O ATENDIMENTO A POPULAÇÃO IDOSA NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS: alerta para a relevância da qualidade, respeito e garantia da privacidade.

Gisele Zaquini Lopes Faria*
Gustavo Henrico da Silva Souza**
Mariana Vilela Curbani***
Vinícius Di Paula Santos Costa***
Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles ****

Matéria publicada no The New York Times em 25 de março de 2022, intitulada "Eu sou[1] velho, não um idiota. Protesto de um homem chama a atenção dos bancos espanhóis", faz o relato da vivência de Carlos San Juan de Laorden, um médico espanhol aposentado pela doença de Parkinson. A condição física adquirida pela doença o impediu de acessar caixas eletrônicos, colocando-o face a face com as dificuldades ao utilizar serviços 'on-line', cada vez mais inseridos nos atendimentos bancários. Esse fenômeno alavancou uma campanha iniciada pelo médico que tem como foco justamente a dificuldade de uso, pelos idosos, das tecnologias de informação para as relações com os bancos, além da falta de suporte fornecida. Esse movimento levou alguns bancos na Espanha a compensar o apagão de agências e de atendimentos presenciais, como efetuado pelo Santander, que possibilitou seus clientes a usar estações de correio para movimentações financeiras.

Além-mar, os problemas decorrentes da desumanização do atendimento bancário estão presentes também no Brasil. Mesmo não apresentando uma população tão envelhecida quanto a espanhola, somente no biênio 2020 – 2021 os dados do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) apontaram que cerca de 28,7 milhões de beneficiários fizeram a prova de vida. No ano de 2022, de acordo com previsões feitas pelo IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), a parte da população constituída por idosos, que em 2010 era de 7,3%, pode alcançar 40,3% em 2100. Dentre as cidades brasileiras com mais de 500 mil habitantes, Juiz de Fora consta em terceiro lugar em número de cidadãos com idade igual ou superior aos 60 anos. A atenção dada por algumas instituições a esse grupo da população, no entanto, caminha em sentido oposto, sendo até mesmo mitigada em alguns setores, como o bancário.

1*Supervisora de Estudos e Pesquisas – DEPP/ Procon-JF / ** Estagiário de Geografia / *** Estagiários de economia / **** Gerente do Departamento de Estudos e Pesquisas do Procon-JF

O Estatuto do Idoso, instituído em outubro de 2003, caracteriza como crime em seu Art. 96 a discriminação da pessoa idosa impedindo ou dificultando seu acesso a operações financeiras. Pensando nos dados acima apresentados, o Procon de Juiz de Fora, através do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP), almejando entender como as agências bancárias da cidade estão acolhendo as necessidades da terceira idade, acessou as plataformas digitais das instituições bancárias que possuem a concessão para fazer o pagamento dos benefícios do INSS, de modo a identificar como estão sendo expostos seus serviços para a terceira idade, se há facilidade de acesso às informações e se apresentavam algum direcionamento específico para as pessoas que recebem benefícios do INSS nesses bancos.

A análise dos sites das agências bancárias revelou serem maioria as *'homepages'* sem qualquer opção para o beneficiário do INSS acessar seus serviços e dados. Opções como empréstimos e financiamentos tem muito mais evidência e estão em posições de fácil acesso por meios digitais, sem sequer a necessidade de fazer busca pelo site. Há ainda, pouca ou nula informação e orientação a respeito de como as pessoas idosas podem ter acesso a atendimento presencial ou por telefone.

Cabe esclarecer que, a prestação de serviços de pagamento dos benefícios administrados pelo INSS se dá pelos bancos definidos por participação em leilão; nele, os bancos que oferecem maiores lances e cumprem todas as exigências do processo de leilão passam a fazer o pagamento dos benefícios. No ano de 2019 venceram o leilão promovido pelo INSS seis bancos privados (Santander, Crefisa, Agibank, Itaú-Unibanco, BMG e Mercantil do Brasil) que dessa forma estão responsáveis pelo pagamento dos beneficiários da autarquia que adentrem o programa de 2020 até 2024, pelos próximos 15 anos. O INSS tem o direito de revogar as licitações concedidas ou até mesmo anulá-las por ilegalidade mediante razões de interesse público, desde que essas sejam decorrentes de fato devidamente comprovado e pertinentes o suficiente para justificar tal ato.

Contratualmente, estão estabelecidas exigências para garantir a minimização de possíveis transtornos aos beneficiários, além de impostas responsabilidades, tais quais: a disponibilização de autoatendimento em terminal gratuitamente e em qualquer tempo, assim como a possibilidade de saque do valor do benefício e a desobrigação de abertura de conta-corrente para recebimento e de manter vínculo com a instituição, podendo ser escolhido pelo beneficiário qualquer banco em contrato vigente com o INSS. Há, ainda, nas exigências estabelecidas legalmente no termo de referência, anexo 1 do Edital do Pregão Presencial n.º16/2019, a obrigação comum entre as partes de buscar eficiência, segurança e transparência na prestação dos serviços contratados, além da manutenção do Padrão de Qualidade de Atendimento ao beneficiário, sob fiscalização de representante do INSS ou equipe especialmente designada para tal.

