

CARTILHA DE PREVENÇÃO DE FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO



APRESENTAÇÃO

O boleto bancário é o segundo método de pagamento mais popular no Brasil, perdendo apenas para os cartões de crédito. Esse fato tem atraído a atenção de fraudadores, especialmente porque as mensalidades dos planos de saúde estão entre os principais alvos dos cibercriminosos.

Além de utilizar ferramentas de segurança digital, é crucial estar bem informado sobre os cuidados necessários ao realizar qualquer tipo de pagamento.

Fraudes com boletos falsos estão se tornando cada vez mais frequentes, e os planos de saúde não são exceção a essa tendência. Para proteger você e sua família, nós da **Pessoal Saúde** reunimos algumas dicas essenciais:

Seguindo estas dicas simples, você pode ajudar a proteger-se contra golpes de boleto falso e garantir a segurança financeira e a tranquilidade da sua saúde e da sua família.

- **Verifique a Autenticidade do Boleto:** Sempre confira se o boleto recebido corresponde aos padrões do seu plano de saúde. Verifique se os dados do beneficiário, valor e código de barras estão corretos.
- **Evite Clicar em Links Suspeitos:** Se receber um e-mail ou mensagem com um link para atualizar dados ou pagar uma fatura, evite clicar diretamente. Prefira acessar o site oficial do seu plano de saúde digitando o endereço na barra de pesquisa do seu navegador.
- **Desconfie de Descontos Excessivos:** Ofertas com descontos excessivos podem ser tentadoras, mas também são um sinal de alerta. Verifique a reputação da empresa antes de fornecer seus dados ou efetuar o pagamento.
- **Mantenha seus Dados Pessoais Seguros:** Nunca forneça informações pessoais ou financeiras por telefone ou e-mail, a menos que tenha certeza da legitimidade do solicitante.
- **Utilize Canais Oficiais de Atendimento:** Em caso de dúvidas ou problemas com seu plano de saúde, entre em contato diretamente pelos canais oficiais de atendimento ao cliente, principalmente pelo APP e no site.
- **Fique Atento a Erros Gramaticais e de Ortografia:** Comunicados e boletos fraudulentos muitas vezes contêm erros de gramática e ortografia. Preste atenção a esses detalhes ao revisar qualquer documento ou mensagem recebida.



GOLPE DO BOLETO FALSO

Nesta fraude, o criminoso envia um boleto com todas as características de um boleto verdadeiro do seu plano de saúde, mas quando se faz o pagamento, o valor não vai para o credor e sim para os fraudadores.



FIQUE ATENTO!!!

UM BOLETO VERDADEIRO SEMPRE TERÁ:

BANCO EMISSOR				CÓDIGO BANCO EMISSOR				Nº DA CONTA DA PESSOAL				VALOR DO BOLETO			
BANCO EMISSOR				2379				1.11103 60000.000103 01000.22				2206 1 48622000 000000			
Local de pagamento Pagável em qualquer banco até o vencimento								Vencimento 29/01/2011							
Cedente Pessoal Saúde								Agência / Código cedente 1111-87 002222-5							
Data do documento 25/01/2011		Nº documento NF 1 1/1		Espécie doc. N		Data processamento 25/01/2011		Carteira / Nosso número 06/00000001001-6							
Uso do banco 06		Carteira RS		Quantidade		(x) Valor		(=) Valor documento							
Instruções (Texto de responsabilidade do cedente)								(-) Desconto / Abatimentos							
								(-) Outras deduções							
								(-) Mora / Multa							
								(-) Outros acréscimos							
								(=) Valor cobrado							
Sacado Nome do Beneficiário Titular ou Nome da Empresa Contratante								Cód. baixa							
Sacador / Avalista								Autenticação mecânica - Ficha de Compensação							



VÍRUS DO BOLETO OU BOLWARE

Nem todas as fraudes podem ser identificadas, mas existem alguns padrões em golpes aplicados que servem de alerta para as pessoas. Uma outra forma de golpe é a instalação de um vírus no computador. Assim, o criminoso consegue alterar os dados digitáveis do boleto bancário e, quando pago, a quantia é transferida para outra conta.

