## ANDRÉ SILVEIRA



# **SUMÁRIO**

### Temas abordados nesse e-book:

Capitulo 1 : Golpe do Pix errado: Como Identificar e Evitar o Golpe do Pix por Erro de Chave

- 1.1 Passo a Passo: Como o Golpe Acontece
- 1.2 Principais Sinais de Alerta:
- 1.3 Dicas de Prevenção para Comerciantes
- 1.4 Sugestão de Conversa com um Cliente Suspeito:

Capitulo 2: Golpe da falsa central de atendimento : Como Identificar e Evitar o Golpe do Falso Atendimento ao Cliente

- 2.1 Descrição Passo a Passo de Como o Golpe Funciona
- 2.2 Dicas de Prevenção para Comerciantes
- 2.3 Sugestão de Conversa com um Interlocutor Suspeito

Capitulo 3: Recuperação Após uma Fraude: Passos para a Segurança da Sua Pequena Empresa Depois do Sinistro

- 3.1 Ações Imediatas a Serem Tomadas
- 3.2 Análise do impacto financeiro
- 3.3 Importância do Apoio Emocional para o Empreendedor



# Capitulo 1: Golpe do Pix errado

Como Identificar e Evitar o Golpe do Pix por Erro de Chave

Este golpe é uma modalidade sofisticada e tem sido cada vez mais usada contra comerciantes e pessoas físicas, aproveitando-se da confiança e da rapidez nas transferências instantâneas do Pix.

No golpe, o criminoso envia um valor real via Pix para a conta da vítima (neste caso, o comerciante) e em seguida, entra em contato, geralmente por mensagem ou ligação, alegando que o valor foi transferido "por engano".

Ele pede que a vítima devolva o dinheiro, mas, em vez de fornecer a mesma chave Pix utilizada na transferência inicial, ele dá uma nova chave Pix de uma terceira conta.

Com isso, o criminoso tenta realizar duas fraudes simultaneamente: a primeira ao induzir o comerciante a transferir o dinheiro para uma conta diferente, e a segunda ao acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Pix.

Esse mecanismo permite ao golpista tentar recuperar o valor inicialmente enviado, alegando ao banco que houve uma transação indevida.

Com sucesso, o bandido consegue tanto o dinheiro devolvido pela vítima para a terceira conta, quanto o valor solicitado via MED, deixando o comerciante no prejuízo.

### Passo a Passo: Como o Golpe Acontece:

Abaixo, uma descrição detalhada de como esse golpe costuma ocorrer, do contato inicial até o pedido de devolução:

- Pix Inicial para a Vítima: O golpista realiza uma transferência Pix real para a conta da vítima. Esse pagamento chega na conta do comerciante, e ele realmente vê o valor em seu extrato.
- Contato com a Vítima: Logo após, o golpista entra em contato com a vítima alegando que o Pix foi enviado "por engano". Ele se identifica como o remetente da transação e faz um apelo para que o comerciante devolva o valor o mais rápido possível.
- Solicitação de Devolução para Outra Conta: Ao invés de fornecer a mesma chave Pix utilizada na transação, o golpista dá uma nova chave, que pertence a uma terceira conta. Isso é fundamental para o sucesso do golpe, pois cria uma situação onde a devolução não retorna ao remetente original.
- Ativação do Mecanismo Especial de Devolução (MED): Após a vítima realizar a devolução para a terceira conta, o golpista entra em contato com o banco e aciona o MED. Ele alega que a transferência original foi um engano e solicita o reembolso do valor enviado, afirmando que foi vítima de um erro.
- Duplicação do Valor: Se o MED for bem-sucedido, o golpista consegue receber o valor original de volta pelo banco, além do montante que a vítima enviou para a terceira conta.
- O comerciante, então, perde o valor devolvido ao golpista, ficando no prejuízo.

### Principais Sinais de Alerta:

Para evitar cair nesse golpe, fique atento a estes sinais de alerta:

- Pedido para Transferência a uma Nova Chave Pix: Desconfie sempre de solicitações de devolução de valores para uma chave Pix diferente da original. Quando há um erro de transferência genuíno, a pessoa tende a solicitar o estorno para a mesma chave usada inicialmente.
- Insistência na Urgência: O golpista geralmente apela para a pressa e cria um senso de urgência. Afirmações como "preciso desse dinheiro agora" ou "foi um erro grave" são formas de pressionar a vítima a agir sem verificar os detalhes.
- História Convoluta: Se a história for longa e complicada, com explicações confusas sobre o motivo do erro, aumente a desconfiança. Golpistas costumam inventar desculpas elaboradas para convencer a vítima a ignorar o protocolo e agir rapidamente.

### Dicas de Prevenção para Comerciantes

- Dica #1: Confirme a Autenticidade da Transação:
   Explicação: Nunca devolva o dinheiro para uma chave Pix diferente da usada na transação original. Se o pedido de devolução for legítimo, ele deve ser feito para a mesma chave.
- Dica #2: Espere a Conclusão do Período de Compensação Explicação: Se você receber um pedido de devolução, aguarde um pouco antes de realizar a transação, mesmo que o valor esteja disponível na conta. Bancos têm mecanismos de verificação e, ao aguardar, você reduz as chances de cair em um golpe.
- Dica #3: Questione e Verifique o Contexto:
   Explicação: Em situações suspeitas, entre em contato diretamente com o banco. Explique a situação e pergunte sobre o processo de devolução. Bancos geralmente fornecem orientações sobre como agir em casos de erro de transferência, o que ajuda a evitar golpes.

### Sugestão de Conversa com um Cliente Suspeito:

Aqui está um exemplo de como responder a um pedido de devolução suspeito:

Cliente: "Oi, boa tarde! Acabei de perceber que enviei R\$2.500 para a sua conta por engano. Poderia, por favor, devolver para essa chave aqui?

A chave é para nome xxxx – golpista não deixa claro que é titularidade diferente da que enviou antecipadamente, conta com a distração do comerciante pra sucesso do golpe. Embora o dinheiro entre de fato na conta do comerciante, golpista acredita que irá recuperar pelo mecanismo especial do banco central.

Comerciante: "Entendo. Para garantir a segurança, preciso devolver o valor para a mesma chave Pix usada na transferência original. Essa é a política da nossa empresa.

"Cliente: "Não, por favor, use essa outra chave! É uma emergência, e a chave que usei não é a minha.

"Comerciante: "Infelizmente, não posso realizar a transferência para uma chave diferente. Vou consultar o banco para verificar como proceder e retorno com você.

"Cliente: (Insistindo) "Por favor, é urgente! Não posso esperar.

"Comerciante: "Peço desculpas, mas nosso procedimento exige que verifiquemos com o banco. Vou fazer isso agora e entro em contato novamente.

# CAPÍTULO 2

# Capitulo 2: Golpe da falsa central de atendimento

Como Identificar e Evitar o Golpe do Falso Atendimento ao Cliente

O golpe do falso atendimento ao cliente ocorre quando o fraudador entra em contato com a vítima se passando por um funcionário de um banco ou empresa com a qual a pessoa tem relacionamento ativo.

O criminoso informa que a conta da vítima foi invadida, clonada ou que ocorreu algum problema sério, o que gera uma sensação de urgência e preocupação.

A partir daí, ele solicita dados pessoais e financeiros sob o pretexto de proteger a conta. Em alguns casos, o golpista até orienta a vítima a ligar para a central do banco, utilizando o número que está no verso do cartão.

No entanto, ele permanece na linha, simula o atendimento e pede os dados da conta, dos cartões e, principalmente, a senha ao ser digitada.

### Descrição Passo a Passo de Como o Golpe Funciona

Contato Inicial: O golpista entra em contato com a vítima, se passando por um funcionário do banco ou da empresa com a qual ela tem um vínculo.

Informação de Problema: O criminoso afirma que houve uma invasão, clonagem ou outro problema com a conta da vítima, criando um senso de urgência.

Solicitação de Dados: Em seguida, pede que a vítima forneça dados pessoais e financeiros para supostamente resolver o problema.

Ligação para a Central: Para reforçar a credibilidade, o golpista sugere que a vítima ligue para a central do banco, utilizando o número que consta no verso do cartão.

