



# COMO SE PREVENIR CONTRA **GOLPES**

**BANCO**  
**MERCANTIL**

Fique ligado nos principais golpes praticados por fraudadores e proteja-se!



Compartilhe essa cartilha com quem você conhece.

# INTRO



QUE A INTERNET FACILITA MUITO O NOSSO DIA A DIA, NINGUÉM DUVIDA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS, CONVERSAS E INTERAÇÕES, REDES SOCIAIS, PESQUISAS, MENSAGENS E MUITO MAIS.

SE FICAMOS SEM ALGUM TIPO DE ACESSO PARECE ATÉ QUE A VIDA PARA, NÃO É? MAS TAMBÉM EXISTE O OUTRO LADO: AS ARMADILHAS QUE PODEM NOS TRAZER PREJUÍZOS, SEJAM FINANCEIROS, DE COMUNICAÇÃO E RISCO À PROTEÇÃO DOS NOSSOS DADOS E INFORMAÇÕES.

PREPARAMOS ESTE GUIA PARA QUE VOCÊ CONHEÇA HÁBITOS SIMPLES DO DIA A DIA QUE VÃO TRAZER MAIS SEGURANÇA E DICAS DE PREVENÇÃO CONTRA OS PRINCIPAIS GOLPES PRATICADOS NA ATUALIDADE.

**PARA O BANCO MERCANTIL,  
SUA SEGURANÇA É A NOSSA PRIORIDADE.**

# DUÇÃO

# SUMÁRIO

# HÁBITOS PARA A SUA **SEGURANÇA**

- Não forneça informações pessoais ou de conta a qualquer pessoa.
- Não acesse o site **bancomercantil.com.br** por meio de um link suspeito ou de um site de terceiros.
- Desconfie se você receber um e-mail ou SMS com links. Não clique no link.
- Desconfie de mensagens ou ligações de números desconhecidos ou suspeitos. Se você receber uma ligação ou mensagem de alguém se passando pelo Mercantil, desligue imediatamente e entre em contato conosco para verificar a legitimidade da solicitação.
- Habilite a confirmação em duas etapas em seu aparelho e jamais envie códigos recebidos por SMS ou senhas para qualquer pessoa.



- Mantenha seu software de segurança atualizado, incluindo o antivírus. Isso ajudará a proteger o seu computador de ameaças de vírus (malware).
- Sempre baixe aplicativos nas lojas oficiais, não baixe através de fontes duvidosas.
- Não forneça permissão para que aplicativos acessem informações confidenciais ou sensíveis em seu dispositivo, como senhas, fotos ou dados financeiros.
- Confira sempre o destinatário no momento de realizar uma transferência e não realize transferências para empresas e pessoas físicas desconhecidas.



- Se você receber um boleto inesperado, confira todas as informações ali presentes, como banco de destino, valor, data de vencimento e demais dados.
- Se você suspeitar de uma fraude ou tiver alguma dúvida sobre a segurança de sua conta, entre em contato imediatamente conosco pelo número de atendimento ao cliente ou pelo chat online disponível em nosso site.



- Não acredite em ofertas de emprego que chegam por desconhecidos pelo WhatsApp. As empresas possuem canais oficiais para envio de currículos e divulgação das suas vagas, como site ou mesmo a rede social profissional LinkedIn.
- O Banco não envia funcionários à residência de clientes;
- Em caso de perda, roubo, extravio ou defeito do cartão, o cliente deverá entrar, **IMEDIATAMENTE**, em contato com o Mercantil.
- Sempre que necessário, o cliente deve se dirigir a uma agência do Mercantil e solicitar ajuda a um funcionário identificado por crachá.
- Lembre-se de que a segurança de suas informações e de sua conta é de sua responsabilidade. Ao seguir essas dicas, você pode ajudar a proteger-se contra tentativas de fraude.

# 1 PHISHING



## COMO ACONTECE?

Os golpistas através de sites falsos, e-mails ou mensagens realizam ofertas tentadoras e solicitam que o cliente realize alguma ação, como inserir dados pessoais, abrir um link ou arquivo ou instalar um programa específico.

