matera

SEGURANÇA DO PIX

Tudo que você precisa saber
para tranquilizar seus clientes

Desde que foi lançado, em novembro de 2020, o Pix tem ganhado popularidade entre consumidores e estabelecimentos comerciais. O novo meio de pagamentos instantâneos foi usado, em cinco meses, por mais de 50 milhões de pessoas, em mais de **275 milhões de transações**.

Mas, por se tratar de uma inovação, é normal que haja certo **receio quanto à segurança das transações**. Mesmo com o intenso crescimento na adoção do Pix, algumas pessoas ainda têm medo de que seus dados possam ser roubados ou vazados ao **realizar transações digitais.**

No entanto, o Pix **pertence ao Banco Central** que exige que todas as instituições financeiras sigam determinadas regulamentações. Trata-se de um **sistema unificado**, que garante credibilidade ao serviço e reduz os riscos operacionais.

As transações pelo Pix são extremamente seguras, mas, **é preciso que sejam tomados os devidos cuidados.**

Este guia tem o objetivo de explicar os recursos que tornam o Pix seguro, além de orientar quanto aos cuidados necessários para garantir essa segurança. Entendendo cada um desses pontos, você saberá tranquilizar os seus clientes quanto à implementação deste meio de pagamento nos estabelecimentos comerciais.

Ótima leitura!

É MESMO SEGURO FAZER TRANSAÇÕES PELO

PIX?

A resposta é: sim! Assim como transferências TED e DOC, o Pix possui **todas as camadas de segurança** e atua por meio do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), comandado e operado pelo Banco Central.

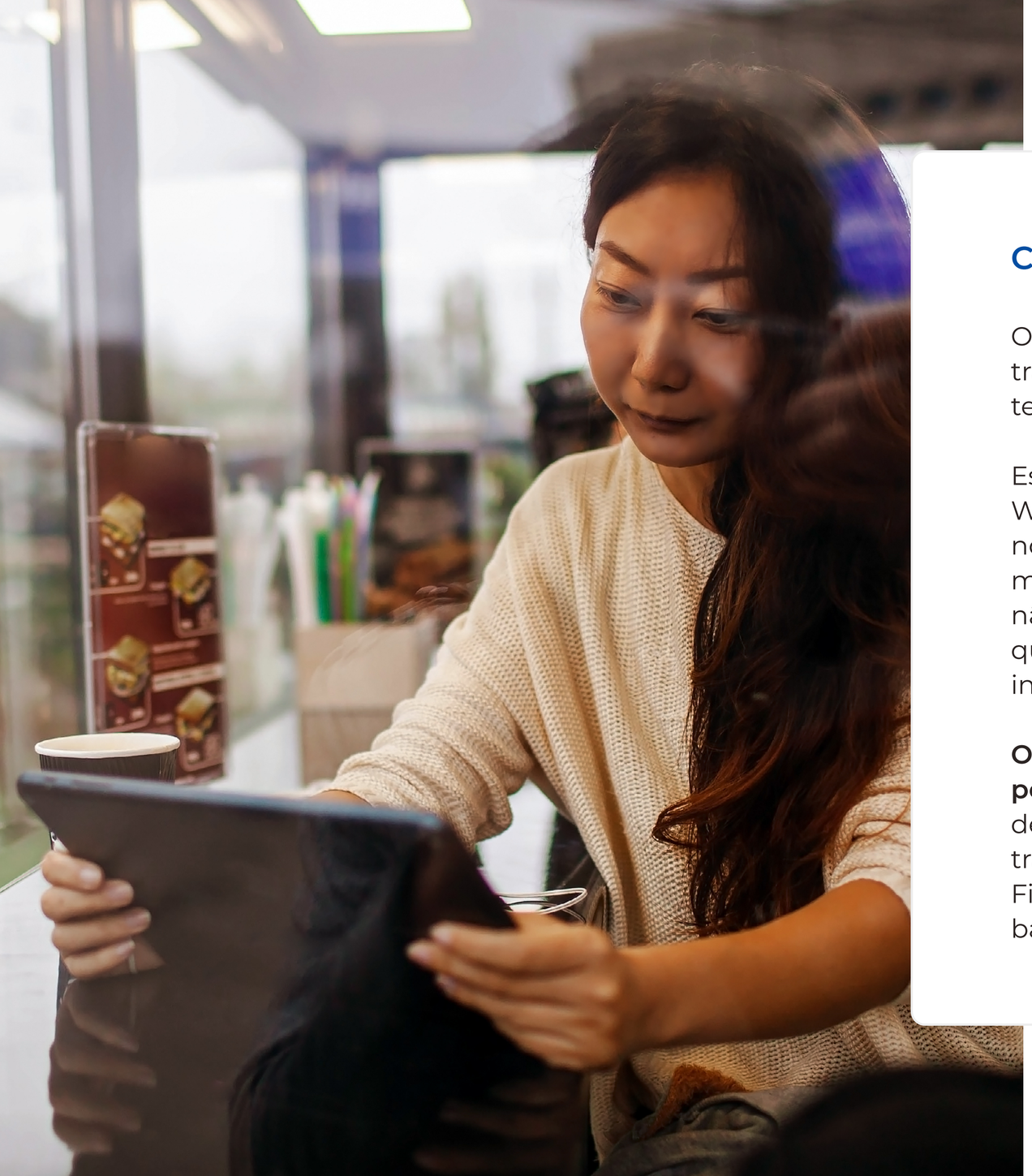
A seguir, vamos explicar, um a um, os **procedimentos adotados pelo regulador** para garantir a segurança nas transações via Pix. Inclusive, alguns desses procedimentos foram desenvolvidos exclusivamente para esse novo meio de pagamento.

