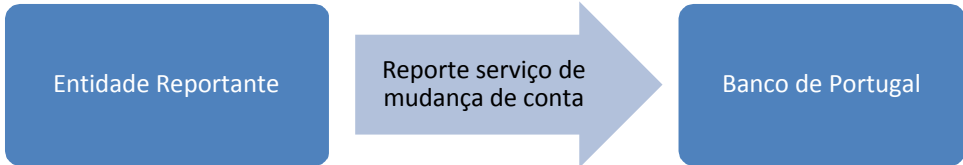
### **B. CONTEÚDO**

A informação a reportar respeita aos pedidos de mudança de conta concluídos pelos prestadores de serviços de pagamento recetores em cada período de referência, ou seja, em cada semestre do ano.

Cada ficheiro XML, relativo a um determinado período de referência, é comunicado individualmente, podendo ocorrer, todavia, o envio de versões corretivas. Cada versão corretiva substitui na íntegra a informação enviada na versão anterior para o período de referência em causa.

**C. TRANSFERÊNCIA DE FICHEIROS**

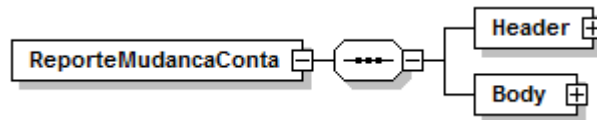
O reporte assenta na comunicação ao Banco de Portugal de informação sobre os pedidos de mudança de conta concluídos pelos prestadores de serviços de pagamento recetores no período de referência. Assume a forma de transferência de ficheiros, na qual devem ser respeitadas as seguintes regras:

<b>Periodicidade</b>	Semestral.						
<b>Prazo de reporte</b>	Até 10 dias úteis a contar do final do período de referência, ou seja, do final de cada semestre de calendário.						
<b>Fluxo de ficheiros</b>	 <p>ReporteMudançaConta – Comunicação pela entidade reportante (prestador de serviços de pagamento que procede ao envio do ficheiro ao Banco de Portugal) de informação sobre a prestação do serviço de mudança de conta pela entidade reportada (prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada) no final de cada semestre.</p>						
<b>Canal</b>	A informação deve ser remetida ao Banco de Portugal, em ficheiro XML, via portal BPnet ( <a href="http://www.bportugal.net">www.bportugal.net</a> ), através do serviço de “Reporte Mudança de Conta” disponível na área temática “Supervisão Comportamental”.						
<b>Nomenclatura</b>	<p>RMC.pppp.ssssss.eee</p> <table border="1"> <tr> <td>pppp</td> <td>Código de 4 posições relativo à entidade reportada (prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada), correspondente ao código de registo do prestador de serviços de pagamento junto do Banco de Portugal. Este código deve coincidir com o indicado na informação de controlo do ficheiro XML (ver secção D. Estrutura da informação (<i>schema</i> XML)).</td> </tr> <tr> <td>ssssss</td> <td>Identificação do ano e mês a que respeita o período de referência do reporte, no formato AAAAMM (6 posições). Este identificador único deve ser composto pelo ano (AAAA) e pelo último mês do período de referência (MM), devendo coincidir com o indicado na informação do <i>header</i> do ficheiro XML (ver secção D1. Informação do <i>header</i>).</td> </tr> <tr> <td>eee</td> <td>Extensão identificadora do formato do ficheiro.</td> </tr> </table> <p><u>Exemplo:</u>                  Nos primeiros 10 dias úteis do mês de janeiro de 2019, o prestador de serviços de pagamento 9999 envia o reporte de informação sobre o serviço de mudança de conta, relativa ao segundo semestre de 2018, com a seguinte nomenclatura:                  RMC.9999.201812.XML</p>	pppp	Código de 4 posições relativo à entidade reportada (prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada), correspondente ao código de registo do prestador de serviços de pagamento junto do Banco de Portugal. Este código deve coincidir com o indicado na informação de controlo do ficheiro XML (ver secção D. Estrutura da informação ( <i>schema</i> XML)).	ssssss	Identificação do ano e mês a que respeita o período de referência do reporte, no formato AAAAMM (6 posições). Este identificador único deve ser composto pelo ano (AAAA) e pelo último mês do período de referência (MM), devendo coincidir com o indicado na informação do <i>header</i> do ficheiro XML (ver secção D1. Informação do <i>header</i> ).	eee	Extensão identificadora do formato do ficheiro.
pppp	Código de 4 posições relativo à entidade reportada (prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada), correspondente ao código de registo do prestador de serviços de pagamento junto do Banco de Portugal. Este código deve coincidir com o indicado na informação de controlo do ficheiro XML (ver secção D. Estrutura da informação ( <i>schema</i> XML)).						
ssssss	Identificação do ano e mês a que respeita o período de referência do reporte, no formato AAAAMM (6 posições). Este identificador único deve ser composto pelo ano (AAAA) e pelo último mês do período de referência (MM), devendo coincidir com o indicado na informação do <i>header</i> do ficheiro XML (ver secção D1. Informação do <i>header</i> ).						
eee	Extensão identificadora do formato do ficheiro.						
<b>Formato</b>	Os ficheiros devem ser enviados de acordo com a nomenclatura indicada e com a estrutura de informação descrita na secção D. Estrutura da informação ( <i>schema</i> XML).						

