

XXIV Encontro dos Procon's Municipais de Mato Grosso do Sul

Fraudes e Golpes contra Consumidores na Relação Bancária



por **Homero Medeiros**



Dados sobre Fraudes e Golpes contra Consumidores na Relação Bancária

Consumidores que sofreram ou passaram por tentativa de golpe nas compras pela internet	32%
Número de golpes do Pix no Brasil em 2023	2,5 milhões
Prejuízo financeiro em 2023	R\$ 1,5 bilhões
Projeção de perdas com golpes via PIX até 2027	R\$ 3,7 bilhões

Diferença entre Golpe e Fraude

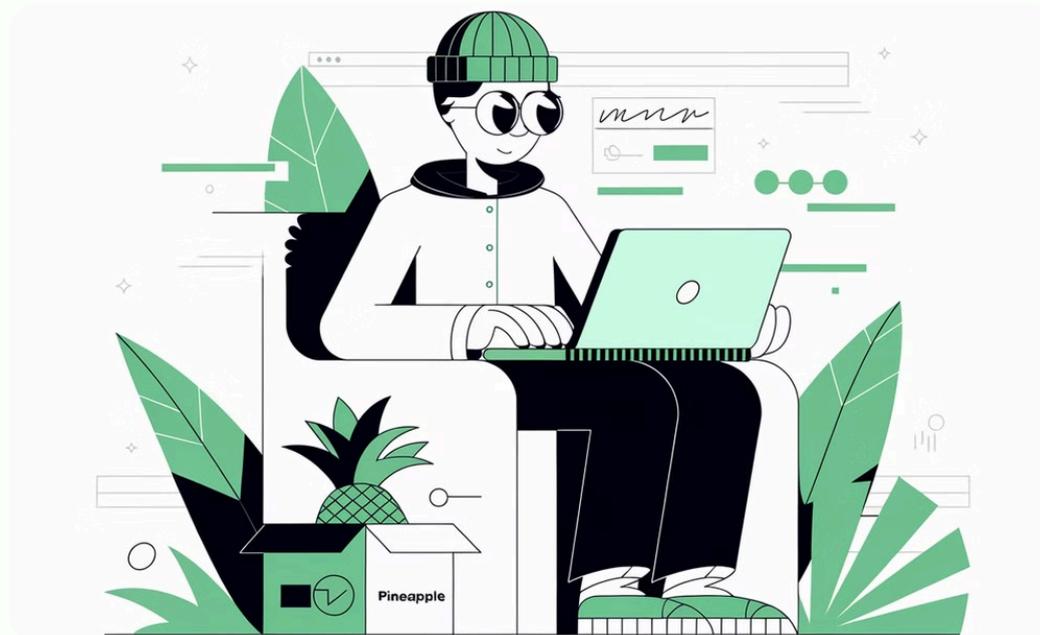
ASPECTO	GOLPE	FRAUDE
Participação do consumidor	sim	não
Base de Ação	Manipulação psicológica	Falha técnica ou operacional
Responsabilidade	Consumidor + Banco (dependendo do caso)	Banco (predominante)

Diferença entre Golpe e Fraude



Golpe

Golpe: Crime de estelionato (Art. 171, Código Penal).



Fraude

Fraude: Crime de invasão de dispositivos (Art. 154-A, Código Penal).

Meios de Realização de Fraudes e Golpes

Phishing

Phishing: É uma técnica de fraude online onde criminosos se passam por instituições confiáveis para obter informações sensíveis dos usuários.

Clonagem de cartões

Clonagem de cartões: Envolve a cópia não autorizada dos dados de um cartão de crédito ou débito para criar uma réplica ilegal.

Engenharia Social

Engenharia Social: Manipulação psicológica para induzir pessoas a fornecerem informações confidenciais ou realizarem ações que comprometam sua segurança.

Fraude de assinatura digital

Fraude de assinatura digital: Uso não autorizado ou falsificação de assinaturas digitais para autenticar transações fraudulentas.

