Toolkit

YOUFIN

Capacitação Financeira para Jovens Migrantes e Refugiados

Co-funded by the European Union

Índice

Introdução 3

Sobre o Toolkit 4

MÓDULO 1 Orçamento Inteligente com Rendimento Irregular 5

- Tema do Módulo 5
- Parte Teórica 5
- Atividade de Educação Não Formal 6
- Estrutura da Sessão 7
- Dicas para o Facilitador 8
- Informação Específica por País 8
- Avaliação 11
- Recursos 11
- Resultados 12

MÓDULO 2 Abrir uma Conta Bancária e Compreender o KYC 13

- Tema do Módulo 13
- Parte Teórica 13
- Atividade de Educação Não Formal 14
- Estrutura da Sessão 15
- Dicas para o Facilitador 16
- Informação Específica por País 16
- Avaliação 19
- Recursos 20
- Resultados 20

MÓDULO 3 Compreender Contratos e Direitos do Consumidor no Seu Novo País 21

- Tema do Módulo 21
- Parte Teórica 21
- Atividade de Educação Não Formal 22
- Estrutura da Sessão 23
- Dicas para o Facilitador 24
- Informação Específica por País 25
- Avaliação 30
- Recursos 33
- Resultados 34

MÓDULO 4 Finanças Digitais e Segurança Online no Dia a Dia na Bélgica 35

- Tema do Módulo 35
- Parte Teórica 35
- Atividade de Educação Não Formal 36
- Estrutura da Sessão 38
- Dicas para o Facilitador 40
- Informação Específica por País 41
- Avaliação 46
- Recursos 47
- Resultados 48

Co-funded by the European Union

Introdução

O *Toolkit YOUFIN* foi desenvolvido no âmbito do projeto Erasmus+ *YOUFIN: Capacitação Financeira para Jovens Migrantes e Refugiados*. O principal objetivo deste projeto e, por conseguinte, deste Toolkit é apoiar jovens migrantes e refugiados no desenvolvimento de competências essenciais de literacia financeira, para que possam gerir o dia a dia com mais confiança, autonomia e segurança.

Os jovens migrantes e refugiados enfrentam frequentemente desafios significativos no acesso a serviços financeiros e na compreensão dos sistemas financeiros dos países de acolhimento. Estes desafios podem incluir barreiras linguísticas, falta de documentação, desconhecimento dos sistemas bancários, rendimentos baixos ou irregulares e poucas oportunidades de educação financeira. Devido a estas barreiras, muitos jovens têm dificuldade em gerir o dinheiro, compreender contratos, aceder a serviços financeiros seguros ou proteger-se de riscos financeiros e de fraudes online.

O objetivo é responder a estes desafios através da criação de um recurso educativo prático, inclusivo e fácil de utilizar, concebido especificamente para jovens dos 16 aos 30 anos. Em vez de se centrar em teoria financeira complexa, o Toolkit dá prioridade a situações reais e a competências práticas que os jovens podem aplicar de imediato no seu quotidiano.

O Toolkit baseia-se em métodos de educação não formal e em abordagens de aprendizagem participativa. Incentiva o envolvimento ativo, a interação e a cocriação com os jovens ao longo de todo o processo. Por isso, os conteúdos devem ser acessíveis, adequados aos jovens, culturalmente sensíveis e adaptáveis a diferentes contextos nacionais.

Este documento serve de guia comum para todos os parceiros do projeto envolvidos no desenvolvimento, teste e implementação do Toolkit. Apresenta os objetivos, a estrutura, as responsabilidades, os princípios e os resultados esperados, de modo a garantir coerência e qualidade em todos os países parceiros.

Co-funded by the European Union

Sobre o Toolkit

O *Toolkit YOUFIN* é um recurso educativo prático centrado na melhoria da literacia financeira de jovens migrantes e refugiados. Foi concebido para ajudar os jovens a compreender e gerir melhor os aspetos financeiros do dia a dia, apoiando ao mesmo tempo a sua inclusão social e económica.

O Toolkit centra-se em conhecimentos práticos e em situações financeiras do quotidiano, incluindo:

- Gerir o orçamento pessoal e poupar dinheiro
- Compreender como funcionam os sistemas bancários
- Aceder a serviços financeiros, como contas bancárias
- Conhecer os contratos e os direitos do consumidor
- Utilizar ferramentas financeiras digitais em segurança
- Proteger-se de burlas e fraudes online

> O Toolkit não pretende ser um manual académico ou teórico. Pelo contrário, deve oferecer orientações práticas, exemplos com os quais os jovens se identifiquem e experiências de aprendizagem interativas, fáceis de compreender e de aplicar.

Co-funded by the European Union

MÓDULO 1

Orçamento Inteligente com Rendimento Irregular

TEMA DO MÓDULO

Orçamento e Poupança

PARTE TEÓRICA

Conceitos-chave do módulo:

- **Rendimento:** Dinheiro que recebes do trabalho ou de apoios.
- **Despesas Fixas:** Custos que não mudam, como a renda da casa.
- **Despesas Variáveis:** Custos que podes alterar, como a roupa.
- **Poupança:** Dinheiro que guardas para o futuro.

Explicação simples do conceito geral:

Quando o teu rendimento muda de mês para mês, precisas de um plano simples para o teu dinheiro. Um orçamento mostra o dinheiro que entra (rendimento) e o dinheiro que sai (despesas). Algumas despesas são fixas, como a renda, e devem ser sempre pagas primeiro. Outras são variáveis, como a roupa ou os cafés, e podem ser reduzidas quando o dinheiro é pouco. Poupar um pequeno valor nos meses bons cria uma rede de segurança para os meses em que ganhas menos.

Co-funded by the European Union

Exemplo da Vida Real:

O Ali, de 20 anos, chegou há pouco tempo a Bruxelas e trabalha como estafeta de entregas de comida. Nos meses com mais trabalho ganha cerca de 900 €, mas nos meses mais fracos apenas cerca de 450 €. No primeiro mês bom, gastou muito em cafés e numa capa nova para o telemóvel e, no mês fraco seguinte, não conseguiu pagar a renda toda. O Ali mudou então os seus hábitos: assim que recebe, põe de lado o dinheiro para a renda e a alimentação, guarda um pequeno valor numa conta poupança separada e só depois gasta em extras. Quando o trabalho voltou a abrandar, as poupanças cobriram a diferença e a renda foi paga a tempo.

ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO NÃO FORMAL

Título da Atividade

O Jogo do Orçamento com Fichas

Objetivo da Atividade

Ajudar os participantes a aprender a escolher entre necessidades e desejos quando o seu rendimento muda.

Instruções (Passo a Passo)

1. Divide os participantes em pequenos grupos de 3 ou 4 pessoas.

2. Dá a cada grupo 20 fichas (que representam dinheiro) e uma lista de despesas (Renda, Alimentação, Telemóvel, Roupa, Café, Poupança).

3. Ronda 1: Diz aos grupos que têm de pagar primeiro as despesas fixas (Renda e Alimentação). Devem também colocar pelo menos 2 fichas na Poupança. Podem gastar as restantes fichas noutras coisas.

4. Ronda 2: Diz aos grupos que este mês houve pouco trabalho. Agora só têm 10 fichas, mais as fichas que pouparam na Ronda 1. Têm de discutir e decidir o que retirar do orçamento para garantir que a renda é paga.

5. Reúne todo o grupo. Cada grupo partilha o que retirou do orçamento, de que forma as poupanças ajudaram e como se sentiu ao fazer estas escolhas.

Materiais Necessários

- **Físicos:** Flipchart, marcadores, folhetos impressos, post-its, fichas de plástico ou contadores.

Co-funded by the European Union

- **Digitais:** Computador portátil, projetor, diapositivos de apresentação, ferramentas online.

Preparação

O facilitador deve imprimir e recortar as folhas de fichas e criar cartões de despesas simples (incluindo um cartão de Poupança) com imagens claras para cada grupo.

Resultado Esperado

Os participantes compreendem que as despesas essenciais (necessidades) devem ser sempre pagas antes das despesas não essenciais (desejos).

ESTRUTURA DA SESSÃO

Introdução / Quebra-gelo (10–15 min)

O que fazer: Separar necessidades de desejos.

Instruções: O facilitador diz o nome de um item (por exemplo, Pão, Cinema, Renda, Ténis novos). Os participantes dão um passo para a esquerda se acharem que é uma "Necessidade" ou para a direita se acharem que é um "Desejo".

Breve Exposição (15–20 min)

O que explicar: Explica os termos Rendimento, Despesas Fixas, Despesas Variáveis e Poupança, utilizando os conceitos-chave e o exemplo do Ali.

Atividade Principal (30–50 min)

O Jogo do Orçamento com Fichas

Reflexão e Discussão (10–15 min)

Perguntas:

- O que aprenderam?
- O que foi difícil?
- Como podem usar isto na vida real?

Co-funded by the European Union

Mensagens-Chave (5 min)

Paga sempre primeiro a renda e as contas. Poupa um pequeno valor nos meses bons para te ajudar quando o rendimento for mais baixo.

DICAS PARA O FACILITADOR

Como Explicar de Forma Simples

Usa objetos físicos, como fichas e envelopes verdadeiros, para mostrar como o dinheiro circula. Evita termos financeiros complexos como "défice" ou "dispêndio"; usa expressões simples como "dinheiro que entra" e "dinheiro que sai".

Dicas de Adaptação

Para baixa literacia: Usa ilustrações claras, desenhos e imagens nos cartões de despesas em vez de textos longos.

Para grupos multilingues: Junta os participantes que falam a mesma língua para que possam conversar sobre os conceitos e apoiar-se mutuamente na sua língua materna.

