



>> Quem tem razão?

“Se mesmo assim insistirem façam-me o pedido por carta registada com aviso de receção que eu respondo em conformidade”

Quando a aplicação da Lei (entenda-se legislação em geral) é a justificação para todos os nossos atos torna-se insuportável, mesmo que esta tenha por pano de fundo um bom princípio.

Como é do conhecimento geral, quando abrimos uma conta bancária, em cumprimento da dita legislação, e a especialmente relacionada com a corrupção, o branqueamento de capitais e o combate ao terrorismo (que agora assume contornos mais vinçados), os bancos têm de recolher de um conjunto de documentos dos respetivos titulares, bem como realizar outro conjunto de controlos internos e externos, e mantê-los, posteriormente, atualizados. E até aí nada a opor. Quem não quer esses controlos, que não utilize a banca. Estou, neste caso em concreto, a falar de utilizadores particulares, sem grandes valores depositados em bancos, nem com transações fora do “considerado normal”.

Mas eis que surge sempre alguém (gestor de conta), mais papista que o papa (que consegue ir além da própria legislação), e que, advogando esses apertados controlos, solicita a um cliente com alguns anos de histórico no banco, cópia do seu cartão de cidadão atualizado, dado que o que possui em base de dados se encontra “fora de validade”. O humilde cliente prontifica-se, de imediato, a enviar cópia do seu cartão, sem qualquer problema ou limitação. E aí começa a trapalhada...

O cartão não pode ser enviado via e-mail digitalizado para o gestor, porque o e-mail não é um meio seguro no envio de documentação, informou o gestor.

Diz o cliente: - Pronto, não há problema, mesmo eu não me importando de o enviar de forma digitalizada normal (como uma simples fotocópia), eu posso sempre enviar o cartão digitalizado e assinar o formato pdf criado com a digitalização, recorrendo ao próprio cartão de cidadão (utilizando o leitor e software específicos).

Resposta do Gestor: - Não é possível, tem mesmo de ir a uma agência para o entregar, porque tem de ser apresentado o original para fotocopiar e ser enviado para o gestor de forma segura.

Cliente: - Mas, sabe, vocês fecharam a agência da minha localidade, não espera que eu me vá deslocar a uma agência a 30 quilómetros para entregar a cópia do meu cartão de cidadão pois não?

Gestor: - Compreendo, mas tem mesmo de ser. Os meus colegas fotocopiam e enviam-mo.

O cliente ainda pensou em sugerir digitalizar, assinar o pdf gerado de forma digital com recurso ao cartão de cidadão e enviá-lo através de mensagem encriptada, mas nem o ousou fazer, porque parecia, da conversa do gestor, que o problema dele residia no facto de que a cópia que a ele chegasse fosse adulterada, e não tanto a segurança do seu envio e apenas voltou a referir: - Eu não me oponho a enviar-lhe por e-mail cópia do meu cartão do cidadão, mas deslocar-me a uma agência que ainda por cima me atribuíram por encerrem a da minha localidade (e já vai na segunda vez que tal acontece), para isso não tenho disponibilidade. Quando tal tinha de ir a Lisboa.

Gestor: - Compreendo, mas não são só as obrigações legais (avisos do banco de Portugal e por aí fora), é também a minha forma de trabalhar.

Cliente: - Então deixe-me recapitular, o que pretende é que eu vá a uma agência, entregue o meu Cartão de Cidadão para ser fotocopiado (para o seu colega confirmar que é uma cópia do original) e depois lhe enviar a mesma para Lisboa? Porque mesmo que seja uma cópia autenticada nos termos legais ou assinada digitalmente não serve? - Sim. Confirmou o gestor, por questões de segurança, pois pode extraviar-se no envio.

Continuou o cliente: - Se for para lhe enviar cópia do cartão de cidadão por e-mail ou correio, sim, envio; se tiver de me dirigir a uma agência, não o faço, proponho que um funcionário do banco venha recolher o documento junto de mim; se querem que vá fazer uma fotocópia autenticada também não o faço porque parece que problema se mantém. Se mesmo assim insistirem, façam-me o pedido por carta registada com aviso de receção, que eu respondo em conformidade. Se acharem que não é possível nenhuma

forma alternativa face à que me deram, eu liquido o empréstimo que obtive junto de vós e encerro as contas.

Resposta do Gestor: - Bem, então tenho de falar com os meus superiores.

O cliente, após disponibilizar-se para falar com os ditos superiores, disse então que ficaria a aguardar orientações do gestor. E assim terminou a conversa. Até hoje!

Moral da história (que é verdadeira): Algum dos intervenientes tem razão?