Malware Bancário

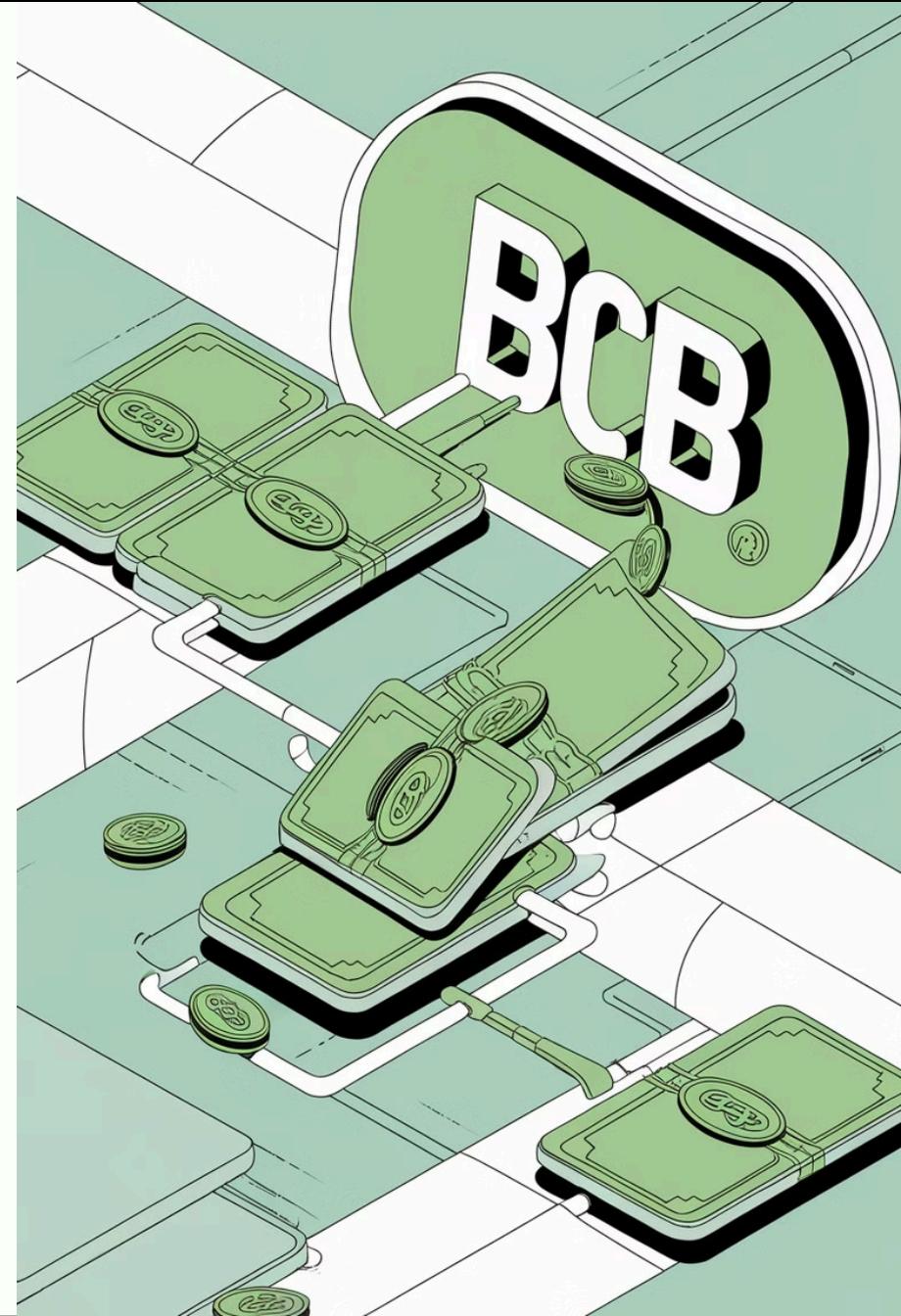
Malware Bancário: Software malicioso projetado especificamente para roubar informações bancárias e financeiras dos usuários.

Falsificação de boletos

Falsificação de boletos: Criação de boletos bancários falsos que parecem legítimos, mas direcionam o pagamento para contas de criminosos.

Responsabilidades das Instituições Financeiras

- Responsabilidades das Instituições Financeiras



Código de Defesa do Consumidor

4.1 Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990):

- Art. 4º: Objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo (PNRC), incluindo proteção econômica e segurança.
- Art. 6º, Inciso I: Direito básico do consumidor à segurança contra riscos.
- Art. 14: Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. O serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor pode esperar.
- Art. 7º: Aplicação do diálogo das fontes, integrando legislações internas e tratados internacionais.

Resoluções e Circulares do CMN e Banco Central do Brasil (BCB)

Circular nº 3.978/2020 - Conheça Seu Cliente (KYC)

Avaliação Interna de Risco

- **Art. 10 (Circular nº 3.978/2020):** As instituições devem identificar e mensurar os riscos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, considerando:
 - Perfis de risco de clientes, operações e funcionários.
 - Revisão periódica a cada dois anos ou em alterações significativas.

Procedimentos de Identificação e Qualificação (Art. 13 e 18)

- **Identificação:** Coleta de dados como CPF/CNPJ e endereço.
- **Qualificação:** Avaliação da capacidade financeira e natureza da relação de negócios.
- **Classificação de Risco (Art. 20):** Clientes categorizados conforme o risco identificado.

Atualização de Dados e Monitoramento

Circular nº 3.978/2020 - Conheça Seu Cliente (KYC)

Atualização e Monitoramento de Dados

- **Art. 17 e 20 (Circular nº 3.978/2020):** Atualização periódica de informações e reavaliação em mudanças de perfil de risco.