Aspetos a Ter em Atenção

O dinheiro pode causar muito stress, preocupação ou vergonha. Nunca perguntes a nenhum participante sobre o seu rendimento pessoal, as suas poupanças ou a sua situação financeira privada. Mantém todas as discussões centradas nas personagens fictícias dos exemplos.

INFORMAÇÃO ESPECÍFICA POR PAÍS

Como Poupar e Gerir o Dinheiro

- **O Método dos Envelopes:** Quando receberes o teu dinheiro ou salário, divide-o imediatamente, de forma física ou digital. Põe o dinheiro da renda num sítio, o da alimentação noutro, e nunca lhes toques para mais nada.
- **A Regra "Necessidades vs. Desejos":** Antes de comprares qualquer coisa em Portugal, pergunta a ti próprio: "Preciso disto para sobreviver (Renda, Água, Arroz) ou é só por diversão (Cafés, Brás, Videojogos)?"

Co-funded by the European Union

- **A Reserva de Emergência:** Tenta sempre guardar uma pequena quantia em dinheiro fora da tua carteira do dia a dia. É a tua rede de segurança para situações inesperadas.

Portugal

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Quando já conseguires gerir o teu dinheiro manualmente, usa estas opções portuguesas locais e de baixo custo para manter as tuas poupanças a salvo de perda ou roubo:

- **Segurança Tradicional (Conta SMB):** Bancos como a CGD, o Millennium BCP e o Banco BPI são obrigados por lei a oferecer-te uma Conta de Serviços Mínimos Bancários. Mantém as tuas poupanças em segurança, ao abrigo da garantia de depósitos europeia, por menos de 4,40 € por ano (muitas vezes gratuitamente).
- **Bolsos Inteligentes na App (moey!):** Esta conta digital gratuita da Caixa de Crédito Agrícola permite-te criar "Objetivos de Poupança" digitais no telemóvel. Podes transferir automaticamente dinheiro do saldo principal para um bolso escondido, para não o gastares sem querer.

Onde Obter Ajuda

- **Centros CNAIM / CLAIM:** Gabinetes locais de apoio a migrantes que te ajudam gratuitamente a criar um plano de orçamento e a conhecer os teus direitos financeiros.
- **DECO:** A associação portuguesa de defesa do consumidor. Disponibiliza gratuitamente modelos e conselhos sobre como registar as despesas diárias e evitar maus hábitos financeiros.

Espanha

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

- **Conta de Pagamento Básica (Cuenta de Pago Básica):** Os bancos espanhóis (como o CaixaBank, o BBVA, o Santander ou o Sabadell) são obrigados por lei a oferecer uma conta básica com serviços essenciais (cartão de débito, transferências, levantamentos). A comissão tem um limite legal máximo de 3 €/mês e é totalmente gratuita para grupos vulneráveis ou requerentes com baixos rendimentos.
- **Bolsos Bancários Inteligentes (BBVA / N26 / Revolut):** Opções digitais populares em Espanha oferecem subcontas automáticas gratuitas (por exemplo, BBVA Metas, N26 Spaces) que permitem arredondar automaticamente os pagamentos ou transferir dinheiro para cofres de poupança escondidos.

Co-funded by the European Union

Onde Obter Ajuda

- **Red de Centros de Información y Asesoramiento a Migrantes (ONG como a Cruz Roja, a CEAR e a Cáritas):** Organizações comunitárias que prestam orientação gratuita sobre a abertura de contas bancárias básicas e a gestão do orçamento familiar.
- **CECU / OCU (Organizações de Consumidores):** Associações espanholas de consumidores que oferecem guias em linguagem simples sobre direitos bancários básicos e proteção do consumidor.
- **Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC):** Gabinetes municipais locais que prestam apoio gratuito em litígios bancários e direitos básicos.

Bélgica

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

- **Serviço Bancário de Base (Service Bancaire de Base / Basisbankdienst):** Os principais bancos belgas (por exemplo, BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius, ING) são obrigados por lei a disponibilizar uma conta bancária básica a qualquer residente legal. O custo máximo tem um limite legal de cerca de 18–20 € por ano e inclui serviços bancários digitais básicos e um cartão de débito.
- **Poupança em Bolsos Digitais (Argenta / Hello bank!):** Contas bancárias digitais gratuitas ou de baixo custo na Bélgica que oferecem subcontas de poupança simples e sem comissões, ligadas diretamente ao smartphone, para separar o dinheiro da renda do dinheiro para gastos diários.

Onde Obter Ajuda

- **Fedasil / Centros de Integração Locais (por exemplo, Bon em Bruxelas, Atlas em Antuérpia):** Agências regionais de integração que apoiam migrantes e refugiados nos procedimentos administrativos, incluindo a abertura de contas bancárias.
- **OCMW / CPAS (Centros Públicos de Ação Social):** Serviços sociais municipais que prestam aconselhamento orçamental, apoio na prevenção do endividamento e orientação no acesso a serviços bancários básicos.
- **Wikifin (FSMA):** A plataforma pública oficial belga de educação financeira, que oferece ferramentas gratuitas e fáceis de compreender e simuladores de orçamento em várias línguas.

Co-funded by the European Union

AVALIAÇÃO

A. Perguntas Rápidas de Reflexão (Balanço Final da Sessão)

- Pede ao grupo que partilhe em voz alta ou escreva em post-its (com palavras ou desenhos):
  - Qual é a primeira coisa que tens de pagar quando recebes? (Resposta esperada: Renda / Despesas fixas)
  - O que podes alterar ou cortar quando há pouco trabalho? (Resposta esperada: Desejos / Despesas variáveis)
  - De que forma poupar dinheiro num mês bom te ajuda mais tarde? (Resposta esperada: Cobre as contas básicas nos meses difíceis)

B. Verificação com "Bilhete de Saída" (Avaliação Visual - 3 Minutos)

Dá a cada participante um pequeno cartão de papel antes de sair:

- **Tarefa:** Mostra 3 ícones visuais (por exemplo, Renda, Bilhete de Cinema, Fatura da Eletricidade).
- **Instrução:** Faz um círculo à volta das Necessidades (custos fixos) com um marcador verde e risca os Desejos (custos variáveis) com um marcador vermelho.

C. Smileys de Autoavaliação (Verificação da Confiança)

Pede aos participantes que avaliem a sua confiança num cartaz com 3 smileys (☺/ 😐 / ☹):

- "Sinto-me confiante a escolher as necessidades em vez dos desejos quando o dinheiro é pouco."
- "Sei como uma conta bancária básica pode proteger as minhas poupanças."

RECURSOS

Links Úteis

- **Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net):** Disponibiliza informação sobre direitos do consumidor, serviços financeiros e proteções bancárias em todos os Estados-Membros da UE. https://share.google/LWbcdwDZT6YivjNek
- **Plataforma de Literacia Financeira da UE / Espaço do Consumidor da EBA (Autoridade Bancária Europeia):** Informação sobre o direito a uma conta de pagamento básica (DCP) e a proteção dos consumidores de serviços financeiros na Europa. https://www.eba.europa.eu/activities/information-consumers/financial-education

Co-funded by the European Union

- **Portal A Sua Europa:** Portal oficial da UE com conselhos claros sobre como abrir uma conta bancária básica em qualquer país da UE, sem discriminação. europa.eu/youreurope

Apps Recomendadas

- **Moey! / Revolut / N26:** Contas móveis com subcontas gratuitas ("Spaces" ou "Pockets") para pôr poupanças de lado automaticamente.
- **Monefy / 1Money:** Apps gratuitas e visuais de controlo do orçamento (offline, com introdução manual), adequadas a utilizadores com baixa literacia ou multilingues, com categorias baseadas em ícones.

Serviços de Apoio

- **Centros de Juventude Locais e ONG:** Organizações comunitárias (como o CPR - Conselho Português para os Refugiados ou associações juvenis locais) que oferecem apoio pessoal direto no preenchimento de formulários e na tradução de termos bancários.

RESULTADOS

Plataforma do Projeto: https://youfin-project.com/

Todos os Recursos do Toolkit (apresentações, vídeos explicativos, infografias e jogos de avaliação para todos os módulos): https://youfin-project.com/results/

MÓDULO 2

Abrir uma Conta Bancária e Compreender o KYC

TEMA DO MÓDULO

Banca e KYC

PARTE TEÓRICA

Conceitos-chave do módulo:

- **Conta Bancária:** Um lugar seguro para guardar o teu dinheiro, receber o salário e pagar contas.
- **KYC (Know Your Customer – Conheça o Seu Cliente):** Uma verificação legal em que os bancos têm de confirmar quem és.
- **NIF:** Número de Identificação Fiscal.
- **IBAN (Número Internacional de Conta Bancária):** O código único da tua conta, usado para enviar ou receber dinheiro.

Explicação Simples

Para viver e trabalhar em segurança, precisas de uma conta bancária. Ela protege o teu dinheiro e permite que os empregadores te paguem o salário diretamente. Antes de abrir uma conta, o banco é obrigado por lei a verificar a tua identidade legal. Esta verificação de identidade chama-se KYC (Know Your Customer – Conheça o Seu Cliente). Tens de levar ao banco documentos oficiais específicos que comprovem o teu nome, o teu número de contribuinte e onde moras.

Co-funded by the European Union

Exemplo da Vida Real

A Amira, de 22 anos, chegou há pouco tempo ao Porto e conseguiu um emprego a tempo parcial num supermercado, mas o empregador exigiu que tivesse uma conta bancária portuguesa com IBAN para lhe pagar o salário. Na primeira tentativa, a Amira foi ao banco muito nervosa e foi mandada embora porque não levou os documentos certos e não sabia como pedir uma conta básica. Depois de se informar, voltou bem preparada com o seu "Trio de Ouro" de documentos (passaporte, NIF e comprovativo de morada) e pediu expressamente uma conta de Serviços Mínimos Bancários; graças a isso, passou com sucesso na verificação de identidade (KYC) e abriu uma conta segura, sem comissões excessivas, para receber o salário.

ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO NÃO FORMAL

Título da Atividade

Simulação ao Balcão do Banco

Objetivo da Atividade

Ajudar os participantes a praticar o processo de abertura de uma conta bancária e a preparar os documentos corretos exigidos para a verificação de identidade (KYC).

Instruções (Passo a Passo)

1. Divide a sala em duas áreas: "O Balcão do Banco" e "Os Requerentes". Organiza os participantes em pares (um Funcionário do Banco e um Cliente).
2. Dá a cada "Cliente" um cartão de papel com um conjunto específico de documentos fictícios (por exemplo, o Papel A tem Passaporte e NIF, mas não tem comprovativo de morada; o Papel B tem Autorização de Residência e NIF).
3. Ronda 1: O Cliente dirige-se ao Balcão do Banco e tenta abrir uma conta com os seus documentos fictícios. O Funcionário do Banco usa uma lista de verificação simples para aceitar ou recusar o pedido com base nos documentos apresentados.
4. Trocam de papéis na Ronda 2, para que todos pratiquem os dois lados.
5. Reúne todo o grupo para discutir que documentos faltavam e como se sentiram ao pedir uma conta básica.

Co-funded by the European Union

Materiais Necessários

- **Físicos:** Flipchart, marcadores, folhetos impressos, post-its, documentos fictícios impressos (passaportes de simulação, folhas de NIF, faturas de serviços, cartões de papel) e listas de verificação impressas para os funcionários do banco.
- **Digitais:** Computador portátil, projetor, diapositivos de apresentação, ferramentas online, temporizador digital.

Preparação

O facilitador deve imprimir os cartões de papel, os documentos fictícios simplificados e as listas de verificação dos funcionários do banco antes do início da sessão.

Resultado Esperado

Os participantes familiarizam-se com os nomes dos documentos e sabem exatamente o que levar a um balcão bancário.

ESTRUTURA DA SESSÃO

Introdução / Quebra-gelo (10–15 min)

O que fazer: Associação de Documentos

Instruções: O facilitador espalha no chão cartões grandes com documentos portugueses (por exemplo, NIF, Passaporte, Fatura de Serviços, Contrato de Trabalho). O facilitador anuncia uma situação (por exemplo, "O banco quer ver o teu número de contribuinte!"). Os participantes têm de correr e colocar-se junto ao cartão correto.

Breve Exposição (15–20 min)

O que explicar: Explica os conceitos de Conta Bancária, KYC e o sistema de conta básica, utilizando os diapositivos e a história da Amira.

Atividade Principal (30–50 min)

Simulação ao Balcão do Banco

Reflexão e Discussão (10–15 min)

Perguntas:

- O que aprenderam?
- O que foi difícil?

Co-funded by the European Union

- Como podem usar isto na vida real?

Mensagens-Chave (5 min)

Prepara sempre o teu documento de identificação, o NIF e o comprovativo de morada antes de ires ao banco. Em Portugal, pede uma conta de "Serviços Mínimos Bancários" para evitar comissões elevadas.

DICAS PARA O FACILITADOR

Como Explicar de Forma Simples

Não uses palavras complicadas como "compliance", "quadro regulamentar" ou "branqueamento de capitais". Em vez disso, usa expressões como "regras legais de segurança" ou "provar quem és perante o Estado". Usa documentos fictícios em papel durante o jogo, para que o cenário pareça um verdadeiro balcão.

Dicas de Adaptação

Para baixa literacia: Usa cartões grandes com a cor dos documentos verdadeiros (por exemplo, faz com que o NIF fictício se pareça com a folha branca oficial das Finanças).

Para grupos multilingues: Forma pares durante o jogo do banco em que um participante com mais domínio da língua apoia outro que ainda está a aprender inglês ou português.

Aspetos a Ter em Atenção

Muitos refugiados perderam os seus documentos originais ou esperam meses por um agendamento para a autorização de residência (AIMA). Sê muito cuidadoso e positivo. Sublinha que os documentos de proteção temporária ou os atestados da Junta de Freguesia são documentos legais válidos e úteis.

INFORMAÇÃO ESPECÍFICA POR PAÍS

Portugal

Como Abrir uma Conta Bancária

Em Portugal, tens de ir a um balcão do banco ou usar uma app móvel autorizada. Tens de dizer aos funcionários do banco que queres abrir uma Conta de Serviços Mínimos Bancários

(SMB). Os bancos são obrigados por lei a oferecer esta versão económica a qualquer cliente que ainda não tenha uma conta bancária em Portugal.

Documentos Necessários (KYC)

Para concluir a verificação legal de identidade, tens de entregar:

- **Identidade:** Um passaporte nacional válido ou uma Autorização de Residência portuguesa oficial (Título de Residência).
- **Número de Contribuinte:** O documento oficial com o teu NIF (Número de Identificação Fiscal), emitido pelas Finanças.
- **Morada:** Uma fatura recente de serviços (água, luz, gás), um contrato de arrendamento legal ou um atestado de residência oficial emitido pela tua Junta de Freguesia.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

- **Bancos Tradicionais:** A Caixa Geral de Depósitos (CGD), o Millennium BCP e o Novo Banco oferecem a conta de Serviços Mínimos Bancários por menos de 4,50 € por ano.
- **Opções Digitais:** A app moey! (do Crédito Agrícola) oferece uma conta digital 100% gratuita com IBAN português, que pode ser aberta diretamente no telemóvel com uma autorização de residência válida.

Onde Obter Ajuda

- **Centros CNAIM / CLAIM:** Gabinetes de integração de migrantes em todo o país, com técnicos que te podem ajudar a reunir os documentos e explicar os teus direitos bancários.
- **Banco de Portugal:** O banco central oficial que regula estas contas e trata as reclamações caso um banco comercial se recuse a abrir a tua conta básica.

Espanha

Como Abrir uma Conta Bancária

Vai a um balcão ou faz o pedido através das apps oficiais dos bancos. Por lei (Real Decreto-ley 19/2017), os bancos espanhóis têm de oferecer uma Cuenta de Pago Básica (Conta de Pagamento Básica). A comissão tem um limite de 3 €/mês e é 100% gratuita para requerentes vulneráveis ou com baixos rendimentos.

Documentos Necessários (KYC)

Para concluir a verificação legal de identidade, tens de entregar:

- **Identidade:** Passaporte válido, Certificado de Registo de Cidadão da União (Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión) ou Cartão de Identidade de Estrangeiro espanhol (TIE - Tarjeta de Identidad de Extranjero).
- **Número de Contribuinte/Identificação:** NIE (Número de Identificación de Extranjero) ou NIF.
- **Morada:** Certificado de recenseamento municipal (Empadronamiento), contrato de arrendamento ou fatura recente de serviços em teu nome.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

- **Tradicionais:** CaixaBank, BBVA, Banco Santander, Sabadell (todos oferecem contas básicas).
- **Digitais:** O N26 Espanha ou a Revolut oferecem contas online gratuitas com IBAN espanhol (ES...), com passaporte válido ou NIE/TIE.

Onde Obter Ajuda

Gabinetes Municipais de Informação ao Consumidor (OMIC); ONG como a Cruz Roja Española, a CEAR ou a Cáritas; associações de consumidores (OCU, CECU).

Bélgica

Como Abrir uma Conta Bancária

Faz o pedido online ou marca uma reunião num balcão do banco. Segundo a lei belga, qualquer residente legal tem direito ao Serviço Bancário de Base / Service Bancaire de Base / Basisbankdienst. A comissão anual máxima tem um limite de cerca de 18–20 € por ano.

Documentos Necessários (KYC)

Para concluir a verificação legal de identidade, tens de entregar:

- **Identidade:** Passaporte nacional, Cartão de Identificação da UE ou Autorização de Residência belga (por exemplo, Cartão de Residência Eletrónico Tipo A, B ou Certificado de Registo / Cartão Laranja).
- **Número de Contribuinte/Nacional:** Número do Registo Nacional belga (Numéro National / Rijksregisternummer).
- **Morada:** Certificado de residência oficial emitido pelo município (Commune / Gemeente) ou fatura de serviços/contrato de arrendamento.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

- **Tradicionais:** BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC, ING Bélgica.

- **Digitais:** O Hello bank! (marca digital do BNP Paribas Fortis) ou o Argenta oferecem contas digitais gratuitas ou de custo muito baixo com IBAN belga (BE...).

Onde Obter Ajuda

Centros regionais de integração (Bon em Bruxelas, Atlas em Antuérpia); Centros Públicos de Ação Social (CPAS / OCMW); Wikifin (portal público de orientação financeira da FSMA).

