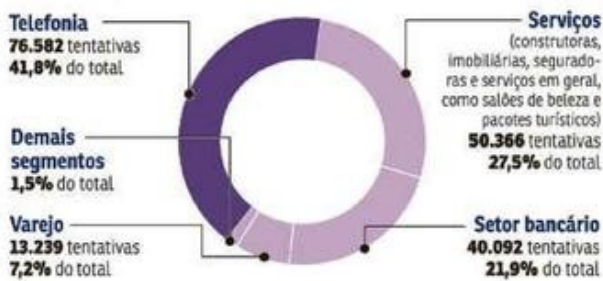


Roubo de identidade

O número de tentativas de fraude em março bateu recorde histórico para o mês

Os mais afetados



Principais golpes identificados

- Emissão de cartões de crédito:** O criminoso solicita um cartão de crédito usando a identificação da vítima;
- Financiamento de bens eletrônicos:** É comprado um aparelho eletrônico, como televisor, com documentação falsa ou roubada, e a vítima fica com a dívida;
- Compra de celulares;**
- Abertura de conta:** O fraudador abre conta em um banco com as informações pessoais de outra pessoa, e tem acesso a cartões, cheques e empréstimos, o que gera prejuízo à vítima, aos bancos e ao comércio
- Compra de automóveis;**
- Abertura de empresas de fachada:** A empresa criada pelos criminosos com os dados das vítimas serviria para propagar os golpes e atingir mais consumidores

14,6 segundos

tempo entre uma tentativa e outra de fraude em março

183.111

total de tentativas no mês



Denilson Carvalho e Maurenilson Freire/CB/D.A Press

Como se proteger dos golpes

Fique atento a dados pessoais e bancários

- Não rasgue notas que possuam informações, como número de CPF ou outros documentos
- Quando estiver realizando uma transação e der o cartão ao atendente, não o perca de vista e preste atenção ao que está sendo feito
- Não faça cadastros em qualquer lugar. Certifique-se de que o site da loja on-line, por exemplo, é confiável
- Ao fazer um cadastro, questione se é realmente necessário ceder todas as informações pessoais solicitadas
- Certifique-se de que a página ou e-mail recebido é, de fato, do seu banco ou instituição financeira. E confira o endereço do site: muitas vezes, o leiaute de páginas fraudulentas é muito parecido com o dos bancos, o que pode confundir o usuário desatento
- Evite acessar a página de bancos ou fazer compras pela internet em equipamentos que não sejam os que você já costuma usar, ou em aparelhos de outras pessoas
- Não faça transações em redes sem fio compartilhadas ou públicas, inclusive as que exigem tokens, porque o risco de captura de dados é maior
- Jamais dê seus dados em contatos feitos por telefone. "Parece incrível, mas ainda caem nesse golpe. Caso precise atualizar os dados bancários, faça isso quando for a uma agência", recomenda Maria Inês Dolci, da Proteste
- Se você fez tudo corretamente e, ainda assim, acha que foi vítima de fraude, registre um Boletim de Ocorrência e contate, o quanto antes, o banco ou instituição financeira da situação. O estorno dos valores é um direito seu

Fontes: Serasa, Proteste

Cuidado com a conta bancária

» NÍVEA RIBEIRO
ESPECIAL PARA O CORREIO

Aposentada Maria Lúcia de Sousa, de 60 anos, é uma das inúmeras vítimas de golpes que são aplicados diariamente contra clientes de bancos no Brasil. Ela teve os dados da conta no Banco de Brasília (BRB) roubados e surpreendeu-se ao ver que eles haviam sido utilizados para o pagamento de diversas despesas, em 7 de maio. No total, Maria Lúcia sofreu um rombo de R\$ 1,5 mil. "Tentei acessar minha conta pela internet e ela estava bloqueada. Fiz contato com o banco e ele informou que o bloqueio havia sido feito devido a uma suspeita de fraude, e que era preciso que eu fosse à agência para resolver o problema. Não consegui mais detalhes nem saber como conseguiram meus dados, mas troquei a senha e o número do celular cadastrado para receber o token que libera as operações on-line", relata.

Após mudar as informações pessoais, Maria Lúcia notou que o celular cadastrado anteriormente estava sem linha. "Imaginei que alguém havia clonado minha conta do telefone para conseguir usar a do banco. Liguei para a operadora, a Vivo, e descobri que haviam pedido a transferência do meu número para outro aparelho — isso no mesmo dia em que usaram meu dinheiro", lembra. Segundo a Vivo, as transferências de titularidade só são realizadas presencialmente nas lojas da operadora, por meio da apresentação de documentos, e o caso de Maria é investigado.

Mesmo tendo conseguido o ressarcimento do valor, na última semana, a aposentada diz que se sente insegura com a situação. "Registrei a ocorrência na polícia, cancelei linhas, bloqueei o cartão de crédito e o de débito. Durante todo esse tempo, continuo vigiando meu celular e evitando o cartão, porque tenho medo de que continuem usando meus dados", reclama. O BRB afirmou, em nota, que "investe em requisitos e procedimentos de segurança para todos os seus clientes" e que "toda contestação do cliente é apurada minuciosamente, e medidas de segurança são implantadas para proteção do canal de atendimento frente ao crime cibernético".

