



Antes de clicar ou pagar, confirme.

Golpes digitais: reconheça a pressão.
Confira o pedido. Proteja a empresa.



MENSAGEM RECEBIDA

**“Mudamos a conta.
Preciso que pague hoje.”**

EXEMPLO FICTÍCIO



PARE • CONFIRA • SÓ ENTÃO AJA

COMECE POR AQUI

O golpe tenta apressar a sua decisão.

1

Parece familiar

Nome, foto ou assunto que você conhece.

2

Cria pressão

Urgência, ameaça ou pedido de segredo.

3

Pede uma ação

Pagar, abrir um link ou entregar um código.

Os mesmos três perfis da coleção

Toque em um perfil. COLABORADOR vale para toda a equipe, inclusive gestão e TI. Uma pessoa pode acumular papéis.



COLABORADOR

Reconhecer e confirmar pedidos



GESTÃO

Inclui financeiro e quem aprova pagamentos



TI

Inclui o suporte interno ou contratado

O pedido pode parecer real. Faça uma pausa.



"DIRETORIA"

"Estou em reunião. Faça este Pix agora.
Não precisa falar com mais ninguém.
Depois eu explico."

CENA FICTÍCIA • O NOME NA TELA NÃO CONFIRMA A IDENTIDADE.



Urgência

Pressão para agir antes de conferir.



Segredo

Tentativa de impedir outra verificação.



Exceção

Pedido para pular o procedimento habitual.

Saia da conversa. Confirme o pedido.

1

Pare a ação solicitada.

Não pague, não envie códigos e não abra o anexo.

2

Use um contato que você já conhece.

Ligue para o número salvo ou procure a pessoa pessoalmente. Não use o contato enviado na mensagem.

3

Confira o pedido inteiro.

Quem pediu? Para quê? Qual valor e destinatário? A conta mudou? Só prossiga após confirmar.



Foto, voz, vídeo e informações pessoais não bastam como prova. Contas podem ser invadidas; voz e imagem podem ser manipuladas.

Confira a cobrança. Confira quem recebe.

CONFERÊNCIA DO PAGAMENTO

ORIGEM

A compra ou dívida existe?



VALOR

Bate com o que foi combinado?



DESTINATÁRIO

Nome e CPF/CNPJ são os esperados?



Confira os dados na tela do banco antes de concluir. Se houver diferença, interrompa e esclareça por um canal já conhecido.

Vale para Pix, boleto e transferência.

Uma cobrança recebida em uma conversa antiga também precisa de conferência: o e-mail do fornecedor pode ter sido invadido.

Devolva pela transação. Nunca por um novo Pix.



**“Mandeí por engano.
Devolva nesta outra chave.”**

EXEMPLO FICTÍCIO

A armadilha da devolução dobrada

1

Você recebe
um Pix.

2

Envia um novo Pix
para “devolver”.

3

O golpista tenta
reaver o original
também pelo MED.



Confira o extrato, não o comprovante enviado. Se o valor entrou, abra o Pix recebido no app e use a função de devolução. Não faça outra transferência.

Se o banco devolver por uma contestação fraudulenta:

Procure seu banco e apresente as provas. O prazo para contestar essa devolução é de até 80 dias, contados da devolução. Regra em vigor desde 01/09/2026.

“Agora pague nesta outra conta.”



**“Segue o boleto atualizado.
Desconsidere os dados anteriores.”**

EXEMPLO FICTÍCIO

Trate a mudança como uma nova conferência.

1

Ligue para o fornecedor.

Use o contato do cadastro confiável, não o telefone da nova cobrança.

2

Registre a confirmação.

Siga a aprovação interna antes de alterar o cadastro e liberar o pagamento.

O atalho pode levar ao lugar errado.



Link recebido

“Sua conta será bloqueada. Regularize aqui.”



QR code recebido

“Escaneie para consultar a cobrança.”

Abra o serviço por conta própria.

1

Acesse pelo caminho conhecido.

Use o app oficial ou o endereço conhecido e verifique a pendência dentro do serviço.



Não confie só no nome de quem enviou. Se não conseguir confirmar o destino de um link ou QR code, não prossiga.

A ajuda inesperada pode ser o golpe.



“Sou do suporte. Instale este app e me passe o código de acesso.”

EXEMPLO FICTÍCIO



Não instale por ordem de um desconhecido.

Acesso remoto pode permitir o controle do aparelho.



Não entregue senhas ou códigos temporários.

Não aprove uma solicitação de acesso que você não iniciou.



Encerre o contato e procure a TI pelo canal oficial da empresa. Confira se o atendimento existe antes de continuar.

Pedido urgente também passa por conferência.

Recomendação Prodaz para adaptar à sua rotina:

1

SOLICITAR

Documentar o motivo, o valor e o favorecido.

2

CONFIRMAR

Checar por contato conhecido, especialmente em pedidos incomuns ou mudanças de conta.

3

APROVAR

Quando possível, envolver outra pessoa antes de liberar o pagamento.



Combine o canal de aviso e uma pessoa substituta. A equipe precisa saber a quem recorrer quando o responsável não estiver disponível.

Aviso cedo. Relate o ocorrido.

Interrompa o contato e informe a TI ou o responsável definido. Conte exatamente o que aconteceu.