AUTENTICAÇÃO DO PAGADOR

Um dos mecanismos de segurança usados pelo Pix é a **autenticação do pagador**, sendo assim, na hora da transferência, **a identidade dele precisa ser digitalmente comprovada.**

Como isso é feito? Dependendo da instituição financeira, podem ser solicitados: senha, token, reconhecimento biométrico ou qualquer outro mecanismo de segurança adicional. Dessa forma, o Pix garante que ninguém além do usuário conseguirá enviar dinheiro usando a conta dele.

Para o lojista, este é um ponto fundamental, uma vez que **a confiança nos meios de pagamento influencia diretamente na adesão dos clientes finais.**



CRIPTOGRAFIA DE DADOS

O Pix usa a **criptografia** para codificar as informações das transações. Isso impede que pessoas mal intencionadas tenham acesso a dados confidenciais.

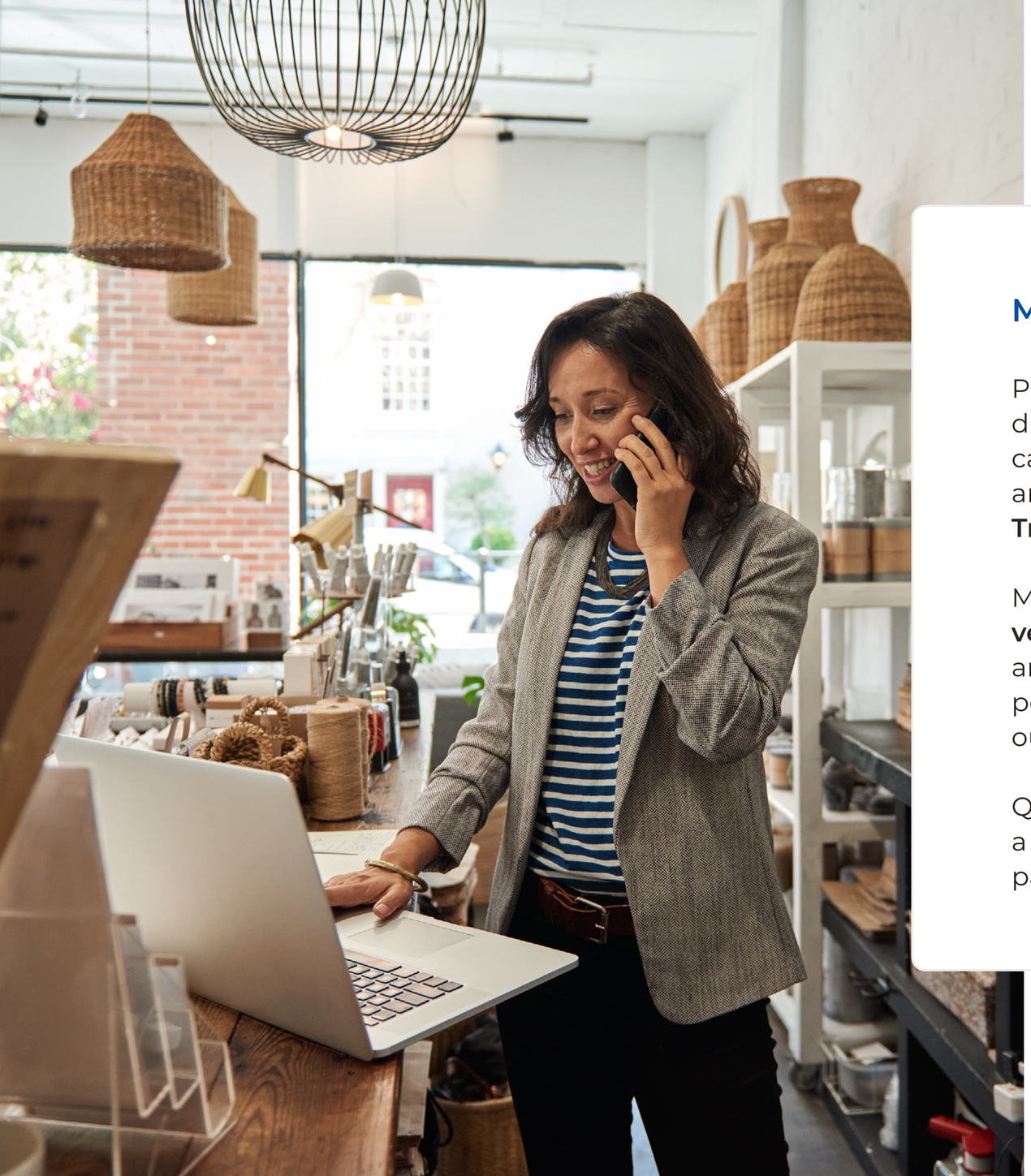
Esse recurso também é utilizado de forma parecida no WhatsApp, por exemplo. Toda vez que o usuário inicia uma nova conversa pelo aplicativo, aparece um aviso de que as mensagens estão sendo criptografadas para garantir que não vazem informações ali trocadas. Qualquer outra pessoa que tentar interceptar a conversa, verá apenas códigos indecifráveis.

O Banco Central adota essa medida para codificar os dados pessoais e bancários dos usuários do Pix. Assim, a segurança dessas informações fica garantida e os dados podem ser transportados sem riscos por meio da Rede do Sistema Financeiro Nacional. Os dados são protegidos pelo sigilo bancário e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

MOTORES ANTIFRAUDE