O cliente pensando estar em um ambiente seguro acaba seguindo as instruções e caindo no golpe.



## COMO SE PREVENIR?

- Não clique em links com ofertas muito atrativas ou que utilizem de senso de urgência.
- Não instale aplicativos enviados por desconhecidos, principalmente se for um aplicativo que não consta na loja oficial (App Store ou Google Play) do seu dispositivo.

O Mercantil só envia SMS com o link do nosso site completo: **bancomercantil.com.br** ou links encurtados que começam com **bm.b.br**.

Somente esses são verdadeiros, pois tratam-se de mensagens enviadas pelo Banco Mercantil. **Então, fique atento!** Além disso, o Mercantil **nunca** envia SMS ou e-mail com link direcionando para páginas que solicitam suas **senhas**, seu **número de telefone** ou **dados pessoais**.

## 2 GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA



### COMO ACONTECE?

O cliente recebe uma ligação por meio de uma central telefônica falsa, replicando os números do nosso canal de atendimento. Os golpistas se identificam como funcionário do Mercantil e simulam o atendimento confirmando informações pessoais do cliente (obtidos na internet) e utilizando gravações para aumentar a confiança.

Muitas vezes os golpistas solicitam atualizações de sistemas, senhas e/ou liberação de equipamentos. Além disso, normalmente informam sites falsos para induzir o cliente a digitar seus dados de acesso à conta.

### COMO SE PREVENIR?

- Nunca informe ou digite os dados e a senha do seu cartão e conta pelo telefone. O Mercantil nunca entra em contato com os clientes para solicitar número e senha do cartão.
- **Não compartilhe ou fale sua senha de acesso do Banco.**
- Na dúvida, desligue a ligação e ligue novamente para o banco de um outro aparelho telefônico. Se você suspeitar de que um aplicativo foi instalado sem a sua autorização, remova-o imediatamente e entre em contato conosco ou com o suporte técnico do seu dispositivo para obter ajuda.
- Não baixe aplicativos de fontes duvidosas ou de links suspeitos. Sempre verifique a reputação do aplicativo e as avaliações de outros usuários antes de baixá-lo.
- Nas configurações de segurança do dispositivo bloqueie a instalação de aplicativos de fontes desconhecidas. Não forneça permissão para que aplicativos acessem informações confidenciais ou sensíveis em seu dispositivo, como senhas, fotos ou dados financeiros.

**3 GOLPE DO****WHATSAPP**

Golpistas estão entrando em contato pelo Zap, fingindo ser o banco e pedindo informações e pagamentos/transferências de dinheiro.

Sempre surgem novos golpes desse tipo para fazer novas vítimas. Entenda como ele acontece e fique de olho para que não aconteça com você.

**COMO ACONTECE?**

Os golpistas fingem ser a Mel (Atendente Virtual do Banco Mercantil) e entram em contato por mensagens ou ligações no Whatsapp falando sobre erros no sistema, oferecendo serviços gratuitos ou pedindo informações sigilosas como número de cartão e senha.

Depois disso, eles pedem que você confirme o número do código de verificação do Whatsapp que é enviado por SMS. Com este número, o golpista consegue acesso à sua conta do Zap e pode ver todas as suas informações como contatos, suas conversas e grupos que você faz parte.

A partir daí, o fraudador pode entrar em contato com seus familiares e amigos fingindo ser você para pedir dinheiro por meio de transferências bancárias.

**COMO SE PREVENIR?**

- Sempre suspeite de informações que forem enviadas em nome do banco e nunca informe códigos do Whatsapp.

Perfil oficial do Mercantil no Whatsapp só tem um: quando for conversar, clique no nome do contato e compare as informações. O Mercantil não faz ligações pedindo dinheiro antecipado ou códigos de mensagens (SMS).



