Guia antifraude do lojista

Cinco minutos de cuidado no caixa evitam a maior parte das perdas com golpe e contestação. Deixe este guia perto do caixa e mostre para toda a equipe.

1 Antes de liberar a mercadoria

- **Pix: confira no extrato da empresa.** Print, comprovante na tela do celular e "já mandei" não valem. Só entregue quando o dinheiro aparecer na conta.
- **Cartão: prefira o cartão na mão.** Chip com senha ou aproximação. Não digite o número do cartão na maquininha.
- **Link de pagamento: só para clientes que você conhece.**
- **O banco ligou? Desligue.** Ligue você para o número do aplicativo ou do cartão. Banco não pede senha, código nem instalação de aplicativo por telefone.
- **Fornecedor mudou de banco?** Confirme o CNPJ e o nome do beneficiário antes de pagar qualquer boleto.

Pare e confirme quando aparecerem dois ou mais destes sinais:

SINAL DE ALERTA	POR QUE PREOCUPA
Cliente novo com compra alta	O golpista testa onde ninguém o conhece
Muita pressa	Pressa é para você não conferir
Alguém retira em nome do cliente (motoboy, parente)	Quem pagou não aparece, e depois contesta
Vários cartões recusados, um atrás do outro	Sinal de cartões de outras pessoas
Pedido pelo WhatsApp para pagar por link	Venda sem cartão presente: o risco fica com você

2 Guarde as provas de toda venda

A contestação pode chegar semanas depois da venda. Sem prova, o lojista perde o dinheiro.

- Nota fiscal com nome e CPF do cliente
- Nome, documento e assinatura de quem retirou
- Foto do produto entregue
- Conversa do WhatsApp e código de rastreio, nas vendas a distância

3 Se acontecer um golpe

1. **Ligue para o seu banco** pelo número do aplicativo e peça o bloqueio ou a devolução (no Pix, o pedido de devolução pelo MED).
2. **Registre um boletim de ocorrência.** Pode ser pela internet, na Delegacia Virtual.
3. **Avise a Midwest no mesmo dia.** A gente ajuda a montar a defesa.
4. **Junte as provas da lista ao lado.**
5. **Responda dentro do prazo.** Quem não responde a uma contestação perde automaticamente.

4 Combine com a equipe

- [ ] Uma pessoa só confirma os Pix no extrato.
- [ ] Uma palavra-chave para qualquer pedido de pagamento fora do normal, mesmo que pareça vir do dono por áudio ou ligação.
- [ ] Todo funcionário novo ou temporário lê este guia antes do primeiro dia.
- [ ] Olhe o extrato todos os dias. Quanto antes você vir uma contestação, mais tempo tem para se defender.

Material de orientação. Não é seguro e não garante o reembolso de valores contestados. A decisão sobre cada contestação é do banco emissor do cartão.