Os beneficiários de planos de saúde precisam estar atentos aos links enviados por e-mail ou sites para não ser alvos de golpistas. Por isso, tenha um bom antivírus atualizado e confira os dados na hora de pagar.

PARA NÃO SER VÍTIMA DESSE GOLPE, VEJA AS NOSSAS DICAS:

- Evite fazer compras, pagamentos ou gerar boletos em computadores desconhecidos.
- Use redes wi-fi protegidas e mude as senhas de acesso regularmente
- Acesse os canais oficiais da **Pessoal Saúde**, e
- Mantenha informações como telefone, e-mail e endereço atualizadas.



PÁGINA FALSA:

Após certificar-se que está em um site oficial da **pessoalsaude.com.br**, verifique se o mesmo contém o cadeado antes do endereço do site, isso indica que a página possui SSL e impede que os dados sejam visualizados por terceiros.

Ainda, veja se o endereço tem a letra "S" ao lado de "http". Esse termo indica que o endereço tem a tecnologia de comunicação criptografada entre serviço e usuário, ou seja, garante que é uma página confiável.

GOLPE DA COBRANÇA INDEVIDA

Esse golpe é aplicado em um **momento de fragilidade** do beneficiário e de seus parentes. **Os golpistas ligam para parentes de pessoas internadas**, se identificando como funcionários de hospitais ou da **Pessoal Saúde**, informando a necessidade de um pagamento extra de despesas, como exames e medicamentos, já cobertos pela operadora.

Recebeu uma ligação suspeita? Siga as nossas orientações:

- Entre em contato com a **Pessoal Saúde** pelos canais oficiais de atendimento para confirmar dados e tirar dúvidas.
- Nunca informe dados pessoais na chamada.

LEMBRE-SE:

NÃO FOI VOCÊ QUE LIGOU PARA O PLANO DE SAÚDE!

- Solicite e anote o Nº do protocolo de atendimento, nome do atendente, horário em que a ligação ocorreu e o número do telefone. Em seguida, confirme com a **Pessoal Saúde**.
- Guarde o seu contrato para poder consultar quais cobranças são feitas pela **Pessoal Saúde**.
- **Cuidado com o Pix!** A **Pessoal Saúde** não aceita pix. Apesar de prática, essa nova forma de pagamento responsabiliza o consumidor pelo ônus do golpe.



CAÍ NO GOLPE, E AGORA?

Todo mundo tem medo de cair em golpes. Se você foi vítima, saiba quais medidas tomar. Lembrando que, quanto mais informações você tiver, menor será o dano.

- Faça cópias do boleto e do comprovante de pagamento e registre a ocorrência em uma delegacia.
- Com o boletim de ocorrência em mãos, entre em contato com a **Pessoal Saúde**.
- Informe sobre o golpe para que as providências sejam tomadas.

CANAIS DE DENÚNCIA CASO ENFRENTAR ALGUM PROBLEMA, FAÇA UMA DENÚNCIA ATRAVÉS DESSES CANAIS:

- Delegacia de Crimes Digitais
- SAC da **Pessoal Saúde**

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DEFINE:

Art.14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

1. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

3. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.



RESPONSABILIDADE

A responsabilidade em relação a fraudes é solidária entre o prestador do serviço/vendedor do produto e o banco que emite o boleto, porque são os detentores dos dados que permitem a confecção do boleto falso.

Nos casos em que um boleto online não é emitido pelo sistema do credor, seja instituição bancária ou site, eles não poderão ser responsabilizados pela fraude, por ter ocorrido fora do ambiente controlado. O mesmo ocorre no pagamento por PIX. O banco é um agente credenciado pelo vendedor para confeccionar os boletos, enviá-los aos clientes e receber o dinheiro. Ao pagar, o consumidor cumpriu com o seu dever.

