Itaú Unibanco alerta para a importância da educação digital contra golpes

Pesquisa da Febraban revela que 82% das transações acontecem via canais digitais; Neste contexto, banco destaca que educação digital é o caminho mais eficaz para a prevenção

São Paulo, abril de 2026 – A velocidade e a conveniência de ferramentas como o Pix e o WhatsApp transformaram a maneira como os brasileiros lidam com o dinheiro, mas também abriram portas para novas e sofisticadas abordagens de criminosos. De acordo com a pesquisa mais recente da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), 82% das transações bancárias dos brasileiros são feitas via canais digitais. Diante desse cenário, o Itaú Unibanco alerta para os comportamentos que podem evitar os golpes e fraudes neste ambiente.

De acordo com **Felipe Tambelini, diretor de Prevenção a Fraudes do Itaú Unibanco**, as principais armas contra os golpistas são a desconfiança e o questionamento. “Mais importante do que decorar cada tipo de golpe, é essencial desenvolver um senso crítico e uma postura de cautela no ambiente digital. Os criminosos inovam nas abordagens, mas a tática central é quase sempre a mesma: criar um senso de urgência ou uma oportunidade imperdível para induzir a vítima a agir por impulso, sem pensar”, explica o executivo.

“Nesse processo, a tecnologia deve ser aliada da população. No Itaú Unibanco, por exemplo, temos o **Alerta Pix**, uma camada extra de proteção que sinaliza quando uma transação foge do padrão de uso do cliente, convidando-o a refletir antes de confirmar a operação. Esse momento de pausa é crucial e pode evitar um grande prejuízo”, detalha Tambelini.

O Itaú Unibanco apresenta cinco dicas para promover o cuidado com as finanças no ambiente digital:

1. **Questione sempre a urgência e as ofertas “boas demais para serem verdade”.**
   Os golpistas criam um cenário de pressão ou oportunidade única. Desconfie de mensagens que exigem uma ação imediata. Isso é comum no golpe da falsa venda, com promoções imperdíveis que acabam em minutos; ou no golpe do falso advogado, que inventa um prazo final para o pagamento de uma “taxa” que liberaria um dinheiro inexistente.
2. **Valide a identidade de quem está pedindo dinheiro.**
   Recebeu uma mensagem no WhatsApp de um amigo ou familiar com um número novo pedindo uma transferência? É um sinal de alerta clássico do golpe do WhatsApp com perfil falso. Antes de fazer qualquer Pix, ligue para o número de telefone que já costuma conversar com a pessoa ou faça uma videochamada para confirmar a história.
3. **Não faça pagamentos antecipados para receber vantagens ou liberar valores.**

Nenhuma instituição séria ou processo legal exige o pagamento de taxas via Pix ou transferência para liberar um benefício maior. Essa é a principal tática do golpe do falso advogado e também aparece em variações, como falsos prêmios de loteria ou liberação de heranças.

4. **Use apenas canais oficiais e desconfie de promessas de lucro fácil.**
   Nunca realize investimentos baseados em promessas de ganhos rápidos e garantidos feitas em redes sociais ou grupos de mensagens. O golpe do falso investimento, por exemplo, atrai vítimas com plataformas fraudulentas. Sempre verifique o registro da instituição em órgãos reguladores, como a Comissão de Valores Mobiliários. Da mesma forma, em compras online, prefira sites conhecidos e nunca conclua um pagamento fora do ambiente seguro da plataforma.
5. **Não compartilhe senhas ou códigos de segurança.**
   O banco nunca ligará para pedir sua senha, código iToken ou para orientá-lo a fazer uma transferência para uma "conta segura". Essa abordagem é a essência do golpe da falsa central, no qual o criminoso se passa por um funcionário para induzir a vítima a realizar procedimentos que, na verdade, enviam o dinheiro para o golpista. Na dúvida, desligue e contate o banco pelos canais oficiais.
6. **E caso tenha sido vítima de golpe ou fraude...**
   Contate seu banco imediatamente para relatar o ocorrido e realizar os bloqueios necessários; registre um boletim de ocorrência, de preferência em uma delegacia especializada em crimes cibernéticos e; altere as senhas dos seus e-mails, aplicativos de banco e do portal gov.br.

Para orientar a população sobre boas práticas de segurança, o Itaú desenvolve materiais de conscientização e disponibiliza um canal com informações sobre prevenção que pode ser acessado pelo site oficial. Além disso, oferece uma série de funcionalidades em seu aplicativo para clientes PF e PJ, reunidas na **Área de Segurança,** que incluem os seguintes recursos: iToken, localização, reconhecimento facial e ajustes de senhas e acessos, suporte 24h por dia; e o **Alerta Pix** para clientes PF**,** que aparece automaticamente no momento da transferência quando transações atípicas são identificadas.

Central de Atendimento Itaú Unibanco

4004-4828 – capitais e regiões metropolitanas

0800-970-4828 – demais localidades

Além disso, o banco oferece uma página dedicada ao tema, onde você pode conhecer mais sobre o assunto e compartilhar com amigos e familiares. Acesse itau.com.br/seguranca e confira!

Sobre o Itaú Unibanco

O Itaú Unibanco é o maior banco privado da América Latina em volume de receita e carteira de crédito, com presença em 18 países e mais de 70 milhões de clientes. Como banco universal, atua de forma integrada em Varejo, Atacado e Investimentos, oferecendo soluções financeiras para pessoas, empreendedores e empresas de diferentes portes. O banco possui posição de liderança em segmentos como alta renda e agronegócio e investe continuamente em tecnologia e inovação – com uso intensivo de dados e inteligência artificial – para aprimorar a experiência dos clientes e ampliar sua atuação consultiva. Seu propósito é promover o bem-estar financeiro e contribuir para a prosperidade do país, apoiando clientes com soluções e assessoria em suas jornadas de crescimento, inclusão social e transição para uma economia de baixo carbono.

Itaú Unibanco – Comunicação Corporativa – imprensa@itau-unibanco.com.br