



Discover the  
*Difference.*

# Guia de Sensibilização para a Burla do Cliente

O Grupo Small World FS incorpora, entre outras, as seguintes empresas:  
LCC Trans-Enviando Lda (incluindo filiais incorporadas na Irlanda, na Alemanha, na Holanda e na Itália)  
LCC Trans-Envio SPRL  
Choice Money Transfer Inc  
Choice Money Transfer Lda (Canadá)  
Swiss Transfers GmBH  
Small World FS, África SA  
Small World FS, Irlanda Ltd  
Small World FS Norway AS  
Small World FS, Espanha SAU  
Small World FS, Sweden AB  
SW Brasil Serviços Financeiros e Turismo Lda  
Small World Serviços de Câmbio, SLU  
Trans-Envio, Agencia de Câmbios, Unipessoal LDA

Coletivamente ou individualmente referidas como “Companhia” ou “Grupo Small World FS” ou “SWFS”

Apenas para uso confidencial

Versão 1	Março	2013
Versão2	Março	2017

**Small World Financial  
Services Group Ltd.**

12 Salamanca Place,  
London SE1 7HB

**United Kingdom**

+44 (0) 20 7378 1100  
+44 (0) 20 7378 1220



## Introdução

O objetivo deste Guia de sensibilização para a burla do cliente é aumentar a consciência sobre o modus operandi utilizado pelos defraudadores contra o nosso sistema de transferência de dinheiro. Este manual dirige-se aos clientes, funcionários e agentes do Grupo de Serviços Financeiros Small World, (doravante "Small World" ou "SWFS").

Gerir riscos de burla é um objectivo-chave para a Small World. Em primeiro lugar, existe a obrigação de prevenir que o nosso sistema se torne num instrumento para atividades fraudulentas e há a obrigação de alertar os nossos clientes para tais atividades. Em segundo lugar, a Small World quer proteger a sua reputação como provedor global de confiança de serviços de transferência de dinheiro. A nossa empresa vai tomar medidas contra qualquer forma de atividade criminosa, seja ela lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou fraude.

Neste manual, nós fornecemos-lhe detalhes sobre potenciais esquemas de fraude. Também serão discutidos exemplos práticos de como os defraudadores operam. Finalmente, iremos dar-lhe algumas dicas importantes para se proteger contra a possibilidade de se tornar vítima de fraude.



## Burla de Transferências de Dinheiro

A fraude relacionada com as transferências de dinheiro é cometida contra duas vítimas diferentes:

1. Clientes nossos que transferem dinheiro para um beneficiário fraudulento
2. Funcionários ou agentes que trabalham para a Small World

O primeiro grupo, os nossos clientes, são as vítimas mais visadas. Os clientes podem tornar-se vítimas de vários esquemas usados por defraudadores para se apropriarem ilegalmente do dinheiro do cliente ou para roubar dinheiro de outras pessoas através do cliente. Além disso, você, a pessoa que opera o sistema Small World para realizar ordens para os nossos clientes, pode ser vítima de fraude. Neste caso, os defraudadores tentam aceder ao sistema de transferência de dinheiro apropriando-se da sua senha do sistema. Na próxima secção deste manual, vai encontrar alguns estudos de casos que discutem diferentes tipos de esquemas de fraude.

### ***Burla de transferência de dinheiro tendo o cliente como alvo:***

Contando uma história credível, os defraudadores motivam as suas vítimas para transferir dinheiro para beneficiários desconhecidos e não fiáveis.

## Exemplos de fraude

Nesta secção, vamos discutir as características da burla de transferência de dinheiro. Exemplos gerais de fraude são:



1. Compras pela Internet ou em leilão
2. Impostos ou outras taxas para reivindicar ganhos de prêmios da lotaria
3. Pagamento de entradas ou taxas para empréstimos
4. Oportunidades de investimento
5. Situações de emergência com alguém que conheceu on-line
6. Trabalhos que podem ser feitos a partir de casa mas que precisam de uma taxa para formação

Para além destes exemplos - é claro - existem outros tipos de fraude de transferência de dinheiro e novos tipos surgem com regularidade. No entanto, geralmente eles têm características semelhantes que você pode aprender a reconhecer. Abaixo, vamos discutir alguns tipos de fraude mais em detalhe, para lhe dar uma boa ideia do tipo de características para as quais estar alerta.