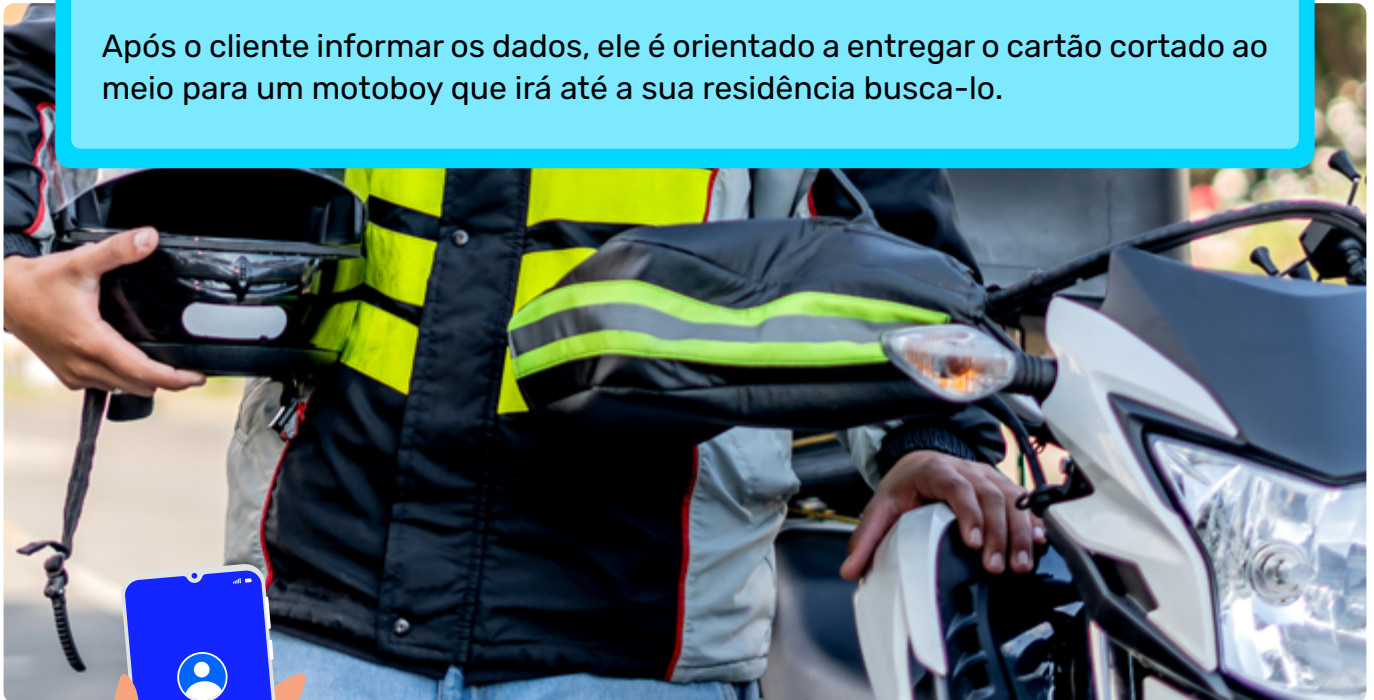
## 4 GOLPE DO FALSO MOTOBOY

### COMO ACONTECE?

O golpista liga para o telefone do cliente se passando por funcionário do Mercantil alegando que o cartão do cliente foi clonado.

Normalmente informam compras que o cliente não realizou e o orientam a ligar para a Central de Atendimento, nesse momento a ligação é supostamente encerrada, porém os golpistas continuam na linha simulando o atendimento novamente e solicitando dados e senha do cartão.

Após o cliente informar os dados, ele é orientado a entregar o cartão cortado ao meio para um motoboy que irá até a sua residência busca-lo.



### COMO SE PREVENIR?

- Não entregue seu cartão a ninguém, mesmo que ele esteja quebrado. O Mercantil não envia motoboy para recolhimento de cartão.

Caso desconfie da ligação, desligue o telefone e ligue para um dos números do nosso canal de atendimento, de preferência utilizando outro número de telefone, pois a linha de telefone onde recebeu o contato pode estar “presa” com o golpista.

## 5 GOLPE DA MAQUININHA QUEBRADA

### COMO ACONTECE?

O golpe acontece principalmente em serviços de entrega de comida por delivery. O golpista cobra um valor maior do que seria o pagamento utilizando uma maquininha de cartão com o visor quebrado ou danificado.

