

A transformação digital dos serviços financeiros constitui uma das mudanças mais significativas das sociedades contemporâneas, proporcionando maior rapidez nas transações, diversificação dos meios de pagamento e acesso remoto a serviços bancários. Contudo, a expansão destas tecnologias tem sido acompanhada pelo desenvolvimento de modalidades de fraude progressivamente sofisticadas, que exploram vulnerabilidades cognitivas, emocionais, sociais e institucionais. Neste contexto, a prevenção das burlas financeiras ultrapassa a dimensão estritamente económica, assumindo relevância para a saúde pública, a proteção social e a preservação da autonomia. O problema torna-se particularmente pertinente perante o envelhecimento demográfico, embora seja cientificamente inadequado considerar a idade, isoladamente, um indicador de suscetibilidade à fraude.

A compreensão deste fenómeno exige uma abordagem multidimensional. A Organização Mundial da Saúde (World Health Organization [WHO], 2020), no enquadramento da Década do Envelhecimento Saudável 2021–2030, defende que a qualidade de vida depende da interação entre capacidades individuais, ambientes e oportunidades de participação. Nesta perspetiva, a segurança financeira constitui uma condição relevante para a independência, a autodeterminação e o acesso a recursos essenciais. A perda patrimonial decorrente de uma burla pode comprometer não apenas a estabilidade económica, mas também a segurança habitacional, o acesso a cuidados de saúde e a continuidade de projetos pessoais, evidenciando a interdependência entre proteção financeira e bem-estar.

A investigação sobre exploração financeira de pessoas idosas permite aprofundar esta relação. Lichtenberg et al. (2013) identificaram associações entre vulnerabilidade à fraude, características psicológicas e fatores relacionados com a tomada de decisão financeira. Por sua vez, Burnes et al. (2017), numa revisão sistemática e meta-análise sobre abuso financeiro na população idosa, evidenciaram a relevância epidemiológica deste problema, embora tenham reconhecido diferenças conceptuais e metodológicas entre os estudos. Importa distinguir exploração financeira, abuso económico e fraude praticada por desconhecidos, uma vez que estes fenómenos apresentam mecanismos distintos, apesar de poderem partilhar consequências para a autonomia e a segurança.

A vulnerabilidade à fraude deve ser compreendida como resultado de interações complexas entre características individuais e circunstâncias ambientais. O isolamento social, a ausência de redes de apoio, determinadas alterações cognitivas, a reduzida literacia financeira e a exposição a comunicações fraudulentas podem aumentar o risco em situações específicas.

Contudo, estas condições não são exclusivas das pessoas idosas, nem estão presentes de forma uniforme nesta população. A utilização de estereótipos etários pode, inclusivamente, comprometer a prevenção, ao promover interpretações paternalistas e reduzir a participação das pessoas nas decisões que lhes dizem respeito.

Uma das características centrais das burlas contemporâneas reside na utilização deliberada de mecanismos de influência psicológica. A criação de urgência, a simulação de autoridade, a exploração do medo e a instrumentalização dos vínculos afetivos procuram reduzir o tempo disponível para verificar informações. A literatura sobre persuasão, designadamente os contributos de Cialdini (2021), permite compreender como princípios como autoridade, reciprocidade e compromisso podem ser utilizados em estratégias de influência. Embora estes mecanismos não sejam intrinsecamente fraudulentos, a sua utilização enganosa pode favorecer decisões financeiras precipitadas, particularmente quando associada à pressão emocional.

As burlas através de mensagens que simulam pedidos urgentes de familiares ilustram esta realidade. Ao apresentar-se como alguém próximo que necessita de uma transferência imediata, o burlão procura explorar a confiança preexistente e desencadear uma resposta emocional. De forma semelhante, comunicações que aparentam proveniência bancária podem induzir a divulgação de credenciais, códigos de autenticação ou informações pessoais. Estas estratégias evidenciam que a fraude não resulta necessariamente de desconhecimento técnico, podendo envolver processos de manipulação cuidadosamente estruturados.