## ***Fraude nigeriana***

Os infratores primeiro tentam entrar em contato com potenciais vítimas em grande escala através da Internet ou e-mail. As vítimas obtêm uma oferta lucrativa; esta pode ser um contrato, um bilhete de lotaria premiado ou uma herança que pode ser reclamada. No caso de um “golpe romântico” fotos de homens e mulheres bonitos retiradas da Internet são divulgados em sites de namoro ou fóruns. Se a vítima reagir a esta primeira proposta são solicitadas informações pessoais da vítima e os documentos adicionais são enviados para fazer a oferta mais credível. Pouco depois de os clientes são convidados a enviar um adiantamento, a fim de reivindicar a totalidade do montante, ou o “encontro de Internet” de repente parece ter necessidade de dinheiro. Os pedidos de dinheiro continuam até que as vítimas fiquem desconfiadas e deixem de pagar. O dinheiro por fraude nigeriana serão geralmente enviados da América do Norte, Europa Ocidental ou da Península Arábica para vários países da África Ocidental. Especialmente para a Nigéria, Costa do Marfim, Senegal, Togo, Gana e Benin que são os mais comuns como destino final do dinheiro. No entanto, os defraudadores usam cada vez mais intermediários na Europa Ocidental para receber o dinheiro e enviá-lo para a África Ocidental. Isto coloca uma barreira adicional entre o agressor e a vítima quando esses intermediários estão estabelecidos na Europa e as



transações podem ser divididas em fundos recebidos de mandantes em outros países ocidentais, de um lado, e em transferências para os beneficiários na África Ocidental, do outro.

## ***Esquemas de lotaria***

Os esquemas de lotaria envolvem vítimas que recebem e-mails ou cartas prometendo ganhos enormes, invariavelmente a partir de uma lotaria no estrangeiro, que afirma que os números vencedores sorteados são da vítima. A vítima é convidada a entrar em contato com os organizadores e enviar dinheiro para cobrir os custos administrativos para a entrega dos ganhos - que não existem.

## ***Burla romântica***

Você conheceu alguém através de um anúncio pessoal, e-mail, chat ou uma mensagem instantânea? Eles pediram-lhe para enviar dinheiro para viajar ou para os ajudar financeiramente? Isso é uma burla. Qualquer dinheiro recebido por essa pessoa não pode ser recuperado e você ficará em prejuízo de qualquer dinheiro enviado.

## ***Burla de idosos***

Um estranho inicia um relacionamento próximo consigo e oferece-se para gerir as suas finanças e bens. Por outro lado, assinaturas em documentos que não se parecem com a sua própria assinatura. Não se deixe enganar para se separar do seu dinheiro através de golpes de abuso financeiro. Os golpistas vão tentar manipulá-lo a entregar propriedade e/ou dinheiro, e isso pode acabar com o seu dinheiro, conta corrente ou mesmo economias de uma vida a completamente eliminados numa transação. Os golpes de abuso financeiro podem assumir muitas formas, incluindo fraude de telemarketing, roubo de identidade, empréstimo predatório, e reforma da casa e esquemas de legitimação de bens. Nunca confie o seu dinheiro a alguém que não conhece.



## ***Envio de dinheiro a um estranho***

A Small World não recomenda o envio de dinheiro a um estranho. Quaisquer quantias recebidas por um estranho não podem ser recuperadas. Infelizmente, você não terá o seu dinheiro reembolsado.

## ***Familiar com necessidade***

Recebeu um telefonema de um neto ou de outro membro da família? Por outro lado, um "advogado" ou "agente da autoridade" estão na presença do seu membro familiar? Eles estão desesperados porque foram detidos no Canadá por não ter uma licença de pesca ou para a captura de uma espécie protegida de peixe? Tiveram um acidente de carro? Estão a pedir dinheiro para pagar multas ou para a reparação do carro? Um familiar ligou porque precisa de dinheiro para um membro da família com necessidade médica ou para medicamentos? Isto é uma BURLA! Esteja alerta ao enviar dinheiro em qualquer uma dessas situações. As pessoas que telefonam podem solicitar que você envie dinheiro para qualquer lugar do mundo. Se você não puder confirmar com o seu membro familiar (ligando para o número que você já tinha antes dessa chamada, e não para o "novo número" que a pessoa que ligou lhe deu) que eles estão pedindo dinheiro e não tem certeza sobre a transação, não envie o dinheiro. Você vai ficar em prejuízo em qualquer dinheiro que transferir.

