Golpes: Caiu? Veja o que Fazer



Apoio de Divulgação:

gov.br

Produção:

cert.br nic.br cgi.br

CAIU EM UM GgolpE? SAIBA O QUE FAZER.

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

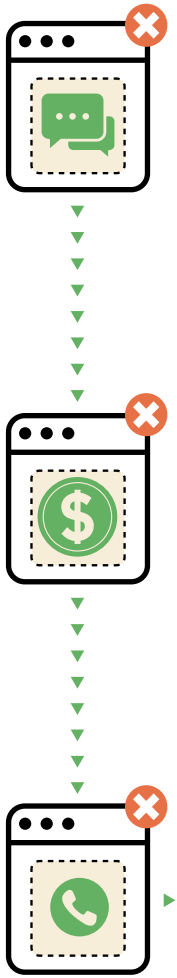
Veja aqui dicas do que fazer.

Transferiu dinheiro?

Passou senhas ou outros dados pessoais?

Acessou um link ou abriu um arquivo?

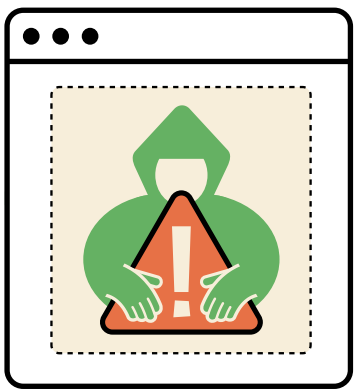
SE CAIU NUM GOLPE, AJA RÁPIDO



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





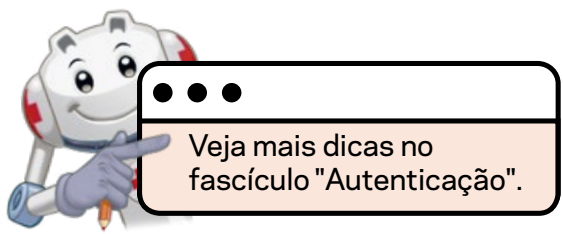
TROQUE SUAS SENHAS

Entrou 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

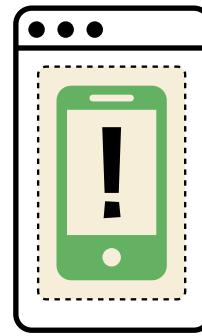
» **Ative a verificação em duas etapas**
  - se já estava ativa, recuse notificações de aprovação (*push notifications*) que não iniciou

» Encerre as sessões ativas em outros dispositivos



CONTESTE O PIX

Comprou 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

Mecanismo 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

Apareceu 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

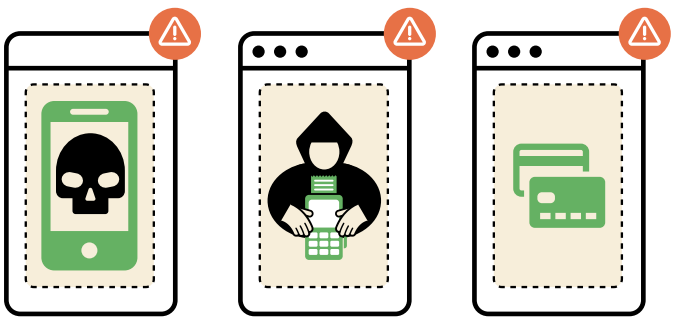


BLOQUEIE O CARTÃO DE CRÉDITO

Passou 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

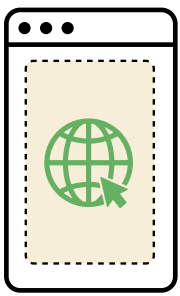
Salvou as evidências do golpe? Elas podem ser necessárias para solicitar estornos e ressarcimentos, registrar boletim de ocorrência e acionar a justiça ou órgãos de defesa do consumidor.