### COMO SE PREVENIR?

- Prefira pagar diretamente pelos aplicativos de entrega.
- Suspeite de cobranças adicionais no momento da entrega.
- Não aceite realizar pagamentos em maquininhas com visor quebrado ou danificado.
- Ative o serviço de SMS para receber notificações de pagamentos.



## 6 GOLPE DO CADASTRAMENTO PIX

### COMO ACONTECE?

Golpistas fingem ser de instituições financeiras para solicitar um suposto cadastro da chave Pix em sites falsos.

### COMO SE PREVENIR?

- Desconfie de links recebidos por e-mail, SMS ou WhatsApp com convites para cadastramento de suas chaves Pix. Cadastre suas chaves nos canais oficiais do Banco. Não faça transações a pedido de terceiros para suposto teste de suas chaves.
- Não compartilhe códigos de verificação recebidos por e-mail ou SMS no momento do cadastro das chaves Pix. Cadastre sua chave aleatória caso você não esteja seguro de fornecer seus dados de CPF, telefone ou e-mail ao receber um pagamento Pix.

**7 GOLPE DO****CANCELAMENTO****COMO ACONTECE?**

O golpista, a partir de uma engenharia social, consegue os dados e documentos do cliente e realiza um empréstimo em seu nome.

Quando o dinheiro cai na conta do cliente, o golpista entra em contato com o mesmo alegando que o crédito foi um engano e pedindo para o cliente realizar um Pix de devolução do valor. Posteriormente o cliente percebe que caiu em um golpe.

**COMO SE PREVENIR?**

- Sempre verifique se você está falando com uma empresa e fique atento com links recebidos pois podem ser sites falsos ou vírus.
- Não forneça informações pessoais ou de conta a qualquer pessoa. O Mercantil nunca lhe pedirá sua senha ou informações de conta por e-mail ou telefone.
- Não compartilhe dados pessoais em redes sociais.
- Desconfie de mensagens ou ligações de números desconhecidos ou suspeitos.
- Se você receber uma ligação ou mensagem de alguém se passando pelo Mercantil, não forneça informações pessoais ou de conta e entre em contato com o banco pelo número de atendimento ao cliente para verificar a legitimidade da solicitação.
- Caso desconfie da ligação, desligue o telefone e ligue para um dos números do nosso canal de atendimento, de preferência utilizando outro número de telefone, pois a linha de telefone onde recebeu o contato pode estar “presa” com o golpista.
- Caso você queira cancelar um empréstimo que desconhece a contratação, o cancelamento deverá ser solicitado diretamente ao seu gerente ou nos canais oficiais de atendimento do Mercantil.

## 8 GOLPE DO FALSO BOLETO



### COMO ACONTECE?

O golpista troca as informações do boleto, fazendo com que o valor pago caia em uma conta movimentada por ele. Isso acontece tanto com fichas enviadas pelos Correios quanto pela internet.



### COMO SE PREVENIR?

- Sempre conferir as informações no boleto, como valor, nome do beneficiário e código do banco.
- Os três primeiros dígitos do código de barras sempre indicam o banco emissor do boleto. Se for emitir uma 2ª via do boleto, confira, antes de pagar, se o código do banco é o mesmo da via original. Se for diferente, não utilize esse boleto para pagamento.

# 9 GOLPE DO **EMPRÉSTIMO** QUITADO



## COMO ACONTECE?

O golpista liga para um cliente que possui um empréstimo consignado e oferece um valor abaixo do saldo devedor do cliente para a quitação da dívida.

## COMO SE PREVENIR?

- Sempre verifique se você está falando com uma empresa e fique atento com links recebidos pois podem ser sites falsos ou vírus.
- Não forneça informações pessoais ou de conta a qualquer pessoa.
- O Mercantil nunca lhe pedirá sua senha ou informações de conta por e-mail ou telefone.
- Não compartilhe dados pessoais em redes sociais.
- Desconfie de mensagens ou ligações de números desconhecidos ou suspeitos. Se você receber uma ligação ou mensagem de alguém se passando pelo Mercantil, não forneça informações pessoais ou de conta e entre em contato com o banco pelo número de atendimento ao cliente para verificar a legitimidade da solicitação.
- Caso desconfie da ligação, desligue o telefone e ligue para um dos números do nosso canal de atendimento, de preferência utilizando outro número de telefone, pois a linha de telefone onde recebeu o contato pode estar “presa” com o golpista.



