

Personnalité

J. Roberto Whitaker Penteado

A história que vou relatar é absolutamente verdadeira. Minha mulher é cliente do Personnalité, do Banco Itaú, e acaba de voltar do seu doutorado, na Europa, onde utilizou - sem maiores problemas - seu cartão do banco, para fazer retiradas da sua conta, em euros. Para isso - como ocorre em qualquer lugar do mundo - usava as máquinas ATM, de qualquer banco, na qual (1) inseria o cartão, (2) digitava sua senha, (3) marcava a importância desejada e (4) recebia o dinheiro.

De retorno ao Brasil, queixou-se comigo de que não estava conseguindo retirar dinheiro das máquinas do Itaú no Rio. Com meu espírito machista - certo de que se tratava de alguma inabilidade feminina inata - ofereci-me para ajudá-la e fomos juntos à agência do banco na esquina de Dona Mariana com Voluntários da Pátria, em Botafogo. Eis o que se passou:

Inserimos o cartão; foi recusado. Estava escrito que podíamos operar com toques na tela e assim fizemos. Apareceram algumas opções inclusive "funções com cartão" que foi escolhida. Precisava inserir o cartão, que, dessa vez, não foi recusado. Para digitar a senha, apareceram vários quadrinhos, nos quais deviam ser inserido números "0 ou 1", "2 ou 4", etc. Digitamos errado, porque não entendemos o "ou" e pensamos que era "0 a 1", etc. Re feita a digitação, a máquina perguntou quanto queríamos. Escolhemos modestos R\$ 100.

Apareceu nova tela, pedindo, "para segurança", que registrássemos, em sequência, dois dígitos de alguma documentação de minha mulher e mais "o mês de nascimento", sem que ficasse muito claro se o mês de maio devia ser 5 ou 05. Passamos mais esse obstáculo.

Aí apareceu nossa tela-Waterloo, exigindo algo como "Digite os 2 primeiros algarismos do número do seu cartão". Mas não devia ser isso, porque não passamos. Deu erro e a ameaça de bloquear a conta se não ligássemos imediatamente para o banco, "utilizando o telefone ao lado" que não estava ao lado. Enquanto procurava o telefone, minha mulher desativou a máquina e deve ter tido sua conta bloqueada. Ela ia ao banco, para desbloqueá-la, mas houve uma morte na família e não pudemos ir.

Comentário de Elza, minha mulher: "Eu acho que o Itaú encomenda esses programas de segurança àqueles garotos que fazem joguinhos de computador..." É. Só pode ser isso.

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. Personnalité. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteado**, Rio de Janeiro, abr. 2004. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=330&ID=201>>. Acesso em: 25 set. 2009.