AVALIAÇÃO

Para verificar a aprendizagem sem causar o stress de um exame nem ansiedade linguística, usa esta abordagem de avaliação em vários níveis:

A. Lista de Verificação de Grupo "Pasta de Ouro" (Jogo Interativo - 5 Minutos)

Afixa 6 cartões visuais de documentos na parede. Pede aos participantes, em pequenos grupos, que escolham os 3 cartões essenciais para a "Pasta de Ouro" passar numa verificação KYC:

☒ Cartão 1: Passaporte ou Autorização de Residência (Identidade)

☒ Cartão 2: Certificado do Número de Identificação Fiscal (Contribuinte)

☒ Cartão 3: Fatura de Serviços ou Atestado da Junta (Comprovativo de Morada)

☐ Cartão 4: Cartão de Sócio do Ginásio (Distrator)

☐ Cartão 5: Perfil nas Redes Sociais (Distrator)

☐ Cartão 6: Cartão de Biblioteca de Estudante (Distrator)

B. Perguntas Rápidas de Balanço (Orais ou em Post-its)

- O que significa KYC em palavras simples? (Resposta esperada: O banco verifica quem és, por obrigação legal)
- Que conta deves pedir para evitar comissões mensais elevadas? (Resposta esperada: Conta Bancária Básica / Serviço Bancário de Base / Cuenta Básica / Serviços Mínimos Bancários)
- Que código único dás ao teu empregador para receberes o salário? (Resposta esperada: O teu IBAN)

C. Bilhete de Saída Visual (Sistema de Semáforo)

Antes de saírem, os participantes marcam um quadro simples com um autocolante verde, amarelo ou vermelho ao lado de duas afirmações:

"Sei que 3 documentos tenho de levar a um balcão bancário." 🟢 🟡 🔴

"Conheço o meu direito a pedir uma Conta Bancária Básica de baixo custo." 🟢 🟡 🔴

Co-funded by the European Union

RECURSOS

Links Úteis

- **Diretiva da UE relativa às Contas de Pagamento (2014/92/UE):** A legislação de referência que dá a qualquer pessoa residente legalmente na UE o direito a uma conta bancária básica, independentemente da situação profissional ou do historial financeiro.
- **Portal A Sua Europa (europa.eu/youreurope):** Guia oficial da UE que descreve os direitos dos cidadãos e residentes a abrir contas bancárias básicas em qualquer país da UE, sem discriminação.
- **Rede FIN-NET:** A rede europeia de provedores financeiros nacionais que ajuda os consumidores a resolver litígios bancários transfronteiriços fora dos tribunais.
- **Espaço do Consumidor da Autoridade Bancária Europeia (EBA):** Fichas informativas claras que explicam os direitos dos consumidores de serviços financeiros, as verificações de combate ao branqueamento de capitais e as regras de mudança de conta em toda a UE.

Apps Recomendadas

- **Apps de Banca Digital com IBAN Local:** N26, Revolut, Wise (oferecem contas com comissões baixas ou nulas, acessíveis com passaporte internacional e morada local válida).
- **Redes de Pagamento Locais:** MB WAY (Portugal), Bizum (Espanha), Bancontact / Payconiq (Bélgica) para pagamentos instantâneos entre telemóveis.

Serviços de Apoio

- **Portugal:** Linha de Apoio ao Migrante (LAM) e Alto Comissariado para as Migrações / AIMA.
- **Espanha:** Serviços de apoio da Red de Centros de Atención a Inmigrantes e da Oficina de Asilo y Refugio (OAR).
- **Bélgica:** Técnicos de ação social locais dos CPAS/OCMW e serviços de integração da Fedasil.

RESULTADOS

Plataforma do Projeto: https://youfin-project.com/

Todos os Recursos do Toolkit (apresentações, vídeos explicativos, infografias e jogos de avaliação para todos os módulos): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union

MÓDULO 3

Compreender Contratos e Direitos do Consumidor no Seu Novo País

TEMA DO MÓDULO

Contratos e Direitos do Consumidor

PARTE TEÓRICA

Conceitos-chave do módulo:

- O que é um Contrato?
- Direitos e Responsabilidades dos Consumidores.
- Compreender os Termos e Condições
- Como Apresentar uma Reclamação e Pedir Ajuda

Explicação Simples

Um contrato é um acordo entre duas ou mais partes. Pode ser escrito, verbal ou digital. Ao assinar um contrato, aceitas cumprir regras e obrigações específicas.

Os consumidores têm direitos que os protegem quando compram bens ou serviços. Estes direitos incluem receber informação correta, um tratamento justo e soluções quando os produtos ou serviços têm defeito.

Os termos e condições explicam as regras de um contrato. É importante lê-los e compreendê-los antes de assinar.

Se algo correr mal, os consumidores podem muitas vezes apresentar uma reclamação, pedir um reembolso ou procurar apoio junto de organizações de defesa do consumidor.

Co-funded by the European Union

Exemplo da Vida Real

A Carla mudou-se recentemente para um novo país e assinou um contrato de telemóvel. Mais tarde, descobriu custos adicionais que não tinha percebido porque não leu o contrato com atenção. Ao conhecer os direitos do consumidor, percebe que pode pedir esclarecimentos ao operador e apresentar uma reclamação se a informação não lhe tiver sido dada de forma clara.

ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO NÃO FORMAL

Título da Atividade

Detetive de Contratos

Objetivo da Atividade

Os participantes aprendem a identificar informação importante nos contratos e a compreender os seus direitos enquanto consumidores antes de assinarem acordos.

Instruções (Passo a Passo)

- Divide os participantes em pequenos grupos de 4–5 pessoas.
- Dá a cada grupo um exemplo de contrato simplificado (tarifário de telemóvel, inscrição num ginásio, contrato de arrendamento, subscrição online).
- Pede aos grupos que identifiquem:
  - Duração do contrato
  - Custos e comissões
  - Condições de cancelamento
  - Direitos e responsabilidades
  - Possíveis sinais de alerta
- Cada grupo apresenta as suas conclusões.
- Promove uma discussão sobre a forma como estas situações podem afetar os imigrantes.

Materiais Necessários

- **Físicos**
  - Exemplos de contratos impressos
  - Flipchart

  - Marcadores
  - Post-its
- **Digitais**
  - Computador portátil
  - Projetor
  - Diapositivos de apresentação

Preparação

- Preparar exemplos de contratos simplificados.
- Imprimir fichas de trabalho com perguntas orientadoras.
- Preparar os diapositivos de apresentação.

Resultado Esperado

Os participantes serão capazes de:

- Reconhecer os elementos-chave de um contrato.
- Fazer perguntas importantes antes de assinar.
- Identificar condições injustas.
- Saber onde procurar ajuda quando surgem problemas.

ESTRUTURA DA SESSÃO

Introdução / Quebra-gelo (10–15 min)

O que fazer: "Já Alguma Vez Assinaste Alguma Coisa?"

Instruções:

Pergunta aos participantes:

- Já alguma vez assinaste um contrato?
- Que tipo de contrato era?
- Leste tudo antes de assinar?

Os participantes partilham brevemente as suas experiências em pares e depois com o grupo.

Breve Exposição (15–20 min)

O que explicar:

- Definição de contrato

- Contratos comuns com que os imigrantes se podem deparar:
  - Contratos de arrendamento
  - Contratos de trabalho
  - Contratos de telemóvel
  - Subscrições de internet
  - Compras online
- Direitos básicos do consumidor
- Importância de ler os termos e condições
- Onde obter apoio

Atividade Principal (30–50 min)

Detetive de Contratos

Reflexão e Discussão (10–15 min)

Perguntas:

- O que aprenderam?
- O que foi difícil?
- Que informação deves verificar sempre antes de assinar?
- Onde podes pedir ajuda se não compreenderes um contrato?
- Como podes usar estes conhecimentos na vida real?

Mensagens-Chave (5 min)

- Nunca assines um contrato que não compreendas.
- Faz perguntas antes de aceitar.
- Guarda cópias de todos os contratos.
- Conhece os teus direitos enquanto consumidor.
- Procura apoio se surgirem problemas.

DICAS PARA O FACILITADOR

Como Explicar de Forma Simples

- Usa exemplos do dia a dia.
- Evita terminologia jurídica.

Co-funded by the European Union

- Explica os conceitos de forma visual.
- Verifica regularmente se os participantes estão a compreender.
- Incentiva as perguntas.

Dicas de Adaptação

Para Baixa Literacia:

- Usa imagens e símbolos.
- Lê os contratos em voz alta.
- Usa atividades de role-play.
- Reduz o texto escrito.

Para Grupos Multilingues:

- Permite a tradução entre pares.
- Disponibiliza listas de vocabulário-chave.
- Usa materiais visuais.
- Fala devagar e com clareza.

Aspetos a Ter em Atenção

- Evita dar aconselhamento jurídico.
- Respeita as diferentes experiências culturais.
- Tem sensibilidade para com participantes que possam ter sido vítimas de fraude ou exploração.
- Garante que os exemplos são relevantes para o dia a dia dos imigrantes.

INFORMAÇÃO ESPECÍFICA POR PAÍS

Portugal

Regras Essenciais dos Contratos

Os participantes devem aprender:

- **Informação Pré-Contratual:** Os contratos têm de especificar claramente, antes de assinares, o serviço exato prestado, os custos mensais totais (incluindo impostos), a duração mínima e as penalizações por rescisão.

- **Direitos Linguísticos:** Tens o direito de pedir explicações claras sobre todos os termos antes de assinar. Nunca assines um contrato em português se não compreenderes as obrigações que ele implica.
- **Direito de Livre Resolução:** Nas compras ou contratos celebrados online, por telefone ou ao domicílio, tens um prazo obrigatório de 14 dias para cancelar sem penalização e sem teres de indicar o motivo.
- **Cópias Escritas e Registos:** Pede e guarda sempre uma cópia assinada, em papel ou digital, de qualquer contrato, juntamente com os recibos de pagamento e as faturas (com o teu NIF).