**10 GOLPE DO FALSO****EMPRÉSTIMO****COMO ACONTECE?**

O golpista faz um anúncio em sites, distribui folhetos na rua ou até telefona para os clientes, oferecendo um empréstimo em condições muito facilitadas e tentadoras. Quando o cliente se interessa, fala que é necessário pagar uma comissão, uma taxa, um seguro ou um imposto, antes que o valor do empréstimo seja liberado.

Quando o cliente deposita essa "taxa" na conta indicada, o criminoso retira o dinheiro e desaparece!

**COMO SE PREVENIR?**

- Empréstimos com taxas muito baixas, sem avalista ou para pessoas com nome negativado devem ser muito bem avaliados.
- Não faça transferências para empresas e nem pessoas físicas desconhecidas, nenhuma instituição solicita transferência de dinheiro para liberação de empréstimo.

**11 GOLPE DA FALSA****LIGAÇÃO****COMO ACONTECE?**

Uma ligação é realizada para o cliente em nome do banco, e diz que seu cartão foi ou será cancelado. Para, supostamente, efetivar o cancelamento ou substituição do cartão, o cliente é transferido para o atendimento eletrônico, onde deverá digitar no telefone o número do cartão e a senha.

Um dispositivo tecnológico, preparado para reconhecer os números digitados, dá ao golpista as informações necessárias para que ele faça saques, empréstimos e outras fraudes.

**COMO SE PREVENIR?**

- Nunca informe ou digite os dados e a senha do seu cartão pelo telefone. O Banco Mercantil nunca entra em contato com os clientes para solicitar número e senha do cartão.
- Sempre que tiver dúvidas, chame a nossa equipe.

**12****GOLPE DA****CARTEIRA****COMO ACONTECE?**

Ao perceberem um cliente saindo do banco, duas mulheres jogam uma carteira no chão, para que o cliente possa visualizar e comunicá-las que deixaram cair a tal carteira. Em forma de agradecimento, as mesmas oferecem uma bonificação (presente), e assim levam a vítima até um local para roubá-la.

Caso o cliente ande com as senhas anotadas, as criminosas também aproveitam para contratar empréstimos pessoais em nome da vítima.

**COMO SE PREVENIR?**

- Ao se deparar com esse tipo de situação, fique atento e não pare para conversar com estranhos. **E lembre-se: nunca anote suas senhas junto com o cartão.**

