

# FRAUDES CONTRA PESSOAS IDOSAS

Tudo o que você precisa saber  
para se proteger!



**Defensoria Pública**  
SANTA CATARINA

**NUDECONCI**

**CECADEP NIJID**



# FRAUDES CONTRA PESSOAS IDOSAS

De acordo com levantamento da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) feito em 2020, após o início da pandemia de COVID-19, ocorreu um aumento de 60% em tentativas de golpes financeiros contra pessoas idosas, sendo que 70% das fraudes estão relacionadas às tentativas de obtenção ilegal de códigos e senhas bancárias.

Diante dessa grave situação, o Núcleo de Defesa do Consumidor e Apoio Cível (**NUDECONCI**), o Núcleo da Infância e Juventude, Direitos da Pessoa Idosa e com Deficiência (**NIJID**) e o Centro de Estudos, de Capacitação e de Aperfeiçoamento (**CECADEP**), todos da **Defensoria Pública de Santa Catarina**, lançam esta cartilha, adaptada a pessoas com baixa visão, para informar e auxiliar o combate às fraudes financeiras contra pessoas idosas.



# CRÉDITO CONSIGNADO

## CARTÕES E EMPRÉSTIMOS

É bastante comum que aposentados/as e pensionistas recebam diversas ofertas de instituições financeiras para a contratação de empréstimos consignados ou para terem cartões de crédito consignados.

Quando receber propostas desse tipo, você deve ficar atento/a ao **extrato do seu benefício previdenciário** e à sua **conta bancária vinculada**, porque, às vezes, mesmo sem a sua autorização, o empréstimo pode ser realizado, gerando descontos sem o seu consentimento.






# CRÉDITO CONSIGNADO

## CARTÕES E EMPRÉSTIMOS

Se isso acontecer, você deve acionar **imediatamente** a instituição financeira para o cancelamento do serviço não solicitado.

Caso não sejam realizados o cancelamento e a devolução dos valores, você pode acionar o **Procon**.

Se mesmo assim não conseguir resolver, procure orientação jurídica para verificar a necessidade de ingressar com um processo judicial. A **Defensoria Pública** poderá te ajudar nesse sentido.

 **IMPORTANTE:** você não deve, nunca, contratar serviços financeiros pelo telefone. Se alguma instituição financeira ligar, diga sempre NÃO! Em Santa Catarina, essa conduta é proibida (Lei Estadual nº 18.232/2021).





# **CUIDADO COM OS GOLPES!**

## **GOLPE POR LIGAÇÃO OU POR MENSAGEM**

Atualmente, muitos golpes financeiros são realizados via telefone. Neles, os/as golpistas ligam ou mandam mensagens (SMS ou WhatsApp) se identificando como funcionário/a ou gerente de um banco e pedindo a confirmação de informações bancárias, como dados pessoais e senhas.

Também são comuns casos em que o/a golpista solicita ao/à cliente a realização de transferências bancárias ou de PIX como se fosse um teste.



Para evitar esse tipo de fraude, nunca passe os seus dados bancários, o número e o código de segurança do seu cartão ou nenhuma senha via telefone, seja por ligação ou por mensagem!



## GOLPE DA FALSA CENTRAL

Nessa modalidade, os/as clientes são abordados/as por telefone por golpistas que, alegando serem representantes do banco, informam que teria ocorrido algum erro grave com o cartão da vítima, como uma clonagem, por exemplo.

Aqui, a própria mensagem ou ligação é de origem de um número muito parecido com o da **central de atendimento** do banco (Ex.: **BB 4004-0001** e **4003-3001**).

Contudo, a situação não passa de mais uma tentativa de fraude. Os/As fraudadores/as utilizam de várias técnicas para enganar os/as consumidores/as, como: **1** ligação pelo número da central de atendimento; **2** músicas de centrais de telemarketing; **3** voz computadorizada; **4** outros artifícios que possam convencer a vítima que, de fato, seria seu banco realizando a ligação.





Para evitar ser vítima desse tipo de fraude, nunca informe seus dados pessoais ou bancários, como senhas, Token, número de cartão ou outros dados por telefone!

Mesmo assim, muitas vítimas atentas desconfiam que estão sofrendo um golpe e desligam a ligação, para em seguida entrarem em contato com o banco. Contudo, é comum que essas ligações aos bancos também sejam **interceptadas**, de modo que os/as golpistas atendem como se fossem, de fato, do banco da vítima e concluem o golpe.