## ***Burlas de empréstimos***

Recebeu um e-mail ou carta sobre a obtenção de um empréstimo? Foi convidado a enviar dinheiro para encargos de um empréstimo, impostos, taxas de serviço, adiantamentos ou por qualquer outra razão? Isto é uma BURLA. Não envie dinheiro para uma empresa de crédito para obter um empréstimo. Se o dinheiro é transferido e recebido não pode ser recuperado. Vai perder o dinheiro que enviou.

Os criminosos estão sempre à procura de novas maneiras de roubar dinheiro a vítimas inocentes. Uma das maneiras que conseguem isso é convencendo o seu cliente



(doravante referida como “vítima”) a enviar-lhes dinheiro usando o nosso serviço de transferência de dinheiro. O criminoso usa técnicas inteligentes para defraudar a vítima. Esses criminosos têm como alvo aqueles que estão com pouca sorte, os que recentemente perderam o seu emprego, ou aqueles que atravessam dificuldades para cumprir com as suas obrigações financeiras durante a complicada economia atual. No exemplo a seguir, o criminoso apresenta-se como um administrador de empréstimos (doravante referido como “criminoso”) para um banco ou outra instituição financeira e centra-se sobre os indivíduos que têm grande necessidade de um empréstimo. Este indivíduo contata a vítima por telefone, e-mail ou por correio tradicional e explica que eles foram habilitados para receber um empréstimo de até 5.000 €. O criminoso oferece juros baixos, baixos pagamentos mensais, e aprova o empréstimo com pouca ou nenhuma verificação de cadastro de crédito. Mesmo que a vítima esteja cética de início, o criminoso assegura-lhe de que vai receber o empréstimo no período de uma semana. Como demonstração de boa-fé, o criminoso instrui a vítima para usar o nosso serviço de transferência de dinheiro para pagar os primeiros cinco meses do empréstimo. A vítima concorda em pagar 1.000 € adiantados para o empréstimo (200 € por mês em 5 meses, é 1.000 €). No final da semana, a vítima percebe que o empréstimo não foi depositado na sua conta bancária. A vítima, então, tenta entrar em contato com o criminoso, mas apercebe-se de que o número de telefone já não funciona. Em seguida envia um email para o criminoso mas não recebe nenhuma resposta. A última opção da vítima é cancelar a transação e receber um reembolso total. A vítima, no entanto, não é elegível para receber um reembolso porque nessa altura o criminoso já retirou o dinheiro. A chamada burla de empréstimo é projetada para roubar dinheiro ao seu cliente.

## ***Esquemas de Adiantamentos***

Num regime de adiantamento a vítima paga a um defraudador na expectativa de receber algo de maior valor, por exemplo, um empréstimo, um contrato, um investimento, um presente, etc. Depois eles recebem pouco ou nada em troca. Este esquema também envolve coisas como a venda de produtos ou serviços, feriados, prémios, ofertas de investimento e ganhos de lotaria.



## ***"Mulas" de Dinheiro***

O fenómeno das "mulas" de dinheiro pode ser descrito como se segue. As organizações criminosas tentam atrair pessoas através de anúncios de emprego na Internet. Aquelas que se dispõem a isso são geralmente pessoas desempregadas ou jovens. Elas têm de conceder acesso à sua conta bancária para a qual o dinheiro é transferido, geralmente a partir do estrangeiro. O titular da conta, em seguida, tem que retirar o montante em dinheiro logo após receber o dinheiro e transferi-lo para o estrangeiro através de uma agência de transferência de dinheiro. Os indivíduos envolvidos podem ficar com 10% do dinheiro depositado como comissão. Os contratos de trabalho enviados por e-mail parecem muito profissionais e completos e as empresas parecem ser genuínas oferecendo às pessoas a oportunidade de ganhar um rendimento extra. É surpreendente que empresas russas estão frequentemente envolvidas como potenciais empregadores. Os fundos transferidos para a conta são muitas vezes o produto de um esquema de "phishing", que é uma fraude na Internet. As pessoas são atraídas para um site bancário falso e é-lhes pedido que insiram os detalhes pessoais bancários. Assim os defraudadores conseguem obter números de cartão de crédito para retirar dinheiro de contas, sem o conhecimento das vítimas. Estas são geralmente contas em bancos alemães, belgas e dinamarqueses.