**13 GOLPE DO FALSO**

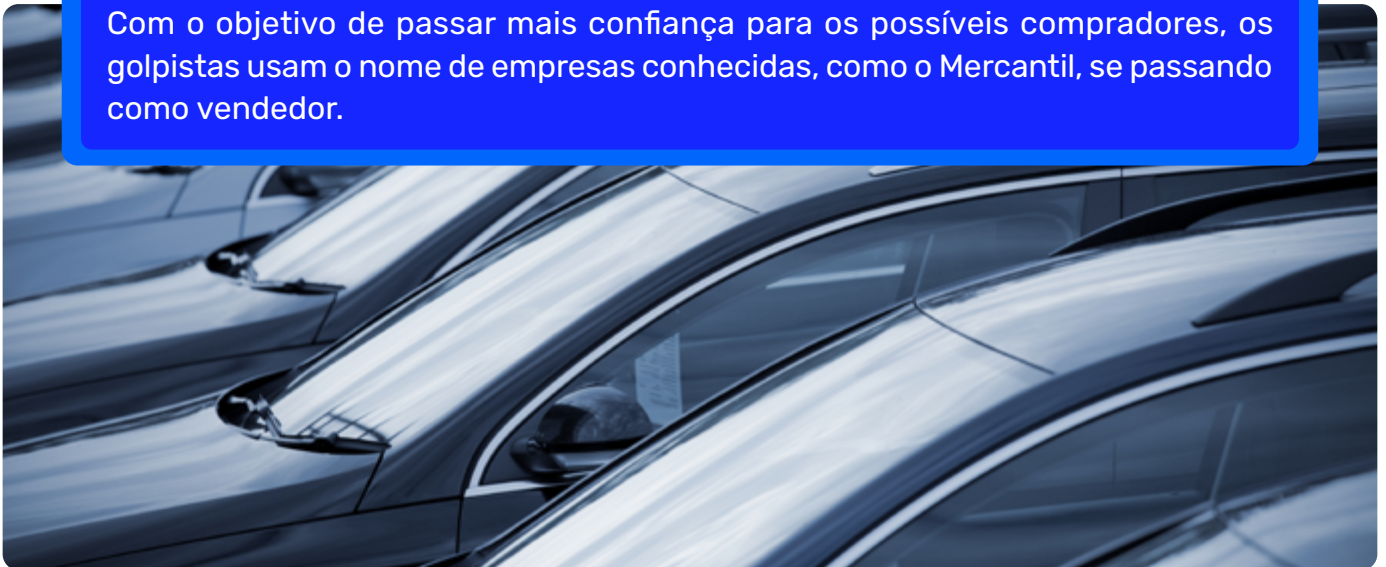
# LEILÃO DE CARROS

**COMO ACONTECE?**

Esse é o tipo de golpe que se aproveita das pessoas que têm interesse em comprar um carro novo ou usado com preço mais em conta.

A prática aumentou em função da pandemia da COVID, quando várias atividades tiveram que se adaptar ao distanciamento e com os leilões não foi diferente. As vendas que normalmente aconteciam presencialmente, passaram a ser virtuais, facilitando a atuação dos criminosos.

Com o objetivo de passar mais confiança para os possíveis compradores, os golpistas usam o nome de empresas conhecidas, como o Mercantil, se passando como vendedor.

**COMO SE PREVENIR?**

- Sempre que fizer alguma compra pela internet, seja lá qual for o valor, só pague pelo site se ele tiver um selo de segurança (um cadeado que fica ao lado da URL, o endereço do site).
- Outra dica: jamais pague taxas, comissões e arrematações em nome de pessoas físicas ou jurídicas diferentes do Leiloeiro Oficial.

Por último, nós apenas participamos de Leilões de Imóveis.

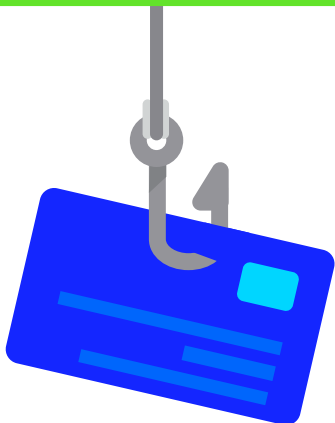
## 14 GOLPE DO

# CARTÃO DE DESCONTO

### COMO ACONTECE?

O golpista obtém os dados pessoais do cliente na internet e faz uma ligação oferecendo cartão de desconto que supostamente dá direito a desconto em farmácias. Durante o contato é solicitado que o cliente envie um endereço para que o suposto atendente vá presencialmente realizar a confirmação dos dados fornecidos.

O golpista vai até o local informado pelo cliente e alega que para concluir a solicitação do cartão ele deve assinar um papel do INSS, fornecer uma cópia dos seus documentos e tirar uma foto, porém esses procedimentos se referem a uma contratação de empréstimo e não a um cartão de descontos.



### COMO SE PREVENIR?

- Sempre verifique se você está falando com uma empresa e fique atento com links recebidos pois podem ser sites falsos ou vírus.
- Não forneça informações pessoais ou de conta a qualquer pessoa. O Mercantil nunca lhe pedirá sua senha ou informações de conta por e-mail ou telefone. Não compartilhe dados pessoais em redes sociais.
- Se você receber uma ligação ou mensagem de alguém se passando pelo Mercantil, não forneça informações pessoais ou de conta e entre em contato com o banco pelo número de atendimento ao cliente para verificar a legitimidade da solicitação.
- Caso desconfie da ligação, desligue o telefone e ligue para um dos números do nosso canal de atendimento, de preferência utilizando outro número de telefone, pois a linha de telefone onde recebeu o contato pode estar “presa” com o golpista.