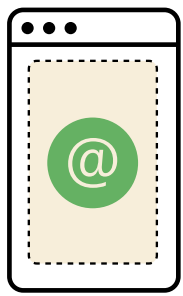
» **Guarde tudo** que tiver sobre o golpe, como:

- *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





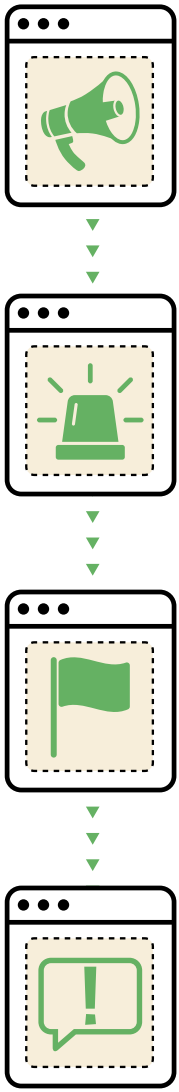


FAÇA UM BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO)

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

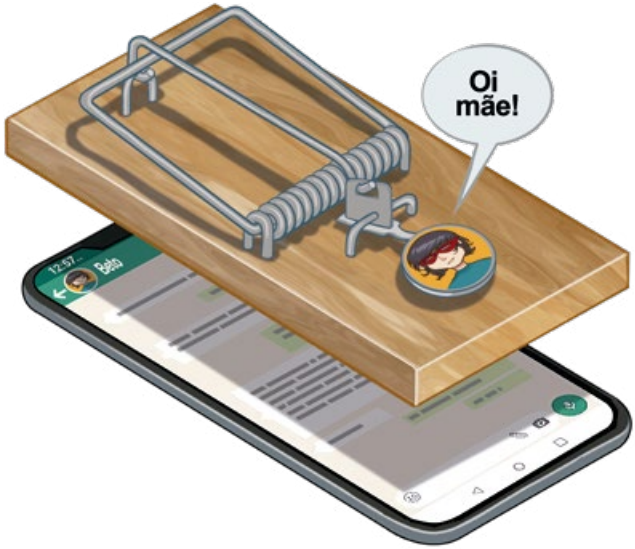




DENUNCIE NA REDE SOCIAL

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

Alguém 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

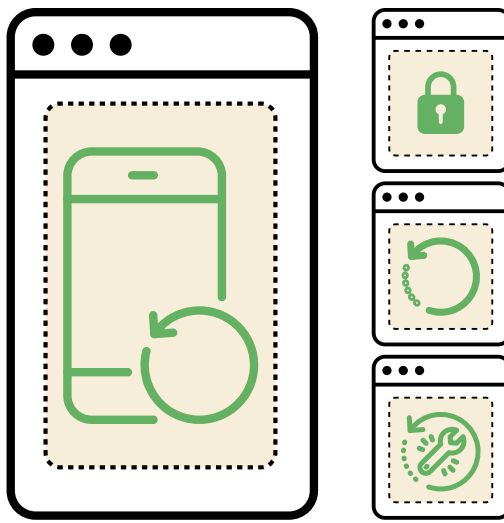
» **Oriente-os a** não acreditar sem **verificar antes**

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

REINSTALE 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.

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





REINSTALE SEU COMPUTADOR

Abriu 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

Ainda 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

Acha 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**

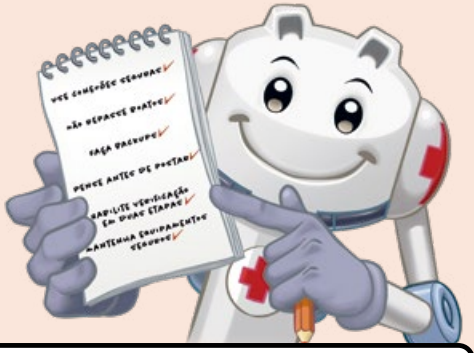
» Monitore:

- 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.

creative commons

https://cartilha.cert.br/cc/

maio / 2026