

Contas inativas pode

Sabia que se deixar de movimentar uma conta, mesmo que a julgue encerrada, alguns bancos cobram comissões que podem atingir os 52 euros por trimestre? Conheça os seus direitos e evite situações desagradáveis

Maria Fernanda Almeida, de 43 anos, manteve, durante 10, uma conta no BES que apenas era usada para pagar as mensalidades do crédito à habitação.

Quando vendeu a casa, em abril de 2005, a instituição bancária que lhe concedera o empréstimo recebeu todo o valor em dívida no momento da escritura. A conta, solidária com o marido, deixou de ser usada, tendo ficado sem saldo. Qual o seu espanto quando, em 2013, voltou a abrir conta no mesmo banco e a funcionária a informou de que “devia” cerca de 200 euros por comissões e despesas diversas relacionadas com a antiga conta. Maria Fernanda pediu que lhe explicassem detalhadamente a que se referiam estas despesas, mas a bancária só lhe soube dizer que não tinha acesso a informação mais concreta por se tratar de uma dívida antiga. Perante a ausência de explicações, a cliente recusou-se a pagar naquele momento. Durante oito anos, nunca recebera qualquer comunicação do BES sobre o assunto. Mais tarde, apresentou uma reclamação, mas sem resposta até à data de fecho desta edição.

Situação semelhante sucedeu a Mário Carvalho. Detentor de uma conta-caderneta desde a infância, não se apercebeu, com o passar dos anos e a ausência de extratos, que a Caixa Geral de Depósitos lhe estava a cobrar comissões de gestão e manutenção. Nada aconteceu até que o saldo chegou a zero. Quando, já mais tarde, tomou conhecimento do caso, reclamou junto da instituição. Muitas conversas e explicações depois, conseguiu que lhe devolvessem o dinheiro, mas apenas porque tinha outras contas no mesmo banco.



VALORES DEPOSITADOS NO BANCO REVERTEM PARA O ESTADO AO FIM DE 15 ANOS DE INATIVIDADE

m ficar caras

Estas são apenas duas situações das muitas que acontecem entre clientes e instituições e que ilustram o desconhecimento dos consumidores face ao que os bancos cobram pelas suas contas, mesmo quando estas se encontram sem saldo ou sem movimentos.

A origem de problemas como os de Maria Fernanda ou de Mário Carvalho advém de grande parte dos clientes não encerrar “oficialmente” as contas, mas também por os bancos terem deixado de o fazer por sua iniciativa.

A verdade é que se fosse pedido a um cliente para identificar todas as instituições onde atualmente possui conta ou valores depositados, certamente que com relativa facilidade o conseguiria fazer. Mas e se lhe pedisse para listar todos bancos onde já teve conta ao longo da vida? Provavelmente, já não os conseguiria identificar com a mesma facilidade.

É assim muito importante que os consumidores se certifiquem de que as contas que já não usam, ou que não têm interesse em continuar a usar, se encontram encerradas. Apesar de as instituições bancárias já não preverem nos seus preços comissões de encerramento das contas (ao contrário do que acontecia até há algum tempo), todas cobram despesas de manutenção periódicas e até comissões de inatividade, caso o cliente não as movimente durante um determinado período.

Paga por ter dinheiro, mas também por não ter

Ao longo da vida, um cliente vai abrindo contas junto de vários bancos, umas vezes por opção, outras por imposições profissionais. Mas, com o passar dos anos, algumas deixam de ser utilizadas e ficam “esquecidas”, apesar de até terem saldo positivo. É o que acontece quando, por exemplo, em determinado momento, um familiar abre conta em seu nome, da qual ninguém mais se lembra. Ou ainda situações em que os pais criam contas em nome dos filhos quando nascem e, depois, todos lhes perdem o rasto.

Com a generalidade das instituições bancárias a cobrarem despesas de manutenção, são crescentes os casos de clientes surpreendidos com cartas dos bancos a exigir o pagamento de comissões de manutenção de contas que se encontravam esquecidas. Se, até há uns anos, quando um cliente deixava de movimentar uma conta ou a mantinha por um longo período de tempo sem saldo (geralmente

superior a um ano), o banco encerrava-a por sua iniciativa, nos últimos tempos tal já não acontece. A grande maioria opta por manter as contas abertas, aproveitando para cobrar comissões de manutenção enquanto existir saldo positivo, alertando apenas o cliente quando passa para valores negativos. Quando os clientes se dirigem à instituição para encerrar a conta, é-lhes geralmente exigida a regularização do saldo.