A inteligência artificial generativa introduz uma dimensão adicional neste problema. A capacidade de produzir textos convincentes, imagens manipuladas e simulações de voz pode dificultar a identificação de comunicações fraudulentas. A Europol (2023) alertou para a utilização potencial de modelos de linguagem em atividades criminosas, incluindo engenharia social e produção de conteúdos enganosos. Consequentemente, a familiaridade com a voz de um familiar ou a aparência institucional de uma mensagem deixam de constituir garantias suficientes de autenticidade. A verificação através de canais independentes torna-se, assim, uma competência fundamental de segurança digital.

Neste enquadramento, a literacia financeira deve ser compreendida como uma capacidade integrada de mobilizar conhecimentos, competências e atitudes para tomar decisões

informadas. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2023), através do seu inquérito internacional sobre literacia financeira, evidencia a importância da articulação entre conhecimentos financeiros, comportamentos e atitudes. Todavia, o desenvolvimento destas competências não pode ser entendido como responsabilidade exclusiva dos indivíduos, uma vez que a complexidade dos serviços, a acessibilidade da informação e a segurança das plataformas também influenciam os riscos enfrentados pelos utilizadores.

A educação preventiva deve, por isso, privilegiar estratégias contextualizadas, práticas e acessíveis. A utilização de exemplos reais, a simulação de mensagens fraudulentas, a demonstração de procedimentos de verificação e o treino de respostas perante pedidos inesperados podem favorecer a identificação de situações de risco. Contudo, a eficácia destas intervenções deverá ser avaliada através de indicadores comportamentais, e não apenas pela satisfação dos participantes ou pela aquisição imediata de conhecimentos. Saber reconhecer uma burla numa sessão educativa não garante necessariamente a aplicação dessa competência perante uma situação emocionalmente exigente.

Nos cuidados de saúde primários, a proximidade entre profissionais e comunidades pode favorecer intervenções complementares de sensibilização e identificação de vulnerabilidades. A Enfermagem de Reabilitação, orientada para a promoção da funcionalidade, autonomia e participação, pode contribuir para o desenvolvimento de competências relacionadas com a utilização segura de tecnologias e a tomada de decisões quotidianas. Esta intervenção deve respeitar os limites profissionais, privilegiando a educação, a avaliação das necessidades funcionais e o encaminhamento para entidades competentes, sem substituir aconselhamento jurídico ou financeiro especializado.

A família constitui igualmente um elemento importante de proteção, embora a sua participação deva respeitar o princípio da autodeterminação. A criação de mecanismos de confirmação de pedidos financeiros, a comunicação aberta sobre tentativas de fraude e a disponibilização de apoio tecnológico podem reduzir situações de exposição. Contudo, a proteção não deve traduzir-se na retirada indiscriminada da capacidade de decisão. A autonomia financeira constitui uma dimensão da dignidade humana, devendo eventuais medidas de apoio ser proporcionais às necessidades, transparentes e respeitadoras da vontade da pessoa.

Importa reconhecer que a exploração financeira também pode ocorrer em relações familiares ou de prestação de cuidados. A apropriação indevida de rendimentos, a utilização não autorizada de cartões e a pressão para realizar operações financeiras constituem formas de abuso que exigem atenção institucional. A WHO (2024) reconhece o abuso de pessoas idosas como um problema de saúde pública e de direitos humanos, com potenciais consequências físicas, psicológicas e sociais. A identificação destas situações exige sensibilidade ética, confidencialidade e articulação entre serviços de saúde, apoio social e autoridades competentes.

