PREFÁCIO

Este material tem o objetivo de facilitar o relacionamento do idoso com as instituições bancárias, bem como democratizar informações que o ajudem a garantir a efetivação de seus direitos.

Para elaborar a presente cartilha, contamos com a colaboração do PROCON, órgão de defesa do consumidor, da Caixa Econômica Federal e da Defensoria Pública / Neapi (Núcleo Especial de Atendimento à Pessoa Idosa).

A população idosa mundial aumenta gradativamente. O século XX foi um marco, pois a expectativa de vida aumentou de forma considerável devido, principalmente, a dois fatores: os avanços tecnológicos, que proporcionaram à medicina o progresso no tratamento e na prevenção de doenças, e as melhorias promovidas no sistema de saneamento básico. Estes fatos contribuíram, significativamente, para o aumento da longevidade.

Atualmente o Brasil apresenta grande contingente de pessoas idosas e, segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde), até 2025 será o sexto país no mundo com o maior número de idosos.

Diante deste cenário destaca-se o desafio que o Brasil terá de enfrentar: um país que não investe com afinco na saúde e nos projetos de cunho social, com grande parcela da população dependente de pensões e benefícios fornecidos pela seguridade social.

É impreterível que o idoso conheça os instrumentos que versam sobre os seus direitos. Houve um grande avanço na esfera legal, haja vista a Constituição de 1988 que foi a primeira a tratar da proteção jurídica do idoso. Em 1994 a política nacional do idoso — lei número 8842/94 — que tem o objetivo de assegurar seus direitos sociais, criando

condições dignas para prover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. Além do Estatuto do Idoso — lei número 10.741 de 01 de outubro de 2003 — que estabelece a prioridade absoluta nas questões cujo foco é a proteção ao idoso e a garantia de novos direitos.

Mesmo diante de tantos aparatos legais, que favorecem o cidadão idoso, esta parcela da população ainda é vitima de preconceito e violência. O Brasil comporta uma população numerosa de idosos, devido ao aumento da expectativa de vida, contudo ainda não está preparado para oferecer condições de um envelhecimento digno.

O despreparo do sistema é evidente e, torna-se clara, a falta de investimento do governo em profissionais de excelência para atendimento especializado à terceira idade. O idoso torna-se, então, vítima da violência oriunda do sistema, da falta de respeito e ausência do comprometimento aos seus direitos.

A sociedade, segundo o artigo terceiro do Estatuto do Idoso, também tem o dever de assegurar ao idoso a efetivação de seus direitos básicos, como a vida, saúde, cidadania, dignidade, entre outros. Mas, fica evidente o despreparo da sociedade em todas as instâncias, quer sejam públicas ou privadas. Um exemplo desse fato são os casos de violência contra a pessoa idosa mostrados, com frequência, pela mídia.

Sendo assim, torna-se imprescindível conscientizar a população que o idoso é um cidadão com direitos, deveres e merecedor de respeito como qualquer outro, independentemente de faixa etária. E, ao governo cabe fazer cumprir os direitos garantidos ao idoso, permitindo assim que a terceira idade tenha, de fato, seu espaço social assegurado.

O IDOSO E O BANCO

Mais uma vez vale ressaltar que o objetivo da presente cartilha é facilitar a relação do idoso com o banco e democratizar informações que o ajudem a tomar consciência de seus direitos.

De acordo com informações obtidas em entrevista com o advogado do PROCON, Dr. Flávio José Ferreira, os serviços de natureza bancária, financeira, crédito e securitária — parágrafo 2º, artigo III da lei 8078/90 —, estão subordinados ao Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, compete ao PROCON fiscalizar e aplicar penalidades administrativas e multas àquelas instituições que não fizerem cumprir

as normas definidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Através de audiências conciliatórias, cabe ao PROCON resolver qualquer conflito de relação de consumo.

Dessa forma, o idoso que for lesado pela instituição bancária pode recorrer ao PROCON através do Disque PROCON cujo telefone é 151. O idoso pode esclarecer dúvidas e receber as primeiras orientações de acordo com o fato que, porventura, for prejudicado.

Ainda segundo Ferreira, advogado do PROCON, uma das queixas mais frequentes que o PROCON recebe é em relação ao não-esclarecimento das condições de empréstimo conforme as normas do Banco Central.

É direito do idoso tomar ciência prévia para leitura dos contratos de adesão pelo tempo que achar necessário; sendo assim, não se sinta obrigado a contratar nenhum serviço bancário, mesmo que o funcionário do banco insista. É seu direito analisar a proposta que lhe foi oferecida antes de contratá-la! **E atenção:** os descontos de empréstimos consignados não podem passar de 30% do valor de seu benefício, segundo a jurisprudência.