Tipos de Contrato mais Comuns

Alguns dos contratos mais comuns que podes assinar incluem:

- **Contratos de Arrendamento:** Contratos de arrendamento de habitação registados nas Finanças.
- **Telecomunicações e Internet (Contrato de Telecomunicações):** Tarifários de telemóvel, internet fixa e televisão (muitas vezes com um período de fidelização de 12 a 24 meses).
- **Contratos de Trabalho:** Contratos de trabalho a termo, sem termo ou sazonais.
- **Contratos de Serviços Essenciais (Eletricidade, Gás e Água):** Contratos de fornecimento de eletricidade, gás e água da rede pública.
- **Contas Bancárias Básicas (Serviços Mínimos Bancários):** Contratos bancários regulados e de baixo custo.
- **Subscrições e Ginásios:** Inscrições em ginásios e serviços digitais com pagamento recorrente.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Portugal oferece várias opções protegidas e acessíveis:

- **Serviços Mínimos Bancários (SMB):** Uma conta bancária básica obrigatória por lei, oferecida por todos os principais bancos comerciais (CGD, Millennium BCP, Novo Banco), com custos anuais inferiores a 4,50 € (muitas vezes totalmente gratuita).
- **Tarifa Social:** Preços com desconto na eletricidade e no gás, atribuídos automaticamente a agregados com rendimentos mais baixos e a beneficiários de prestações sociais.
- **Opções de Telecomunicações sem Fidelização:** Direito legal a pedir serviços de telecomunicações sem longos períodos de fidelização (embora possam aplicar-se custos iniciais de instalação).
- **Apps Digitais sem Comissões:** Opções gratuitas de banca digital e de pagamento, como a moey! ou o MB WAY, para transferências instantâneas e sem comissões em Portugal.

Onde Obter Ajuda

Se precisares de aconselhamento ou tiveres um problema com um contrato, podes contactar:

- **DECO / DECO PROTESTE:** A principal associação portuguesa de defesa do consumidor, que presta orientação sobre litígios de consumo, endividamento e cláusulas contratuais.
- **CIAB / CNIACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo):** Centros regionais de resolução de litígios de consumo que oferecem mediação gratuita entre consumidores e empresas.
- **Centros CNAIM / CLAIM:** Gabinetes locais de integração de migrantes que oferecem apoio gratuito na análise de contratos e na explicação de direitos administrativos.
- **CEC Portugal (Centro Europeu do Consumidor):** Apoio gratuito em litígios de consumo transfronteiriços com empresas de outros países da UE.

Espanha

Regras Essenciais dos Contratos

Os participantes devem aprender:

- Os contratos devem incluir sempre informação clara sobre o serviço, o preço, a duração e as condições de cancelamento.
- Os consumidores têm o direito de receber o contrato numa língua que compreendam, sempre que possível, e de fazer perguntas antes de assinar.
- Em muitas compras online ou à distância, os consumidores têm um prazo de 14 dias para cancelar o contrato sem indicar o motivo (com algumas exceções legais).
- Guarda sempre uma cópia do contrato assinado e de todos os recibos de pagamento.

Tipos de Contrato mais Comuns

Alguns dos contratos mais comuns que podes assinar incluem:

- Contratos de arrendamento (Contrato de alquiler)
- Contratos de telemóvel e internet
- Contratos de trabalho
- Contratos de fornecimento de eletricidade, gás e água
- Contratos de conta bancária
- Inscrições em ginásios e serviços de subscrição
- Apólices de seguro (automóvel, habitação, saúde)

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Espanha oferece várias opções financeiras e de consumo acessíveis:

- Muitos bancos oferecem contas à ordem sem comissões se cumprires determinadas condições, como receber o salário na conta ou utilizar a banca online.
- As contas de pagamento básicas (Cuenta de Pago Básica) estão disponíveis para os consumidores elegíveis e oferecem serviços bancários essenciais a baixo custo ou, em alguns casos, gratuitamente.
- A maioria dos bancos disponibiliza contas poupança e depósitos a prazo para ajudar a construir segurança financeira.
- As transferências SEPA facilitam o envio e a receção de dinheiro em Espanha e em toda a União Europeia.

Onde Obter Ajuda

Se precisares de aconselhamento ou tiveres um problema com um contrato, podes contactar:

- **OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor) – Aconselhamento gratuito ao consumidor, prestado por muitas câmaras municipais.
- **Associações de Consumidores**, como a OCU (Organización de Consumidores y Usuarios) e a FACUA, que oferecem orientação e apoio.
- **Centro Europeu do Consumidor Espanha (ECC-Net)** – Apoio em litígios de consumo com empresas de outros países da UE.
- Organizações locais de apoio a migrantes, serviços sociais ou centros de aconselhamento jurídico que podem ajudar a explicar contratos e direitos do consumidor.

Bélgica

Regras Essenciais dos Contratos

Os participantes devem aprender:

- **Transparência e Termos Claros:** Por lei, os contratos têm de indicar claramente o preço total (com todas as comissões incluídas), a duração, as condições de renovação automática e os prazos de pré-aviso para cancelamento.
- **Requisitos Linguísticos:** Os contratos oficiais são emitidos na língua oficial da região (neerlandês na Flandres, francês na Valónia, ambas em Bruxelas). Tens o direito de pedir uma tradução ou esclarecimentos antes de assinar.

- **Direito de Renúncia / Livre Resolução:** Nas compras à distância (online, por telefone ou ao domicílio), os consumidores têm um direito de livre resolução de 14 dias de calendário para cancelar sem penalização.
- **Proteção contra Cláusulas Abusivas:** A lei belga de defesa do consumidor proíbe estritamente renovações automáticas escondidas sem aviso prévio e penalizações de cancelamento excessivas. Guarda sempre cópias escritas e comprovativos de pagamento.

Tipos de Contrato mais Comuns

Alguns dos contratos mais comuns que podes assinar incluem:

- **Arrendamento de Habitação (Contrat de Bail / Huurcontract):** Contratos de arrendamento habitacional (normalmente de curta duração, de 3 anos, ou padrão, de 9 anos, registados junto do Estado).
- **Tarifários de Telemóvel e Internet:** Subscrições de serviços de telecomunicações (a lei belga permite mudar facilmente de operador após 6 meses sem penalizações).
- **Contratos de Trabalho (Contrat de Travail / Arbeidsovereenkomst):** Acordos de trabalho oficiais que definem o horário, o salário e os prazos de pré-aviso.
- **Contratos de Energia (Électricité et Gaz / Elektriciteit en Gas):** Tarifários de fornecimento doméstico com preço fixo ou variável.
- **Contratos Bancários Básicos (Service Bancaire de Base / Basisbankdienst):** Contratos regulados de contas bancárias de entrada.
- **Transportes Públicos e Seguros:** Passes de transporte mensais/anuais (STIB/MIVB, De Lijn, TEC) e seguros obrigatórios de responsabilidade civil ou de saúde (Mutuelle / Ziekenfonds).

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

A Bélgica oferece opções de consumo sociais e de baixo custo bem estruturadas:

- **Serviço Bancário de Base (Basisbankdienst / Service Bancaire de Base):** Conta bancária básica obrigatória por lei, disponibilizada pelos principais bancos comerciais (BNP Paribas Fortis, Belfius, KBC, ING), com um custo máximo de cerca de 18–20 € por ano.
- **Tarifa Social de Energia (Tarif Social / Sociaal Tarief):** Um preço reduzido de eletricidade e gás para pessoas elegíveis com baixos rendimentos, estudantes ou beneficiários de prestações sociais.
- **Mudança Fácil de Operador (Easy Switch):** Um serviço apoiado pelo Estado que permite mudar de operador de internet e televisão sem interrupção do serviço nem dupla faturação.
- **Banca Digital Gratuita:** Plataformas de banca online (como o Hello bank! ou o Argenta) que oferecem serviços bancários diários e subcontas sem comissões.

Onde Obter Ajuda

Se precisares de aconselhamento ou tiveres um problema com um contrato, podes contactar:

- **Testachats / Testaankoop:** A maior organização independente de defesa do consumidor da Bélgica, que presta aconselhamento jurídico e apoio em matéria de direitos do consumidor.
- **CPAS / OCMW (Centros Públicos de Ação Social):** Serviços sociais municipais que prestam gratuitamente aconselhamento na prevenção do endividamento, apoio jurídico e orientação sobre contratos.
- **ECC Bélgica (Centro Europeu do Consumidor):** Apoio em litígios com comerciantes estabelecidos noutros Estados-Membros da UE.
- **Centros de Integração (por exemplo, Bon em Bruxelas, Atlas em Antuérpia):** Agências regionais que oferecem orientação social e apoio com documentos administrativos e contratos a quem acabou de chegar.

AVALIAÇÃO

Perguntas de Reflexão

- O que aprendeste hoje sobre contratos?
- Qual foi a informação mais útil?
- O que deves verificar antes de assinar um contrato?
- Onde podes pedir ajuda se tiveres um problema enquanto consumidor?
- O que vais usar na vida real da sessão de hoje?
- Quão confiante te sentes agora para compreender contratos?
- Sobre o que gostarias de aprender mais no futuro?

