



CARTILHA ANTIGULPE

Os meios de pagamentos digitais trouxeram uma enormidade de facilidades para os lojistas e para os consumidores que têm mais opções na hora de realizar uma compra – tanto no meio físico quanto no virtual. Porém, isso também é uma oportunidade para que golpistas se aproveitem de fragilidades e do desconhecimento para explorar essas fragilidades.

É por isso que o Sindilojas Porto Alegre, sempre atento e preocupado com a situação dos lojistas, preparou essa cartilha, que objetiva conscientizar e ensinar aos lojistas sobre os principais golpes que visam as transações financeiras digitais e a como evitá-las.

E lembre-se sempre, caso você acredite que foi vítima de um golpe, ligue imediatamente para o 190 e abra um Boletim de Ocorrência.

GOLPE DO CARTÃO POR APROXIMAÇÃO:

O golpe por cartão de aproximação é uma das armadilhas mais recentes. Nele, o consumidor precisa inserir o cartão na maquininha após um erro na aproximação, e, ao realizar o pagamento, as informações do cartão são roubadas e utilizadas em outros golpes.

COMO OCORRE O GOLPE:

I" PASSO:

O lojista recebe uma ligação – ou ainda uma visita presencial - de um golpista se passando por funcionário de uma instituição financeira ou gerenciadora da maquininha. Nesse momento, o lojista é informado que precisa realizar uma manutenção nos equipamentos

2° PASSO:

O lojista é orientado pelo golpista a baixar no computador um programa ou arquivo que lhe foi enviado. Esse programa ou arquivo quando baixado vai, automaticamente, instalar um vírus no computador. A partir desse momento, qualquer maquininha conectada ao computador por cabo será infectada pelo vírus.

3° PASSO:

Quando um cliente tentar realizar o pagamento, uma mensagem informando erro na aproximação e solicitando a inserção do cartão será exibida na tela da maquininha. Ao digitar a senha, o vírus, que está no computador, irá ler todas as informações contidas no cartão. Assim, todos os dados são repassados para os golpistas

4° PASSO:

Após o envio das informações aos golpistas, a maquinha volta a gerar uma mensagem de erro e solicita a realização de uma nova tentativa de pagamento. Essa última tentativa será legitima e o valor será descontado da conta do cartão e repassado ao lojista.

Em posse das informações do cartão, os golpistas podem realizar transações em outros estabelecimentos físicos ou on-line. Normalmente, com o objetivo de enganar as instituições financeiras, o valor da transação realizada pelo golpista será o mesmo valor da compra no momento em que foram roubados os dados do cartão.

COMO SE PROTEGER?

- Nunca passe qualquer informação pessoal quando estiver atendendo uma ligação. Empresas nunca entrarão em contato telefônico ou por e-mail para confirmar ou solicitar dados.
- Nunca instale programas ou arquivos enviados por e-mail que tenham por origem um destinatário que você não conhece.
- Caso fique em dúvida quanto a legitimidade de uma ligação ou e-mail, desligue a chamada ou ignore o e-mail e ligue para o SAC da empresa que lhe presta serviço a fim de confirmar a veracidade das operações.

CHARGEBACK

O Chargeback é a contestação por um cliente de uma venda online que foi realizada em cartão de crédito ou débito. Nela, o cliente que já está com o produto em mãos, solicita a devolução do valor pago à operadora do cartão alegando que o produto não foi entregue.

COMO OCORRE O GOLPE:

I° PASSO:

Uma compra online é realizada utilizando o cartão de débito ou de crédito.

Z" PASSO:

Com o produto em mãos ou um pouco antes de receber o produto, o comprador solicita o estorno da sua compra, alegando que ela não foi recebida ou que seu cartão foi roubado.

3° PASSO:

O lojista tem os valores da compra retidos pela operadora do cartão.

Com uma contestação em vigor, todos os valores devidos se tornam um custo para o lojista, inclusive com o risco de não reaver o produto enviado. Há também o risco de isso interferir na imagem da empresa diante das operadoras que prestam serviços de pagamento.

COMO SE PROTEGER?

- Construa um cadastro completo para suas vendas on-line e utilize plataformas que permitam a verificação de IP, localização e dispositivo pelo qual se realizou a compra.
- Privilegie outras formas de pagamento como boleto e Pix.
- Terceirize suas vendas com cartão. Outras plataformas, como Mercado Pago e Paypal, garantem a segurança tanto do consumidor quanto dos lojistas.
- Sistemas antifraude são um bom investimento, principalmente para lojas que transacionam valores mais altos. Essas ferramentas permitem realizar uma análise dos perfis e avaliar os riscos das transações.

