

CARTILHA DE SEGURANÇA CAIXA

PREFEITURAS



Leia, tire suas dúvidas e compartilhe!

ÍNDICE/SUMÁRIO

1. O QUE SÃO GOLPES?	3
2. COMO OS GOLPES FUNCIONAM	4
3. SENHAS E AUTENTICAÇÃO	5
4. LINKS FALSOS	7
5. CONHEÇA OS GOLPES MAIS COMUNS	11

Há alguns cuidados que todos podemos tomar para navegarmos com segurança, mantendo a integridade dos dados e evitando dores de cabeça. Nesta cartilha, ensinamos cuidados essenciais para a proteção de senhas, dados bancários e pessoais.

1. O QUE SÃO GOLPES?

São práticas ilícitas externas ao ambiente físico e aos sistemas do banco.

O golpista induz ou mantém alguém em uma situação enganosa, causando-lhe prejuízo.



2. COMO OS GOLPES FUNCIONAM

Os golpes podem ser aplicados por mensagens de texto, e-mails, ligações telefônicas e até mesmo presencialmente.

Na tentativa de solucionar o problema, o mais rápido possível, muitas pessoas entregam os cartões, senhas e códigos de acesso às contas bancárias para pessoas desconhecidas, ou que se passam por empregados do banco, e só percebem que caíram em um golpe quando verificam o extrato.

VALE LEMBRAR

ESSAS AÇÕES SÃO CRIMINOSAS, CONFIRA NAS PROXIMAS PAGINAS, **COMO SE PROTEGER DELAS.**



3. SENHAS E AUTENTICAÇÃO

A senha é uma das formas de verificação da sua identidade, assegurando que você possui o direito de acessar determinado recurso, como sua conta bancária, e-mail, cadastros etc.

Mantenha a segregação no uso das assinaturas múltiplas em computadores/celulares diferentes: o usuário que cadastra a transação deve ser diferente do usuário que a autoriza.

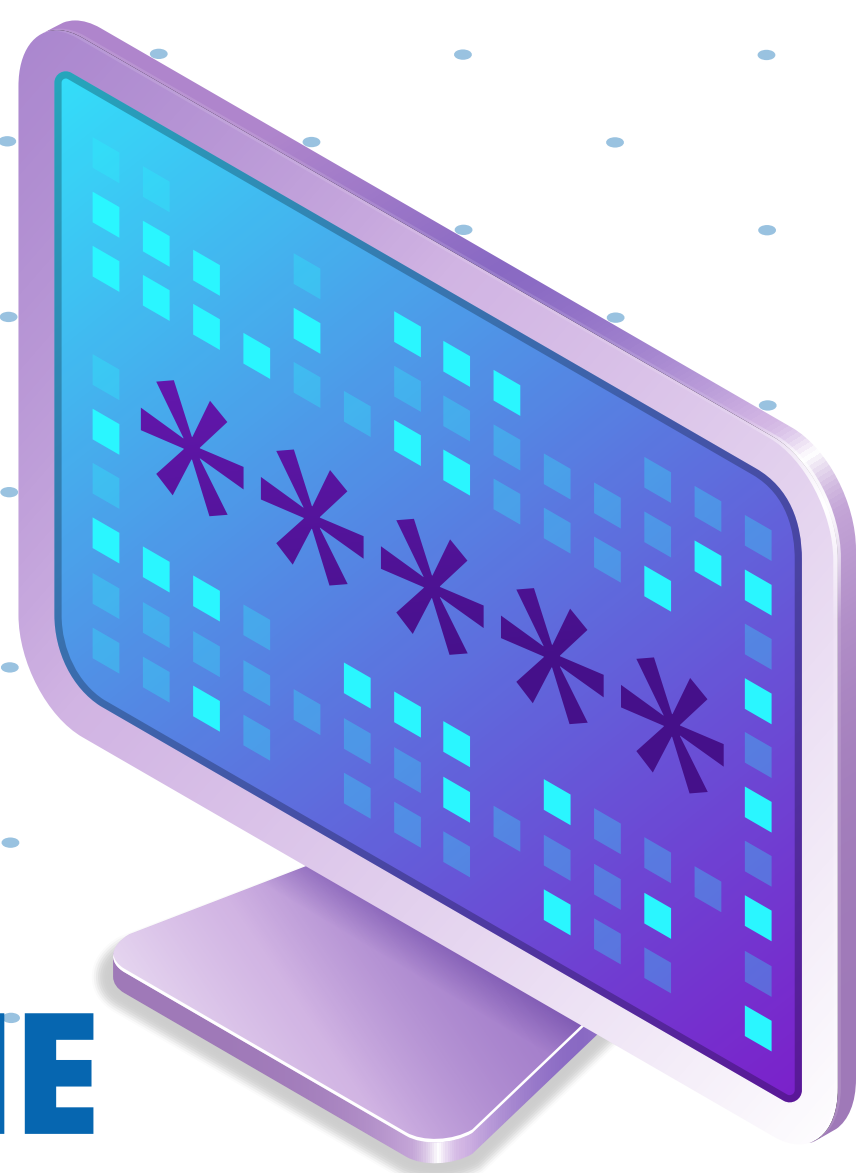
É IMPORTANTE ELABORAR UMA SENHA FORTE, DIFÍCIL DE SER DESCOBERTA E, AO MESMO TEMPO, FÁCIL DE SER LEMBRADA.



