



# ***Golpes: Caiu? Veja o que Fazer***



Produção:

**cert.br nic.br cgi.br**

# ***CAIU EM UM GOLPE? SAIBA O QUE FAZER.***

**S**e caiu em um golpe, agir rápido faz toda diferença! Ajuda a reduzir prejuízos e a evitar que os golpistas façam mais vítimas.

Veja aqui dicas do que fazer.



*Transferiu dinheiro?*



*Passou senhas ou outros dados pessoais?*



*Acessou um link ou abriu um arquivo?*

---

***SE CAIU NUM  
GOLPE, AJA RÁPIDO***

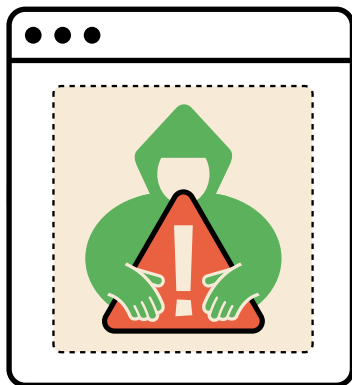
---



## ***CORTE O CONTATO COM O GOLPISTA***

**O** golpista insiste, pede mais dinheiro ou faz ameaças? Corte o contato imediatamente. Manter a conversa pode expor mais informações e abrir espaço para novas tentativas de golpe.

- » **Não envie mais dinheiro nem informações**
- » Não tente negociar
- » Bloqueie o perfil ou número de telefone

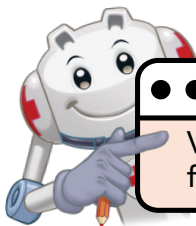




## TROQUE SUAS SENHAS

**E**ntrou com senha em uma página falsa ou contou ao golpista? Suas contas podem estar invadidas e sua identidade em risco.

- » Altere imediatamente a senha
  - em todas as contas onde for usada
- » **Ative a verificação em duas etapas**
  - se já estava ativa, recuse notificações de aprovação (*push notifications*) que não iniciou
- » Encerre as sessões ativas em outros dispositivos



Veja mais dicas no fascículo "Autenticação".

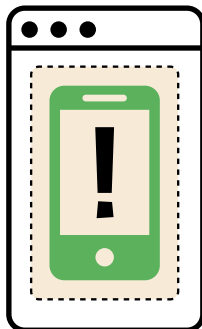
# CONTESTE O PIX

**C**omprou em site falso? Pagou um QR Code alterado? Transferiu dinheiro ao golpista? Se você usou Pix, o MED é o caminho mais rápido para tentar recuperar os valores.

» **Conteste a transferência** para acionar o MED

- use o *app* ou outros canais oficiais do banco

» Quanto antes contestar, maior a chance de reaver os valores



**M**ecanismo Especial de Devolução (MED) é um recurso de segurança do Pix para facilitar a devolução em caso de golpes, fraudes e falhas operacionais. Pode ser acionado via *app* e pelos canais oficiais do banco em situações como:

- compra em site falso
- pagamento de QR Code falso ou alterado
- transferência que a vítima foi enganada a fazer

# CONTESTE COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO

**A**pareceu uma compra no cartão que você não reconhece? Golpistas podem ter obtido os dados do seu cartão de crédito e estar usando para cometer fraudes.

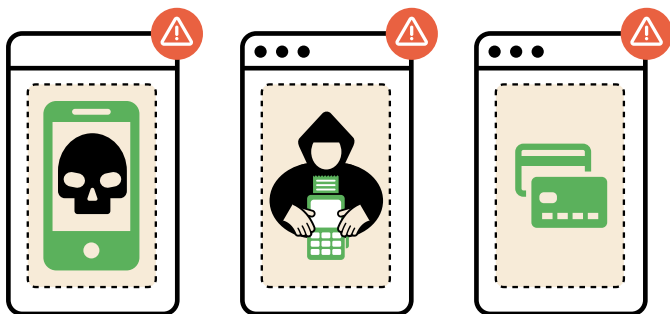
- » Conteste a compra
  - use o *app* ou outros canais oficiais do banco emissor do cartão
- » Verifique se há outras compras que não reconhece
  - inclusive em faturas anteriores
  - **conteste** todas as **compras indevidas** que localizar



# BLOQUEIE O CARTÃO DE CRÉDITO

**P**assou os dados do cartão para o golpista? Suspeita de celular infectado? Compras indevidas na fatura? É melhor **bloquear** o cartão de crédito para evitar dor de cabeça e prejuízos, para você e para lojistas.