## ***Ofertas de carros usados***

Este golpe em particular começa com um anúncio num site ou revista de automóveis, onde por exemplo, um vendedor inglês está a tentar vender um carro topo de gama a um preço reduzido. O vendedor geralmente diz que está no exterior, num país como a Espanha ou Portugal, e que precisa vender o carro rapidamente. Eles dizem às vítimas que não podem ver o carro uma vez que já se encontra com uma empresa de transporte. Na verdade, não há carro nenhum e as vítimas já se separaram do seu dinheiro no momento em que percebem que isto é um embuste.

## ***Compra de um veículo***





Encontrou um ótimo veículo on-line ou num anúncio a um preço demasiado bom para ser verdade? Está-lhe sendo solicitado que envie o pagamento através de uma transferência de dinheiro SWFS? Infelizmente, é uma BURLA. Não envie dinheiro pelo veículo para o vendedor ou representante de pagamentos. O burlão da compra de veículos pode tentar convencê-lo a pagar através SWFS para evitar impostos sobre a venda e obter um ótimo preço. Eles podem até mesmo enviar-lhe uma carta ou e-mail de autenticação dizendo que você comprou o item, mas que para o entregar você precisa de transferir os fundos primeiro. Você não receberá um carro ou caminhão. Uma vez que o dinheiro seja transferido e recebido já não pode ser recuperado e, infelizmente, você ficará com o prejuízo de todo o dinheiro que transferiu.

## ***Anúncios de jornal***

Encontrou algo para venda em classificados ou qualquer tipo de anúncio de jornal? Pediram-lhe que pagasse o item através de uma transferência de dinheiro SWFS? Isto é uma burla. Não use uma transferência de dinheiro para comprar um artigo a um estranho. Não é seguro usar um serviço de transferência de dinheiro para tentar comprar um item.

## ***Comerciantes desonestos***

Os comerciantes desonestos (ou “chamadas falsas”) aparecem sem serem convidados nas casas das pessoas encenando um negócio legítimo ou troca. Elas são muitas vezes membros de grupos de crime móvel e altamente organizado e viajam pelo país em busca de áreas com uma elevada população de idosos residentes ou comunidades mistas. São conhecidos por compartilhar informações sobre áreas adequadas à exploração criminosa com outros criminosos. Cobram deliberadamente muito por serviços insatisfatórios ou desnecessários, danificam propriedade propositadamente para obter o trabalho, deixando o trabalho inacabado, e usam um comportamento agressivo e intimidante para extorquir dinheiro. Os comerciantes desonestos colocam uma enorme pressão sobre as pessoas vulneráveis para obter dinheiro, às vezes acompanhando-os às instituições financeiras para efetuar levantamentos, e muitas vezes extorquem dinheiro da vítima durante um período prolongado. Muitas pessoas



idosas tornam-se cada vez mais isoladas após a perda de um cônjuge e o seu jardim e manutenção exterior da casa podem indicar a sua vulnerabilidade, tornando-os mais suscetíveis à exploração por criminosos.

## ***Burla Sidi Salem***

Este tipo de burla teve origem principalmente na Tunísia mas já se espalhou para vários países europeus como a França, a Itália, a Alemanha e a Bélgica. O nome fraude “Sidi Salem” refere-se a pessoas na Tunísia que vendem vinho. O mesmo método é também usado de outras formas semelhantes à burla nigeriana. Alega-se que a pessoa envolvida ganhou uma mala cheia de dinheiro e é-lhe solicitado que pague encargos aduaneiros ou taxas legais por este dinheiro. Os defraudadores vão tentar chegar a tantas potenciais vítimas quanto possível, principalmente por telefone. Eles vendem vinho de alta qualidade a preços excessivos em relação ao preço de mercado europeu. Devido ao preço elevado as vítimas respondem inicialmente que não estão interessadas, e são então assediadas por telefone repetidamente, às vezes várias vezes por dia. A maioria das vítimas são idosos que preferem ceder e aceitar a oferta só para parar com o assédio. Grandes quantidades de dinheiro estão envolvidas nas transações, às vezes até mesmo dezenas de milhares de Euros em apenas alguns meses. Além disso, as vítimas que realmente recebem o vinho concordam que é vinho de mesa corrente.