## 15 GOLPE DA **TROCA DE CARTÕES**

### COMO ACONTECE?

O golpista fica de olho na sua senha enquanto você usa a maquininha de pagamento. Depois da transação, devolvem a você um outro cartão parecido, mas que não é o seu.

Abordagens também podem ocorrer a pessoas com dificuldades nos caixas eletrônicos. O golpista, fingindo auxiliar na transação, realiza transações indevidas nas contas das vítimas, ou observa a digitação da sua senha e no final troca o seu cartão por outro.



### COMO SE PREVENIR?

- Não entregue o cartão ao vendedor ao realizar um pagamento.
- Insira você o cartão na maquininha e o mantenha sempre sob supervisão. Caso isso não aconteça, verifique se o cartão devolvido é realmente o seu.
- Fique atento a olhares curiosos e verifique se está digitando a senha no campo correto.
- Não aceite ajuda de estranhos nos caixas eletrônicos. Em caso de dificuldades, solicite ajuda de um funcionário do Banco devidamente identificado ou o auxílio de uma pessoa de confiança.





### COMO ACONTECE?

O golpista liga para o telefone do cliente, passando-se por um funcionário do INSS e informando que o cliente deve realizar a Prova de Vida online (ou Prova de Vida Digital).

### COMO SE PREVENIR?

- Nunca forneça seus dados pessoais, não informe os dados do seu benefício e não envie fotos dos seus documentos.

O INSS não faz contato por telefone para procedimentos de Prova de Vida. Caso receba esse tipo de ligação, desligue o telefone e não forneça nenhuma informação.

### COMO FAZER A PROVA DE VIDA?

- Para realizar a Prova de Vida, você pode ir a um de nossos pontos de atendimento com documento de identificação, cartão e senha, ou baixar o aplicativo Gov.br > clicar em serviços > selecionar Prova de Vida.
- Caso opte por ir a uma de nossas agências, **fique atento:** a Prova de Vida é realizada obrigatoriamente em dias úteis e na presença de um funcionário do INSS devidamente identificado.
- Se você foi **selecionado pelo INSS** para a **Prova de Vida Digital**, saiba que ela só pode ser realizada pelo aplicativo oficial **Gov.br**.

# 17 GOLPE NO AUTOATENDIMENTO

## COMO ACONTECE?

Os golpistas se identificam como funcionários do Mercantil e abordam a vítima dentro da agência, mas fora do horário de expediente bancário. Eles dão instruções para ligar para uma falsa central, alegando que o cartão do cliente ficou travado na máquina.

## COMO SE PREVENIR?

- Ao ser abordado ou solicitar ajuda em um dos nossos pontos de atendimento, os funcionários Mercantil sempre estarão identificados com colete com a marca do banco e crachá:



Se o seu cartão ficar preso no caixa eletrônico, nunca aceite ajuda de estranhos ou forneça seus dados a terceiros, especialmente fora do horário de atendimento da agência. Para sua segurança, siga estas etapas:

1. Faça o bloqueio do cartão imediatamente pelo aplicativo Mercantil em Serviços > Cartões > Bloqueio > Opção "Perda ou Roubo", garantindo que ninguém mais o utilize (você continuará realizando suas transações normalmente pelo aplicativo).
2. Solicite a 2ª via do cartão pelo aplicativo, pelo telefone 0800 21 21 21 1 ou dirija-se a uma agência durante o horário comercial.