- » Cartão virtual permanente ou recorrente?
  - **solicite bloqueio** ou exclusão
- » Cartão físico?
  - solicite bloqueio ou cancelamento
  - **desative** a opção de **compras online**



# GUARDE EVIDÊNCIAS

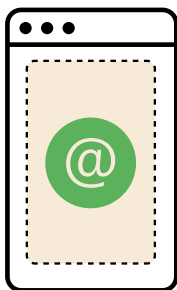
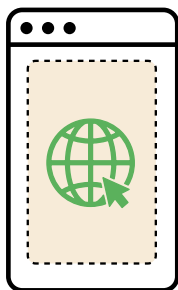
**S**alvou as evidências do golpe? Elas podem ser necessárias para solicitar estornos e ressarcimentos, registrar boletim de ocorrência e acionar a justiça ou órgãos de defesa do consumidor.

» **Guarde tudo** que tiver sobre o golpe, como:

- links
- mensagens
- nomes de perfis
- números de telefones
- capturas de tela ("prints")
- comprovantes de transferências e pagamentos

» **Anote o que está fazendo** para resolver, como:

- denúncias e reclamações
- números de protocolos
- nomes dos atendentes
- datas e horários dos atendimentos



# FAÇA UM BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO)

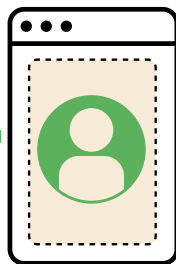
Já registrou um BO? Ele ajuda você a se proteger, principalmente se houve prejuízo financeiro ou uso indevido dos seus dados. Também pode ser necessário para contestar fraudes e acionar seguros.

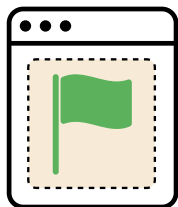
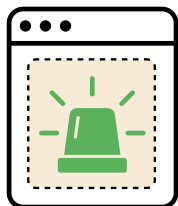
## » Registre oficialmente

o que aconteceu

- na maioria dos casos **pode ser feito online**

## » Inclua no BO as evidências do golpe

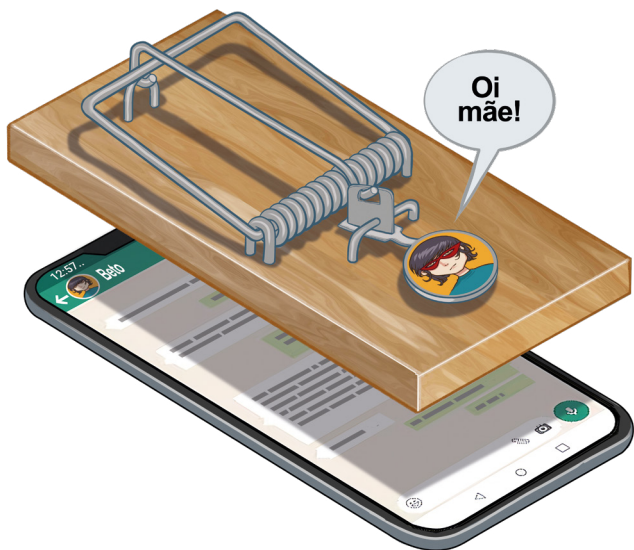




## ***DENUNCIE NA REDE SOCIAL***

**O** golpe envolveu alguma rede social? Denunciar na plataforma ajuda a tirar do ar perfis, publicações e anúncios maliciosos, interrompe o esquema dos golpistas e protege outras pessoas.

- » Use os recursos disponíveis nas plataformas envolvidas
- » Denuncie o perfil, a mensagem ou o anúncio suspeito
- » **Incentive outras vítimas a denunciar**
  - quanto mais denúncias, maior a chance de sair do ar



## **AVISE SEUS CONTATOS**

**A**lguém está se passando por você? Golpistas podem invadir suas contas ou criar perfis falsos para enganar seus amigos e familiares.

» **Alerte seus contatos** se:

- invadirem alguma conta sua
- criarem um perfil falso em seu nome
- disserem que seu celular mudou de número
- pedirem para fazer Pix ou pagar boletos

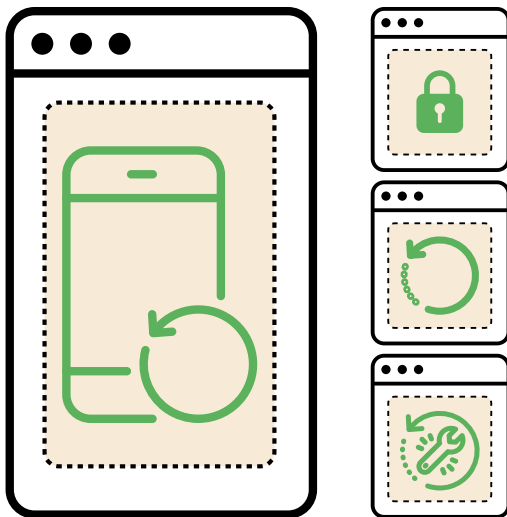
» **Oriente-os a não acreditar sem verificar antes**

- peça que liguem para o número que já conhecem
- combine uma "senha" que só você saberá responder

# REINSTELE SEU CELULAR

Instalou um *app* indicado por alguém que se dizia do banco? Pode ser *malware*, que captura seus dados, permite acesso remoto ao seu aparelho e interfere nos *apps* bancários, alterando valores e chaves Pix sem você perceber.

