

Senhor(a) Cliente,

Com a abertura de sua conta na CAIXA, algumas dicas importantes de segurança eletrônica devem ser observadas.

DICAS PARA USO SEGURO DO SEU CARTÃO

Em relação à senha do seu cartão:

- nunca forneça sua senha, nem mesmo para parentes ou amigos;
- evite escolher datas de nascimento, números de documentos, placas de carro ou repetir várias vezes o mesmo número como senha de seu cartão;
- quando for digitar a senha, não deixe que ninguém veja;
- ao digitar a senha nos caixas eletrônicos e nas máquinas das lojas, confira o que aparece na tela do equipamento. Sua senha não deve aparecer na tela e caso isso aconteça, cancele a operação imediatamente e comunique o fato ao gerente de sua conta;
- não digite sua senha no telefone de desconhecidos;
- memorize sua senha e Código de Acesso, não registre-os em papéis, computadores ou *palm tops*;
- crie o hábito de trocar suas senhas periodicamente;
- proteja o teclado com o corpo ao digitar sua senha;
- não repasse informações da sua senha por telefone a nenhuma pessoa, nem mesmo para empregados da CAIXA;
- a CAIXA não liga para seus clientes solicitando a digitação ou informações sobre sua(s) senha(s).

Lembre-se: ninguém está autorizado a solicitar a sua senha, ela é pessoal e intransferível.

Em relação ao seu cartão:

- não empreste seu cartão. Se houver necessidade de seu cartão ser manuseado, acompanhe a transação. Ao recebê-lo de volta, confirme sempre se o cartão devolvido é o seu;
- não aceite ajuda de pessoas desconhecidas;
- caso desconfie de alguém que se faça passar por empregado CAIXA ou funcionário de estabelecimento comercial, não prossiga com a transação e avise imediatamente à gerência da Agência ou da loja onde você se encontra;
- ao pagar contas, solicite que o pagamento com o cartão seja feito na sua presença e sob a sua supervisão;
- identifique-se no momento da compra com cartão, os estabelecimentos comerciais são orientados a solicitar um documento de identidade;
- se o seu cartão cair por algum motivo e alguém se apressar em recolhê-lo, confirme sempre se o cartão devolvido é realmente o seu cartão;
- ao receber uma ligação jamais forneça informações do seu cartão para outras pessoas por telefone, nem mesmo empregados da CAIXA;
- a CAIXA não liga para seus clientes solicitando informações sobre seu cartão de débito;
- nas compras, acompanhe a passagem do seu cartão na máquina leitora;
- se o seu cartão for furtado ou roubado, faça o bloqueio e registre a ocorrência na delegacia mais próxima;
- caso peçam para você retornar ao caixa eletrônico porque não encerrou a sessão, cuidado, pois pode tratar-se de tentativa de golpe;
- para efetuar saques dê preferência aos caixas automáticos instalados em locais de grande movimento de pessoas, de preferência em ambientes internos dos estabelecimentos como supermercados e shoppings.

Perda, extravio ou roubo do cartão:

- se o seu cartão de débito for extraviado, furtado ou roubado, faça o bloqueio em um ATM CAIXA ou solicite o bloqueio por meio do telefone **0800 726 0101** e registre a ocorrência na delegacia mais próxima;
- ao ligar para a CAIXA informe apenas o número da sua agência e o número da sua conta, jamais repasse informações da sua senha;
- a CAIXA não disponibiliza em suas Salas de Autoatendimento aparelhos de telefone para solicitação de serviços como o bloqueio de cartão. Use somente o seu aparelho celular ou telefone público para efetuar a ligação, não aceite telefone de terceiros;
- compareça à sua agência e procure seu gerente para comunicar a ocorrência e regularizar a situação do cartão. Peça a troca de sua senha de quatro dígitos e do Código de Acesso.