Se for ligar para o seu banco, de preferência, troque o aparelho/número que recebeu a ligação e aguarde, no mínimo, 5 minutos para realizar a ligação. Em média, os/as operadores/as de fraude conseguem grampear o telefone por até 2 minutos.



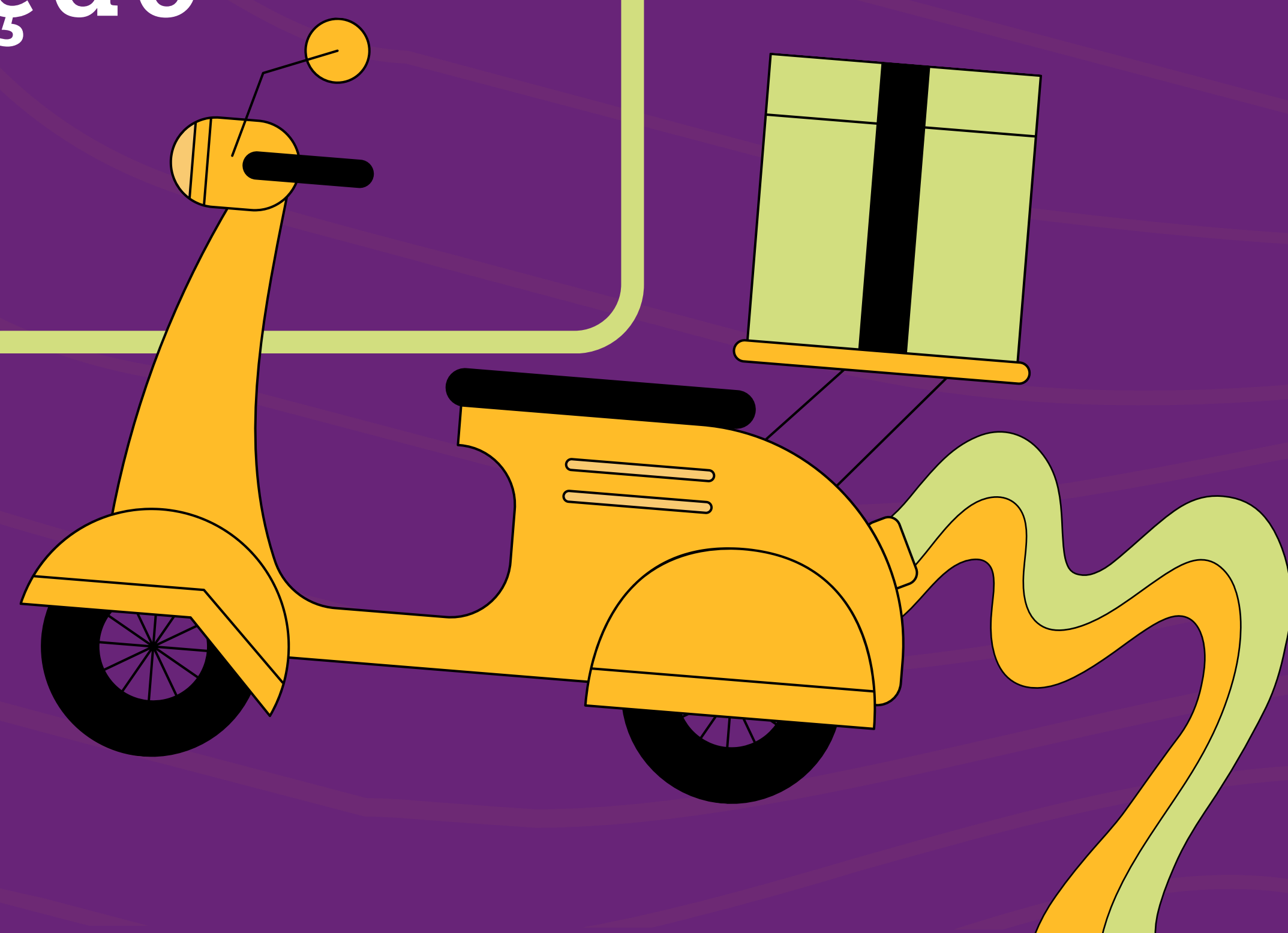
## GOLPE DO MOTOBOY

Similar a como começa com o golpe da falsa central, os/as clientes são contatados/as por telefone por pessoas que informam que teria ocorrido erro grave com o cartão, como se fossem representantes do banco.

