

- Nas agências bancárias, não aceite ajuda de estranhos.
- Utilize dispositivos eletrônicos seguros, com sistemas operacionais e antivírus atualizados, e evite redes Wi-Fi públicas.
- Se enviar dinheiro para outro país, utilize apenas meios oficiais. Confira as instituições autorizadas, os procedimentos, documentos necessários e os custos envolvidos na operação no Banco Central (www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco) ou nos Correios (www.correios.com.br/)

GOLPES MAIS COMUNS

Troca de cartão - quando for pagar, não permita que outra pessoa manipule o seu cartão.

Roubo de dados com maquininhas – se não conseguir visualizar o valor cobrado, desconfie. Nas compras pela internet (aplicativo de entrega, lojas), efetue o pagamento pela plataforma online no ato do pedido.

Golpe com Pix – confira dados do destinatário e valor da transação. Entre em contato com o banco e peça orientações de segurança. Se possível, limite o valor diário para transferências.

Boleto falso – mesmo no pagamento de produto/ serviço adquirido (telefonia ou internet, compra online, curso livre, escola etc.), confira os dados do beneficiário (nome, CNPJ), o banco, a data de vencimento, o valor. Se algo estiver estranho, não pague e entre em contato com o emissor do boleto.

Em caso de golpes, avise imediatamente o banco ou a administradora do cartão e peça o cancelamento da transação e/ou bloquear o seu cartão. Registre um boletim de ocorrência numa delegacia de polícia próxima ou eletronicamente.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Sempre pesquise e compare prazos, tarifas, taxas de juros, para encontrar a melhor opção.

Leia o contrato e guarde uma cópia. É seu direito receber informações claras que te permitam compreender o que está sendo oferecido.

Venda casada é proibida e você não pode ser obrigado a contratar outro produto/serviço para conseguir aquele que você precisa.

Segurança nas transações é dever das instituições financeiras. Você não precisa contratar serviços adicionais em situações em que a segurança da operação deve ser garantida pelo banco/administradora.

Empréstimo de CPF ou de conta corrente – nunca empreste seu CPF para nenhuma outra pessoa, mesmo familiar ou amigo. Além de se enquadrar em falsidade ideológica, se a pessoa que utilizou seus dados, mesmo com seu consentimento, não pagar a dívida, seu nome ficará inscrito nos órgãos de proteção ao crédito. O mesmo acontece com a conta bancária, que pode ser bloqueada caso a Receita Federal detecte movimentações incompatíveis com sua renda.

Dúvidas ou reclamação de um serviço mal prestado ou não solicitado, de uma cobrança indevida, você pode procurar, além do Procon, o Banco Central do Brasil. Se for crédito consignado de programas sociais, procure o INSS.

CONTATOS ÚTEIS:

Banco Central do Brasil: Telefone 145 (custo de ligação local) de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Fale conosco: www.bcb.gov.br/meubc/faleconosco

Receita Federal:

www.gov.br/receitafederal/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/cidadao/cpf

INSS: meu.inss.gov.br

PROCON-SP – CANAIS DE ATENDIMENTO

 **Site:** www.procon.sp.gov.br

 **Ligue 151 (na Cidade de São Paulo)**
De 2ª a 6ª, das 9h às 15h

 **Atendimento presencial na Cidade de São Paulo necessário agendamento:**
procon.agenda.sp.gov.br/eagenda.web/procon

 **Outros municípios:** Consulte a Prefeitura de sua cidade ou site do Procon-SP

 **Ouvidoria:** fala.sp.gov.br

 @proconsp

 @proconspoficial  @TVProconSP

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA REFUGIADOS E IMIGRANTES

FINANCEIRO

Realização:

PROCONSP

Secretaria da **Justiça e Cidadania**  **SÃO PAULO**
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Apoio:

 **UNHCR**
ACNUR
Agência da ONU para Refugiados

 **Caritas**
Atendimento de São Paulo

 **FAMBRAS**
FEDERAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES MULHERES DO BRASIL
الجمعية الوطنية للنساء في البرازيل

 **MISSÃO PAZ**

Todas as pessoas que ingressam no país de forma voluntária ou como refugiadas, independente da nacionalidade, **possuem os mesmos direitos de consumidor assegurados aos brasileiros**, estabelecidos na Lei nº 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Procon-SP é um órgão público estadual criado para proteger e garantir esses direitos, prestando um serviço gratuito aos consumidores.