DICAS PARA O USO SEGURO DO INTERNET BANKING CAIXA

Evite que seu computador seja atacado por fraudadores:

- instale o Módulo de Segurança oferecido pela CAIXA no site www.caixa.gov.br em todos os computadores nos quais utiliza o Internet Banking CAIXA;
- use programas de segurança (antivírus, *firewall*, *antispam*) atualizados;
- evite que desconhecidos usem o seu computador;
- não acesse sua conta em computadores de uso público, como os de *cybercafé* e *lanhouse*;
- não abra arquivos e nem execute aplicações de origem desconhecida;

- não clique em links desconhecidos;
 - não repasse informações pessoais ou sua senha a estranhos pela internet;
 - não preencha cadastros em sites ou formulários de papel de origem duvidosa;
 - cuidado com mensagens de correntes recebidas, elas podem estar comprometidas por programas maliciosos;
 - ao instalar roteador e modem a cabo sempre troque a senha original de fábrica por uma senha pessoal;
 - para acessar o Internet Banking CAIXA digitar sempre no campo de endereço do seu navegador: www.caixa.gov.br. Jamais acesse por meio de links disponibilizados em e-mail's ou sites da Internet;
 - a senha da internet dá acesso somente ao Internet Banking CAIXA. Sua utilização não é necessária em nenhuma outra área do site. Ela não permite que você faça nenhum tipo de transação bancária – essa tarefa só é possível com a sua Assinatura Eletrônica;
 - a Assinatura Eletrônica é a senha que lhe permite fazer transferências, resgates, pagamentos e todas as transações bancárias possíveis pelo Internet Banking CAIXA. Procure criar uma senha que não lembre datas e dados pessoais e procure trocá-la periodicamente;
 - nunca digite sua senha em celular emprestado, pois os números poderão ser facilmente recuperados na memória do aparelho;
 - ao participar de redes sociais como o Facebook, MSN, Twitter e outros, jamais informe onde é correntista ou seus dados bancários, pois todo cuidado é pouco!
- **Lembre-se:** a CAIXA nunca solicita sua Senha Internet e Assinatura Eletrônica numa mesma tela e nem por e-mail.

Para acompanhamento de suas transações, solicite o cadastramento de sua conta para receber em seu celular informações via SMS das movimentações realizadas. O cadastramento é feito no autoatendimento ou no Internet Banking CAIXA através do site www.caixa.gov.br.

É importante manter seus dados cadastrais sempre atualizados para que a CAIXA possa entrar em contato quando necessário.

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)
Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: 0800 726 2492
Ouvidoria: 0800 725 7474
caixa.gov.br

DICAS DE SEGURANÇA ELETRÔNICA**1 OBJETIVO**

- 1.1** Orientar o cliente quanto à segurança no uso da senha, códigos de acesso e IBC para utilização da conta a ser entregue no momento da abertura de contas de depósitos.

2 NORMA**2.1 GESTOR**

- 2.1.1** Gerência Nacional de Segurança Eletrônica e Documental - GESED

2.2 VINCULAÇÃO

- 2.2.1** Manuais Normativos: [CO041](#)

2.3 DISPONIBILIZAÇÃO DO MODELO

- 2.3.1** Formulário eletrônico disponível:
- no SIGAT - Sistema de Gerenciamento de Atendimento;
- por meio de "download" clicando no "link": [MO37808004](#).

2.4 QUANTIDADE E DESTINAÇÃO DE VIAS

- 2.4.1** O modelo é impresso em 1 via e entregue ao Cliente.

2.5 UNIDADES QUE UTILIZARÃO O MODELO

- 2.5.1** Agência/PA.

2.6 MODELO A SER SUBSTITUÍDO

- 2.6.1** MO37808v003, "de imediato".

2.7 PRAZO DE ARQUIVAMENTO

- 2.7.1** Não se aplica.

2.8 GRAU DE SIGILO

- 2.8.1** # PÚBLICO.