Os motores antifraude são operados pelas instituições que disponibilizam o Pix e reguladas pelo Banco Central. Com esse tipo de mecanismo, **as transações que fogem do perfil padrão do usuário podem ser identificadas e bloqueadas** por até 30 minutos durante o dia ou até uma hora durante a noite.

Ou seja, caso o usuário seja roubado e o criminoso tenha acesso à sua senha, realizando transações que fogem do habitual, como valores muito altos ou muitas operações, se a instituição identificar essas transações, a conta do usuário poderá ser bloqueada.



MARCADORES DE FRAUDE

Para fazer transações pelo Pix, os usuários podem utilizar diretamente seus dados bancários normais, ou então cadastrar suas chaves Pix. Essas informações ficam armazenadas no **Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT).**

Mais do que guardar os dados, esse sistema também **verifica a identidade do recebedor** em cada transação antes de concluir a operação. Assim, alerta sobre a possibilidade de fraude para qualquer situação suspeita ou em casos confirmados de golpe.

Quando transações e usuários são marcados como fraude, a ferramenta sinaliza todas as instituições participantes para que elas façam essa identificação.

LIMITE MÁXIMO PARA TRANSAÇÕES

Outra forma de garantir segurança nas transações pelo Pix é **determinando um limite máximo**. Alguns bancos e instituições de pagamento permitem que o usuário estabeleça um valor diário que seja habitual dele, informando que, se ultrapassar esse valor, a transação pode ser identificada como suspeita.

Isso ajuda as instituições a terem mais ciência sobre os valores transacionados e a controlarem os riscos de fraudes, prevenindo crimes como lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Caso a instituição financeira ainda não disponibilize tal ferramenta, os usuários podem solicitar. É obrigação dos participantes, diretos ou indiretos, acatarem essa solicitação.

POR QUE A SOFTWARE HOUSE OFERECE MAIS

SEGURANÇA

AOS LOJISTAS NAS TRANSAÇÕES VIA PIX?

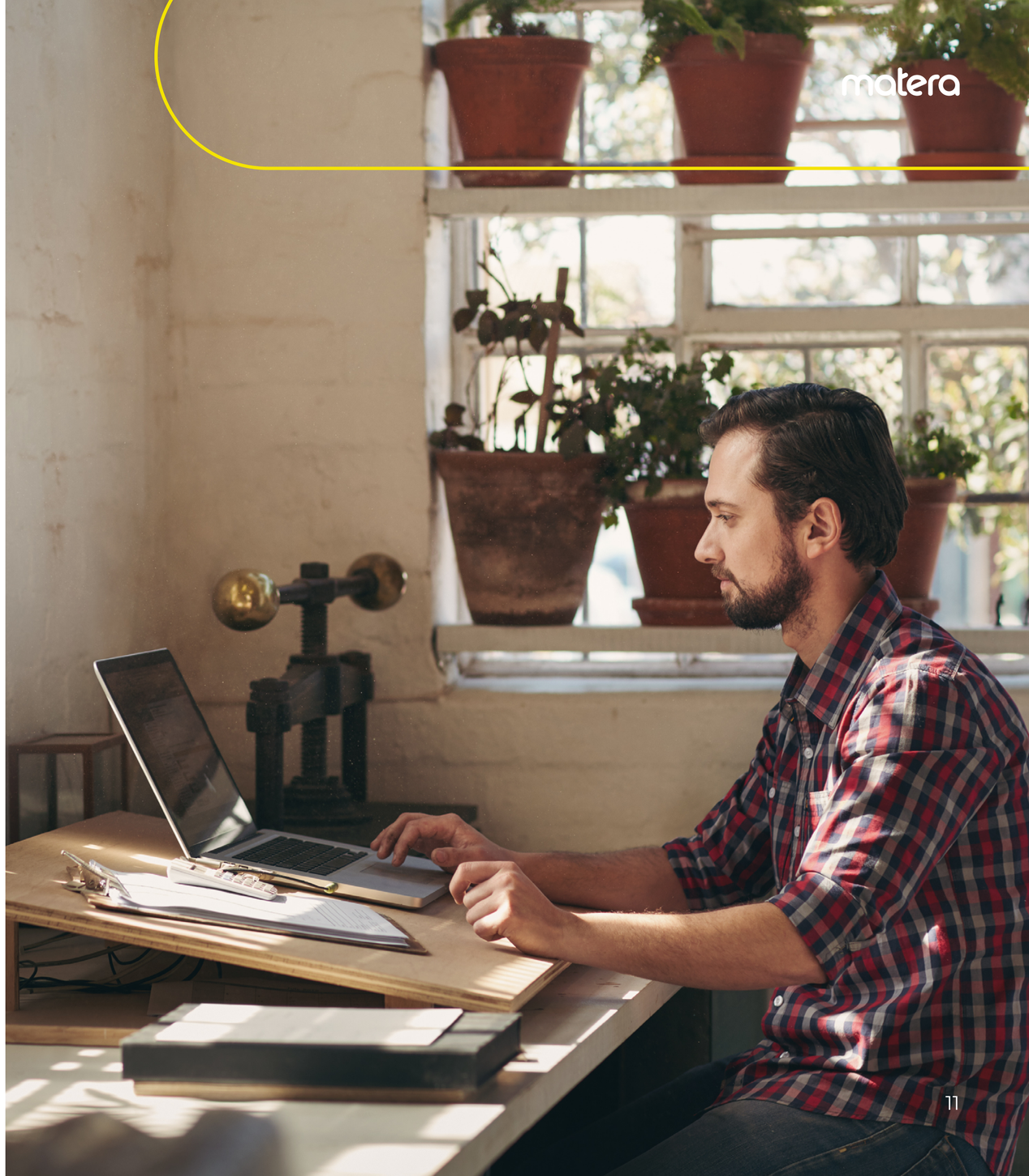
Um dos golpes mais recorrentes em relação a este meio de pagamento é o **golpe do Pix agendado**. Nessas fraudes os golpistas utilizam uma transferência falsa como comprovante para solicitar dinheiro à vítima.

Normalmente, o procedimento é o seguinte: os criminosos agendam uma transferência e entram em contato com a vítima explicando que a fizeram por acidente. Assim, **solicitam que o valor depositado seja devolvido,** alegando algum motivo urgente.

O que ocorre é que o dinheiro nunca foi depositado na conta da vítima. Ao transferir o valor “de volta” ao golpista, **o agendamento é cancelado e ele fica com o valor.**

A maioria das fraudes envolvendo o Pix acontecem de **pessoa física para pessoa física**, sem intermédio de um software de gestão. A automação oferecida por uma software house garante que os pagamentos sejam realizados pelo QR Code disponibilizado pelo sistema, que já atualiza os dados em outras funcionalidades do sofware (como a de gestão de estoque, por exemplo).

Dessa forma, a **automação proporciona segurança ao lojista**, tanto por ter mais uma garantia de que os pagamentos estão sendo feitos para o estabelecimento quanto por permitir a visualização de informações em tempo real.



E A SEGURANÇA DO USUÁRIO?

Como em qualquer outro meio de pagamento, existem riscos à segurança, mas que são externos ao Pix, como golpes virtuais, por exemplo.

Um outro exemplo de golpe é **quando alguém se passa por um amigo do usuário por meio de mensagens e pede dinheiro emprestado**. Então, o cibercriminoso informa uma chave Pix aleatória, o usuário não confere os dados e envia o dinheiro. Uma vez que a transferência é realizada e confirmada por meio de senha, não é mais possível recuperar o valor enviado.

Portanto, para não correr o risco de cair nesse tipo de golpe, é importante **verificar os dados do titular da conta** e, só depois de ter certeza de quem é o destinatário, finalizar a transação.

A dica nessa situação é, se surgir alguém com essa conversa de que está precisando de determinado valor e que depois devolverá a quantia, o usuário fazer uma chamada de vídeo. Assim, ele confirma que é mesmo a pessoa que diz ser e realiza a transação com segurança.

Se a pessoa do outro lado não aceitar a chamada, dizer que a internet está com sinal ruim ou qualquer outro comportamento suspeito, por exemplo, a recomendação é não fazer nenhuma transação.

COMO ORIENTAR OS CLIENTES A PROTEGEREM SEUS DADOS?

Se os clientes dos estabelecimentos comerciais têm receio de usar o Pix por causa do risco de fraudes, basta orientá-los que, além de **sempre confirmarem o destinatário da transferência**, não cliquem em links de propagandas que peçam cadastro do Pix em algum site que não seja o do próprio banco.

Lembre-os também de que o Pix não tem um aplicativo próprio. **Ele funciona dentro do aplicativo da instituição bancária ou de pagamento da qual o usuário é cliente.** Então, se a pessoa receber um convite para baixar o app do Pix, é golpe na certa: criminosos querendo capturar os dados pessoais da vítima.

Já se os lojistas ainda têm dúvidas em relação à **segurança do Pix para o comércio**, é importante que eles saibam que ao adotar algumas boas práticas não há o que temer. Uma das principais é contar com sistemas de automação comercial que ofereçam essa modalidade de pagamento por meio de uma **instituição que esteja regulamentada pelo Banco Central e que tenha um histórico com clientes recorrentes e boa reputação.**

Agora que você já sabe como orientar seus clientes a fazerem uso seguro do Pix, está pronto para dar o importante passo de **disponibilizar esse meio de pagamento inovador por meio do seu software de automação comercial.**

matera

Conte com o auxílio especializado de quem entende: conheça o PayFac da Matera e converse com nossos consultores para saber mais!

CONVERSE COM NOSSOS CONSULTORES