

Crédito perigoso: disputas na responsabilização de golpes financeiros digitais no Brasil pós-pandemia

Dangerous credit: contestations over accountability of digital financial fraud in post-pandemic Brazil

Crédito peligroso: disputas sobre la responsabilidad de fraudes financieras digitales en el Brasil post-pandemia

Marie Kolling¹
Thaise Sá Santos²
Juliana Alcantara³

Resumo: Os golpes financeiros cresceram significativamente no Brasil pós-pandemia, tanto os tipos de golpes cometidos quanto a quantidade. Seguindo uma abordagem etnográfica, o artigo analisa dois casos diferentes de golpe digital envolvendo empréstimos e clonagem de cartão que aconteceram dentro de uma instituição financeira. A etnografia percorre os procedimentos adotados pelas vítimas na busca por responsabilização, justiça e reparação, incluindo o acionamento dos canais de denúncia das instituições financeiras envolvidas, o registro de ocorrência na polícia, a formação de redes de apoio com outras vítimas da mesma instituição e a mobilização por via judicial. A análise revela as assimetrias entre vítimas e instituições financeiras e como isso impacta a resolução dos casos, além de refletir sobre as práticas ilícitas e especulativas em torno dos golpes digitais. O artigo mostra que, às vezes, as fronteiras entre fraude e práticas financeiras legítimas tornam-se borradas e, portanto, sugere que o aumento dos golpes está intrinsecamente ligado à aceleração da financeirização, impulsionada em parte pelo lucro do mercado de crédito. Essa dinâmica, somada à busca por novas vias de crédito tem resultado em um crescimento de atividades fraudulentas no âmbito da economia digital.

Palavras-chave: Golpes financeiros digitais; Instituições financeiras; Crédito predatório; Judicialização.

Abstract: Financial fraud has grown significantly in Brazil in the post-pandemic period, in terms of both the types of fraud committed and their overall quantity. Taking an ethnographic approach, this article analyses two distinct cases of digital fraud involving loans and card cloning that occurred within a financial institution. The ethnographic study traces the victims' efforts to hold financial institutions accountable and their pursuit of justice and reparation, which included the complaint channels within the financial institutions involved, the filing of police reports, the formation of support networks with other victims of the same type of fraud, and mobilising legal action. The analysis reveals the asymmetries between victims and financial institutions throughout

¹ Pesquisadora Sênior no Danish Institute for International Studies (DIIS), Copenhagen, Dinamarca, e-mail: mako@diis.dk, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7696-1022>.

² Assistente de pesquisa associada ao Danish Institute for International Studies (DIIS), Copenhagen, Dinamarca, Thaise Sá, e-mail: thaise.stuart@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5170-9066>.

³ Assistente de pesquisa associada ao Danish Institute for International Studies (DIIS), Copenhagen, Dinamarca, e-mail: julianaalcantara11@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7373-5695>.

the process and how this impacts case resolution, while also reflecting on the illicit and speculative practices around digital scams. The article shows that, at times, the boundaries between fraud and legitimate financial practices become blurred and, as such, suggests that the increase in scams is intrinsically linked to the acceleration of financialisation, driven in part by profits in the credit market. This dynamic, coupled with the search for new lines of credit, has resulted in a further increase in fraudulent activities in the digital economy.

Keywords: Digital financial fraud; Financial Institutions; Predatory credit; Judicialization.

Resumen: Las estafas financieras han crecido significativamente en Brasil en la pospandemia, tanto en términos de tipos de fraudes cometidos como en cantidad. Siguiendo un enfoque etnográfico, el artículo analiza dos casos diferentes de fraude digital relacionados con préstamos y clonación de tarjetas que ocurrieron dentro de una institución financiera. La etnografía recorre los procedimientos adoptados por las víctimas en su búsqueda de responsabilidad, justicia y reparación, incluyendo la activación de los canales de denuncia de las instituciones financieras involucradas, el registro de la denuncia ante la policía, la formación de redes de apoyo con otras víctimas del mismo tipo de fraude y la movilización de la vía judicial. El análisis revela las asimetrías entre las víctimas y las instituciones financieras a lo largo de todo el proceso y cómo esto impacta la resolución ágil de los casos, además de reflexionar sobre las prácticas ilícitas y especulativas en torno a los fraudes digitales. El artículo muestra que, en ocasiones, las fronteras entre el fraude y las prácticas financieras legítimas se vuelven borrosas y, por lo tanto, sugiere que el aumento de las estafas está intrínsecamente ligado a la aceleración de la financiarización, impulsada en parte por las ganancias del mercado de crédito. Esta dinámica, sumada a la búsqueda de nuevas vías de crédito, ha resultado en un crecimiento de las actividades fraudulentas en la economía digital.