Além da observação dos sites das agências bancárias, a equipe do Procon efetuou uma pesquisa de satisfação de serviços bancários com idosos que frequentam o Centro de Convivência do Idoso sendo notadas reclamações que rompem frontalmente contra o dever legal dessas instituições, entre elas destacamos: idosos enfrentando dificuldades em acessar o aplicativo do banco, relatos de filas longas, atendimentos ineficazes e demorados, inexistência de prioridade para atendimento presencial e serviços físicos e até mesmo a contratação de seguros e empréstimos sem o consentimento do beneficiário. A ausência de atendimento físico, por si só, gera empecilho para parte considerável dos idosos, que, ao serem forçados a realizar virtualmente o próprio atendimento está mais suscetíveis ao erro (seja por questões supracitadas ou por alguma dificuldade intrínseca ao usuário). O fato de, apesar disso, o cerne das queixas estar situado exatamente no atendimento presencial é motivo para alarde.

A pesquisa de satisfação revelou que boa parte dos beneficiários estão satisfeitos com o atendimento que recebem de seu banco e/ou buscaram se adaptar aos serviços de maneira exclusivamente digital, adaptação esta que, geralmente faz com que os idosos passem a ser dependentes de familiares, que dominam as tecnologias impostas pelos bancos. Não há, no

entanto, relativização a ser feita sobre as denúncias apresentadas. A vulnerabilidade imposta ao consumidor pela ocasional assimetria de informação, acrescida da condição natural de hipervulnerabilidade que os idosos previamente apresentam, tornam a situação um prato cheio para serem rompidas as garantias legais que os protegem, seja por conveniência ou descaso.

A denúncia é instrumento fundamental para assegurar a legalidade, de tal sorte que, sem a conscientização por parte de todo e qualquer consumidor de seus direitos e deveres, cenários preocupantes como este não podem ser combatidos. Desta forma, o Procon de Juiz de Fora reforça a importância de que os consumidores idosos, sempre que se sentirem lesados ou insatisfeitos em suas relações com as agências bancárias, efetuem denúncias. Não podem ser banalizadas longas filas para atendimento; atendimentos ineficazes e demorados; lançamento de empréstimos, seguros residenciais ou pessoais sem serem solicitados pelos beneficiários, ou ainda o direcionamento para os canais virtuais de atendimento, expondo a população idosa e até mesmo restringindo sua autonomia financeira.

Referências:

Estatuto do Idoso, Casa Civil, Subchefia de Assuntos Jurídicos. Lei N°10.741 de 01 de outubro de 2003. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>. Acesso em 11/04/2022.

Envelhecendo em Juiz de Fora, ID - Núcleo de Estudos sobre o Indivíduo Idoso, 2020.Disponível em : <https://www.ufjf.br/nucleoid/files/2020/07/Cartilha-_Envelhecendo-em-Juiz-de-Fora_.pdf>. Acesso em 11/04/2022.

MINDER, Rapahael. **`Im` Old Not An Idiot`. One Man´s Protest Gets Attention os Spanish Banks**. The New York Times 24 de março de 2022. <https://www.nytimes.com/2022/03/25/world/europe/spanish-banks-protest-carlos-san-juan-de-laorden.html> Acesso em 11/04/2022.

Instituto Nacional do Seguro Social, Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração. **Edital do Pregão Presencial N°16/2019**. Acesso em 11/04/2022.

BONIFÁCIO, Rafaela. GUIMARÃES, Raquel. **Projeçoes Populacionais por Idade e Sexo Para o Brasil Até 2100.** Ipea - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 13 de outubro de 2021. Disponível em:

<https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=38575&Itemid=457>. Acesso em 11/04/2022.

https://tribunademinas.com.br/noticias/cidade/09-08-2015/como-e-envelhecer-em-juiz-de-fora.html

https://www.diariodolitoral.com.br/sindical-e-previdencia/bancos-que-vao-pagar-beneficios-do-inss-serao-conhecidos-ate-amanha/42108/

https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/11/09/seis-bancos-vencem-leilao-da-folha-de-beneficios-do-inss-orgao-preve-arrecadar-r-24-bilhoes-em-5-anos.ghtml

https://mercantildobrasil.com.br/Paginas/Home.aspx -Consulta feita em 28/03/2022

https://www.itau.com.br/ - Consulta feita em 28/03/2022

https://agibank.com.br/beneficio-inss - Consulta feita em 28/03/2022

https://www.bancobmg.com.br/ - Consulta feita em 28/03/2022

https://www.bancobmg.com.br/ - Consulta feita em 28/03/2022

https://www.santander.com.br/ - consulta feita em 29/03/2022