#### D. ESTRUTURA DA INFORMAÇÃO (SCHEMA XML)

Na presente secção descreve-se a informação a enviar, assim como o seu formato, através da definição de um *schema* XML.

O envio de informação ao Banco de Portugal pelas entidades abrangidas pelo reporte de serviço de mudança de conta assenta no envio de um ficheiro, o qual deve respeitar a estrutura definida no *schema* XML único.

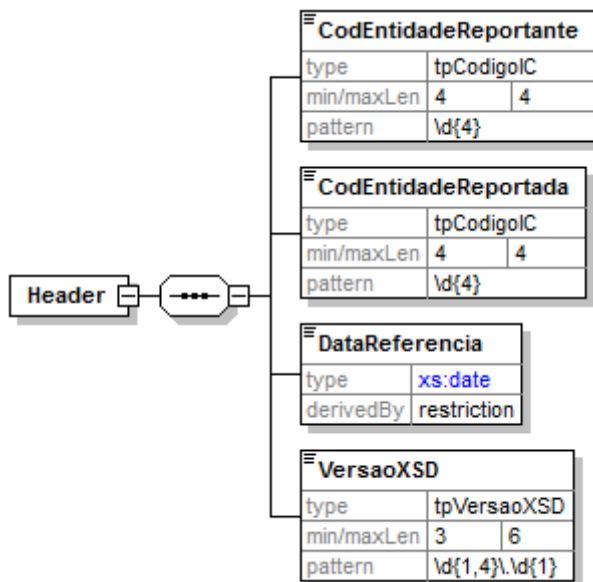


A informação no ficheiro XML encontra-se dividida em duas partes, a primeira designada **header**, com a informação necessária para o controlo dos reportes efetuados, e a segunda com a informação a reportar, o **body** (conforme exemplos de intercâmbio de informação constantes dos Anexos I e II).

Caso não existam pedidos de mudança de conta concretizados nem rejeitados no período de referência, o prestador de serviços de pagamento envia a informação constante do ficheiro XML ao Banco de Portugal sem preencher a secção Quadro Pedido Recebido (conforme exemplo de intercâmbio de informação constante do Anexo II).

### D1. Informação do *header*

No *header* do ficheiro deve constar: o código da entidade reportante, o código da entidade reportada, a data de referência e a versão do *schema*.



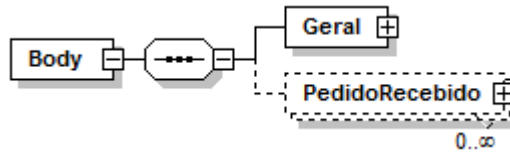
Um prestador de serviços de pagamento pode representar outro prestador de serviços de pagamento e enviar os ficheiros do prestador de serviços de pagamento representado ao Banco de Portugal. Nesse caso, a entidade reportante é distinta da entidade reportada.

A tabela seguinte descreve os elementos da secção do *header*:

Elemento	[min-max]	Tipo	Regras/observações
CodEntidadeReportante	[1-1]	Alfanumérico (4 posições)	Código de registo junto do Banco de Portugal da entidade reportante, ou seja, da entidade que submete o ficheiro no portal BPnet e procede ao seu envio.
CodEntidadeReportada	[1-1]	Alfanumérico (4 posições)	Código de registo junto do Banco de Portugal da entidade reportada, ou seja, daquela a que respeita a informação reportada.
DataReferencia	[1-1]	Data	Final do período de referência, ou seja, último dia do semestre a que respeita a informação reportada no ficheiro, de acordo com o formato AAAA-MM-DD, em que AAAA corresponde ao ano, MM ao mês e DD ao dia.
VersaoXSD	[1-1]	Alfanumérico (3 posições)	Versão do <i>schema</i> .

