

## Engenharia Social

### **COMO SE PROTEGER DE FRAUDES E GOLPES FINANCEIROS**

Em cumprimento ao Normativo SARB 027/2023 e zelando pela transparência no relacionamento com nossos clientes, o Conglomerado Bank of China Brasil ressalta os pilares de relacionamento com o cliente idoso.

#### **O QUE É ENGENHARIA SOCIAL?**

Grande parte dos golpes está vinculada à engenharia social, que ocorre quando o cliente é induzido a informar os seus códigos e senhas para os criminosos. Utilizando-se de técnicas de persuasão, os golpistas obtêm informações que podem ser usadas para acessos não autorizados a computadores ou informações bancárias. Essas situações são ainda mais frequentes entre os idosos.

#### **CONHEÇA AS PRINCIPAIS ABORDAGENS DO ENGENHEIRO SOCIAL:**

**Sites Falsos:** 1. Imitação de sites de grandes instituições, que visam induzir a vítima a acreditar que são confiáveis e legítimos. 2. Sites com conteúdo atrativo para que a vítima seja persuadida a informar dados pessoais para fins cadastrais ou mediante oferecimento de descontos e cupons.

**E-mails:** envio de e-mails que, aparentemente, são originados de fontes confiáveis para a obtenção de dados pessoais ou informações sensíveis.

**Redes Sociais:** as publicações que não possuem controle de exibição a terceiros ficam disponíveis para visualização por qualquer usuário e podem ser uma ferramenta muito útil para aplicação de golpes, pois o engenheiro social já conhecerá um pouco sobre você.

**Aplicativos de comunicação instantânea:** disseminação de links e de arquivos maliciosos por meio de aplicativos de comunicação instantânea. Fique atento se os conteúdos e links que você recebe são de contatos conhecidos e de confiança.

**Telefone e SMS:** o golpista se identifica como representante de falsa central de atendimento de empresas de telefonia ou de instituições conhecidas, como bancos, administradoras de cartão de crédito ou autoridades de órgãos governamentais. No contato telefônico, por exemplo, ele utiliza técnicas de persuasão e convencimento para induzir a vítima a confirmar dados pessoais, senhas, tokens, número de cartões ou informações corporativas sensíveis. Outra técnica utilizada é o envio de mensagens de texto por aplicativos de mensagens instantâneas ou SMS, induzindo a vítima a acessar um link.

**Presencialmente:** o fraudador entra em contato com a vítima se passando por um falso funcionário da Instituição Financeira ou empresa com a qual o Cliente tem um relacionamento. O golpista informa que há irregularidades na conta ou que os dados cadastrados estão incorretos. A partir daí, solicita os dados pessoais e financeiros da vítima. Com os dados em mãos, o golpista realiza transações fraudulentas em nome do cliente.

#### **COMO SE PROTEGER DA ENGENHARIA SOCIAL?**

- Não forneça dados pessoais, senhas e informações sensíveis por telefone, e-mail, redes sociais e aplicativos de comunicação instantânea.
- Fique atento: o Bank of China Brasil não solicita confirmação de dados pessoais relacionados a contas bancárias, senhas e cartões por telefone, SMS, e-mail ou por outros meios. Jamais forneça dados para alguém que se identificar como operador de central de atendimento.
- Não responda, por quaisquer meios, mensagens de empresas ou instituições desconhecidas.
- Evite abrir e-mails, aplicativos de mensagens instantâneas ou SMS, e clicar em anexos ou links enviados por desconhecidos.

- Sempre ative a função de segurança “duplo fator de autenticação” em suas contas na internet que oferecem essa opção: e-mail, redes sociais, aplicativos, sistemas operacionais etc.
- Desconfie de promoções muito generosas ou promessas de dinheiro fácil na internet.
- Ao criar um perfil em redes sociais, defina a sua preferência de configuração de privacidade de suas publicações, priorizando sempre que possível para somente amigos ou para determinados grupos e tenha cautela com o excesso de exposição virtual, pois as informações disponíveis podem atrair criminosos e colocar em risco a sua segurança e a de sua família.
- Caso receba alguma ligação suspeita, não passe nenhum de seus dados. Termine a chamada, aguarde 5 minutos e entre em contato com a central de atendimento do seu banco pelos canais oficiais - aqueles que você encontra no site da instituição. O tempo de espera é importante para que a sua chamada não seja interceptada pelos fraudadores.

## CANAIS DE ATENDIMENTO:

- **Deficiente Auditivo ou de Fala:** 0800 940 0649
- **Central de Atendimento:** Para consultas e informações.
  - **Telefone:** 0300 010 0242
  - **E-mail:** [central@bocfinanceira.com.br](mailto:central@bocfinanceira.com.br) (para atendimento referente à veículos ou Crédito Consignado INSS)  
[central@bocbanco.com.br](mailto:central@bocbanco.com.br) (para demais contratos de Crédito Consignado e Cartão de Crédito)
- **Cobrança:** Para pagamentos de boletos vencidos, contratos vencidos ou qualquer outro problema referente a cobrança.
  - **Telefone:** 0300 010 0242
  - **E-mail:** [cobranca@bocfinanceira.com.br](mailto:cobranca@bocfinanceira.com.br)
- **SAC:** Para reclamações, informações e cancelamentos.
  - **Telefone:** 0800 725 0048
  - **E-mail:** [sac@bocbrasil.com.br](mailto:sac@bocbrasil.com.br): para contratos referentes à veículos ou Crédito Consignado INSS.  
[sac.cdc@bocbrasil.com.br](mailto:sac.cdc@bocbrasil.com.br): para demais contratos de Crédito Consignado, Cartão de Crédito e clientes Pessoa Física e Jurídica.
- **Ouvidoria:** Caso já tenha recorrido ao SAC, mas deseja uma reavaliação de seu atendimento.
  - **Telefone:** 0800 725 2242
  - **E-mail:** [ouvidoria@bocfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@bocfinanceira.com.br)
- **Atendimento Presencial**
  - Entrada pela Avenida Paulista, 901
  - De 2ª a 6ª feira, das 10 às 16h, **exceto feriados nacionais**.
- **Correspondência:**
  - Alameda Santos, 960, 13º, 14º, 15º e 16º andares, Cerqueira César – CEP: 01418-002.

**Conte sempre com o BOC Brasil!**