Vedação ao Início de Relação de Negócio sem Procedimentos Concluídos

- **Art. 23:** Relação de negócios só pode começar após identificação e qualificação completas.

Análise de Operações Suspeitas

- **Art. 38 e 43:** Monitoramento para identificar suspeitas de lavagem de dinheiro, com formalização em dossiê.

Resoluções de Segurança

1. Resolução CMN nº 4.949/2021:

- Art. 4º: Garantia da integridade, segurança, sigilo e legitimidade das transações.
- Art. 7º: Rotinas de identificação e qualificação de clientes, além de requisitos de segurança para produtos e serviços.
- Art. 9º: Monitoramento e mitigação de riscos, com métricas e indicadores para avaliação da efetividade.

2. Resolução BCB nº 142/2021:

- Procedimentos para prevenção de fraudes em serviços de pagamento, incluindo:
- Limites de valores em horários noturnos (20h às 6h).
- Aumento de limites apenas após 24 horas da solicitação.
- Registro diário de fraudes e medidas corretivas.

Abertura de contas

Resolução CMN nº 4.753/2019:

- Art. 2º: As instituições financeiras devem verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares de contas e representantes, garantindo a autenticidade das informações por meio de cruzamento com bancos de dados públicos e privados.

Resolução BCB nº 96/2021:

- Procedimentos para abertura e manutenção de contas de pagamento:
- Verificação e validação da identidade dos titulares e representantes.
- Proibição de habilitação de instrumentos de pagamento sem autorização expressa.
- Limites de crédito compatíveis com o perfil de risco do cliente.



Uso Adequado de Boletos

1. Circular nº 3.598/2012:
2. Instituições destinatárias de boletos devem assegurar o uso adequado, higidez das obrigações e monitoramento das informações.
3. Desde 2020, devem certificar que terceiros emissores atendam a critérios técnicos, operacionais e de segurança cibernética.

PIX

Resolução BCB nº 1/2020

- Art. 32: Participantes devem garantir a segurança, sendo responsáveis por fraudes decorrentes de falhas nos mecanismos de gerenciamento de risco.
- Art. 36 a 39: Autorização de transações somente após verificação de segurança e rejeição em caso de suspeita de fraude.
- Art. 78-F: Notificação de infrações por suspeitas de fraude.
- Art. 89: Adoção de mecanismos robustos de segurança.



Procedimentos para TED

Resolução BCB nº 256/2022 (TED):

- Procedimentos semelhantes à Resolução nº 96/2021, com foco em transferência eletrônica disponível (TED).



Papel do Procon na Prevenção e Repressão das Fraudes

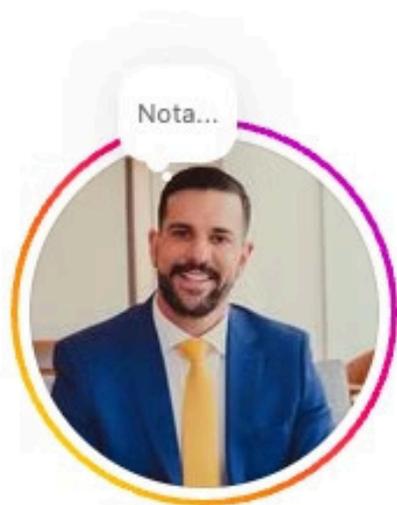
Ações Preventivas

1. Campanhas de Educação:
2. Cobrança de Relatórios de Segurança:

Ações Repressivas

1. Aplicação de Multas:
2. Mediação de Conflitos:

Muito obrigado!



homeromedeiros.prof 

Editar perfil

Itens Arquivados



2.005 publicações

57,6 mil seguidores

453 seguindo

Homero Medeiros

 homeromedeiros.prof

 Idealizador do curso Advocacia Bancária Diferenciada

 Fundador do programa Oráculo

 + de 2.300 advogados formados

 ... mais

 professorhomero.com.br/bio

Painel profissional

154 mil contas alcançadas nos últimos 30 dias.

Fontes

1. <https://site.cndi.org.br/32-dos-consumidores-sofreram-ou-passaram-por-alguma-tentativa-de-golpe-nas-compras-pela-internet-aponta-pesquisa-cndlspc-brasil/>
2. <https://www12.senado.leg.br/radio/1/conexao-senado/2024/05/16/tribuna-do-consumidor-golpes-no-pix#:~:text=Dados%2odo%2oBanco%2oCentral%2orevelam,como%2ovoc%C3%AA%2opode%2ose%2oproteger>
3. <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2024/08/brasileiro-perdeu-r-15-bi-com-golpes-do-pix-em-2023-veja-como-se-prevenir.shtml#:~:text=Criminosos%2odesviaram%2oR%24%201%2C5,R%24%207%2otiveram%2ofins%2ofraudulentos>
4. <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/08/07/golpes-do-pix-saiba-como-se-proteger.ghtml>