Palabras clave: Fraudes financieras digitales; Instituciones financieras; Crédito depredador; Judicialización.

Introdução

O fenômeno de golpes financeiros digitais, embora não seja novo, aumentou significativamente durante e depois da pandemia de Covid-19. Entre 2018 e 2022, as fraudes financeiras cresceram 326,3% no Brasil (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023). Esta tendência tem sido observada em todo o mundo, ligada à crescente digitalização dos serviços e produtos financeiros (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023; Murthy, 2022; UK Finance, 2021). Além disso, observa-se a capacidade de adaptação de criminosos, que vai desde as técnicas até as tecnologias utilizadas,

como clonagem de voz, falsificação de documentos, *deepfakes*⁴ e *hacking*⁵, por apresentarem lucros maiores e riscos menores, dada a dificuldade de serem investigados (Button; Cross, 2017; Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023). Nesse sentido, fraudes financeiras digitais “capitalizam novas vulnerabilidades criadas pelo crescente envolvimento com espaços online para atividades cotidianas, como compras e operações bancárias” (Tudor, 2022, p. 86, tradução nossa).

Este artigo analisa dois casos de golpes financeiros que envolvem cartões de crédito que nunca foram usados nem ativados. A etnografia acompanha as vítimas e os procedimentos adotados por elas para que as instituições financeiras fossem responsabilizadas e as cobranças indevidas fossem anuladas. Quando iniciamos o trabalho de campo, em junho de 2023, um estudo do Banco Central do Brasil anunciou que, em média, o Brasil sofreu “2,8 mil de tentativas de fraude financeira por minuto” (E-Investidor, 2023, s.p.). Nossa pesquisa teve como objetivo investigar golpes digitais, praticados dentro de instituições financeiras, envolvendo modalidades de crédito distintas.

No primeiro caso, R\$ 14.000,00 foram gastos durante um mês, sem o conhecimento da titular do cartão. No segundo, ao tentar cancelar o cartão, o titular descobriu que o banco tinha feito um empréstimo no valor de R\$ 23.000,00 em seu nome. Ambos os cartões de crédito foram emitidos por um banco digital com sede no Sudeste para as vítimas que residem no interior da Bahia, numa pequena cidade - que nesta etnografia chamamos de Amêndoa⁶ - com pouco menos de 70 mil habitantes. Após identificarem os golpes, as vítimas imediatamente procuraram os canais de denúncia junto ao banco e à operadora do cartão.

⁴ Vídeos, áudios ou imagens geradas por inteligência artificial que manipulam ou simulam rostos, vozes ou cenas de forma altamente realista, dificultando a distinção entre conteúdo verdadeiro e fabricado.

⁵ Prática de invasão, acesso indevido ou exploração de vulnerabilidades em sistemas digitais ou dispositivos eletrônicos, geralmente para fins ilícitos.

⁶ Todos os nomes utilizados no artigo são fictícios para preservar o anonimato dos interlocutores, exceto o nome das instituições financeiras. Essa decisão não acarreta prejuízos ao andamento dos processos judiciais, uma vez que foram concluídos antes da finalização deste artigo.

No entanto, outras medidas foram necessárias, como registrar a ocorrência na polícia e na ouvidoria do Estado da Bahia, formar redes de apoio com outras vítimas da mesma instituição, recorrer à imprensa para que difundisse o caso e, em última instância, acionar o judiciário para reparar os danos financeiros e morais causados pelos golpes. A etnografia mostra as assimetrias de poder entre instituições financeiras e as vítimas e, concomitantemente, as agências das vítimas ao mobilizarem seus próprios recursos na busca por justiça.