Os refugiados e imigrantes com documentação provisória têm o direito de obter o CPF (Cadastro de Pessoa Física) emitido pela Receita Federal. Com ele é possível o acesso a serviços básicos gratuitos, como o atendimento médico através do SUS, e a serviços disponíveis no mercado de consumo.

FINANCEIRO

Ao utilizar serviços financeiros, veja dicas sobre seus direitos e cuidados para não cair em golpes.

COMO ABRIR A CONTA BANCÁRIA

No Brasil, existem diferentes tipos de contas, as mais comuns são as contas corrente (depósito à vista) e poupança.

Para as transações do dia a dia, como pagamentos, saques, transferências, uso de cheques, a conta corrente é a mais utilizada. Ela oferece um pacote de serviços básicos gratuitos, como 4 saques por mês, 2 transferências, 2 extratos, consultas ilimitadas pela internet, além de 1 cartão de débito para movimentação da conta. Para outros serviços, é preciso consultar os valores cobrados pelos bancos. Para quem busca um rendimento, ainda que pequeno, a conta poupança é uma opção. Também oferece pacote básico de serviços gratuitos.

Estas contas podem ser abertas em bancos públicos, privados (com agências físicas e virtuais). Veja a relação dos bancos autorizados a operar no país www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao.

Informações sobre outras modalidades, como conta salário (para quem já tem vínculo empregatício), conta conjunta (para movimentação de mais de uma pessoa), conta universitária (para estudantes), conta de pagamento, consulte as regras do órgão regulador do sistema financeiro brasileiro, o Banco Central do Brasil.

ATENÇÃO!

Qualquer movimentação, inclusive cobrança de tarifas, deve estar identificada no extrato da conta. Se notar algum desconto não autorizado, peça esclarecimentos.

MEIOS DE PAGAMENTOS ACEITOS NO PAÍS

Além da moeda em espécie (dinheiro), os meios de pagamento de produtos e serviços mais utilizados são o Pix, o cartão de débito e o cartão de crédito.

O **Pix** é o mais popular e por isso mais visado pelos golpistas. É rápido, gratuito, funciona em qualquer horário, todos os dias, pode ser agendado e permite a transferência entre contas bancárias de pessoas físicas. A transação é feita em aplicativo ou internet banking e pode ser bloqueada. Se constatada fraude ou falha bancária, basta entrar em contato com o seu banco e

acionar o **Mecanismo Especial de Devolução (MED)**, criado pelo Banco Central.

O **cartão de crédito** também é muito aceito, especialmente em compras parceladas sem juros. Planeje o seu orçamento para pagar o valor total da fatura na data de vencimento. Com juros elevados, pagar o valor mínimo pode endividá-lo seriamente.

O **cartão de débito** permite o desconto imediato na conta bancária e, assim como o cartão de crédito, não deve ter sua senha compartilhada com outras pessoas. Confira sempre o valor antes de confirmar o pagamento e solicite um comprovante da operação.

Atenção no uso de aplicativos bancários e carteiras digitais. Embora práticos, são alvos frequentes de criminosos (roubo de dados, transações fraudulentas, furto/roubo de celulares).

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Atenção ao contrato, verifique o valor total (empréstado e o valor a ser pago), o prazo de pagamento, o número e o valor das parcelas, a taxa de juros e quaisquer outros valores cobrados. Se conseguir quitar a dívida antes do prazo, os juros e encargos futuros devem ser descontados. Saiba, você não pode ser pressionado ou assediado a contratar crédito.

Nas compras de um bem (celular, eletrodoméstico), além de verificar se as parcelas cabem no seu orçamento, observe o custo final do produto. Se for muito superior ao preço de venda, considere acumular a quantia e comprar à vista, com desconto.

 **Desconfie** de empréstimos pré-aprovados sem avaliação de crédito ou com taxas muito abaixo do mercado. Podem esconder condições abusivas.

CUIDADO COM GOLPES

- Não forneça informações pessoais ou financeiras em sites desconhecidos ou em resposta a mensagens por e-mails, SMS, redes sociais, telefone.
- Cuidado com pedidos urgentes de transferência de dinheiro, ainda que seja de pessoas conhecidas. Golpistas agem em nome de empresas e até de parentes.