Em sequência, informam que um motoboy da instituição irá recolher o cartão **presencialmente** na residência do/a consumidor/a para serem feitas as análises necessárias e o cancelamento de eventuais compras.



Para evitar essa fraude, nunca informe seus dados pessoais e bancários por telefone! Nenhum banco mandará uma pessoa em sua casa para retirar um cartão. **Lembre-se:** caso note que está sendo vítima de um golpe, de preferência, troque o aparelho/número que recebeu a ligação e aguarde 5 minutos para realizar uma ligação ao banco verdadeiro.





## GOLPE DO BOLETO FALSO

Neses golpes, os/as fraudadores/as utilizam meios convincentes para emitir boletos falsos, alterando os dados bancários de quem seria beneficiado/a por eles.

Em alguns casos, os/as golpistas enviam os boletos falsos às vítimas por meio de e-mails e links falsos.



Para prevenir, fique atento/a a possíveis **erros** de formatação, de português ou de digitação que normalmente estão nos boletos falsos.

Outro detalhe que merece atenção é se os **números finais** do código de barra são iguais ao valor da fatura. Se forem diferentes, pode ser golpe.

Também confirme se o **banco emissor** do boleto é o mesmo que aparece no sistema como recebedor do pagamento e se a logomarca do banco é a mesma, se alguma letra está diferente, etc.



## **GOLPE DO SITE FALSO**

### **COMPRAS ONLINE**

Com o aumento das compras online, golpistas têm se aproveitado para gerar links fraudulentos com sites muito **semelhantes aos das lojas oficiais**.

Assim, o/a consumidor/a, crendo estar realizando a compra no site oficial da loja que deseja, e acreditando na confiabilidade, acaba efetuando a compra em sites falsos e sofrendo prejuízos financeiros.

Muitas vezes esses links aparecem como publicidade em **redes sociais** (como Instagram, Facebook ou Twitter/X), porque são patrocinados por golpistas que pagam para que a propaganda tenha mais visibilidade. Contudo, nesses casos, ao clicar no anúncio, o/a cliente será direcionado ao site falso.



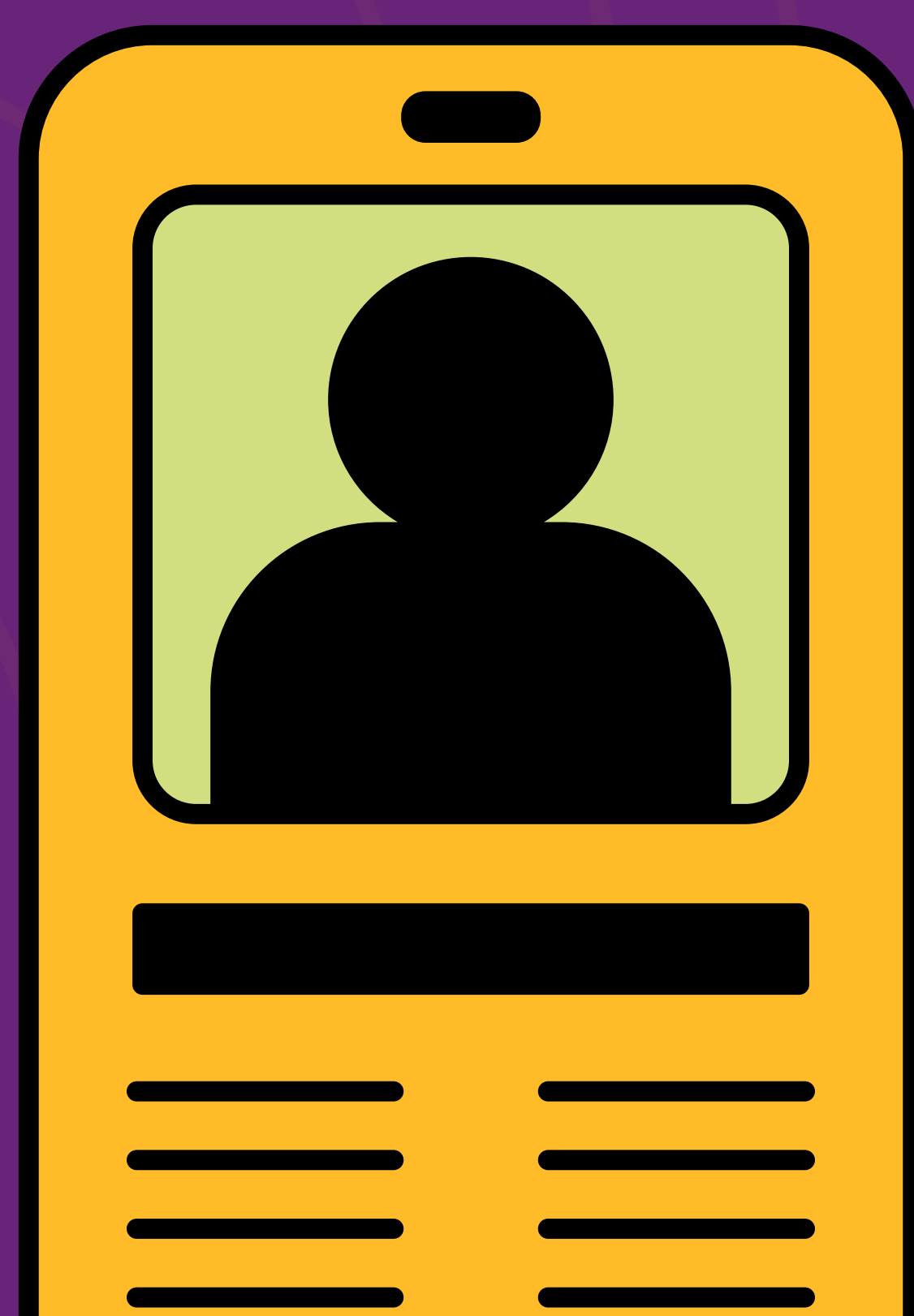
Para se resguardar, evite realizar compras por links acessados diretamente de rede social. Vá primeiro no site oficial para ter garantia.