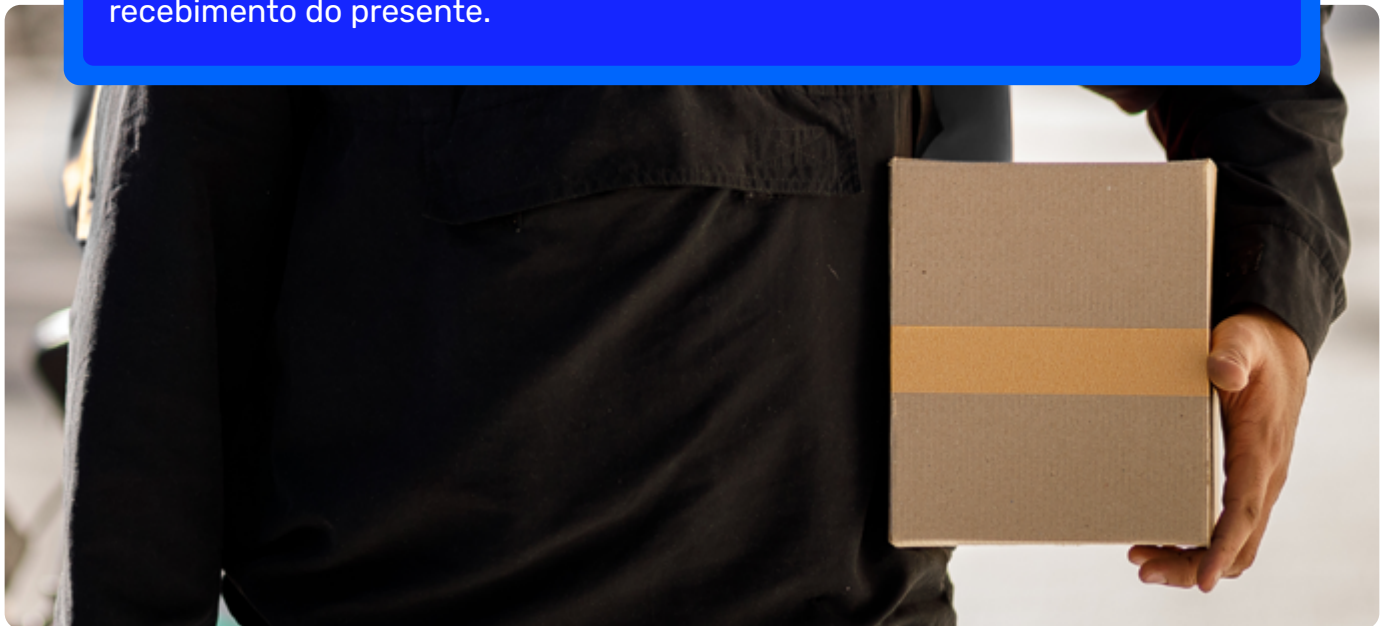
**18 GOLPE DO FALSO**

# PRESENTE

**COMO ACONTECE?**

Um entregador chega em sua casa com um presente inesperado, mas pede um pagamento pela entrega. Na primeira tentativa de passar o cartão, ele informa que houve um erro na transação e solicita que você tente novamente. Sem que você perceba, ele coloca um valor mais alto

Além disso, o entregador pede para tirar uma foto sua para comprovar o recebimento do presente.

**COMO SE PREVENIR?**

- O Mercantil não envia motoboys para entregar presentes de aniversário.
- Se alguém se passar pelo Mercantil e fizer esse tipo de abordagem, não forneça informações pessoais, fotos ou dados da sua conta.
- Entre em contato conosco pelo número de atendimento ao cliente para verificar a legitimidade da solicitação.

**SEMPRE QUE TIVER DÚVIDAS,  
ENTRE EM CONTATO EM UM DE  
NOSSOS CANAIS OFICIAIS:**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO  
PRODUTOS, SERVIÇOS E MAIS:  
0800 21 21 21 1**

**SAC - RECLAMAÇÕES, CANCELAMENTOS, SUGESTÕES,  
ELOGIOS E INFORMAÇÕES: 0800 70 70 398**

**OUVIDORIA - SOLICITAÇÕES NÃO SOLUCIONADAS  
PELO ATENDIMENTO CONVENCIONAL: 0800 70 70 384**

**E, PARA FINALIZAR,  
MAIS UMA DICA IMPORTANTE:**

**COMPARTILHE ESTE GUIA COM TODO MUNDO!**



**ESSAS INFORMAÇÕES PODEM  
AJUDAR NA PREVENÇÃO DE GOLPES, NA  
PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS E  
NA SEGURANÇA DAS SUAS TRANSAÇÕES.  
ADOTE ESSES HÁBITOS E FIQUE  
MAIS SEGURO.**

**BANCO**  
**MERCANTIL**

**SIGA A GENTE**  
**NAS REDES SOCIAIS**

     
**@meumercantil**