- » **Restaurar o celular** para as **configurações originais de fábrica**
- » Recupere os dados de um *backup* confiável



# REINSTELE SEU COMPUTADOR



**A** briu um arquivo, acessou um *link* ou instalou um aplicativo indicado pelo golpista? Sem perceber, você pode ter instalado um programa que permite controlar seu computador à distância ou um *malware* que furta suas senhas e outros dados pessoais.

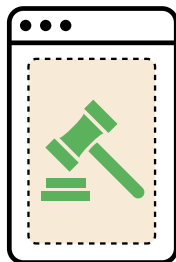
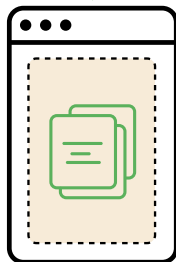
- » **Execute** uma verificação completa com **antivírus**
  - pode ser o nativo do sistema ou outro de sua preferência
- » Exclua arquivos suspeitos
- » Remova aplicativos instalados:
  - sem sua permissão
  - por sugestão do golpista
- » Reinstale o sistema se não conseguir remover o *malware*

## **BUSQUE AJUDA**

**A**inda não conseguiu resolver tudo? Talvez seja preciso buscar ajuda especializada para recuperar valores ou cancelar transações, como empréstimos e dívidas feitas pelo golpista. Em alguns casos, seu CPF pode até ser negativado.

» Avalie:

- registrar **reclamação no Banco Central**
- procurar o Procon de seu estado
- **consultar um advogado**





## **MONITORE SUA IDENTIDADE E VIDA FINANCEIRA**

**A**cha que está tudo resolvido? Os efeitos de uma fraude podem ser duradouros ou se manifestar depois de bastante tempo, o que exige atenção contínua para evitar novos problemas.

### » **Ative e acompanhe alertas e notificações**

#### » Monitore:

- transações em contas e faturas de cartões de crédito
- histórico de *logins* e sessões ativas (verifique se há aparelhos desconhecidos conectados)
- seu score de crédito (quedas podem ser indício de uso indevido do seu CPF)

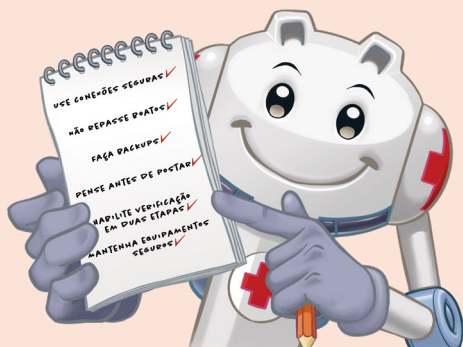
#### » Confira seus registros financeiros no Banco Central, via sistema "Registrato"

**<https://registrato.bcb.gov.br/>**



Veja mais sobre golpes e fraudes nos Fascículos **"Golpes: Não se Deixe Enganar"** e **"Golpes: Evite Fraudes"**.





## **SAIBA MAIS**

- » Para mais detalhes sobre este e outros assuntos relacionados com cuidados na Internet, consulte os demais Fascículos da Cartilha de Segurança para Internet, disponíveis em: **<https://cartilha.cert.br/>**
- » Procurando material para conversar sobre segurança com diferentes públicos? O Portal Internet Segura apresenta uma série de materiais focados em crianças, adolescentes, pais, responsáveis e educadores, confira em: **<https://internetsegura.br/>**

## cert.br

O CERT.br (<https://cert.br/>) é um Grupo de Resposta a Incidentes de Segurança (CSIRT) de responsabilidade nacional de último recurso, mantido pelo NIC.br. Além da gestão de incidentes, também atua na conscientização sobre os problemas de segurança, na consciência situacional e transferência de conhecimento, sempre respaldado por forte integração com as comunidades nacional e internacional de CSIRTs.

## nic.br

O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br (<https://nic.br/>) é uma entidade civil de direito privado e sem fins de lucro, encarregada da operação do domínio .br, bem como da distribuição de números IP e do registro de Sistemas Autônomos no País. Conduz ações e projetos que trazem benefícios à infraestrutura da Internet no Brasil.

## cgi.br

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (<https://cgi.br/>), responsável por estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil, coordena e integra todas as iniciativas de serviços Internet no País, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados.