

GOLPES NO Whatsapp

Conheça cada detalhe do roubo
de contas no aplicativo e saiba
como se proteger





Quem somos

Por que criamos este conteúdo para você

A **ClearSale** é autoridade em soluções antifraude para setores como e-commerce, vendas diretas, seguros e telecomunicações. No mercado financeiro, oferecemos o mais eficiente score de fraude do Brasil. Somos pioneiros no mapeamento do comportamento do consumidor digital e equilibramos tecnologia com inteligência humana para entregar ótimos indicadores e gerar mais confiança no mercado.

Nos últimos meses, principalmente após o isolamento causado pela chegada do novo coronavírus, o WhatsApp ganhou ainda mais importância na vida das pessoas, sendo utilizado, inclusive, para pagamentos por produtos e serviços.

Tal fato, infelizmente, também despertou a atenção de fraudadores, o que resultou em um aumento de 45% nos casos de roubos de conta e outros golpes realizados pelo aplicativo neste período.

Pensando nisso, e por sermos uma empresa que tem o combate a fraudes no DNA, decidimos produzir este material como uma forma de colaborar e ajudar a proteger empresas e pessoas contra este mal comum.



CENÁRIO ATUAL

Lançado em 2009, o WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais popular em todo o mundo, tendo ultrapassado os 2 bilhões de usuários este ano, segundo a própria marca.

Somente no Brasil, estima-se que já sejam mais de 140 milhões de usuários ativos do WhatsApp, tendo sido este o aplicativo mais baixado no país em 2019, de acordo com o relatório Estado do Mundo Móvel 2020, considerado o maior levantamento do mercado de aplicativos para smartphones.

Uma pesquisa da Global Mobile Consumer Survey Brasil mostra que 80% dos brasileiros utilizam o WhatsApp pelo menos uma vez a cada hora, enquanto 79% da população, segundo pesquisa encomendada pelo Senado, tem o aplicativo de mensagens como principal fonte de informações.

Segundo a pesquisa Panorama Mobile Time, da Opinion Box, o aplicativo está presente em 99% dos smartphones dos brasileiros.

Instalar o WhatsApp em um dispositivo é fácil. Você baixa o aplicativo, digita o número de celular que será utilizado e recebe um código de ativação por SMS. Ao digitar esse código, o WhatsApp é ativado e seu uso está liberado.

Portanto, para 'sequestrar' essa conta, o golpista precisa apenas do número de celular e do código de ativação. É aí que a engenharia social dos criminosos começa, pois é por meio dela que eles conseguem os dados que necessitam.

Geralmente, os golpistas aproveitam informações divulgadas em anúncios de sites de classificados ou marketplaces para direcionar ataques.

Nesses sites, estão disponíveis dados como nome, telefone e detalhes de produtos ou serviços anunciados, e é tudo o que o fraudador precisa para realizar sua técnica de engenharia social.

Com estes dados, os criminosos podem, por exemplo, ligar para a pessoa que anuncia um produto, se passando por um funcionário do marketplace, e dizer que o anúncio tem algum tipo de problema, ou que clientes interessados não conseguem entrar em contato porque o telefone não foi validado.

A vítima, por de fato ter um produto anunciado naquele determinado lugar e por estar interessada em vender, acredita na veracidade do contato e pergunta o que precisa fazer para resolver a questão.

O golpista diz que precisa fazer uma autenticação, e pede que o anunciante informe um código que será enviado por SMS. Neste momento, o criminoso já está realizando o 'sequestro' do WhatsApp, e o código enviado por SMS será, na verdade, o número enviado pelo aplicativo para ativação da conta.

Se a vítima, enganada, fornece este número, a primeira parte do golpe está concretizada, e a conta de WhatsApp passa a funcionar apenas no dispositivo do fraudador.

Como o golpista rouba a conta do WhatsApp





Mas como o golpista ganha dinheiro com isso?

O primeiro objetivo do fraudador era conseguir o roubo da conta do WhatsApp. Agora que já conseguiu, no entanto, é preciso fazer disso uma fonte de receita.

Assim que consegue obter o controle da conta do WhatsApp, o fraudador passa a ter acesso aos contatos e aos **grupos de conversa da vítima**. Se passando por ela, ele envia mensagens pedindo dinheiro emprestado para familiares e amigos, geralmente contando uma história trágica.

Não existem estimativas de quantos são os casos e o tamanho do prejuízo, mas, considerando-se o aumento no volume de relatos de ataques no últimos tempos, é um tipo de fraude que deve trazer bastante dinheiro aos cofres destas verdadeiras quadrilhas.

Seja por uma oferta tentadora, uma ligação de um número desconhecido, um amigo próximo pedindo o pagamento de um boleto ou algum familiar pedindo um depósito bancário para ajudá-lo numa situação difícil, muitas pessoas costumam se solidarizar e enviar o dinheiro, pois acreditam que estão ajudando as pessoas que gostam.



Como se prevenir contra este golpe

O primeiro e mais importante passo é habilitar a confirmação em duas etapas, mecanismo criado pelo WhatsApp para a criação de uma senha (chamada de PIN) para ser usada após o usuário digitar o código recebido por SMS. Como esta senha configurada precisa ser digitada regularmente (e não apenas ao ativar a conta), a chance do dono legítimo da conta se esquecer dela é pequena.

Como habilitar a configuração em duas etapas

Abra o WhatsApp em seu dispositivo, vá em **Configurações** (Android) ou **Ajustes** (iOS) → **Conta** → **Confirmação em duas etapas** → **Ativar**

A configuração desta senha no WhatsApp elimina o risco de roubo da conta, porque vai impedir que o criminoso ative o seu WhatsApp no celular dele, mesmo que você tenha fornecido o código de ativação por acidente ou que sua linha tenha sido roubada de alguma maneira.

É importante que a senha não seja uma informação pessoal (como o a data de nascimento) e, principalmente, não use os próprios números do telefone.



- 01 Códigos de autenticação recebidos por SMS não devem ser compartilhados por nenhum meio.
- 02 Ficar atento à mensagem recebida via SMS também é muito importante, pois lá estará escrito que é uma mensagem vinda do WhatsApp. Sempre que alguém cai neste golpe, é porque, entre outras coisas, não leu a mensagem com calma e cuidado.
- 03 Outra medida recomendável é adotar uma postura de certa desconfiança e alta vigilância. Saber que este tipo de ataque pode acontecer é o jeito mais eficaz de garantir segurança.
- 04 Quanto menos divulgar informações, ainda que elas não pareçam tão confidenciais assim, melhor. Se não for possível verificar a identidade do interlocutor, todo cuidado ainda é pouco.
- 05 Ter em mente que grandes instituições não costumam solicitar senhas ou outras informações sensíveis por telefone e e-mail também é importante.

O que a pessoa que perdeu o Whatsapp pode fazer

**CALMA,
VOCÊ NÃO PRECISA
TROCAR DE NÚMERO
OU APARELHO!!!**

Ao contrário do que alguns conteúdos entregam, equivocadamente, como dicas, nada disso é necessário quando se tem a conta de WhatsApp roubada. Então vamos ao que acontece e o que deve ser feito:

Assim que o golpista conseguir ativar o WhatsApp em seu smartphone, a vítima não poderá usar o aplicativo no aparelho dela, e logo perceberá que teve sua conta roubada.

BLOQUEIO DA CONTA

Neste instante, o procedimento adequado é pedir, imediatamente, o bloqueio da conta de WhatsApp usando o caminho descrito abaixo:

1. Enviar e-mail para o WhatsApp

Para: support@whatsapp.com

Assunto: Perdido/Roubado: Por favor, desative minha conta (+55 xx xxxxx-xxxx)

Corpo do e-mail: Minha conta foi clonada. Favor desativar o número +55 xx xxxxx-xxxx.

****Atenção: é fundamental que o número esteja neste padrão internacional, com DDI, DDD e número da linha.**

2. Receber a confirmação do WhatsApp

Assim que receber a solicitação de bloqueio da conta, o WhatsApp enviará a uma resposta confirmando o recebimento da solicitação, que seguirá a linha de discurso reproduzida abaixo:

##- WhatsApp Support -##

Olá,

Em caso de perda ou furto do seu aparelho, você poderá tomar algumas medidas para proteger sua conta. A forma mais rápida de fazer isso é ligar para sua operadora de celular e solicitar o bloqueio do seu cartão SIM. Em seguida, adquira um novo cartão SIM com seu número de celular original e registre novamente sua conta no WhatsApp, inserindo o código de seis dígitos que você receber por SMS ou chamada telefônica. Assim que você inserir esse código, qualquer pessoa que estiver usando sua conta será desconectada automaticamente...

Equipe de Suporte do WhatsApp

3. Confirmação do bloqueio da conta

Pouco tempo depois de receber a solicitação e confirmar o recebimento, o WhatsApp realiza o bloqueio da conta.

Ao fazer isso, um novo e-mail, desta vez confirmando o bloqueio, é enviado ao usuário:

##- WhatsApp Support -##

Olá,

Nós desativamos a conta. Para reativar a conta antes que ela seja apagada, o usuário deve registrar seu número de celular novamente até 30 dias após a desativação da conta.

Para isso, é necessário instalar o WhatsApp no novo aparelho e registrar o número de celular original novamente. Se a conta for registrada novamente em até 30 dias, o usuário permanecerá em todos os grupos dos quais participa e poderá restaurar seus dados.

Se o prazo de 30 dias acabar e a conta for apagada, será possível usar o mesmo número de celular para criar uma nova conta do WhatsApp.

Equipe de Suporte do WhatsApp

Reativação da conta

Tendo concluído o bloqueio, é chegada a hora de reativar a conta. É claro que, se houve o roubo da conta, a confirmação em duas etapas não estava ativada. O problema, no entanto, é que isso não impede o fraudador de habilitar essa senha assim que toma posse do WhatsApp da vítima. Portanto, a reativação da conta precisa levar em consideração os seguintes cenários:

1. Se o golpista não habilitou a confirmação em duas etapas

Neste caso, a reativação costuma levar poucas horas após o bloqueio da conta. Basta ao dono legítimo daquele WhatsApp, após receber a confirmação do bloqueio, aguardar algumas horas e fazer normalmente a ativação do aplicativo por meio do código de ativação recebido via SMS, como se fosse usar o WhatsApp pela primeira vez.

2. Se o golpista habilitou a confirmação em duas etapas

Neste caso, a reativação é mais complexa e pode levar vários dias para ser concluída, já que a vítima não tem como saber a senha cadastrada pelo fraudador ao habilitar esta ferramenta de segurança. Com isso, é preciso aguardar pelo menos 7 dias com a conta bloqueada e, só depois, fazer a redefinição desta senha, o que permitirá a reativação da conta.

Como redefinir a senha (PIN)

Abra o **WhatsApp**.
Na tela de verificação em duas etapas, toque em **Esqueceu o PIN?** → **Redefinir**.

Se a opção para redefinir ainda não estiver disponível, será necessário aguardar o período indicado na tela.



O que fazer se mandei **dinheiro para o golpista**

Tão logo alguns dos contatos da vítima acionados pelo fraudador caia no golpe e transfira dinheiro para a conta informada pelo criminoso, o **primeiro passo é entrar em contato com o gerente da conta bancária** de onde sairá o valor, pois pode haver tempo hábil para o bloqueio da transferência, o que impedirá o prejuízo.

Feito isso, é preciso procurar a autoridade policial, imediatamente, para o registro de um **Boletim de Ocorrência**. É recomendável, também, que se faça contato com amigos comuns, colegas e familiares da vítima, para alertá-los sobre o roubo da conta do WhatsApp e pedir que desconfiem de qualquer pedido vindo deste número.

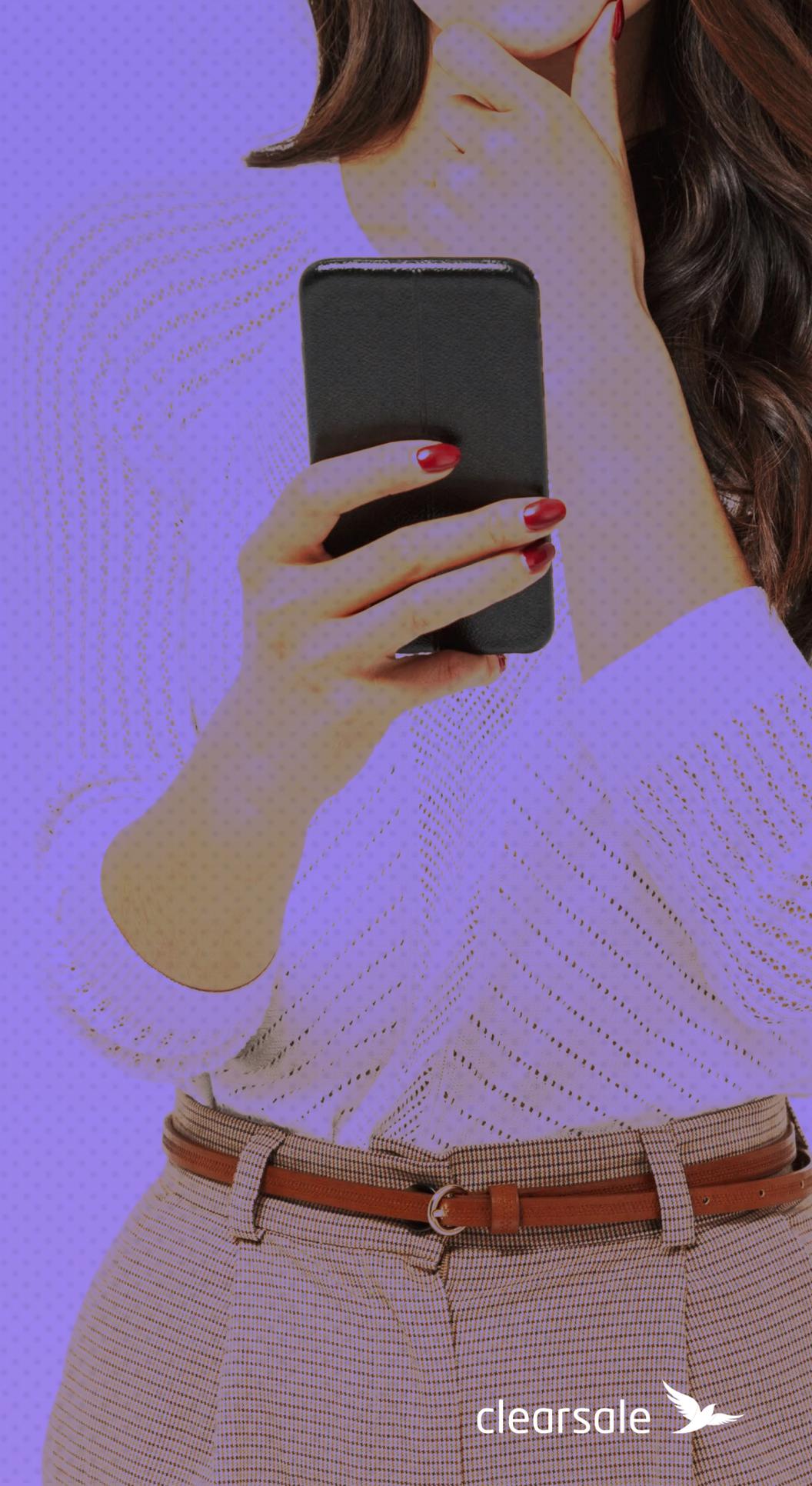
Há quem corra mais riscos de **se tornar uma vítima?**

Toda e qualquer pessoa que **tem o seu celular exposto na internet** corre mais riscos de sofrer este tipo de ataque. Por isso, todos aqueles que anunciam produtos em sites de **classificados e marketplaces** podem ser considerados mais suscetíveis a este tipo de golpe.

Pode-se dizer que estas pessoas abrem uma espécie de brecha para a **engenharia social do criminoso**. Afinal de contas, uma pessoa que está vendendo algo na internet não vai estranhar se alguém entrar em contato para falar sobre este tema.

Pense assim: se uma pessoa está vendendo um carro no site X, ela tende a acreditar se alguém ligar para ela dizendo que é funcionário deste site, e que precisa fazer uma validação para que o anúncio do carro continue válido.

No entanto, vale ressaltar que, ainda assim, essa pessoa só será vítima deste tipo de golpe se não tomar as medidas de segurança descritas neste material.



GOLPES

WhatsApp

Nº

Quer saber mais sobre fraudes e como evitá-las?

Acesse br.clear.sale e veja como nós podemos ajudar o seu negócio.