LEMBRE-SE

Não tire foto da senha ou de seus dados bancários e não armazene essas informações, nem mesmo em e-mails ou aplicativos de mensagem. Nunca forneça a sua senha para outra pessoa, nem mesmo para atendentes CAIXA.

EM NENHUMA HIPÓTESE UM EMPREGADO CAIXA **PEDIRÁ** **QUE VOCÊ DIGA** **OU COMPARTILHE** **A SUA SENHA.**



Nem no atendimento presencial e nem no atendimento remoto (ex: telefone, e-mail e whatsapp). Nunca por aplicativos de mensagens, redes sociais, e-mail ou por outros canais de comunicação. Se for necessário utilizar a senha em uma transação, ela será sempre digitada pelo próprio cliente nos aplicativos da **CAIXA** ou nos momentos de atendimento presencial.

**NINGUÉM LIGA EM NOME DA
CAIXA OU SEUS FORNECEDORES E
PEDE QUE VOCÊ FALE SUA SENHA OU
A DIGITE NO APARELHO TELEFÔNICO.**

Se isso acontecer, desligue imediatamente. E caso você tenha compartilhado algum dado pessoal ou bancário, como o número do cartão, ligue imediatamente para o SAC CAIXA 0800 726 0101.

4. LINKS FALSOS

VOCÊ SABE O QUE É PHISHING?

O **Phishing** é o ato ilícito de “pescar” usuários descuidados para roubar informações como: dados bancários, senhas, dados dos representantes das contas e tudo que for necessário para se cometer uma ilegalidade em nome de sua instituição/órgão.



E, para pescar, é necessário ter uma isca. No caso do Phishing, a isca costuma ser um link enviado por e-mail, mensagens de texto (SMS) ou aplicativos de mensagens. Por isso, fique atento para não clicar em links ou acessar sites suspeitos. Esses links podem redirecionar você para cobranças falsas ou fazer com que você compartilhe informações pessoais e bancárias com um fraudador.

Em caso de tentativa de golpe por Phishing usando o nome da CAIXA, denuncie para **abuse@caixa.gov.br**.

VALE LEMBRAR

A CAIXA nunca envia links por SMS.

PARA EVITAR ESSE TIPO DE GOLPE, FIQUE ATENTO A ALGUMAS INFORMAÇÕES

- Remetentes com endereço de e-mail que imitam a CAIXA. Ex. joaodacaixa@gmail.com ou atendimento@caixaeconomica.com.
- Mensagens urgentes que falam em clonagem de cartões, compras indevidas, transferências ou cheques de alto valor que trazem links ou telefones de contato.
- Para entrar em contato com a **CAIXA**, utilize apenas canais e aplicativos oficiais e telefones que estão no site www.caixa.gov.br ou no verso do seu cartão.

O QUE VOCÊ PRECISA SABER ANTES DE CLICAR EM UM LINK?



- Se foi enviado por e-mail: A CAIXA só envia links (por e-mail ou aplicativo de mensagens) se você pedir e autorizar;
- A CAIXA não envia SMS por um número de telefone convencional. SMS CAIXA são enviados SEMPRE por números “diferenciados”, por ex.: 29015, 29111, 29193, 29194, 29196 e 29197.
- Todas as páginas da CAIXA são verificadas. Para ter certeza, é só procurar pelo selo azul de verificação ao lado do nome.

Redes sociais oficiais CAIXA

[Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#) | [LinkedIn](#) | [Youtube](#)

Loterias CAIXA

[Facebook](#) | [Instagram](#)

CAIXA Investe:

[Instagram](#) | [YouTube](#)

CLIQUEI EM UM LINK DUVIDOSO. E AGORA?