2.9 ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

- 2.9.1** Inclusão dos quesitos "Dicas de Segurança" abaixo:

Em relação à senha do seu cartão

- proteja o teclado com o corpo ao digitar sua senha;
- não repasse informações da sua senha por telefone a nenhuma pessoa, nem mesmo para empregados da CAIXA;
- a CAIXA não liga para seus clientes solicitando a digitação ou informações sobre sua(s) senha(s).

Em relação ao seu cartão:

- se o seu cartão cair por algum motivo e alguém se apressar em recolhê-lo, confirme sempre se o cartão devolvido é realmente o seu cartão;
- ao receber uma ligação jamais forneça informações do seu cartão para outras pessoas por telefone, nem mesmo empregados da CAIXA;
- a CAIXA não liga para seus clientes solicitando informações sobre seu cartão de débito;
- nas compras, acompanhe a passagem do seu cartão na máquina leitora;
- se o seu cartão for furtado ou roubado, faça o bloqueio e registre a ocorrência na delegacia mais próxima;
- caso peçam para você retornar ao caixa eletrônico porque não encerrou a sessão, cuidado, pois pode tratar-se de tentativa de golpe;
- para efetuar saques dê preferência aos caixas automáticos instalados em locais de grande movimento de pessoas, de preferência em ambientes internos dos estabelecimentos como supermercados e shoppings.

Perda, extravio ou roubo do cartão:

- se o seu cartão de débito for extraviado, furtado ou roubado, faça o bloqueio em um ATM CAIXA ou solicite o bloqueio por meio do telefone **0800 726 0101** e registre a ocorrência na delegacia mais próxima;
- ao ligar para a CAIXA informe apenas o número da sua agência e o número da sua conta, jamais repasse informações da sua senha;
- a CAIXA não disponibiliza em suas Salas de Autoatendimento aparelhos de telefone para solicitação de serviços como o bloqueio de cartão. Use somente o seu aparelho celular ou telefone público para efetuar a ligação, não aceite telefone de terceiros;

Evite que seu computador seja atacado por fraudadores

- para acessar o Internet Banking CAIXA digitar sempre no campo de endereço do seu navegador: www.caixa.gov.br. Jamais acesse por meio de links disponibilizados em e-mail's ou sites da Internet;
- a senha da internet dá acesso somente ao Internet Banking CAIXA. Sua utilização não é necessária em nenhuma outra área do site. Ela não permite que você faça nenhum tipo de transação bancária – essa tarefa só é possível com a sua Assinatura Eletrônica;
- a Assinatura Eletrônica é a senha que lhe permite fazer transferências, resgates, pagamentos e todas as transações bancárias possíveis pelo Internet Banking CAIXA. Procure criar uma senha que não lembre datas e dados pessoais e procure trocá-la periodicamente;
- nunca digite sua senha em celular emprestado, pois os números poderão ser facilmente recuperados na memória do aparelho;
- ao participar de redes sociais como o Facebook, MSN, Twitter e outros, jamais informe onde é correntista ou seus dados bancários, pois todo cuidado é pouco!
- **Lembre-se:** a CAIXA nunca solicita sua Senha Internet e Assinatura Eletrônica numa mesma tela e nem por e-mail.

Exclusão dos quesitos abaixo para Perda, extravio ou roubo do cartão:

- solicite o seu bloqueio pelo número **0800 726 0101**;
- no caso de furto ou roubo, é recomendável registrar Boletim de Ocorrência da delegacia mais próxima.

- 2.10.1** Tipo de modelo: formulário eletrônico.
- 2.10.2** Formato do modelo: 210 mm (largura) x 297 mm (altura).
- 2.10.3** Impressão/Tipo de papel: em papel A4 - mod. 71.139.

3 PROCEDIMENTOS**3.1 INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

- 3.1.1** O modelo é impresso automaticamente por meio do SIGAT no momento da abertura de contas de depósitos. Em caso de problemas na impressão no SIGAT a Agência/PA deve imprimir uma via do modelo por meio do SISMN e entregá-lo ao cliente.