O PROCON esclarece ainda que, caso o idoso deseje liquidar o empréstimo que tenha contratado, tem direito ao abatimento dos juros (normas do Banco Central).

Se o idoso for coagido por parte do banco e se sentir obrigado a contratar determinado produto/serviço, deve se dirigir ao PROCON com a documentação pertinente ao fato e devida identificação do funcionário da instituição bancária que lhe atendeu. Assim o PROCON poderá tomar as providências necessárias, pois não pode o Banco se aproveitar do estado de necessidade do idoso para impor-lhe produtos e serviços.

Fique atento aos serviços que o Banco lhe oferece, pode ocorrer do banco executar determinado serviço sem sua prévia autorização e conhecimento. Discordando daquele serviço conteste imediatamente junto à gerência (de preferência por escrito).

É importante que acompanhe periodicamente os lançamentos em sua conta-corrente, podendo assim evitar pagar por algo que não contratou. Você tem o direito à informação! Fique atento a limites de créditos liberados em sua conta, como Cheque especial, por exemplo. Muitas vezes o idoso não tem ciência daquele valor que o Banco disponibilizou e acaba retirando o dinheiro achando que lhe pertence. Por fim acaba tendo que negociar uma dívida que nem mesmo sabia que adquiriu.

O advogado do PROCON informa ainda que, no caso de contratos realizados fora da agência bancária, o idoso tem até sete dias para cancelá-lo: é o **"direito de arrependimento".**

É importante fazer menção ao artigo 104 do Estatuto do Idoso o qual determina que não se pode reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, bem como qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento ou ressarcimento da dívida.

PROCEDIMENTOS BANCÁRIOS

Após entrevista com idosos foram escolhidos os procedimentos nos quais estes apresentaram mais dúvidas, para serem tratados neste material.

Com base em dados adquiridos por meio de entrevistas com os representantes das instituições bancárias e do PROCON, bem como informações disponibilizadas pelos sites do Banco Central do Brasil e da Federação Brasileira de Bancos, apresentamos algumas dicas para facilitar a relação do idoso com a agência bancária.

• Caixa Eletrônico

Este terminal pode ser utilizado para saques, pagamentos de contas, extratos, transferências, entre outros serviços. A maioria dos idosos não utiliza o caixa eletrônico, muitas vezes, pela dificuldade em lidar com o sistema, porém durante o expediente a maioria dos bancos disponibiliza funcionários, que estão devidamente identificados, para ajudar nestes casos. Sendo necessário digitar a senha nestes terminais, aconselha-se, por segurança, colocar o corpo junto ao teclado, evitando assim, que a combinação seja vista. A ajuda de estranhos nunca deve ser solicitada.

É importante ainda digitar corretamente a senha, em caso de erro são permitidas três tentativas; esgotadas estas o seu cartão é bloqueado. Fique atento as mensagens que aparecem no visor do caixa eletrônico alertando seu erro, assim evita-se o bloqueio do cartão.

Se o bloqueio do cartão ocorrer em horário de expediente bancário é possível comunicar ao gerente, sendo fora deste horário o ideal seria entrar em contato com a central de atendimento, de preferência através do telefone que o banco disponibiliza no interior da agência. Não é aconselhável usar telefone de estranhos, pois as informações pessoais podem ficar registradas no aparelho.

Mesmo com a opção do caixa eletrônico a sua utilização não é obrigatória, caso prefira utilize o guichê no interior da agência. É importante ressaltar que ninguém, nem mesmo funcionários do banco, estão autorizados a solicitar a senha. A senha é de uso exclusivo do cliente.

• Cédulas Falsas

Se ao sacar num caixa eletrônico ou terminal de auto atendimento receber uma cédula falsa será necessário adotar alguns procedimentos. De acordo com o Banco Central (www.bcb.gov.br) se a cédula falsa for retirada em horário de expediente bancário é preciso requerer o extrato da conta para comprovar o saque, de preferência na mesma máquina onde a cédula foi retirada. A gerência deve ser procurada, imediatamente, para que sejam tomadas as devidas providências. Caso o gerente não apresente uma solução satisfatória, dirija-se a uma delegacia policial para o registro da ocorrência. Sendo fora do horário de expediente ou em terminal fora da agência deve-se, também, adotar os mesmos procedimentos anteriormente relatados, ou seja, retirar o extrato e ir à delegacia. Tão logo seja possível o gerente deve ser notificado. A maioria dos bancos faz o ressarcimento do cliente após a comprovação de que o mesmo sacou a cédula falsa em um de seus caixas eletrônicos.

Atenção: Se uma cédula for sacada e sua falsidade comprovada, não se deve colocá-la em circulação, pelo fato desta ação configurar crime!

• Cheques

O cheque é uma opção de pagamento e ao utilizá-lo é importante ter bastante atenção. O talão deve ser guardado em local seguro onde só o possuidor tenha acesso. Cheques em branco nunca devem ser assinados.

