

Quem é responsável pela minha segurança se vou ao banco fazer, por exemplo, um depósito?

Como fui refém no assalto ao BES e vivi o dia seguinte

Estou ciente que nunca há 100% de protecção, mas não haverá níveis de protecção que impeçam actuações de indivíduos inexperientes?

Teresa Paiva

Sou uma das reféns do assalto ao BES de Campolide e cliente desse Banco.

No momento e na circunstância vivi a situação com calma e tranquilidade, com uma ambivalência entre a vivência real da situação e o distanciamento teatral, como se tudo não fosse mais que o episódio de um filme.

No dia seguinte, porém, estava de rastos, sentindo então com realidade o peso da situação, como se tivesse apanhado uma enorme tarefa.

Ontem não conseguia pensar, nem resolver questões elementares.

Hoje, apesar de melhor, sinto-me frágil e não sei se amanhã estarei em condições de dar consultas, isto, apesar de ser médica e de conhecer estratégias para ultrapassar situações traumáticas.

Estou ciente de que a situação vivida pelos 4 reféns "clientes" em nada se compara à experienciada pelos 2 reféns "funcionários", e, sentindo o que sinto, imagino como eles estarão. Mas alguém se propôs dar qualquer apoio aos 4 reféns clientes? À senhora de 52 anos que teve uma crise de pânico, a qual, durante bastante tempo antes da chegada do INEM, foi apoiada por mim? Alguém deu apoio psicológico ao cliente, cidadão brasileiro, que, natural de uma das cidades mais violentas do mundo, nunca tinha vivido nada assim? Alguém deu apoio ao outro refém que, numa ida rápida ao banco, tinha deixado o carro com os 4 piscas acesos? Mas a pergunta fundamental é: Quem tem a responsabilidade de tal apoio? O Banco ou as entidades oficiais?

Fala-se com naturalidade no aumento dos assaltos a Bancos, como se fosse uma coisa inevitável, fruto das condições económicas e das mudanças de hábitos, questiona-se a actuação das forças de segurança, que foi, em meu entender, impecável, refere-se com agrado que o montante dos roubos tem diminuído graças a medidas tomadas pelos bancos, mas não se fala das condições de segurança objectivas das dependências bancárias.

Estou em crer que a intervenção das forças policiais deva apenas ocorrer em casos extremos, e que a solução final adoptada, com a qual concordo plenamente, não se pode tornar prática corrente.

Estou ciente que nunca há 100% de protecção, mas não haverá níveis de protecção que impeçam actuações de indivíduos inexperientes?

No caso particular, temos uma dependência com apenas 2 funcionários; um sistema de vigilância que transmite em tempo real, mas que não é visionado em tempo real; o alerta feito por uma cliente que levantava dinheiro no multibanco e não pelos mecanismos de defesa próprios do Banco.

A situação de precariedade em termos de segurança de um local, onde, por definição, se guarda dinheiro, e onde pomos o nosso próprio dinheiro, põe em risco a integridade psicológica e física dos funcionários e dos clientes bancários, o que contradiz em absoluto a imagem de segurança que os bancos pretendem transmitir.

Pelo número de assaltos e diversidade dos bancos assaltados, estou em crer que o problema é geral, e por isso mesmo o suscito.

Se for a um restaurante e tiver uma intoxicação alimentar o dono e o cozinheiro serão responsabilizados; para além disso, existem entidades de regulação e controlo de actuações.

E no caso dos bancos? Quem é responsável pela minha segurança se vou ao banco fazer, por exemplo, um depósito, já que nem tudo se pode fazer por "e-banking"?

Apesar de, no dia seguinte, me ter identificado no banco para tentar reaver o "depósito potencial" desaparecido na confusão do assalto e do sequestro, ninguém do banco, nem o meu gerente de conta, me contactou a perguntar se eu precisava de alguma coisa.

Atitude diferente teve a Policia Judiciária, que, para além da segurança e simpatia transmitida durante o interrogatório, teve a gentileza de, no dia seguinte, entregar em minha casa a mala com os meus objectos e documentos pessoais.

Está carta tem como um dos principais objectivos dar voz aos que sofreram assaltos e calaram para si as consequências psicológicas, sejam eles funcionários de bancos ou clientes.

Tem ainda como objectivo a discussão das condições reais de segurança, de modo a ter em conta não só os custos económicos, tão na moda hoje em dia, mas também os custos humanos e individuais, que não se medem só com cifrões.

A coragem dos funcionários do BES foi indiscutível, e, funcionários daqueles não se encontram todos os dias, nem são de "usar e deitar fora".

Médica e professora universitária