A resposta institucional deve igualmente integrar mecanismos de prevenção tecnológica e proteção do consumidor. O Banco de Portugal, através do Portal do Cliente Bancário, disponibiliza informação sobre segurança nas operações bancárias e prevenção de fraude. A utilização de sistemas de deteção de transações suspeitas, procedimentos de autenticação adequados e canais acessíveis de comunicação pode complementar a educação financeira. Uma abordagem exclusivamente centrada na responsabilização das vítimas revela-se insuficiente perante estratégias criminosas que exploram fragilidades dos próprios sistemas.

Quando ocorre uma burla, a intervenção deve combinar rapidez operacional e apoio psicossocial. O contacto imediato com a instituição financeira, a proteção das credenciais comprometidas e a apresentação de denúncia às autoridades podem contribuir para limitar consequências adicionais, embora não garantam a recuperação dos valores. Paralelamente, importa reconhecer sentimentos de vergonha, ansiedade e perda de confiança, evitando discursos culpabilizadores que possam desencorajar a denúncia ou aprofundar o isolamento.

A investigação futura deverá privilegiar estudos longitudinais e intervenções controladas que permitam avaliar a eficácia de programas de literacia financeira e digital, considerando diferentes grupos etários e contextos socioeconómicos. A integração de indicadores de autonomia, bem-estar psicológico, comportamento preventivo e incidência de fraude poderá contribuir para políticas públicas mais eficazes e inclusivas.

Em síntese, a prevenção das burlas financeiras constitui um desafio interdisciplinar que exige a articulação entre educação, saúde, tecnologia, instituições financeiras e proteção social. A segurança não depende exclusivamente da capacidade individual para identificar ameaças, mas também da existência de sistemas acessíveis, mecanismos de proteção e redes de apoio respeitadoras da autonomia. Proteger o património significa, frequentemente,

preservar anos de trabalho, projetos pessoais e condições essenciais de independência. Numa sociedade progressivamente digitalizada e envelhecida, a verdadeira inovação deverá ser avaliada também pela sua capacidade de proteger os cidadãos sem comprometer a liberdade de decidir. Porque a segurança financeira não representa apenas a preservação de recursos económicos: constitui uma dimensão fundamental da dignidade, da confiança e do direito a envelhecer com autonomia.

Referências bibliográficas

Banco de Portugal. (s.d.). Portal do Cliente Bancário. <https://cliente bancario.bportugal.pt/>

Burnes, D., Henderson, C. R., Jr., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of financial fraud and scams among older adults in the United States: A systematic review and meta-analysis. *American Journal of Public Health*, 107(8), e13–e21. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.303821>

Cialdini, R. B. (2021). *Influence: The psychology of persuasion* (New and expanded ed.). Harper Business.

Dadà, C. B., Colautti, L., Rosi, A., Cavallini, E., Antonietti, A., & Iannello, P. (2025). Uncovering vulnerability to fraud and scams among adult victims in online and offline contexts: A systematic review. *Computers in Human Behavior*, 172, Article 108734. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2025.108734>

Europol. (2023). *ChatGPT: The impact of large language models on law enforcement*. Publications Office of the European Union.

Federal Trade Commission. (2026). *Protecting older consumers 2025–2026: A report of the Federal Trade Commission*. https://www.ftc.gov/system/files/ftc_gov/pdf/2026-older-adults-report-10192026.pdf

Hancock, D. W., Czaja, S., & Beach, S. (2025). Understanding financial exploitation among older adults: The role of financial skills, scam susceptibility, and demographic factors. *SAGE Open Aging*, 11. <https://doi.org/10.1177/30495334251327509>

Mosafer, H., Soltani, S., Rostami, Z., Sharifi, S., & Mohammadi, M. (2025). Factors associated with financial exploitation in older adults: A systematic review. *Geriatric Nursing*, 61,

662–671.

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). OECD/INFE 2023 international survey of adult financial literacy (OECD Business and Finance Policy Papers No. 39). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/56003a32-en>

World Health Organization. (2020). Decade of healthy ageing: Baseline report. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240017900>