Abriu um link?

Não continue a navegação nem baixe arquivos. Relate o endereço e se informou algum dado.



Digitou senha ou aprovou um acesso?

Avise a TI. Pelo serviço oficial, recupere a conta, troque a senha e encerre sessões desconhecidas.



Instalou algo ou liberou acesso remoto?

Pare de usar o equipamento e acione a TI por outro aparelho. Não apague registros por conta própria.

Se reutilizava a senha, altere-a nas outras contas também.

10 / SE HOUVE PAGAMENTO

Fale com o banco imediatamente.

Use o aplicativo ou canal oficial. Informe a fraude, conteste a transação e guarde o protocolo.

PIX • MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED)

80 dias

Prazo máximo para registrar o pedido no seu banco, contado da data em que você fez o Pix.

É um limite. Não é tempo para esperar.

Peça o MED imediatamente. A recuperação pode alcançar outras contas envolvidas no desvio.

O dinheiro foi transferido adiante? Isso não encerra a possibilidade de recuperação. O MED prevê rastreamento, bloqueio e devolução de valores. Confirme os critérios com seu banco.

Fonte: Resolução BCB 493/2025 • art. 2º

A devolução não é garantida. Depende da análise e de recursos recuperáveis. O MED não resolve desacordo comercial nem Pix enviado por engano.

Recebeu um Pix por engano? Toque para ver a página 6.

Guarde provas. Evite o segundo golpe.

1

Preserve os registros.

Guarde conversas, horários, comprovantes, dados do destinatário e protocolos. Compartilhe com os responsáveis da empresa.

2

Registre um boletim de ocorrência.

Procure a Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do seu estado. Se o caso não for aceito online, vá a uma delegacia.

Guarde o número e a cópia do BO: o banco pode solicitá-los.

Não espere o BO para comunicar a fraude ao banco.



“Pago uma taxa e recupero o dinheiro?”

Desconfie de quem aparece prometendo recuperação garantida. Não pague taxas nem entregue códigos a esse contato: pode ser outro golpe.

[Toque aqui: canais oficiais das delegacias virtuais](#)



Prepare a rotina antes do próximo pedido.

Marque apenas o que já está funcionando.

- ☐ Contatos de fornecedores são conferidos e mantidos em cadastro confiável.
- ☐ Mudanças de conta bancária passam por confirmação independente.
- ☐ Valor e destinatário são conferidos antes de cada pagamento.
- ☐ Há uma regra de aprovação para pedidos incomuns ou de maior risco.
- ☐ A equipe sabe quem procurar e quem substitui o responsável.
- ☐ Existe um canal conhecido para avisar sobre suspeitas.
- ☐ A equipe é orientada a relatar erros rapidamente, sem ocultá-los.
- ☐ Contas críticas usam autenticação em duas etapas quando disponível.
- ☐ TI e financeiro sabem como agir juntos em um incidente.
- ☐ Pix recebido por engano é devolvido pela função da própria transação.

13 / SEU PLANO DE AÇÃO

Uma pausa pode evitar o prejuízo.

- ☐ Desconfio da pressão para agir sem conferir.
- ☐ Confirmo pedidos por um contato já conhecido.
- ☐ Não compartilho senhas nem códigos temporários.
- ☐ Confiro valor e destinatário antes de pagar.
- ☐ Aviso rapidamente quando suspeito ou cometo um erro.

QUEM PROCURAR NA EMPRESA

PRIMEIRA MELHORIA A COLOCAR EM PRÁTICA

ATÉ QUANDO

Checklist preenchível. Alguns visualizadores de celular abrem o PDF apenas para leitura. Nesse caso, use um leitor compatível ou anote seu plano separadamente.



REFERÊNCIAS E CRÉDITOS

Para consultar e compartilhar.

CERT.br • Reconhecer golpes

Golpes: Não se Deixe Enganar • março de 2026



CERT.br • Prevenir fraudes

Golpes: Evite Fraudes • março de 2026



CERT.br • Agir após um golpe

Golpes: Caiu? Veja o que Fazer • maio de 2026



Banco Central • Prazos do MED

Guia MED 4.4 • prazo de 80 dias vigente desde 01/09/2026



Banco Central • Pix recebido por engano

Devolução de dinheiro com Pix



Ministério da Justiça • Boletim de ocorrência

Canais oficiais das delegacias virtuais



FBI • Fraudes em pagamentos empresariais

Business Email Compromise • página em inglês



CONTEÚDO E DESIGN ORIGINAIS DA PRODAZ

Material educativo elaborado a partir das orientações indicadas. Exemplos fictícios. Sem vínculo ou endosso das instituições citadas. Adapte os procedimentos à realidade da sua empresa.

Guia MED 4.4, p. 47: prazo vigente em 01/09/2026; outras mudanças em 26/10.

Datas do CERT.br: expediente na última página de cada PDF.

Versão 4 • setembro de 2026 • Referências consultadas em 22/09/2026.



A melhor resposta à pressão é **confirmar.**

Compartilhe este manual com a equipe.
Combine o canal de aviso.
Pratique a conferência antes da urgência.

CONTE COM A PRODAZ

Privacidade, proteção de dados
e segurança na rotina da sua empresa.

contato@prodaz.com.br • (34) 99969-3656