Questionário de Avaliação

1. O que é um contrato?

A. Uma opinião pessoal
B. Um acordo entre duas ou mais partes
C. Um tipo de conta bancária
D. Um documento do Estado

Resposta Correta: B

Co-funded by the European Union

2. Antes de assinar um contrato, deves:

A. Assinar imediatamente
B. Pedir a um amigo que assine por ti
C. Ler e compreender os termos e condições
D. Ignorar as letras pequenas

Resposta Correta: C

3. Qual das seguintes opções é um exemplo de contrato?

A. Uma mensagem de texto de um amigo
B. Um contrato de inscrição num ginásio
C. Uma lista de compras
D. Uma publicação nas redes sociais

Resposta Correta: B

4. Se não compreenderes um contrato, o que deves fazer?

A. Assiná-lo na mesma
B. Deitá-lo fora
C. Pedir esclarecimentos ou ajuda antes de assinar
D. Ignorar as partes difíceis

Resposta Correta: C

5. Que informação é importante verificar num contrato?

A. A duração do acordo
B. Os custos e as comissões
C. As condições de cancelamento
D. Todas as anteriores

Resposta Correta: D

Co-funded by the European Union

6. O que é um direito do consumidor?

A. O direito a receber informação clara sobre um produto ou serviço
B. O direito a não pagar pelos serviços
C. O direito a alterar um contrato sempre que quiseres
D. O direito a quebrar qualquer acordo

Resposta Correta: A

7. Que situação pode ser um sinal de alerta de uma burla?

A. A empresa fornece contactos claros
B. O vendedor pressiona-te para assinares de imediato
C. Recebes um contrato escrito
D. Os termos são explicados com clareza

Resposta Correta: B

8. O que deves fazer depois de assinar um contrato?

A. Deitá-lo fora
B. Esquecer-te dele
C. Guardar uma cópia para os teus registos
D. Apagar todas as mensagens relacionadas

Resposta Correta: C

9. Onde podes pedir ajuda se tiveres um problema de consumo?

A. Organizações de defesa do consumidor
B. Serviços de apoio jurídico
C. Centros de apoio a migrantes
D. Todas as anteriores

Resposta Correta: D

Co-funded by the European Union

10. Qual é a forma mais segura de agir ao assinar um contrato numa língua que não compreendes totalmente?

A. Assinar primeiro e perguntar depois

B. Usar ferramentas de tradução e pedir apoio antes de assinar

C. Ignorar o contrato

D. Pedir a outra pessoa que assine por ti

Resposta Correta: B

Grelha de Pontuação

- 9–10 respostas corretas: Excelente compreensão
- 7–8 respostas corretas: Boa compreensão
- 5–6 respostas corretas: Compreensão básica
- Menos de 5 respostas corretas: Recomenda-se apoio adicional

RECURSOS

Links Úteis

Recursos da União Europeia

- **Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net)**

  Informação sobre direitos do consumidor, compras transfronteiriças, reclamações e resolução de litígios na UE.

- **A Sua Europa – Direitos do Consumidor**

  Informação prática sobre compras, contratos, subscrições, garantias e proteção do consumidor nos países da UE.

- **Comissão Europeia – Proteção do Consumidor**

  Informação sobre a legislação europeia de defesa do consumidor e as medidas de proteção.

- **Recursos da UE sobre Serviços Digitais e Segurança Online**

  Orientações sobre compras online seguras, contratos digitais e proteção contra fraudes online.

- **Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF)**

  Informação sobre prevenção da fraude e denúncia de atividades suspeitas.

Co-funded by the European Union

Recursos de Educação Financeira

- **European Money Quiz**

  Recursos interativos de literacia financeira para jovens.

- **Better Internet for Kids (BIK)**

  Recursos sobre segurança digital, burlas online e utilização responsável da internet.

- **Autoridades Nacionais de Defesa do Consumidor**

  Mecanismos de apoio e de reclamação específicos de cada país.

Apps Recomendadas

- **Google Tradutor:** Ajuda os participantes a compreender contratos e documentos oficiais em diferentes línguas.
- **DeepL Translator:** Ferramenta de tradução de elevada qualidade para ler termos e condições.
- **Adobe Scan:** Permite digitalizar e guardar contratos e documentos importantes.
- **Microsoft Lens:** Digitaliza documentos e converte-os em ficheiros legíveis.
- **Revolut:** Útil para gerir as finanças pessoais, acompanhar os gastos e fazer pagamentos seguros em diferentes países.

Serviços de Apoio

- Centros Europeus do Consumidor (ECC)
- Organizações de apoio a migrantes
- Centros de informação juvenil
- Entidades locais de defesa do consumidor
- Serviços de apoio e aconselhamento jurídico
- Serviços municipais de integração e apoio social
- Serviços de mediação comunitária

RESULTADOS

Plataforma do Projeto: https://youfin-project.com/

Todos os Recursos do Toolkit (apresentações, vídeos explicativos, infografias e jogos de avaliação para todos os módulos): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union

MÓDULO 4

Finanças Digitais e Segurança Online no Dia a Dia na Bélgica

TEMA DO MÓDULO

Finanças Digitais e Segurança Online

PARTE TEÓRICA

Conceitos-chave do módulo:

- Banca digital
- Pagamentos online
- Burlas online e phishing
- Proteção de informação pessoal e financeira

Explicação Simples

Os serviços financeiros digitais facilitam o dia a dia. Podes pagar contas, transferir dinheiro, fazer compras online e gerir a tua conta bancária através do telemóvel ou do computador. No entanto, os cibercriminosos visam frequentemente os jovens através de mensagens, sites, redes sociais e chamadas falsas. Saber reconhecer burlas, proteger a tua informação pessoal e reagir em segurança ajuda-te a usar os serviços financeiros digitais com confiança.

De acordo com o diagnóstico de necessidades realizado na Bélgica, os participantes manifestaram grande interesse em aprender a proteger os seus dados pessoais, reconhecer burlas, evitar fraudes e saber o que fazer se forem vítimas de burlas online.

Co-funded by the European Union

Exemplo da Vida Real

O Malek, um refugiado de 19 anos que vive na Bélgica, recebe uma SMS que diz ser do seu banco. A mensagem informa que a sua conta foi bloqueada e pede-lhe que clique num link e introduza a sua palavra-passe.

O Malek quase clica no link, mas lembra-se de que os bancos nunca pedem aos clientes que partilhem palavras-passe, códigos PIN ou códigos de segurança por SMS. Em vez disso, abre a app oficial do banco, verifica a conta e contacta o banco através dos contactos oficiais.

A mensagem é uma burla de phishing. O Malek evita perder o seu dinheiro, guarda uma captura de ecrã como prova, denuncia a mensagem suspeita no Safeonweb e bloqueia o remetente.

ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO NÃO FORMAL

Título da Atividade

Descobre a Burla! – Desafio de Segurança Digital

Objetivo da Atividade

Ajudar os participantes a reconhecer burlas financeiras online comuns, identificar sinais de alerta e praticar uma reação segura antes de clicar, pagar, partilhar informação ou confirmar um pedido de autenticação ou de pagamento.

Instruções (Passo a Passo)

1. Divide os participantes em pequenos grupos de 3–4 pessoas.
2. Dá a cada grupo um conjunto de cartões de cenários, impressos ou digitais. Cada cartão mostra uma mensagem ou situação realista, como:
   - Uma SMS falsa do banco a dizer que a conta está bloqueada.
   - Uma mensagem de WhatsApp a pedir dinheiro com urgência.
   - Uma oferta de emprego falsa que exige um pagamento antecipado.
   - Um vendedor do Marketplace que pede ao comprador para usar um link de pagamento desconhecido.
   - Um pedido inesperado de autenticação ou de aprovação de pagamento.
   - Um pedido de pagamento legítimo feito através da app oficial do banco.
3. Pede a cada grupo que classifique cada cenário numa de três categorias:

- Seguro
- Suspeito
- Burla, de certeza

4 Para cada cartão, o grupo deve identificar os sinais de alerta, como:
- Linguagem urgente ou ameaçadora.
- Um link suspeito.
- Um pedido de palavra-passe, PIN ou código de segurança.
- Um pedido inesperado de autenticação ou de aprovação de pagamento.
- Um pedido para transferir dinheiro antes de receber um produto ou serviço.
- Erros ortográficos ou um endereço de remetente invulgar.

5 Cada grupo escolhe um cenário e explica:
- Porque é seguro ou não é seguro.
- O que a pessoa deve fazer.
- A quem deve recorrer ou onde deve denunciar.

6 O facilitador revela as respostas corretas e explica a reação mais segura para cada situação.

7 Termina com um pequeno desafio prático: os participantes criam a sua própria mensagem de burla falsa e trocam-na com outro grupo, que tem de identificar os sinais de alerta.

Desafio Adicional

Cada grupo prepara três dicas práticas de segurança online com base no cenário e partilha-as com os restantes participantes. O facilitador escreve todas as dicas num flipchart e cria, com o grupo, uma "Lista de Verificação de Segurança Digital" comum.

Materiais Necessários

- **Físicos:**
  - Cartões de cenários impressos.
  - Cartões de categoria Seguro / Suspeito / Burla.
  - Marcadores.
  - Post-its.
  - Flipchart.
  - Folheto impresso "Cinco Passos de Segurança".
- **Digitais:**
  - Computador portátil.

- Projetor.
- Diapositivos de apresentação.
- Questionário opcional no Mentimeter, Kahoot ou Genially.
- Capturas de ecrã de mensagens e pedidos de pagamento simulados.

Preparação

O facilitador deve preparar 8–10 cenários de burla realistas, mas fictícios. Não devem ser usados dados pessoais reais, dados bancários, códigos QR nem links de pagamento ativos. O facilitador deve também confirmar que os exemplos são compreensíveis para grupos multilingues e com baixa literacia.

Resultado Esperado

Os participantes serão capazes de identificar sinais de alerta comuns, fazer uma pausa antes de reagir, verificar mensagens através de canais oficiais, proteger os seus dados pessoais e tomar as medidas corretas quando suspeitam de fraude.

ESTRUTURA DA SESSÃO

Introdução / Quebra-gelo (10–15 min)

O que fazer:

Jogo rápido de votação: Clicavas?

Instruções:

Mostra cinco mensagens curtas no ecrã. Os participantes deslocam-se para um lado da sala para "Sim, clicava" e para o outro lado para "Não, não clicava".

Pede a um ou dois participantes que expliquem cada escolha. Não reveles a resposta de imediato. Usa a discussão para introduzir a ideia de que os burlões criam muitas vezes urgência, medo ou curiosidade.