Para não ser apanhado desprevenido, pesquisámos os preços dos bancos e verificámos que duas instituições já preveem comissões específicas para contas inativas.

No BBVA, está prevista uma comissão trimestral de 52 euros que se aplica a todas as contas não movimentadas há pelo menos um ano, por iniciativa do cliente. No BPI, este valor é de 15,60 euros, aplicado a todas as contas sem movimentos há mais de seis meses, com saldo máximo de 15 euros e que não tenham qualquer produto de investimento ou de crédito associado.

Banco de Portugal não facilita

Mas como saber se existem, nos bancos, contas ou outros ativos financeiros em seu nome? Além da hipótese, trabalhosa, ▶

ATIVOS FINANCEIROS E SEGUROS

Consulta dificultada em todas as frentes

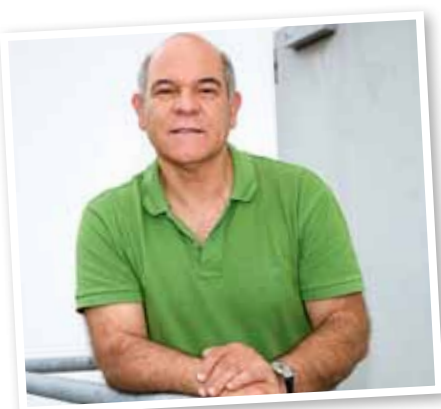
- O Banco de Portugal ainda não permite a consulta da base de dados de clientes bancários através do seu portal, obrigando os consumidores a deslocar em-se a um dos seus balcões. O pedido de informação online só está disponível para localizar contas de clientes falecidos.
- No Instituto de Seguros de Portugal, o cliente pode aceder à informação sobre os seguros de vida dos quais é titular ou beneficiário, mas não é fácil encontrar informação sobre o processo.
- Já a consulta de montantes investidos através de corretores financeiros é complicada e pode obrigar o consumidor a contactar individualmente cada uma das entidades a fim de obter respostas concretas.



<http://cliente bancario.bportugal.pt>
É possível usar o serviço de localização de ativos financeiros de clientes falecidos no Portal do Cliente Bancário. Igual procedimento já não é tão simples quando se pretende a mesma informação em vida. Apesar de a base de dados de clientes bancários estar pouco divulgada, saiba que pode exigir a sua consulta num dos 10 balcões do Banco de Portugal.



www.isp.pt
O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) já possui uma ferramenta de pesquisa que permite ao cliente de seguros ter conhecimento de seguros de vida em seu nome ou dos quais seja beneficiário. O pedido pode ser feito no Portal do Consumidor, a partir do sítio do ISP.



A conta de Mário Carvalho ficou com saldo negativo por estar inativa

▶ de questionar diretamente cada banco sobre a existência de bens, deve dirigir-se ao Banco de Portugal e solicitar a consulta da base de dados de contas bancárias. Contudo, esta opção pode tornar-se um pouco complicada. Para começar, não é divulgada e, no portal do regulador, não existe forma de obter esta informação. O consumidor tem de dirigir-se a um posto de atendimento do Banco de Portugal, identificar-se e preencher um formulário. O resultado da consulta é posteriormente enviado por correio ou e-mail, conforme solicitado pelo consumidor no momento do pedido. Caso não possa deslocar-se a uma agência do Banco de Portugal, o pedido pode ser feito por um representante com procuração, desde que acompanhado de fotocópias certificadas do bilhete de identidade e de contribuinte ou do cartão de cidadão.

Fomos testar esta possibilidade junto do balcão de Lisboa. Para começar, ainda que nas opções de atendimento não houvesse qualquer referência à consulta de dados bancários, fomos aconselhados a selecionar a opção de consulta à Central de Responsabilidades de Crédito. Feita a identificação e preenchido o formulário (sem custos), escolhemos receber o resultado por e-mail, o que demoraria entre uma a duas semanas. Contudo, a resposta chegou rapidamente. No dia seguinte, recebemos os dados pretendidos. A informação enviada é semelhante à disponibilizada na consulta à Central de Responsabilidade de Crédito. Permite conhecer as contas ativas das quais o cliente é titular e as que foram encerradas recentemente.