# GOLPE DO WHATSAPP CLONADO COM SOLICITAÇÃO DE VALORES AO FAMILIAR/AMIGO

Existe, ainda, outro golpe por meio do WhatsApp que, infelizmente, tem se tornado bastante popular. Ele ocorre quando o/a golpista entra em contato com a vítima por meio do WhatsApp, apresentando a **foto de perfil** de algum de seus familiares ou amigos/as e afirmando que mudou de número.

Após convencer a vítima de que se trata da pessoa conhecida, o/a golpista solicita que seja feito um **PIX** ou **transferência bancária**, ou o pagamento de um **boleto**, afirmando que seu limite de pagamento do dia teria excedido, e que logo a quantia seria devolvida. Por vezes, acreditando se tratar realmente daquele/a parente ou amigo/a, a vítima efetua o pagamento ou a transferência.







Portanto, fique atento/a às solicitações de qualquer valor por meio do WhatsApp ou outras redes sociais. Se um/a conhecido/a entrar em contato, faça uma **chamada de vídeo**. Se não for possível, desconfie!

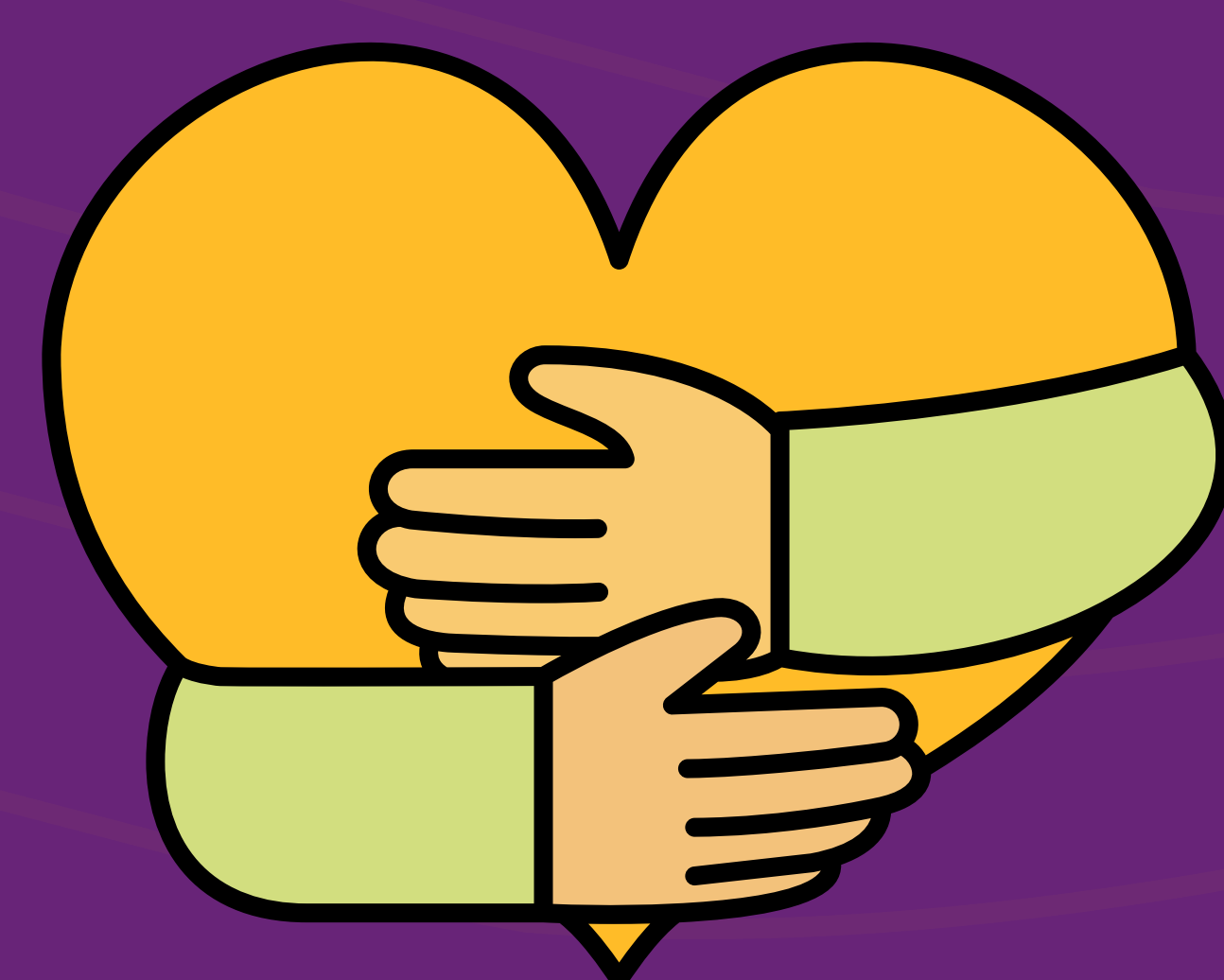
Jamais passe seus dados pessoais, tampouco faça transferência ou PIX para contas cujos/as titulares/as sejam desconhecidos/as.

## A CULPA NÃO É DA VÍTIMA!

Muitas vezes, a pessoa vítima de golpes financeiros fica constrangida e se culpabiliza, o que faz com que não procure ajuda.

Com idosos/as, é comum que o/a responsável seja próximo/a ou da família, causando ainda mais receio em pedir auxílio.

Por isso, é importante acolher a vítima em busca de ajuda, pois é dever da família, da sociedade e do Estado amparar a pessoa idosa.