EMISSÃO DE CARTÕES NO VAREJO:

Os golpistas solicitam, com dados falsos, a emissão de cartões de crédito em lojas que oferecem essa facilidade.

COMO OCORRE O GOLPE:

I" PASSO:

O golpista solicita um cartão de crédito se utilizando de dados de terceiros sem o conhecimento desses.

Z° PASSO:

Ao realizar compras com esse cartão, o prejuízo recaí sobre a pessoa que teve seus dados roubados e sobre o estabelecimento comercial que emitiu o cartão.

Se aproveitando das facilidades e vantagens oferecidas pelo varejo com um cartão de crédito próprio, os golpistas realizam compras de nome de terceiros, deixando o prejuízo para quem teve seus dados clonados e para o varejista que emitiu o cartão.

COMO SE PROTEGER?

- Verifique a situação cadastral do solicitante na Receita Federal e empresas responsáveis por averiguar o crédito.
- Solicite informações cadastrais completas e comprovantes, como o de residência e o de renda.
- Mantenha um setor específico para cuidar das emissões de cartão e verificar as informações prestadas.

TROCA DA MAQUININHA

O lojista tem sua maquininha trocada durante uma tentativa de compra ou em uma abordagem falsa.

COMO OCORRE O GOLPE:



O golpista recebe, das mãos do vendedor ou de um funcionário, a maquininha para realizar o pagamento de uma compra. Uma outra possibilidade, é um golpista se passar por um técnico e solicitar a troca da maquininha para a manutenção



Utilizando um comparsa ou um momento de distração, ocorre a troca da maquininha por uma outra idêntica, mas que tem a conta vinculada a um outro golpista.



Enquanto o lojista não perceber que a maquininha foi trocada, todas os valores pagos através da maquininha fraudada serão repassados aos golpistas.

Utilizando técnicas de engenharia social, os golpistas se aproveitam de um momento de fragilidade e de distração do lojista para realizar a troca da maquininha. A fraude pode ser difícil de ser detectada, já que a maquininha é idêntica a original

COMO SE PROTEGER?

- Caso sua maquininha seja móvel, considere colocá-la em um ponto fixo de pagamento, ou, sempre manter ela na sua mão ou em local visível durante qualquer transação.
- Lembre-se sempre de manter contato com a empresa da sua maquininha, verificando a veracidade de qualquer ocorrência, como trocas e manutenções.

EXPEDIENTE

Presidente: Arcione Piva

Vice-Presidente: Tarcisio Pires Morais

Vice-Presidente Administrativa e de Tecnologia da Informação: Rosi Frigo Luz

Vice-Presidente Financeiro: Marco Antonio Bellotto Pereira

Vice-Presidente de Relações de Trabalho: Claus Hubert Lagemann

Vice-Presidente Comercial: Rose Ingrid Muller

Vice-Presidente de Relações Políticas, Institucionais e Responsabilidade

Socioambiental: Carlos Klein

Vice-Presidente de Comunicação e Marketing: Paulo Romeu Penna Rey

Diretora Administrativa e de Tecnologia da Informação: Luciane Bestetti Gottschall

Diretor Financeiro: Felippe Tarta Sielichow

Diretor de Relações do Trabalho: Paulo Fernando Gomes Pancinha

Diretor Comercial: Pedro Henrique Sasso

Diretor de Relações Políticas, Institucionais e Responsabilidade

Socioambiental: Paulo Roberto Diehl Kruse

Diretor de Comunicação e Marketing: Eduardo Augusto Curra Sasso

Diretor Adjunto de Redes de Materiais de Construção: Luiz Carlos Vivian

Diretor Adjunto de Móveis: Douglas Tonietto

Diretor Adjunto de Floricultura: Walter Winge

Diretores Suplentes: Ronaldo Netto Sielichow, Janaina Crespo Costa, Genesvile Antonio

Zanotelli, Carlos Frederico Schmaedecke, Thiago Ribeiro Gomes, Camila Petrucci De Freitas,

Mara Salete Guterres Cabezudo, Roni Zenevich, Vladimir Dalpias Machado, Sergio Axelrud

Galbinski, Camile De Oliveira Rostro Gomes, Adriana Alves Vicente

Conselho Fiscal: Orisvaldino Magnus Scheffer, Paulo Sergio Nickel Gonzaga e

José Eduardo da Silva Sperb

Suplentes do Conselho Fiscal: Irio Piva, Eduardo Suslik Igor e Rodolfo Rogério Testoni

Superintendente: Alexandre Peixoto

PRODUÇÃO E REDAÇÃO

Victor Pires

DESIGN E DIAGRAMAÇÃO

Carolina Sohne

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Davi Valar

Fernanda Pires Dupont

Rodrigo Bussolin Pires

HEAD DE MARKETING

Diana Aquino Lienert