## ***Burla de Cessão de Quotas***

A burla de venda de quotas (ou telemarketing) vê a vítima receber chamadas ou correspondência não solicitadas em matéria de investimento. Estas são tipicamente provenientes de “corretores” com base no exterior que têm como alvo os acionistas europeus, oferecendo-se para as vender o que acaba muitas vezes por ser ações de risco elevado sem valor em investimentos nos E.U.A. ou no Reino Unido. Os “corretores” pode ser muito persistentes e extremamente persuasivos.

## ***Dicas para Clientes***



Nesta secção final, nós oferecemos-lhe algumas dicas importantes a fim de deter os defraudadores. Observando essas dicas irá reduzir significativamente o risco de se tornar vítima de burla.

### ***Dicas para os clientes para deter defraudadores:***

- Nunca envie dinheiro para alguém que você não conhece pessoalmente.
- Nunca envie dinheiro adiantado a fim de obter algo em troca mais tarde, como uma lotaria, um emprego ou um empréstimo.
- Não acredite numa história de emergência de alguém que diz ser um familiar sem verificar se a pessoa é realmente seu familiar.
- Não acredite em ofertas que indicam que uma transferência de dinheiro é a única forma possível de pagamento.
- Pense antes de agir, uma oferta que parece boa demais para ser verdade geralmente é boa demais para ser verdade.
- Esteja ciente de que não há proteção contra o prejuízo derivado de uma transferência de dinheiro fraudulenta

## **Denúncia de Fraude**

Se você acha que descobriu uma tentativa ou um caso de fraude, por favor informe-nos imediatamente através dos detalhes de contato abaixo. Pode contactar-nos internacionalmente das seguintes formas:

### **PAÍSES DA EUROPA CENTRAL –**

Luxemburgo	+00352 20301681 reportfraud.lu@smallworldfs.com
França	0033 178904614 reportfraud.fr@smallworldfs.com
Portugal	(+351)213 849 270 reportfraud.pt@smallworldfs.com



Bélgica (0032) 28888468  
reportfraud.be@smallworldfs.com  
Alemanha (0044) 221 467 04046  
reportfraud.ge@smallworldfs.com  
Holanda (0031) 20 800 5048  
reportfraud.ne@smallworldfs.com  
Áustria (0043) 720775495  
reportfraud.au@smallworldfs.com

**PAÍSES DO NORTE DA EUROPA - Tel: +46101 013 160**

Suécia reportfraud.sw@smallworldfs.com  
Dinamarca reportfraud.dk@smallworldfs.com  
Noruega reportfraud.no@smallworldfs.com  
Finlândia reportfraud.fi@smallworldfs.com

**ITÁLIA -** Telefone: 026784141  
reportfraud.it@smallworldfs.com

**REINO UNIDO** Telefone: +44 (0) 2073781100  
reportfraud.uk@smallworldfs.com

**IRLANDA** Telefone: +35318728528  
reportfraud.ie@smallworldfs.com

**GRÉCIA** Telefone: +34 914251540  
reportfraud.gr@smallworldfs.com

**CHIPRE** Telefone: +44 (0) 2073781100  
reportfraud.cy@smallworldfs.com

**SUIÇA** Telefone: +41 44 508 3318  
reportfraud.ch@smallworldfs.com

**ESPANHA** Telefone: +34 914251540  
reporta fraude.es@smallworldfs.com

**ÁFRICA** Telefone: +225 22487619 / + 22542202089  
reportfraud.af@smallworldfs.com

**EUA** Telefone 212-268-9290



reportfraud.us@smallworldfs.com

**CANADÁ**

Telefone: 1-877-268-6458  
reportfraud.ca@smallworldfs.com

**BRASIL**

Telefone: São Paulo +551135649080  
Fora de São Paulo: 0800 7179700  
reportfraud.br@smallworldfs.com

**OUTROS PAÍSES**

Telefone: +44 (0) 2073781100  
reportfraud.oc@smallworldfs.com