## D2. Informação do *body*

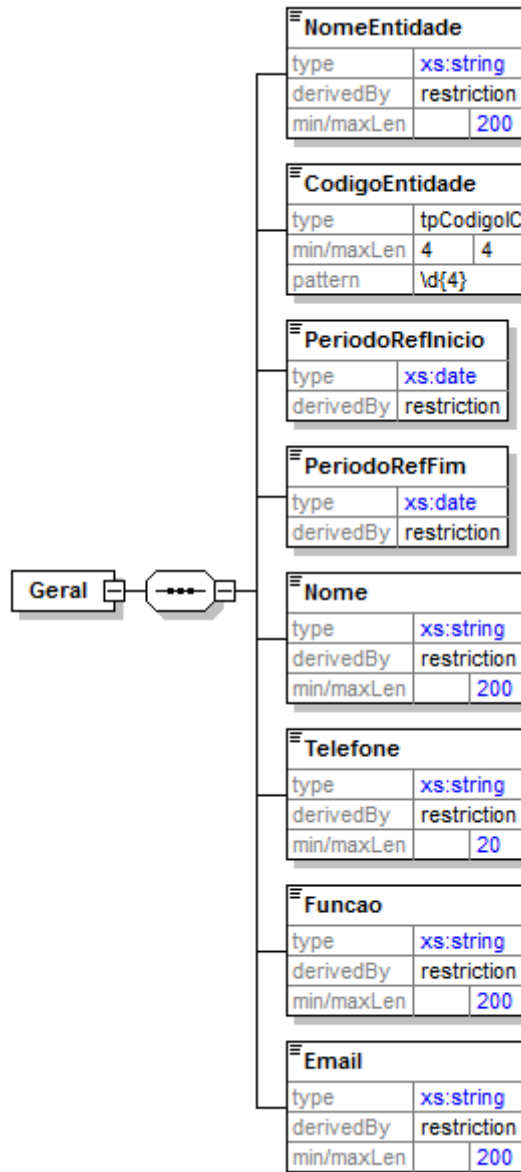
O *body* é onde é colocada a informação referente ao reporte de mudança de conta. A estrutura do *body* é composta pelo Quadro Geral e pelo Quadro Pedido Recebido que se apresentam em detalhe nos pontos seguintes.



As entidades reportantes devem obrigatoriamente preencher o Quadro Geral e o Quadro Pedido Recebido.

### D.2.1 Quadro Geral

A secção **Quadro Geral** deve ser preenchida com informações relativas à entidade reportada.



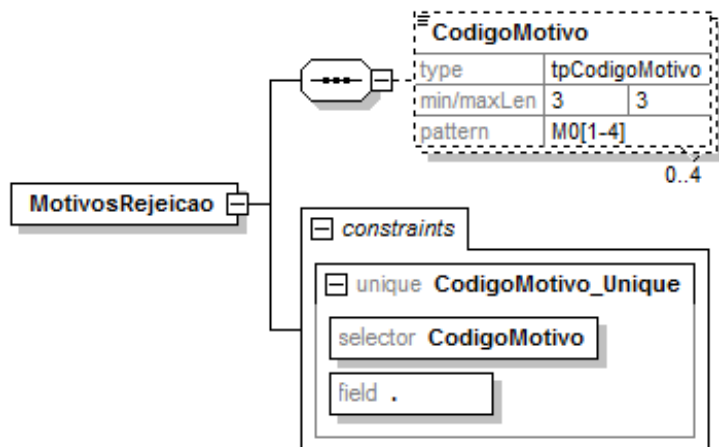
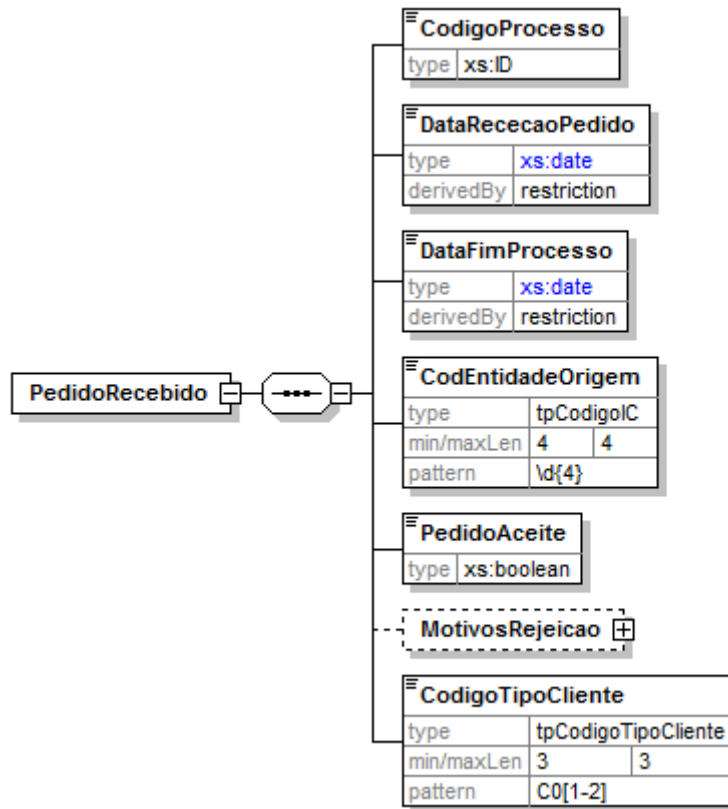