Mesmo considerando as questões de segurança e de sigilo no acesso à informação, não é

compreensível que este serviço não esteja publicitado no Portal do Cliente Bancário junto, por exemplo, do serviço de localização de ativos financeiros e que o pedido de consulta à base de dados não possa ser realizado online.

Uma vez que apenas existem 10 agências do Banco de Portugal em todo o País, um cliente de Bragança, por exemplo, terá de se deslocar a Viseu ou ao Porto, a cerca de 200 quilómetros de distância, para efetuar o pedido, quando o resultado até poderia ser-lhe enviado por correio tradicional ou eletrónico.

Existindo já um sistema de autenticação do utilizador nas consultas à Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal – o cliente pode aceder à sua informação através da senha do Portal das Finanças –, porque não criar um sistema idêntico para este tipo de consultas?

Do mesmo modo, um investidor não tem forma de conhecer os títulos, por exemplo, ações ou obrigações, que possui em corretoras sem as contactar individualmente, uma vez que a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) não dispõe de nenhum instrumento de consulta.

É mais fácil localizar dinheiro herdado

Sabia que os valores depositados numa conta inativa são considerados abandonados e reverterem para o Estado ao fim de 15 anos? É por isso que, perante o falecimento de um familiar, não deve deixar de apurar que ativos podem existir em bancos e noutras instituições financeiras. Este procedimento deve fazer-se não apenas para efeitos de habilitação de herdeiros, mas também para que não se percam eventuais valores que, nestes casos, devem passar para as mãos da família.

Para auxiliar nesta pesquisa, o Banco de Portugal disponibiliza, desde 2008, um serviço gratuito de localização de contas de titulares falecidos. Através do preenchimento de um formulário, disponível no Portal do Cliente Bancário, o cabeça de casal da herança solicita informação sobre os valores depositados nas instituições financeiras sediadas no País. O Banco de Portugal difunde o pedido por todos os bancos. A informação dada ao cabeça de casal da herança é da responsabilidade das respetivas instituições bancárias. Apesar da obrigatoriedade da resposta, o supervisor não fiscaliza os dados enviados pelas instituições contactadas, nem garante que as mesmas respondam ao cliente.

52 EUROS

As comissões cobradas pelos bancos por inatividade da conta chegam, em alguns casos, aos 52 euros semestrais

Com a informação obtida, os familiares do falecido podem contactar as instituições onde existam valores depositados e consultar os mesmos após comprovar a sua qualidade de herdeiros através da certidão de óbito ou da habilitação de herdeiros. Os bancos estão legalmente obrigados a não permitir qualquer movimentação das contas, após terem conhecimento do falecimento do titular, sem que os herdeiros demonstrem que se encontra pago o imposto de selo ou que comprovem disso estarem isentos. ■

CONSUMIDORES EXIGEM

Consulta acessível a todos

■ Já é possível consultar a base de dados de contas bancárias, mas este instrumento do Banco de Portugal é totalmente desconhecido da maioria dos consumidores. Apesar de ser gratuito, falta divulgá-lo e torná-lo acessível. Só assim o consumidor poderá tomar conhecimento de contas eventualmente esquecidas, evitando ter de suportar custos desnecessários e comissões de manutenção.

■ Este serviço deve ser extensivo às entidades de intermediação financeira supervisionadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), de forma gratuita. Ao contrário do Banco de Portugal e do Instituto de Seguros de Portugal, este supervisor não permite o acesso à lista de títulos detidos por um cliente.

■ Enviámos as conclusões do estudo ao Ministério das Finanças, ao Banco de Portugal e à CMVM. É essencial que o consumidor possa fazer um pedido único e centralizado (abrangendo o Banco de Portugal, a CMVM e o Instituto de Seguros de Portugal) para ter acesso à informação sobre contas bancárias, valores mobiliários e apólices de seguros registados em seu nome ou em nome de titulares falecidos dos quais seja herdeiro. O pedido deve ser gratuito e as respostas dadas pelas instituições sujeitas a fiscalização pelos reguladores.

BANCO DE PORTUGAL OFERECE UM SERVIÇO GRATUITO PARA LOCALIZAR CONTAS DE TITULARES FALECIDOS