Acompanhar as movimentações da sua conta é de extrema importância. Através dos extratos, é possível verificar se foi debitado algum valor indevido, proveniente de cheques que não foram emitidos pelo próprio cliente. A atitude correta é reclamar junto ao banco, redigindo uma carta que conteste a autenticidade de sua assinatura, solicitando a devolução da quantia e dos possíveis prejuízos como juros, por exemplo. Sendo comprovado que a assinatura não é do cliente, o banco fará o ressarcimento do valor debitado.

Sendo necessário sustar um cheque é possível fazê-lo por telefone, porém, num prazo de 48 horas, é preciso o comparecimento na agência bancária. Na situação de furto, roubo, ou extravio o boletim de ocorrência deve ser feito na delegacia e a central de atendimento do banco deve ser comunicada, imediatamente, para que a sustação do cheque seja solicitada. Porém, em até 48 horas, também é necessário ir à agência para confirmar a sustação!

Algumas dicas para evitar fraudes em cheques:

- Guardar o talão em local seguro;
- Emitir cheques para empresas idôneas;
- Cruzar o cheque, se não for para saque no caixa;
- Ao emitir um cheque nominá-lo;
- Riscar o trecho "ou a sua ordem", para impedir endossos.

• Débito Automático

Este é um serviço que o banco oferece, visando facilitar o pagamento de contas. O débito automático consiste em o cliente autorizar o banco a debitar de sua conta corrente o pagamento de contas como água, luz, telefone, gás, entre outras, nas datas dos vencimentos. Isto pode evitar atraso no pagamento, muitas vezes ocasionado pelo esquecimento.

O débito automático também evita a ida ao banco, tornando o idoso menos propenso de ser vítima de golpes ou assaltos, além de evitar fila, mesmo no atendimento preferencial.

O banco só pode debitar valores de sua conta com autorização do idoso ou amparado por determinação judicial ou legal. Em caso de dúvidas, o gerente da conta deve ser procurado para mais esclarecimentos.

• Internet

O banco deve manter a segurança e o sigilo das transações efetuadas nos serviços que oferecem, entretanto quando depende exclusivamente do cliente, o banco não tem esta autonomia.

O acesso ao banco pela internet tem se tornado cada vez mais assíduo e se mostrado seguro quando utilizado em computadores confiáveis. Por isso, máquinas que não tenham antivírus não devem ser utilizadas para este tipo de operação. Apenas equipamentos confiáveis devem ser usados. A senha de acesso ao internet banking deve ser trocada periodicamente.

O banco não envia por e-mail link para acesso à página e também não pede via e-mail atualização cadastral que necessite de informações como número de agência, conta ou senha. Em caso de dúvida em alguma transação realizada pela internet o contato com a central de atendimento do banco deve ser feito. Caso o cliente seja vítima de fraude via internet a gerência deve ser procurada para possível contestação dos valores sacados e ressarcimento.

• Porta Automática

Este é o mecanismo de acesso ao banco sensível a metais. Exigido para a segurança bancária, tanto da instituição como dos clientes. O travamento da porta é automático, sendo assim, o segurança do banco só tem acesso para destravá-la. Neste sentido, como orienta da Defensoria Pública, "é dever de todos os usuários, clientes ou simples visitantes da agência bancária compreender esta necessidade e cooperar com o trabalho do vigia, dentro do limite da razoabilidade".

Na ida ao banco leve somente o necessário, para que a perda de tempo na passagem pela porta seja evitada. Antes de entrar, devem ser separados os objetos que possam ocasionar o travamento da porta, como chave ou guarda-chuva. Estes objetos devem ser depositados no compartimento que o banco disponibiliza.

Contudo, em caso de real constrangimento ao idoso, a Defensoria Pública orienta que, "este deve procurar pelo menos duas testemunhas do fato, anotar a hora do ocorrido, comunicar ao gerente da agência e em caso de ofensa, física ou moral (por ex.: agressões, empurrões, xingamentos, prática de racismo etc.), deverá se dirigir à Delegacia Policial para registrar a ocorrência".

Depois de registrar a ocorrência da Delegacia Policial o idoso pode ainda procurar a Defensoria Pública, para que o caso seja devidamente avaliado. Sendo cabíveis medidas de natureza cível, receberá as orientações adequadas.

FIQUE ATENTO

Agências Bancárias e Caixas Eletrônicos

- Evite ir ao banco sozinho, procure ir acompanhado até à agência;
- Em caso de dúvidas, procure um funcionário do banco que apresente identificação visível e evite ajuda de estranhos;
- No caixa, atenção, posicione o corpo bem junto ao teclado, evitando assim que alguém veja a sua senha ao digitá-la;
- Confira o dinheiro no caixa, evitando fazê-lo fora da agência;
- Não guarde o número da senha junto ao cartão;
- Utilize caixas eletrônicos no interior da agência ou em locais bem movimentados, como shoppings, por exemplo, e, preferencialmente durante o dia.