Tecnologia

A situação vivida por Maria Lúcia é mais frequente do que se

Claudio Reis/Esp.CB/D.A. Press



Registrei a ocorrência na polícia, cancelei linhas, bloqueei o cartão de crédito e o de débito. Durante todo esse tempo, continuo vigiando meu celular e evitando o cartão, porque tenho medo de que continuem usando meus dados"

Maria Lúcia de Sousa, aposentada

imagina. Das 183 mil tentativas de fraude registradas em março no país, 22% foram relacionadas ao setor bancário, de acordo com estudo da Serasa Experian. Entre os principais golpes identificados estão a emissão de cartões de crédito, a abertura de conta — nesse caso, o criminoso tem acesso a diversos produtos bancários, além dos cartões, como empréstimos e cheques — e a criação de empresas apenas para enganar mais consumidores.

Para Júlio Leandro, superintendente do Serasa Consumidor, com o avanço da tecnologia, as quadrilhas têm cada vez mais recursos e inovam para efetuar os golpes. "Antes, havia muito roubo de documentos físicos. Com essa questão do virtual, a fraude migrou, ficou ainda maior, e os consumidores passaram a ter um nível de exposição mais alto. Além

de e-mails falsos, que todos já conhecem, aumentou muito o número de sites fraudulentos. As pessoas ainda são pouco cautelosas, acreditam e se cadastram, mesmo sem conhecer a fonte", afirma. Leandro alerta que as vítimas costumam ser escolhidas entre pessoas sem histórico de inadimplência. "São sempre utilizados os documentos de cidadãos honestos, que não têm nada a ver com atividades criminosas, porque eles não chamam a atenção quando o fraudador precisa utilizar os dados", explica.

Para evitar os golpes, alguns cuidados devem ser observados: ficar atento enquanto vendedores efetuam transações com o cartão de crédito; não criar senhas fáceis de serem descobertas, como data de aniversário; analisar bem as solicitações de cadastro e até mesmo não deixar

notas fiscais em locais públicos, pois elas podem conter o número do CPF. "Quem tem seus documentos roubados ou extraviados corre risco dobrado de que eles sejam usados para fraude. Antes de fornecer seus dados, você precisa ganhar confiança e ver se realmente a pessoa precisa de tudo aquilo que foi solicitado", recomenda Leandro, do Serasa Consumidor.

Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da associação de consumidores Proteste, acredita que, quando se trata de dados pessoais, a preocupação é benéfica: "As transações on-line trazem muita facilidade, mas, no mundo virtual, há muitas ferramentas que possibilitam a captura de informações importantes. Procedimentos simples ajudam a evitar esses problemas: antes de tudo, o cliente deve verificar se a

mensagem recebida do banco é oficial, e nunca responder com seus dados caso não tenha checado". Outras dicas da especialista são desconfiar de ligações para atualização cadastral e não acessar as contas bancárias por meio de equipamentos de outras pessoas, tampouco por meio de redes sem fio públicas ou compartilhadas. Se o consumidor suspeitar de que foi vítima de fraude, um boletim de ocorrência deve ser feito em uma delegacia de polícia, e o banco, avisado. Caso comprove o golpe, o cliente prejudicado tem direito a estorno, e a instituição segue com as investigações.

Foi o que fez a universitária Ana Clara Ribeiro, 23 anos, que já foi vítima duas vezes de golpes, mesmo se cercando de cuidados com os dados bancários. Na primeira vez, fizeram compras de R\$ 1,4 mil com seu cartão de crédito, em

estabelecimentos onde ela nunca havia estado em Brasília. Na segunda, pagaram uma fatura de R\$ 150 com a conta de Ana. "Fui ver o meu extrato e constava o pagamento de uma fatura de telefone do Rio Grande do Sul, no débito. Rapidamente, procurei o banco e avisei que não tinha sido eu. Eles fizeram uma pequena entrevista comigo, questionaram se outra pessoa tinha acesso ao computador e se ele tinha proteção contra vírus. Meu computador sempre foi protegido e eu sou cuidadosa com os dados, mas não descobri como roubaram minhas informações. Pelo menos, consegui o dinheiro de volta em menos de um mês", lembra.

Conscientização

Como as fraudes oneram os bancos e também o setor de varejo on-line, devido ao prejuízo gerado por estornos e taxas de operação, a importância dada à proteção de dados em transações tem crescido. Omar Jarouche, gerente de **Inteligência** Estatística da ClearSale, empresa especializada em soluções anti-fraude, acredita que a tendência é o investimento em um cruzamento de dados mais eficiente. "Hoje, para se fazer uma compra on-line, bastam os números do cartão, não o plástico. Assim, trabalhamos com tecnologias de dados para conseguir perceber qual é o tipo de compra que aquele cliente faria, quais as transações comuns dele. Se acharmos que há uma chance de fraude, a operação passa para uma análise manual e entramos em contato com a pessoa. A tecnologia tem mais a ver com uso de dados e criação de modelos estatísticos do que com a inovação nos cartões em si."

Para o gerente da ClearSale, é necessária a conscientização dos consumidores sobre a divulgação de dados na internet e cuidados com os sites em que se cadastram: "Muitas pessoas ainda não sabem que é possível usar um cartão sem tê-lo à mão. Da parte dos varejistas e dos bancos, o desafio é ficar cada vez mais atentos e contratar empresas especializadas em prevenção. Um problema que pode acontecer é quando os fraudadores emitem um cartão que o consumidor nem sabe que tem. É importante trabalhar na melhoria da emissão dos cartões, para que eles somente sejam feitos para os titulares de fato", completa Jarouche.

Investimento em proteção

A segurança nos meios digitais é uma grande preocupação das instituições financeiras, assegura Gustavo Fosse, diretor de Tecnologia Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Segundo ele, no ano passado, os bancos investiram R\$ 21,5 bilhões em desenvolvimento de tecnologia, sendo que 10% desse total foram destinados à segurança das operações. "Temos conseguido bloquear boa parte das tentativas de fraude", diz ele. Mesmo assim, o consumidor não pode facilitar.