# DICAS IMPORTANTES

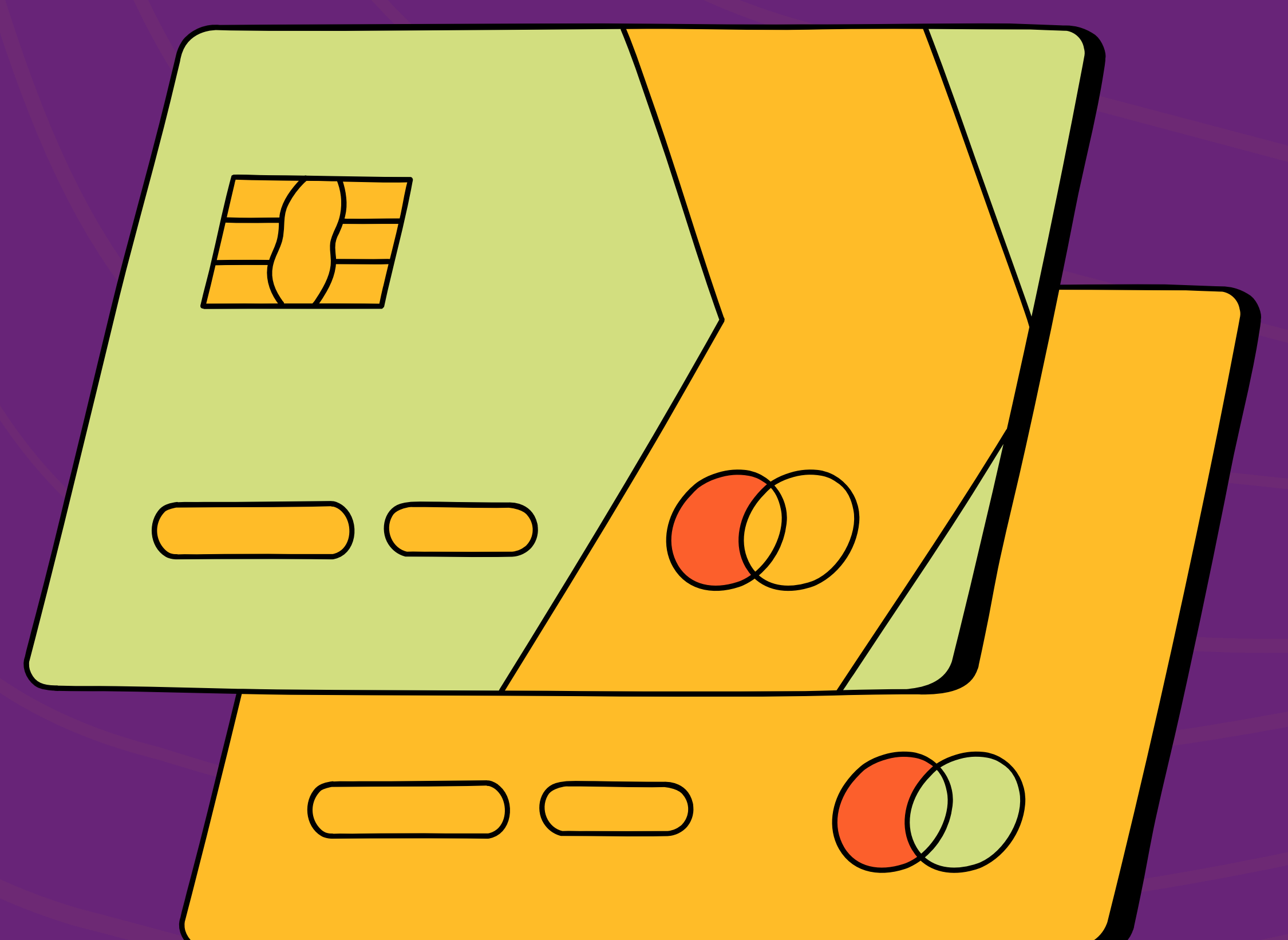
**\* NUNCA** contrate serviços financeiros por telefone;

**\* NUNCA** clique em links desconhecidos;

**\* NUNCA** envie fotografia da sua identidade;

**\* NUNCA** informe seu CPF, senhas, Token, número do cartão (e código de segurança) ou outros dados pessoais sigilosos para qualquer pessoa desconhecida;

**\* Senhas, códigos de segurança dos cartões (CVV), CPF e afins são exemplos de dados pessoais e muito sigilosos. Você não deve expor a ninguém este tipo de informação.**





# **VIOLÊNCIA PATRIMONIAL**

Importante saber ainda que todos esses golpes são formas de violência patrimonial contra a pessoa idosa. Esse tipo de violência, também chamada de financeira ou econômica, é realizada pelo **uso ilegal ou não consentido** de recursos financeiros e patrimoniais que deveriam ser empregados na proteção e na subsistência de idosas e idosos.

A identificação enquanto violência patrimonial é importante para situarmos as fraudes dentro do campo da **violência contra a pessoa idosa**, de forma a enfrentá-las com o amparo das legislações que acolhem essa população – como o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003) – e a garantir ainda mais visibilidade e importância à questão.



# FUI VÍTIMA DE UM GOLPE. ONDE BUSCAR AJUDA?

Se a situação envolver perda financeira ou prejuízos similares, você deve, imediatamente, informar o golpe à sua **instituição financeira**, pedindo o bloqueio da operação e, se possível, a devolução dos valores.

Além disso, o ideal é que você procure uma **Delegacia de Polícia** e registre um Boletim de Ocorrência, que também pode ser realizado de forma virtual (<https://delegaciavirtual.sc.gov.br/nova-ocorrencia>).

Você também pode buscar auxílio no **Procon** ou na **Defensoria Pública**, se preenchidos os requisitos socioeconômicos.





# **FRAUDES CONTRA PESSOAS IDOSAS**

## **TELEFONES**

(48) 3665-6370

(48) 3665-6589

(48) 3665-6654

## **E-MAILS**

nudeconci@defensoria.sc.def.br

nijid@defensoria.sc.def.br

## **REDES SOCIAIS**



## **SITE**

www.defensoria.sc.def.br

ou aponte a câmera do  
celular para o QR CODE:



**Defensoria Pública**  
SANTA CATARINA

**NUDECONCI CECADep NIJID**