

Bancos bloqueiam contas bancárias. Idosos e emigrantes entre os mais afetados

José Sena Goulão / Lusa



Novas regras exigem atualizações de dados pessoais, mas as regras para o cumprimento da norma não são claras. Há centenas de queixas.

Novas regras de combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo impõem exigências que afetam diretamente os titulares de contas bancárias.

A [Lei n.º 83/2017](#) regulamentada pelo Aviso n.º 1/2022 do Banco de Portugal (BdP) obriga à atualização de dados pessoais dos clientes, tanto na abertura de novas contas como nas já existentes, sob pena de bloqueio das mesmas.

Centenas de contas já terão sido bloqueadas e centenas de queixas apresentadas a supervisores bancários, avança o [Público](#) esta quinta-feira. Terão sido registados, nos primeiros sete meses de 2023, **271 casos** de reclamações e pedidos de informação ao BdP.

Entre os mais afetados pela exigência de atualização de dados a cada cinco anos estão **grupos vulneráveis** como idosos, emigrantes, e indivíduos com baixa literacia financeira, presos por dificuldades em cumprir com os requisitos de comprovação presencial e a falta de clareza quanto aos processos de atualização.

Além de não haver regras claras para o cumprimento da norma — **não há orientações claras** sobre os métodos de contato ou atualização, deixando margem para discrepâncias na aplicação das normas —, a legislação permite certa arbitrariedade na informação solicitada pelos bancos, incluindo comprovativos de rendimentos, que tem levantado questões sobre a legitimidade e necessidade desses pedidos.

Com as contas bloqueadas, os titulares deixam de poder realizar operações básicas como a realização de levantamentos ou pagamentos. Têm-se queixado tanto no Portal da Queixa como na Deco.

Embora existam mecanismos como a Chave Móvel Digital para facilitar o processo à distância, a falta de especificidade quanto à exigência de presença física dos clientes para determinadas operações tem gerado incerteza entre os titulares.

Supervisor bancário conta ao Público — apesar de não revelar dados concretos — que as reclamações “têm uma expressão residual”, mas que “no período compreendido entre janeiro e julho de 2023, foram recebidas **3997 reclamações** relativas a depósitos bancários, sendo que 6,8% se referem a situações relacionadas com elementos identificativos”, de acordo com o [Relatório sobre a Evolução das Reclamações dos Clientes Bancários](#).

Em resposta ao matutino, o BdP esclarece que aquele dever não se esgota no momento de estabelecimento da relação de negócio, “impedindo sobre as entidades financeiras uma obrigação de actualização periódica de todos os elementos identificativos e respectivos meios comprovativos recolhidos relativamente aos clientes e respectivos representantes”.

“A periodicidade da actualização desta informação é definida pela entidade financeira em função do grau de risco associado a cada cliente (variando os intervalos temporais na ordem inversa do grau de risco identificado), mas não deve nunca ser superior a cinco anos”, acrescenta.

“As entidades financeiras estão obrigadas a proceder de imediato às necessárias diligências de actualização dos dados dos clientes quando se verifique alguma das situações elencadas no n.º 4 do artigo 40.º da Lei, por exemplo, aquando do termo do período de validade dos documentos de identificação”, relembra.

Mas as contas podem ser bloqueadas em “situações em que o cliente se recuse – por acção ou omissão – a prestar a informação, quer aquelas em que não seja possível contactar o cliente para esse efeito”. No entanto, os diplomas não estabelecem formas de contacto com os clientes antes do bloqueio de contas.

ZAP //

<https://zap.aeiou.pt/bancos-bloqueiam-contas-bancarias-idosos-e-emigrantes-entre-os-mais-afetados-582480>