- Encaminhe o e-mail ou tire um print da mensagem recebida, mostrando o número de telefone de onde veio o link, e faça uma denúncia para abuse@caixa.gov.br.
- Feche o site, exclua arquivos e e-mails recebidos. Desinstale aplicativos que tenha baixado por orientação da mensagem duvidosa.
- Passe o antivírus em todos os seus aparelhos digitais (celular, computador, tablet etc.).

Se precisar fazer contato com o banco, utilize os canais oficiais CAIXA.

Você encontra todas as formas de atendimento, horários e telefones da CAIXA para tirar suas dúvidas em www.caixa.gov.br/atendimento.

As equipes da CAIXA estão à disposição e prontas para te atender.

5. CONHEÇA OS GOLPES MAIS COMUNS

Falsas Centrais

Para obter informações sensíveis, como número de contas, CPF e senhas ou mesmo, acesso remoto aos dispositivos e contas, golpistas conseguem mascarar o número real do telefone que está originando a ligação, simulando que o contato seja de uma das Centrais de Atendimento da CAIXA e entram em contato se passando por empregados do banco.

Golpistas também podem enviar mensagens por SMS informando que transações via Pix ou operações com o cartão estão em análise e que para cancelar é necessário ligar na central de atendimento, cujo número não corresponde aos números oficiais da CAIXA.

A CAIXA não solicita acesso ao dispositivo, nem solicita desbloqueio de um novo dispositivo para acessar aplicativos ou sistemas do banco.

A CAIXA não envia arquivos para atualização de sistemas e não solicita que sejam realizados procedimentos de segurança no Gerenciador Financeiro ou Internet Banking (aplicativos da conta).

A CAIXA não envia e-mails informando a indisponibilidade de saldo para transações agendadas.

A CAIXA **nunca** solicita a sua senha. Lembre-se de que sua senha é pessoal e intransferível.

A CAIXA não recolhe cartões mesmo que estejam cancelados, com defeito, vencidos ou destruídos;

A CAIXA não faz ligação para os clientes a partir de números das Centrais de Atendimento. Caso receba uma ligação com a identificação que foi originada por uma Central da CAIXA, desligue e imediatamente ligue para o SAC CAIXA 0800 726 0101.

A CAIXA não solicita a instalação de aplicativos em seus dispositivos para acesso remoto.

Golpe do Motoboy

O golpista liga se passando por um funcionário do banco ou da administradora de cartões, muitas vezes informando os dados verdadeiros do cliente e afirma que o cartão foi clonado ou que há compras suspeitas, sendo necessário o cancelamento do cartão. Para efetuar o cancelamento, solicita ao cliente que digite alguns dados no telefone, entre eles a senha do cartão, e para concluir o cancelamento, orienta o cliente a cortar o cartão ao meio que um motoboy irá buscá-lo na residência do cliente ou em outro local para segurança da operação. Com os dados do cliente, a senha e o chip em mãos, o criminoso faz diversas compras no cartão.

Nunca entregue seu Cartão inutilizado para outras pessoas.

Ao descartar seu cartão, corte o chip no meio.

Golpe do Falso Boleto

Golpistas podem enviar, por e-mail ou até mesmo pelos correios, um boleto de cobrança falso.

Antes de pagar, verifique se a dívida é devida e, antes de confirmar o pagamento do boleto, confira se o banco que aparece na tela de pagamento é o mesmo que está no documento. **Confira o valor, a data de vencimento, o nome do beneficiário e demais dados.**

É uma boa prática de segurança que a prefeitura mantenha atualizada o cadastro dos servidores autorizados à movimentarem as contas.

Para atendimentos relacionados aos **Cartões CAIXA**, contate os números de telefone abaixo:

Cartão

Elo Empresarial

Elo Empresarial Mais

Elo Empresarial Grafite:

4004 0 104

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 104 0 104

(Demais regiões. O atendimento ocorre 24 horas por dia, 7 dias por semana)

0800 882 2492

Atendimento a clientes portadores de deficiência auditiva e/ou de fala

55 61 2106 0999

Atendimento Cartões CAIXA no Exterior (ligação a cobrar)

*A ligação pode ser feita a cobrar. Consulte a forma de ligação a cobrar do país de onde fará a chamada.

APLICATIVOS DA CAIXA



CAIXA

É POR VOCÊ. É POR TODO O BRASIL.

CAIXA.GOV.BR/**SEGURANCA**