Breve Exposição (15–20 min)

O que explicar:

- Proteção dos dados pessoais.
- Como reconhecer burlas e phishing.
- Como evitar fraudes online.
- Utilização segura de apps bancárias e de serviços de pagamento digital.

Co-funded by the European Union

- Porque é que as palavras-passe, os códigos PIN e as confirmações itsme® nunca devem ser partilhados.
- O que fazer imediatamente depois de clicar num link suspeito ou de perder dinheiro.
- Onde denunciar burlas e obter ajuda.

Atividade Principal (30–50 min)

Usa a atividade **Descobre a Burla! – Desafio de Segurança Digital** descrita acima.

Tempos sugeridos:

- **5 minutos:** Formar os grupos e explicar a tarefa.
- **15 minutos:** Analisar os cartões de cenários.
- **10 minutos:** Os grupos apresentam as suas decisões.
- **5 minutos:** O facilitador revela as respostas corretas.
- **5 minutos:** Os grupos criam uma mensagem de burla fictícia.

Reflexão e Discussão (10–15 min)

Perguntas:

- Que sinal de alerta foi mais fácil de reconhecer?
- Que cenário foi mais difícil?
- Já alguma vez recebeste uma mensagem semelhante?
- O que deves fazer antes de aprovar um pedido de autenticação?
- Quem te pode ajudar depois de uma burla?
- Como podes avisar amigos ou familiares sem partilhar o link fraudulento?
- Que tema de segurança online achas mais útil para o teu dia a dia?
- Qual é a única coisa que vais fazer de forma diferente depois da sessão de hoje?

Co-funded by the European Union

Mensagens-Chave (5 min)

- Para e pensa antes de clicar.
- Nunca partilhes a tua palavra-passe, PIN ou código de segurança.
- Nunca aproves um pedido de autenticação ou de pagamento que não tenhas iniciado.
- Abre tu próprio a app oficial do teu banco em vez de usar um link.
- Contacta o banco através do número de telefone oficial.
- Guarda provas e denuncia mensagens suspeitas.
- Age imediatamente se o teu dinheiro ou os teus dados bancários tiverem sido comprometidos.
- Denuncia burlas através dos canais oficiais e pede ajuda de imediato se achares que foste alvo de uma.

DICAS PARA O FACILITADOR

Como Explicar de Forma Simples

- Usa uma linguagem clara e simples.
- Evita termos financeiros técnicos.
- Explica um conceito de cada vez.
- Usa exemplos da vida real com os quais os participantes se identifiquem.
- Incentiva os participantes a partilhar experiências sem lhes pedir que revelem informação bancária pessoal ou dados sensíveis.
- Incentiva as perguntas e a discussão em grupo.
- Reforça as mensagens-chave através da repetição e de exemplos visuais.

Dicas de Adaptação

Para baixa literacia:

- Usa imagens, ícones e capturas de ecrã.
- Usa, sempre que possível, capturas de ecrã simuladas de interfaces bancárias e de mensagens de phishing, juntamente com capturas de ecrã de sites oficiais.
- Mantém os textos escritos curtos e fáceis de ler.
- Lê as instruções em voz alta.
- Demonstra as atividades em vez de depender apenas de explicações escritas.

- Repete a informação importante sempre que necessário.

Para grupos multilingues:

- Usa um português simples e evita vocabulário complexo.
- Incentiva o apoio entre pares e a discussão em grupo.
- Disponibiliza materiais visuais e palavras-chave traduzidas sempre que possível.
- Dá tempo extra para perguntas e esclarecimentos.
- Verifica a compreensão através de atividades práticas e não apenas de respostas orais.

Aspetos a Ter em Atenção

- Respeita a privacidade e a confidencialidade dos participantes.
- Nunca peças aos participantes que partilhem informação bancária pessoal ou palavras-passe.
- Evita culpabilizar as vítimas de burlas ou fraudes.
- Usa exemplos fictícios em vez de casos pessoais reais.
- Lembra os participantes de que devem verificar a informação através de fontes oficiais.
- Tem em conta que alguns participantes podem ter sido vítimas de fraude financeira e sentir-se ansiosos ou envergonhados.

INFORMAÇÃO ESPECÍFICA POR PAÍS

Portugal

Carteiras Digitais vs. Banca Móvel

- **Apps de Banca Móvel:** É a app oficial disponibilizada pelo teu banco (como a CGD, o Millennium ou a moey!). Está ligada diretamente à tua conta bancária. Usa-a para consultar o saldo real, descarregar extratos e transferir o dinheiro da renda.
- **Carteiras Digitais:** Apps como o Apple Pay, o Google Pay ou o PayPal permitem guardar no telemóvel uma versão digital do teu cartão de débito. Usam um processo de segurança chamado "tokenização", que esconde o número real do teu cartão das lojas quando pagas aproximando o telemóvel.
- **Pagamentos Locais Instantâneos (MB WAY):** Em Portugal, quase toda a gente usa o MB WAY no telemóvel. Associa o teu número de telemóvel ao teu cartão bancário, para

Co-funded by the European Union

enviares dinheiro a amigos de forma instantânea ou pagares em lojas com um código QR.

As Regras da Segurança Online

- **Cuidado com o Phishing (Mensagens Falsas):** Os burlões enviam SMS ou emails falsos que parecem mesmo do teu banco, das Finanças ou de uma empresa de entregas (como os CTT ou a DPD). Dizem que a tua conta está "bloqueada" e enviam-te um link. Nunca cliques no link. Um banco verdadeiro nunca te pede a palavra-passe ou o PIN por SMS.
- **O Escudo da "Autenticação de Dois Fatores" (2FA):** Ativa sempre a Autenticação de Dois Fatores nas tuas apps. Assim, mesmo que alguém te roube a palavra-passe, não consegue roubar o teu dinheiro, porque o banco envia um código secreto para o teu número de telemóvel para aprovar qualquer pagamento.
- **Perigo das Redes Wi-Fi Públicas:** Nunca entres na tua app bancária ou no MB WAY quando estiveres ligado a uma rede Wi-Fi pública gratuita (como num café, centro comercial ou estação de comboios). Os hackers podem facilmente ver o que fazes através de redes não encriptadas. Usa sempre os dados móveis (4G/5G) quando consultares o teu dinheiro.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Não precisas de pagar comissões mensais caras para usar ferramentas financeiras digitais. Estas são as formas mais seguras e de menor custo de usar dinheiro digital:

- **Banca Móvel Gratuita (moey!):** É uma app de banca digital 100% gratuita, apoiada por um grupo bancário português tradicional (Crédito Agrícola). Dá-te um IBAN português totalmente funcional, sem custos de abertura nem comissões mensais de manutenção. Inclui cartões de débito virtuais gratuitos para compras online seguras.
- **Transferências Locais sem Custos (MB WAY):** Usar o MB WAY através da app oficial do teu banco ou da app MB WAY é normalmente gratuito para o uso diário habitual (enviar pequenos valores a amigos ou ler códigos QR nas caixas do supermercado). Atenção: alguns bancos tradicionais podem cobrar uma pequena comissão se ultrapassares um número elevado de transferências por mês, por isso confirma sempre as regras do teu banco.
- **Cartões Digitais Pré-Pagos:** Se tens receio de introduzir os dados da tua conta principal em sites como a Shein, a Temu ou a Uber, podes usar a app do teu banco para gerar um cartão virtual pré-pago (como o MB NET em Portugal). São cartões digitais temporários e gratuitos em que só colocas o valor exato de que precisas para essa compra, garantindo que ninguém consegue roubar as tuas poupanças principais.

Co-funded by the European Union

Onde Obter Ajuda

Se, por engano, deres os teus dados ou notares que está a desaparecer dinheiro da tua conta, age imediatamente:

- **Bloqueia o Teu Cartão:** Abre a tua app bancária e carrega em "Congelar" ou "Bloquear" o cartão de imediato.
- **Liga para o Teu Banco:** Usa o número de emergência oficial que está no verso do teu cartão físico. Informa que a tua conta foi comprometida.
- **Denuncia às Autoridades:** Tira capturas de ecrã das mensagens falsas ou das transações fraudulentas e apresenta queixa à polícia (GNR ou PSP) ou através do Portal da Queixa.

Espanha

Carteiras Digitais vs. Banca Móvel

- **Apps de Banca Móvel:** É a app oficial disponibilizada pelo teu banco (como o CaixaBank, o BBVA, o Santander ou o N26 Espanha). Está ligada diretamente à tua conta bancária. Usa-a para consultar o saldo real, descarregar extratos oficiais e transferir o dinheiro da renda.
- **Carteiras Digitais:** Apps como o Apple Pay, o Google Pay ou o PayPal guardam no telemóvel uma versão digital do teu cartão de débito/crédito. Usam um processo de segurança chamado tokenização, que esconde o número real do teu cartão dos comerciantes quando pagas aproximando o telemóvel.
- **Pagamentos Locais Instantâneos (Bizum):** Em Espanha, quase toda a gente usa o Bizum (integrado diretamente na app oficial do banco). Associa o teu número de telemóvel ao teu cartão bancário, para enviares dinheiro a amigos de forma instantânea ou pagares em lojas online apenas com um número de telemóvel.

As Regras da Segurança Online

- **Cuidado com o Phishing (Smishing e Vishing):** Os burlões enviam SMS ou emails falsos que dizem ser do teu banco, da Agência Tributária espanhola (Agencia Tributaria / Hacienda) ou de serviços de entregas (como os Correos ou a SEUR). Dizem que a tua conta está "bloqueada" ou que tens uma encomenda pendente e enviam-te um link. Nunca cliques no link. Um banco verdadeiro nunca te pede palavras-passe, PIN ou códigos de utilização única por SMS ou por telefone.
- **O Escudo da "Autenticação de Dois Fatores" (SCA / 2FA):** Ativa sempre a Autenticação Forte do Cliente (2FA) nas tuas apps bancárias. Mesmo que alguém te roube a palavra-passe, não consegue aceder ao teu dinheiro, porque o banco exige aprovação através

de um código por SMS ou de dados biométricos (impressão digital/Face ID) no teu dispositivo registado.