O STF expediu a Súmula 297, afirmando que “O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR É APLICÁVEL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS”. Portanto, o banco é responsável pela violação de seu sistema de segurança e assim deverá arcar com o ônus do reembolso ao cliente.



Pessoal Saúde

Na **Pessoal Saúde**, reafirmamos nosso compromisso inabalável com a ética, integridade e transparência em todas as nossas operações. Em hipótese alguma toleramos qualquer forma de crime, incluindo fraudes e atividades fraudulentas.

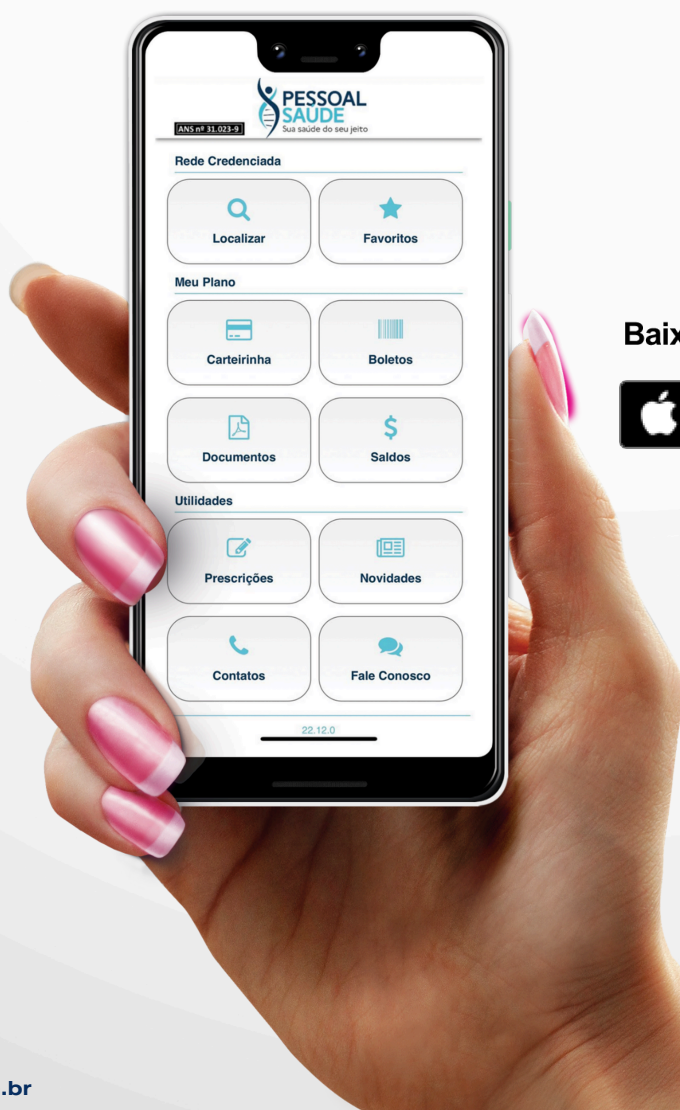
Condenamos veementemente qualquer tentativa de enganar ou prejudicar nossos beneficiários, parceiros ou qualquer pessoa envolvida em nossas operações. Nosso compromisso é agir com responsabilidade e diligência para proteger os interesses e a segurança de todos os envolvidos.

Estamos sempre prontos para colaborar com as autoridades competentes na investigação e combate a qualquer atividade criminosa relacionada aos nossos serviços. Nossa equipe está à disposição para oferecer orientação, suporte e esclarecimentos necessários para garantir a confiança e segurança de nossos beneficiários e parceiros.

Contem conosco para promover um ambiente seguro e confiável em todas as nossas interações e transações. Juntos, podemos trabalhar para manter a integridade e credibilidade em todas as nossas atividades.

Atenciosamente,

Pessoal Saúde



Baixe agora mesmo nosso App