NUNCA FORNEÇA SUA SENHA PESSOAL A ESTRANHOS

Conto do Cartão Engolido

Devido a um mecanismo que o golpista instala no caixa eletrônico, o cartão magnético do banco utilizado pela vítima fica retido. Mantendo-se um pouco distante, o estelionatário observa a vítima digitar a senha. Quando a vítima desiste de usar a máquina e deixa o cartão, o golpista o retira e saca o dinheiro da conta corrente da vítima.

Golpe do Recadastramento Bancário

O estelionatário liga para a vítima e se diz representante do banco em que ela possui conta. Este induz o cliente a fazer seu recadastramento bancário, digitando os números de sua agência, conta e senha. Com os identificadores dos sinais sonoros dos números digitados, os golpistas conseguem ter acesso a essas informações e sacam o dinheiro da vítima.

Golpe "Saidinha"

Um golpista já está dentro da agência e observa a vítima retirar o dinheiro. Quando ela já está de saída, o golpista avisa ao seu cúmplice, que está do lado de fora da agência, e este, por sua vez, rouba a vítima. Os golpistas também podem aguardar a vítima sair do banco, seguí-la por alguns quilômetros e aí efetuar o roubo.

COMO RECORRER À DEFENSORIA PÚBLICA

Para o idoso residente no município do Rio de Janeiro

Poderá agendar atendimento com o NEAPI (Núcleo Especial de Atendimento à Pessoa Idosa) através dos telefones: **(21)2299-2287** ou **(21)2299-2289**, no horário entre 9h e 16h. Endereço NEAPI: av. General Justo 335, loja A, Centro, Rio de Janeiro, RJ. Na data marcada para o atendimento deverão ser levados os seguintes documentos: carteira de identidade, CPF, comprovantes de residência e renda e demais documentos pertinentes ao caso;

Ou ainda, através do Núcleo de Primeiro Atendimento de seu bairro - telefone: **0800 285 2279.**

Para o idoso residente fora do município do Rio de Janeiro:

Verificar o horário de atendimento, agendamento ou comparecimento no núcleo de atendimento de seu município através do telefone: **0800 285 2279.**

CONCLUSÃO

A temática terceira idade está cada vez mais presente no dia-a-dia da sociedade brasileira. O governo não pode mais negligenciar a necessidade de se formular novos mecanismos legais, que visem amparar o idoso em seu processo de envelhecimento.

O cidadão idoso passa por muitas dificuldades, por isso campanhas de conscientização para toda a população podem ser uma grande aliada na luta pela melhoria da qualidade de vida da pessoa idosa. Instrumentos como esta cartilha facilitam a disseminação de informações que podem mudar a vida de um idoso.

Uma sociedade consciente é capaz de cobrar do Estado a garantia dos direitos da pessoa idosa. Só assim teremos uma sociedade mais igualitária. **O jovem de hoje precisa enxergar que amanhã será um idoso e que a luta de hoje por uma velhice digna lhe beneficiará no futuro.**

Os idosos também precisam ter ciência dos seus direitos para fazê-los cumprir diariamente. Existem muitas leis a favor da pessoa idosa, porém para se tornarem um direito real o idoso precisa conhecê-las.

Portanto, vemos necessidade de uma mobilização social para que o presente cenário de barbárie contra o idoso possa ter fim, dando lugar a uma sociedade mais justa e digna para todos os seus membros.

TELEFONES ÚTEIS E ENDEREÇOS ELETRÔNICOS

Anacont: (21) 2223-0500 - (21)2461-0800

Associação dos Aposentados e Pensionistas da Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro: (21) 2544-3396

Banco Central: 0800 979 2345
Banco Central/ Rio de Janeiro:(21) 2189-5244

Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa do Rio de Janeiro: (21)2532-6359

Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - Núcleo Especial de Atendimento à Pessoa Idosa:(21)2299-2272 ramais:2289/2287

Delegacia Especial de Atendimento às Pessoas de Terceira Idade:(21)3399-7840 e (21) 2235-3140

Federação Brasileira de Bancos: www.febraban.org.br

Fórum Permanente da Política Nacional e Estadual do Idoso do Rio de Janeiro:(21)2210-1050

Ligue Idoso (denúncias):(21)2299-5700

Ministério Público: 127

PROCON: 1512 ou 151

Secretaria Extraordinária da Qualidade de Vida do Município do Rio de Janeiro: (21)2503-2801

Site Banco Central: www.bcb.gov.br

SOS Idoso (denúncias): 0800 239 191

UnATI: (21)2587-7121/2587-7236/www.unati.uerj.br