



Proteção ao Consumidor: Enfrentando as Fraudes Bancárias

Uma cartilha educativa do **Ministério Público do Estado da Paraíba**, através do **CAOCON - Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Consumidor**, para orientar os cidadãos sobre como identificar, prevenir e reagir às fraudes bancárias mais comuns no Brasil.



O cenário atual: a anatomia do golpe

Os criminosos modernos não precisam de armas. Eles usam a **manipulação psicológica** — conhecida como Engenharia Social — para enganar vítimas e obter acesso a dados bancários e transferências. Entender como funcionam esses mecanismos é o primeiro passo para se proteger.

Urgência e Medo

Golpistas criam pressão emocional para que a vítima aja sem pensar. Mensagens como "sua conta será bloqueada agora" são alarmes falsos projetados para paralisar o raciocínio crítico.

Apelo à Autoridade

O criminoso se apresenta como funcionário do banco, da Polícia Federal ou do Banco Central. A voz confiante e o vocabulário técnico criam uma falsa sensação de legitimidade.

Ilusão de Legitimidade

Logotipos falsificados, e-mails clonados e até voz sintética gerada por IA são usados para imitar comunicações oficiais de instituições financeiras de grande porte.

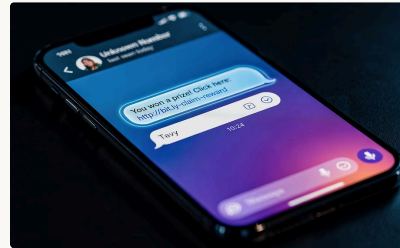
Principais golpes: como eles atuam

Conheça as modalidades de fraude mais frequentes no Brasil e saiba como cada uma delas funciona na prática para não ser surpreendido.



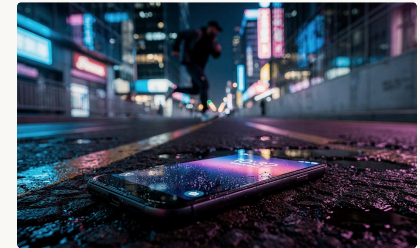
Falsas Centrais de Atendimento (ou do "0800")

Criminosos ligam se passando por funcionários do banco, alegando fraude na conta. Pedem senhas, tokens e até que a vítima realize transferências "de segurança" para uma conta falsa.



Engenharia Social via WhatsApp

Links maliciosos disfarçados de promoções ou cobranças são enviados por mensagem. Um clique pode instalar malware (vírus) no celular ou redirecionar para páginas falsas de bancos.



Roubo de Celular com Acesso Bancário

Com o aparelho desbloqueado, criminosos acessam aplicativos bancários, alteram senhas e realizam transferências em minutos. O dano pode ser irreversível sem o bloqueio imediato.

Principais golpes: como eles atuam



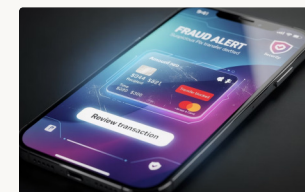
Fraudes em Boletos e Leilões

Boletos têm seus dados alterados por malware (vírus) antes do pagamento. Em leilões falsos, produtos inexistentes são anunciados com preços irresistíveis para atrair vítimas.



Golpe do Motoboy

Após convencer a vítima de que seu cartão foi clonado, o golpista envia um motoboy para recolher o cartão físico em casa, prometendo enviá-lo ao banco. A vítima entrega o cartão — e muitas vezes a senha — ao criminoso, que realiza saques e compras imediatamente.



Golpe do Pix Agendado ("Bug do Pix")

Criminosos entram em contato alegando que a vítima recebeu um Pix por engano ou que há um "bug" no sistema que permite multiplicar dinheiro. Convencem a vítima a realizar transferências via Pix com promessa de retorno maior — o dinheiro enviado nunca é devolvido.

Segurança em primeiro lugar

Nos capítulos a seguir, você encontrará orientações práticas e diretas para proteger seu patrimônio e suas informações pessoais.



Medidas preventivas essenciais

A Regra de Ouro

Banco NUNCA solicita senhas, tokens ou códigos de confirmação por telefone, SMS ou WhatsApp. Se alguém pedir isso, desligue imediatamente e ligue para o número oficial no verso do seu cartão.

→ Desconfie de Urgências

Pressão para agir rápido é tática criminosa. Nenhuma operação bancária legítima exige decisão imediata. Pare, respire e verifique.

→ Use Apenas Canais Oficiais

Acesse o site ou aplicativo do banco digitando o endereço diretamente no navegador. **Jamais clique em links recebidos por e-mail, SMS ou mensagens.**

→ Confirme a Identidade

Em caso de dúvida sobre um contato, encerre a ligação e retorne pelo número oficial da instituição. Não use o número que o suposto atendente forneceu.

Segurança digital no dia a dia

Pequenos hábitos digitais fazem uma enorme diferença na proteção das suas finanças. Adote estas práticas agora mesmo.



Autenticação de Dois Fatores

Ative o 2FA em todos os aplicativos bancários e e-mails. É uma camada extra que impede acessos mesmo que sua senha seja descoberta.



Senhas Fortes e Únicas

Use combinações com letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos. Nunca anote senhas em papel ou repita a mesma senha em serviços diferentes.



Limite de PIX Reduzido

Configure limites menores de PIX e crédito para o uso diário. Em caso de roubo do celular, os danos financeiros serão muito mais restritos.



Mantenha Apps Atualizados

Atualizações corrigem vulnerabilidades de segurança. Instale apenas aplicativos das lojas oficiais (App Store e Google Play) e revise as permissões concedidas.