- **Perigo das Redes Wi-Fi Públicas:** Nunca entres na tua app bancária nem envies pagamentos Bizum quando estiveres ligado a redes Wi-Fi públicas gratuitas (em centros comerciais, autocarros ou cafés). Os hackers podem intercetar dados não encriptados. Muda sempre para os dados móveis (4G/5G) quando consultares o teu dinheiro.

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Não precisas de pagar comissões mensais caras para gerir dinheiro digital em Espanha:

- **Banca Móvel Gratuita (Contas Online):** Bancos como o BBVA (Cuenta Online Sin Comisiones), o Openbank, o N26 Espanha ou a Revolut oferecem banca digital 100% gratuita, sem comissões de manutenção e com IBAN espanhol (ES...). Incluem cartões de débito virtuais gratuitos para gastos digitais seguros.
- **Pagamentos Instantâneos sem Custos (Bizum):** Usar o Bizum diretamente na app oficial do teu banco é totalmente gratuito para transferências diárias habituais entre particulares.
- **Cartões Virtuais de Utilização Única:** Para proteger as tuas poupanças principais em sites de compras como a Shein ou o AliExpress, gera um cartão virtual temporário (Tarjeta Virtual / Prepago) na app do teu banco. Coloca apenas o valor exato necessário para essa compra, para que ninguém consiga roubar as tuas poupanças.

Onde Obter Ajuda

Se, por engano, partilhares as tuas credenciais ou detetares transações não autorizadas:

- **Bloqueia o Cartão e o Acesso:** Abre a tua app bancária e carrega em "Congelar Cartão" (Bloquear / Apagar tarjeta) ou bloqueia de imediato o acesso online.
- **Liga para o INCIBE / o Teu Banco:** Liga para a linha gratuita espanhola de cibersegurança 017 (INCIBE) ou para a linha de bloqueio de cartões do teu banco, disponível 24/7, que está no verso do teu cartão físico.
- **Denuncia à Polícia:** Tira capturas de ecrã das mensagens falsas ou dos movimentos bancários fraudulentos e apresenta uma queixa oficial (denuncia) na Policía Nacional ou na Guardia Civil.

Bélgica

Carteiras Digitais vs. Banca Móvel

- **Apps de Banca Móvel:** É a app oficial disponibilizada pelo teu banco (como o BNP Paribas Fortis, o Belfius, o KBC ou o ING Bélgica). Está ligada diretamente à tua conta bancária. Usa-a para consultar o saldo real, descarregar extratos e pagar a renda.

- **Carteiras Digitais:** Apps como o Apple Pay, o Google Pay ou o PayPal permitem guardar no telemóvel uma versão digital do teu cartão de débito/crédito. Usam a tokenização para substituir os dados reais do cartão por um código virtual único, protegendo os teus dados no pagamento.
- **Pagamentos Locais Instantâneos (Bancontact Pay / Payconiq):** Na Bélgica, os pagamentos móveis são feitos com o Bancontact Pay (antigo Payconiq) ou diretamente na app do banco. Permite ler códigos QR para pagar em lojas, pagar online ou enviar dinheiro instantaneamente a amigos através do smartphone.

As Regras da Segurança Online

- **Cuidado com o Phishing:** Os burlões enviam SMS ou emails falsos que dizem ser do teu banco, do itsme®, da administração pública (SPF Finances / FOD Financiën) ou de serviços postais e de entregas (bpost, DHL). Dizem que há um problema urgente e que tens de "verificar" a tua identidade. Nunca cliques no link.
- **Protege o teu itsme® e a 2FA Bancária:** Nunca aproves um pedido itsme® inesperado nem introduzas o código do leitor de cartões do banco, a não ser que tenhas sido tu a iniciar a transação. Um banco ou serviço público verdadeiro nunca te liga nem te envia mensagens a pedir para confirmares uma ação no itsme®.
- **Perigo das Redes Wi-Fi Públicas:** Evita abrir apps bancárias, fazer pagamentos com Bancontact Pay ou entrar em serviços de autenticação em redes Wi-Fi públicas gratuitas (em estações de comboios ou cafés). Usa sempre a tua ligação de dados móveis pessoal (4G/5G).

Opções Acessíveis / de Baixo Custo

Na Bélgica, a banca digital segura não exige comissões mensais elevadas:

- **Contas Digitais Gratuitas:** Bancos digitais como o Hello bank! (do BNP Paribas Fortis) ou o Argenta oferecem serviços bancários diários gratuitos, cartões de débito gratuitos e IBAN belga (BE...), sem comissões mensais de manutenção.
- **Pagamentos Móveis por QR sem Custos:** Ler códigos QR Bancontact nas lojas ou enviar dinheiro instantaneamente entre particulares através do Bancontact Pay ou da app do banco é gratuito para uso pessoal habitual.
- **Cartões Pré-Pagos Virtuais / Descartáveis:** Cria cartões de débito virtuais através de ferramentas de banca digital (ou de carteiras digitais como a Revolut) para compras online. Assim, a tua conta principal fica protegida de possíveis falhas de segurança das lojas online.

Onde Obter Ajuda

Se suspeitares que a tua segurança digital ou os teus dados bancários foram comprometidos:

- **Liga Imediatamente para o Card Stop:** Liga para o Card Stop Bélgica através do 078 170 170 (disponível 24/7) para bloquear de imediato os teus cartões bancários e as apps de pagamento digital.
- **Reencaminha a Mensagem de Phishing:** Reencaminha qualquer email ou SMS suspeito para suspicious@safeonweb.be (portal oficial do Centro para a Cibersegurança da Bélgica) antes de o apagares.
- **Denuncia à Polícia:** Contacta a esquadra de polícia local ou apresenta uma queixa oficial de cibercrime online através do Police-on-Web (policeonweb.be) se te tiverem roubado dinheiro.

AVALIAÇÃO

Perguntas de Reflexão

- O que aprendeste hoje?
- Qual foi a parte mais útil da sessão?
- O que vais usar na vida real?
- Quão confiante te sentes para usar serviços financeiros digitais em segurança depois desta sessão?
- O que farias se recebesses uma mensagem bancária suspeita?
- Onde pedirias ajuda se fosses vítima de fraude online?
- Sobre que tema de segurança online gostarias de aprender mais no futuro?

Resultados de Aprendizagem Esperados

No final da sessão, os participantes devem ser capazes de:

- Explicar o que são finanças digitais.
- Reconhecer burlas online e tentativas de phishing comuns.
- Identificar sinais de alerta em mensagens fraudulentas.
- Aplicar práticas seguras na utilização de serviços financeiros digitais.
- Saber onde obter ajuda na Bélgica em caso de fraude ou cibercrime.
- Saber como denunciar burlas através de canais oficiais fiáveis.

Co-funded by the European Union

RECURSOS

Links Úteis

- **Agência da União Europeia para a Cibersegurança (ENISA):** Portal oficial da agência da UE com guias sobre ciber-higiene, novas ameaças digitais e segurança online. enisa.europa.eu
- **Europol – Cibercrime (EC3):** Portal do Centro Europeu de Cibercriminalidade com ferramentas e conselhos para evitar burlas online, phishing e ransomware. europol.europa.eu/crime-areas/cybercrime
- **Projeto No More Ransom:** Uma iniciativa oficial da Europol e das autoridades policiais europeias para ajudar as vítimas de fraudes e ciberataques. nomoreransom.org
- **Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net):** Rede europeia que ajuda os consumidores a resolver litígios transfronteiriços relacionados com compras online, serviços bancários e subscrições digitais. eccnet.eu

Apps Recomendadas

- **Apps de Autenticação (por exemplo, Google Authenticator, Microsoft Authenticator):** Ferramentas gratuitas de autenticação multifator (MFA) para proteger a tua banca online e as tuas contas pessoais em toda a Europa.
- **Carteiras Digitais Compatíveis com SEPA (Google Wallet / Apple Pay):** Sistemas seguros de pagamento móvel com tokenização, que mantêm os números dos cartões escondidos nas compras em loja e online.
- **Carteira Europeia de Identidade Digital / Plataformas eIDAS:** Sistemas normalizados e seguros de identificação digital que estão a ser implementados nos Estados-Membros da UE para uma autenticação online segura.

Serviços de Apoio

- **Equipas Nacionais de Resposta a Incidentes de Segurança Informática (Rede CSIRT / CERT):** Rede oficial da UE que liga as equipas nacionais de resposta a incidentes de cada Estado-Membro para lidar com falhas graves de segurança online e fraudes. csirts-network.eu
- **Rede FIN-NET:** A rede europeia de resolução de litígios financeiros que ajuda os consumidores a resolver reclamações extrajudiciais com prestadores de serviços financeiros de outros países europeus. ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/financial-disputes-fin-net_en
- **Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF):** Organismo oficial da UE para denunciar fraudes digitais sistémicas e corrupção financeira que envolvam fundos europeus ou entidades transfronteiriças. https://anti-fraud.ec.europa.eu/index_en

RESULTADOS

Plataforma do Projeto: https://youfin-project.com/

Todos os Recursos do Toolkit (apresentações, vídeos explicativos, infografias e jogos de avaliação para todos os módulos): https://youfin-project.com/results/

Co-funded by the European Union



Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressos são, no entanto, da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser responsabilizadas por eles.