A tabela seguinte descreve os elementos da presente secção.

<b>Elemento</b>	<b>[min-max]</b>	<b>Tipo</b>	<b>Regras/observações</b>
NomeEntidade	[1-1]	Alfanumérico (até 200 posições)	Nome do prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada.
CodigoEntidade	[1-1]	Alfanumérico (4 posições)	Código de registo junto do Banco de Portugal do prestador de serviços de pagamento a que respeita a informação reportada.
PeriodoRefInicio	[1-1]	Data	Data de início do período de referência a que se refere a informação reportada, de acordo com o formato AAAA-MM-DD, em que AAAA corresponde ao ano, MM ao mês e DD ao dia.
PeriodoRefFim	[1-1]	Data	Data de fim do período de referência, ou seja, último dia do período a que se refere a informação reportada, de acordo com o formato AAAA-MM-DD, em que AAAA corresponde ao ano, MM ao mês e DD ao dia.
Nome	[1-1]	Alfanumérico (até 200 posições)	Nome do responsável do prestador de serviços de pagamento a contactar para eventuais esclarecimentos.
Telefone	[1-1]	Alfanumérico (até 20 posições)	Contacto telefónico do responsável.
Funcao	[1-1]	Alfanumérico (até 200 posições)	Função do responsável no prestador de serviços de pagamento.
Email	[1-1]	Alfanumérico (até 200 posições)	Endereço de correio eletrónico do responsável.

### D.2.2 Quadro Pedido Recebido

A secção **Quadro Pedido Recebido** deve ser preenchida com a informação respeitante a cada pedido de mudança de conta concluído durante o período de referência.



A tabela seguinte descreve os elementos da presente secção.

Elemento	[min-max]	Tipo	Regras/observações
CodigoProcesso	1-1	Alfanumérico (200 posições)	Código de referência interno atribuído pelo prestador de serviços de pagamento ao pedido de mudança de conta reportado. Este código deve ser único e sequencial em função da data de apresentação do pedido de mudança de conta. Não é possível a repetição deste código no mesmo reporte ou em reportes respeitantes a períodos de referência distintos.
DataRececaoPedido	1-1	Data	Data em que o prestador de serviços de pagamento recebeu o pedido de mudança de conta apresentado pelo cliente bancário.
DataFimProcesso	1-1	Data	Data em que o prestador de serviços de pagamento recetor considerou o pedido como concluído, na sequência da sua concretização ou da sua rejeição.
CodEntidadeOrigem	1-1	Alfanumérico (4 posições)	Código de registo no Banco de Portugal do prestador de serviços de pagamento onde está sediada a conta de origem que o cliente bancário pretende mudar (prestador de serviços de pagamento transmitente).
PedidoAceite	1-1	Booleano	Indicação da aceitação ( <i>true</i> ) ou rejeição ( <i>false</i> ) do pedido de mudança de conta.
CodigoMotivo	0-4	Alfanumérico (3 posições)	Este campo só deve ser preenchido se o campo "PedidoAceite" for preenchido com <i>false</i> . Identificação dos motivos associados à recusa do pedido de mudança de conta, que não podem ser repetidos e que devem corresponder a: M01: "A autorização prestada pelo cliente bancário está incompleta"; M02: "A informação prestada pelo prestador de serviços de pagamento transmitente é insuficiente"; M03: "O prestador de serviços de pagamento recetor não presta todos os serviços que o cliente bancário pretende transferir"; M04: "Outros".
CodigoTipoCliente	1-1	Alfanumérico (3 posições)	Identificação do tipo de cliente que apresentou o pedido de mudança de conta e que deve corresponder a: C01: "Consumidor"; C02: "Microempresa".

