



# SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

FORMAÇÃO INTERMÉDIA

OPERAÇÕES E TÉCNICAS  
BANCÁRIASFORMAÇÃO  
ONLINE POR  
VIDEOCONFERÊNCIA

*O serviço de mudança de conta permite aos clientes bancários (particulares e microempresas) mudarem a sua conta de pagamento e os serviços a ela associados de um banco para outro, de forma simples, gratuita e segura, reforçando a mobilidade e a concorrência no sector bancário.*

*A correta execução do processo exige conhecimento técnico e cumprimento rigoroso das normas legais, assegurando simultaneamente uma experiência positiva e de confiança para o cliente.*

*Inscreva-se agora!*



2026\*  
A agendar

## INFORMAÇÕES

Ana Margarida Soromenho

a.m.soromenho@ifb.pt

+351 217 916 274\*



FORMAÇÃO INTERMÉDIA

OPERAÇÕES E TÉCNICAS  
BANCÁRIAS



## DESTINATÁRIOS

- Colaboradores da área comercial e atendimento ao cliente.
- Colaboradores das áreas de operações e *backoffice*.

**DURAÇÃO:** 3 horas

**HORÁRIO:** 09h30 – 12h30

**PREÇO:**

Associados APB: 203 € Tabela Geral: 233 €

## OBJETIVOS

O curso tem como finalidade dotar os participantes de conhecimentos sobre o serviço de mudança de conta, de modo a garantir a correta execução do processo, o cumprimento rigoroso do enquadramento normativo e a prestação de um serviço de qualidade ao cliente.

No final da formação os formandos deverão ser capazes de:

- Compreender o enquadramento legal e regulamentar do serviço de mudança de conta.
- Identificar as partes intervenientes no processo e os respetivos papéis e responsabilidades.
- Executar corretamente as etapas operacionais do processo, cumprindo prazos e minimizando riscos operacionais e reputacionais.
- Explicar ao cliente bancário o âmbito, as condições e as limitações do serviço de mudança de conta.
- Aplicar boas práticas de atendimento e acompanhamento ao cliente bancário, assegurando uma transição eficaz e sem interrupções nos serviços de pagamento.

## PROGRAMA

1. O que é o serviço de mudança de conta?
2. Enquadramento legal e regulamentar
3. Acesso ao serviço de mudança de conta
4. Processo de mudança de conta
5. Encerramento da conta de origem
6. Comissões associadas ao serviço
7. Informação sobre o serviço
8. Mudança de conta para o estrangeiro
9. Resolução alternativa de litígios
10. Responsabilidade civil
11. Casos práticos



FULL MEMBER OF



### Pedidos de Cancelamento:

- Só poderão dar origem ao reembolso total do valor pago, quando recebidos até 5 dias úteis antes da data de início do curso. A partir deste prazo, a inscrição será paga na totalidade, podendo, no entanto, o participante ser substituído por outro;
- Deverão ser efetuados por e-mail e rececionados pelo IFB dentro do prazo acima estabelecido.