Checklist de segurança

✓ No seu celular

- Ative bloqueio de tela com senha ou biometria
- Habilite a autenticação de dois fatores nos apps bancários
- Reduza os limites de PIX noturno para R\$ 0 ou valor mínimo
- Remova aplicativos bancários de aparelhos antigos

✓ Nas suas contas

- Verifique se há transações desconhecidas no extrato
- Confirme quais dispositivos estão conectados à sua conta
- Atualize senhas que você usa há mais de 6 meses
- Revise chaves PIX cadastradas e exclua as desnecessárias

⚠ Se você identificar qualquer movimentação estranha durante esta revisão, entre em contato com seu banco imediatamente pelos canais oficiais.



Fui vítima! O que fazer agora?

A **velocidade da sua reação** é determinante para minimizar os danos. Siga este protocolo passo a passo assim que perceber que foi vítima de fraude bancária.



Cada minuto conta: transações PIX são liquidadas em segundos. Não espere confirmar o prejuízo — ao menor sinal de fraude, acione seu banco imediatamente e peça o **número de protocolo** de todas as ligações.

Protocolo de emergência: 3 passos imediatos

1. Contato Bancário


Ligue para o canal oficial do banco, informe a fraude, solicite bloqueio preventivo, contestação da transação e abertura formal de sinistro com número de protocolo.

2. Boletim de Ocorrência

Registre imediatamente. Descreva todos os detalhes: horário, valores, números de telefone usados pelos criminosos e qualquer dado que você tenha.

3. Procon ou Consumidor.gov

Se o banco não resolver em prazo razoável, registre reclamação no Procon ou no Consumidor.gov.br para pressionar a instituição a cumprir sua obrigação legal.

 Guarde todos os comprovantes: prints de conversas, e-mails, números de protocolo, logs de transações e dados dos beneficiários das transferências. Eles são fundamentais para sua defesa.

Celular Seguro BR: o app do Governo Federal

Ferramenta gratuita do Governo Federal que permite bloquear o celular remotamente em caso de roubo ou furto, protegendo seus dados pessoais e aplicativos bancários.



Bloqueio remoto

Bloqueie o aparelho rapidamente em caso de roubo ou furto.



Apps financeiros

Bloqueia aplicativos bancários e financeiros para reduzir riscos.



Contatos de confiança

As pessoas de confiança cadastradas anteriormente terão permissão para solicitar o bloqueio do aparelho celular.




Android e iOS

Disponível gratuitamente para Android e iPhone.



Integração bancária

Funciona com bancos e *fintechs* parceiras.

 Importante: o cadastro deve ser feito **ANTES** de qualquer roubo ou furto para que o bloqueio funcione corretamente.

01

1. Baixe o app

02

2. Cadastre seu CPF

03

3. Registre seu dispositivo previamente



Cultura de prevenção: hábitos que protegem



Eduque para proteger

Compartilhe estas informações com familiares, especialmente idosos e adolescentes. Golpistas frequentemente miram nos mais vulneráveis. A prevenção começa em casa.



Desconfie da esmola demais

Ofertas extraordinárias, prêmios inesperados e condições de crédito impossíveis são iscas. Se parece bom demais para ser verdade, quase certamente é uma armadilha. Pare e verifique.



Torne a conferência um hábito

Reserve 10 minutos por semana para revisar seu extrato bancário. A detecção precoce de transações suspeitas é determinante para recuperar valores e acionar os mecanismos de proteção.

O papel da informação e da legislação

O consumidor não está desamparado. A lei brasileira oferece proteção robusta para vítimas de fraudes bancárias.

Responsabilidade Objetiva

1

Os bancos têm responsabilidade objetiva pelos serviços que oferecem, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Falhas no sistema de segurança da instituição são de responsabilidade dela, não do cliente.

Direito à Segurança

2

O Art. 6º do CDC garante ao consumidor a proteção contra práticas abusivas e a adequada prestação de serviços. Isso inclui sistemas bancários seguros e mecanismos de prevenção à fraude.

Poder da Denúncia

3

Ao registrar ocorrências e acionar os órgãos de proteção, você não apenas defende seus direitos — contribui para dismantelar redes criminosas e proteger outros consumidores.



Canais de ajuda e denúncia

Você não precisa enfrentar isso sozinho. Utilize estes canais oficiais para registrar ocorrências, buscar reparação e exercer seus direitos como consumidor.



Delegacia de Polícia

Registre o Boletim de Ocorrência presencialmente na delegacia mais próxima ou, em muitos estados, pelo portal online da Polícia Civil. O B.O. é documento essencial para qualquer ação judicial ou extrajudicial.



Consumidor.gov.br

Plataforma oficial do governo federal para mediação de conflitos entre consumidores e empresas. Muitas instituições financeiras têm prazo para responder e resolver as demandas registradas no portal.



Procon da Sua Região

O Procon é o órgão estadual ou municipal de defesa do consumidor. Pode instaurar processos administrativos contra instituições financeiras e aplicar sanções pelo descumprimento do CDC.



Central Oficial do Seu Banco

Use sempre o número impresso no verso do seu cartão ou disponível no site oficial da instituição. Registre o protocolo de cada atendimento e guarde-o como prova.

Expediente

Realização:

Ministério Público do Estado da Paraíba

Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

Roteiro e texto:

Sócrates da Costa Agra - Procurador de Justiça

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Projeto gráfico:

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Revisão:

Renan Farias Pereira - Assessor jurídico

Informação é sua maior proteção

Quem conhece os golpes dificilmente cai neles. Compartilhe esta cartilha e multiplique a proteção na sua comunidade.



MPPB
MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA PARAÍBA