**ANEXO I - EXEMPLO DE INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÃO GERAL**

Exemplo de ficheiro XML de comunicação do reporte de serviço de mudança de conta enviado por um prestador de serviços de pagamento:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ReporteMudancaConta>
  <Header>
    <CodEntidadeReportante>9999</CodEntidadeReportante>
    <CodEntidadeReportada>9999</CodEntidadeReportada>
    <DataReferencia>2018-06-30</DataReferencia>
    <VersaoXSD>0.1</VersaoXSD>
  </Header>
  <Body>
    <Geral>
      <NomeEntidade>BANCO XXXX</NomeEntidade>
      <CodigoEntidade>9999</CodigoEntidade>
      <PeriodoRefInicio>2018-01-01</PeriodoRefInicio>
      <PeriodoRefFim>2018-06-30</PeriodoRefFim>
      <Nome>Kkkkk Zzzz</Nome>
      <Telefone>123456789</Telefone>
      <Funcao>AAAAAA BBBB</Funcao>
      <Email>mail.address@entidade.pais</Email>
    </Geral>
    <PedidoRecebido>
      <CodigoProcesso>A0000001</CodigoProcesso>
      <DataRececaoPedido>2018-05-06</DataRececaoPedido>
      <DataFimProcesso>2018-05-06</DataFimProcesso>
      <CodEntidadeOrigem>0001</CodEntidadeOrigem>
      <PedidoAceite>false</PedidoAceite>
      <MotivosRejeicao>
        <CodigoMotivo>M01</CodigoMotivo>
        <CodigoMotivo>M03</CodigoMotivo>
      </MotivosRejeicao>
      <CodigoTipoCliente>C01</CodigoTipoCliente>
    </PedidoRecebido>
    <PedidoRecebido>
      <CodigoProcesso>A0000002</CodigoProcesso>
      <DataRececaoPedido>2018-05-06</DataRececaoPedido>
      <DataFimProcesso>2018-05-06</DataFimProcesso>
      <CodEntidadeOrigem>0001</CodEntidadeOrigem>
      <PedidoAceite>true</PedidoAceite>
      <CodigoTipoCliente>C01</CodigoTipoCliente>
    </PedidoRecebido>
    <PedidoRecebido>
      <CodigoProcesso>A0000003</CodigoProcesso>
      <DataRececaoPedido>2018-05-06</DataRececaoPedido>
      <DataFimProcesso>2018-05-06</DataFimProcesso>
      <CodEntidadeOrigem>0001</CodEntidadeOrigem>
      <PedidoAceite>false</PedidoAceite>
      <MotivosRejeicao>
        <CodigoMotivo>M01</CodigoMotivo>
        <CodigoMotivo>M02</CodigoMotivo>
        <CodigoMotivo>M04</CodigoMotivo>
      </MotivosRejeicao>
      <CodigoTipoCliente>C01</CodigoTipoCliente>
    </PedidoRecebido>
    <PedidoRecebido>
      <CodigoProcesso>A0000004</CodigoProcesso>
      <DataRececaoPedido>2018-05-06</DataRececaoPedido>
      <DataFimProcesso>2018-05-06</DataFimProcesso>
      <CodEntidadeOrigem>0001</CodEntidadeOrigem>
      <PedidoAceite>false</PedidoAceite>
      <MotivosRejeicao>
        <CodigoMotivo>M03</CodigoMotivo>
      </MotivosRejeicao>
      <CodigoTipoCliente>C02</CodigoTipoCliente>
    </PedidoRecebido>
  </Body>
</ReporteMudancaConta>
```

**ANEXO II - EXEMPLO DE INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÃO QUANDO NÃO TENHAM SIDO CONCRETIZADOS NEM REJEITADOS QUAISQUER PEDIDOS DE MUDANÇA DE CONTA**

Exemplo de ficheiro XML de comunicação do reporte de serviço de mudança de conta enviado por um prestador de serviços de pagamento que não concretizou nem rejeitou qualquer pedido de mudança de conta no período de referência:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ReporteMudancaConta>
  <Header>
    <CodEntidadeReportante>9999</CodEntidadeReportante>
    <CodEntidadeReportada>9999</CodEntidadeReportada>
    <DataReferencia>2018-06-30</DataReferencia>
    <VersaoXSD>0.1</VersaoXSD>
  </Header>
  <Body>
    <Geral>
      <NomeEntidade>BANCO XXXX</NomeEntidade>
      <CodigoEntidade>9999</CodigoEntidade>
      <PeriodoRefInicio>2018-01-01</PeriodoRefInicio>
      <PeriodoRefFim>2018-06-30</PeriodoRefFim>
      <Nome>Kkkkk Zzzz</Nome>
      <Telefone>123456789</Telefone>
      <Funcao>AAAAAA BBBB</Funcao>
      <Email>mail.address@entidade.pais</Email>
    </Geral>
  </Body>
</ReporteMudancaConta>
```