Simulação de Atendimento: O fraudador permanece na linha e simula um atendimento oficial, pedindo os dados da conta, dos cartões e, especialmente, a senha, aproveitando a confiança da vítima.

### Principais Sinais de Alerta:

- Pedidos Urgentes: Solicitações de ações imediatas ou para resolver problemas urgentes
- Pedidos de Informações Sensíveis: Solicitação de dados como senhas, números de contas ou códigos PIN, que bancos ou empresas legítimas não pedem por telefone.

### Dicas de Prevenção para Comerciantes:

Dica #1: Nunca compartilhe senhas ou códigos de segurança por telefone, pois instituições legítimas não solicitam esses dados.

Dica #2: Caso receba uma solicitação urgente, desligue a ligação e contate a instituição diretamente, utilizando o número oficial encontrado no site.

Dica #3: Evite fazer transferências ou compartilhar informações durante uma ligação. Em caso de dúvida, consulte uma fonte conhecida e confiável.

Dica #4: Eduque e treine sua equipe para reconhecer esses golpes, incentivando-os a verificar cada interação e agir com cautela em situações suspeitas.

### Sugestão de Conversa com um Interlocutor Suspeito:

Golpista: "Estou ligando do seu banco. Notamos uma atividade incomum na sua conta e precisamos verificar suas informações.

Comerciante: "Obrigado por me avisar. Vou ligar diretamente para o banco usando o número oficial no site para verificar essas informações.

Golpista: "Mas precisamos resolver isso imediatamente para evitar mais problemas.

Comerciante: "Entendo a urgência, mas vou verificar isso diretamente com meu banco."



# Capitulo 3: Recuperação Após uma Fraude

Passos para a Segurança da Sua Pequena Empresa Depois do Sinistro

A fraude pode ser uma experiência traumática para qualquer pequeno empresário. A sensação de desamparo e a preocupação com o futuro da empresa são compreensíveis, mas é importante lembrar que existem etapas práticas e eficazes que você pode seguir para se recuperar.

Neste capítulo, vamos explorar as ações imediatas que você deve tomar, como construir um plano de recuperação financeira, fortalecer a segurança da sua empresa, a importância do apoio emocional e medidas preventivas para evitar novas ocorrências.

### <u>Ações Imediatas a Serem Tomadas:</u>

Ao descobrir que sua empresa foi vítima de fraude, é crucial agir rapidamente.

Aqui estão algumas ações que você deve considerar:

 Identifique a Fraude: Antes de mais nada, determine a natureza da fraude. Isso pode incluir a análise de documentos financeiros, registros de transações e comunicação com funcionários ou clientes.

- Notifique as Autoridades: Reporte o crime à polícia local e, se necessário, a órgãos reguladores, como a Receita Federal.
   Registrar a ocorrência é fundamental para documentar a fraude e pode ser necessário para futuros processos legais.
- Comunique sua Instituição Financeira: Entre em contato com seu banco e outras instituições financeiras para informar sobre a fraude. Eles poderão ajudar a bloquear contas comprometidas e evitar mais perdas.
- Reúna Evidências: Colete todos os documentos e evidências que possam ajudar a investigar a fraude. Isso inclui e-mails, extratos bancários e qualquer outro registro que comprove a atividade fraudulenta.

### Análise do impacto financeiro:

Muitas vezes vai ser necessário apenas seguir em frente para manter sua paz, uma vez que o bandido já levou seu seu dinheiro suado. Porém dependendo do impacto em suas finanças, é preciso considerar o seguinte:

 Avaliação das Finanças: Analise suas finanças para entender a extensão dos danos. Revise seu fluxo de caixa, contas a pagar e a receber e identifique quais recursos estão disponíveis para recuperação.

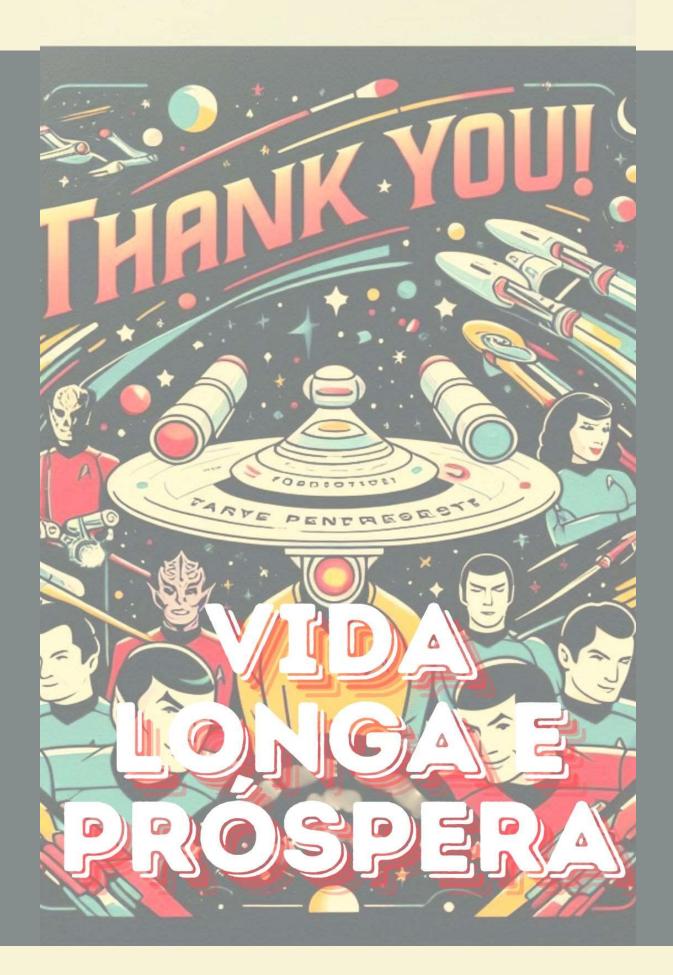
- Reestruturação de Dívidas: Se a fraude comprometeu sua capacidade de pagamento, considere renegociar suas dívidas com fornecedores e credores. Muitas vezes, eles estarão dispostos a trabalhar com você em um novo cronograma de pagamento.
- Orçamento Rigoroso: Elabore um novo orçamento que reflita a realidade financeira após a fraude. Corte despesas desnecessárias e priorize gastos essenciais para a sobrevivência do negócio.
- Captação de Recursos: Explore opções de financiamento, como empréstimos específicos para pequenas empresas ou linhas de crédito. Ter capital extra pode ser crucial para cobrir despesas enquanto você se reestrutura.

### Importância do Apoio Emocional para o Empreendedor

A recuperação de uma fraude não é apenas uma questão financeira; também é emocional. O impacto psicológico pode ser significativo, e buscar apoio é essencial:

Rede de Suporte: Converse com amigos, familiares e outros empresários que possam entender sua situação. Compartilhar experiências pode aliviar o estresse e trazer novas perspectivas.

Profissionais de Saúde Mental: Se a situação se tornar opressiva, considere procurar um terapeuta ou conselheiro. O apoio emocional pode ser fundamental para sua saúde mental e bemestar.



# **AGRADECIMENTOS:**

Muito obrigado por ler até o final!

Esperamos que este e-book tenha sido útil e enriquecedor para você.

Este material foi inteiramente criado com a ajuda da inteligência artificial, utilizando ferramentas como ChatGPT, GEMINI, CANVA e COPILOT. Essas tecnologias permitiram desenvolver conteúdo de forma eficiente e criativa. Eles escreveram os textos, organizaram o conteúdo e geraram as imagens.

Convidamos você a acessar nosso repositório para saber mais sobre como essas ferramentas foram usadas, quais prompts e imagens primárias foram geradas pelas IA's no desenvolvimento deste e-book: <a href="https://github.com/andresilveira1980/book-inteligencia-artificial-dio">https://github.com/andresilveira1980/book-inteligencia-artificial-dio</a>. A partir desse link vc tbm pode alterar esse e-book aprimorando com suas idéias e experiências.

Gostaríamos de fazer um agradecimento especial à Caixa e ao DIO pelo curso e desafio que inspiraram a criação deste material.

Continue se aprimorando e explorando novos conhecimentos!

Com carinho, André SIlveira.

https://www.linkedin.com/in/andr%C3%A9-ricardo-santos-silveira-389b1923b/