Durante o campo, muitos relatos envolviam clonagem de cartão de crédito, golpes por meio das redes sociais, principalmente WhatsApp e Instagram, ou chamadas telefônicas de supostos gerentes de instituições financeiras. No entanto, o que diferencia os dois casos tratados no artigo é que ocorreram no ambiente digital de uma instituição financeira. O papel central e ambivalente da instituição na execução do golpe e no processo pós-golpe chamou nossa atenção. Essa postura dúbia suscitou barreiras impostas às vítimas, dificultando, assim, que elas conseguissem denunciar ou se proteger das consequências financeiras ocasionadas pela ação, pois a própria instituição frequentemente negava responsabilidade e protelava a análise dos casos, reforçando a situação de vulnerabilidade dos lesados. Colocar esses casos lado a lado nos permite avançar na compreensão do modo como os golpes se dão, seus efeitos e a relação com as práticas das instituições financeiras, evidenciando que, em casos de golpes financeiros, os limites entre práticas lícitas e ilícitas se tornam borrados.

Esta etnografia faz parte de um projeto de pesquisa mais amplo sobre digitalização financeira, a expansão do mercado de crédito, políticas de inclusão financeira e o impacto desse desenvolvimento recente no Brasil. A expansão da economia digital foi intensificada durante a pandemia de Covid-19 e nos períodos de isolamento entre 2020 e 2022. A ampla expansão do acesso a serviços financeiros e opções de crédito impulsionou níveis recordes de endividamento das famílias, ao mesmo tempo em que receitas recordes foram reportadas no setor financeiro. No

período pós-pandemia, o índice de endividamento da população adulta brasileira atingiu um patamar recorde de quase 80%, mantendo-se em alta ao longo de 2023. Desse total, aproximadamente 12% encontravam-se em inadimplência (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, 2023). De acordo com Lavinas *et al.* (2024), o percentual de endividamento em relação à renda triplicou entre 2005 e 2020, saltando de 20,1% em 2005 para 59, 9% no final de 2021. Assim, a recente expansão do crédito digital agravou a desigualdade social no Brasil e colocou os brasileiros de baixa renda e classe média baixa como atores fundamentais na geração de riqueza financeira, sendo a contraparte endividada de um ecossistema de crédito em expansão (Lavinas *et al.*, 2024; Lavinas; Lins, 2024; Kolling, 2022).

Contudo, enquanto a financeirização no Brasil avança, em parte pela busca por lucro no mercado de crédito (Lavinas; Lins, 2024), as concessões de crédito não consensuais tornaram-se cada vez mais prevalentes, interseccionando diretamente com um aumento acentuado nos crimes financeiros digitais. Essa tendência evidencia uma vulnerabilidade fundamental no desenvolvimento do mercado, onde a busca por novas vias de crédito tem facilitado o crescimento de atividades fraudulentas. Neste artigo discutimos o termo “golpe financeiro” a partir da articulação entre os dados empíricos e a literatura sobre golpes. Em seguida, apresentamos as descrições etnográficas dos dois casos de interesse. As três seções subsequentes tratam das características desse tipo de golpe financeiro, além das disputas jurídicas resultantes, do papel das instituições e de como a judicialização virou um meio para tentar obter responsabilização em um contexto de práticas bancárias predatórias. Ao final, apresentamos notas conclusivas levantando uma perspectiva crítica da relação assimétrica entre os cidadãos e as entidades financeiras e as fragilidades em torno da proteção ao consumidor na economia digital e especulativa no Brasil contemporâneo.

Golpe financeiro na prática e na literatura acadêmica

Golpe financeiro é um termo popular usado para descrever uma ampla variedade de casos em que uma pessoa é enganada com a intenção dos perpetradores de roubar dinheiro. A natureza complexa da fraude é apontada por Tudor (2022):

A fraude é tanto um ato criminoso legalmente definido quanto um termo usado para descrever comportamentos legais, mas enganosos, que geralmente são empregados para obter vantagem sobre outro [...] O espectro da fraude abrange uma miríade de comportamentos que vão desde as ações de indivíduos relativamente impotentes que podem fazer pedidos falsos de seguros ou benefícios, passando pelos comportamentos predatórios de criminosos envolvidos na realização de fraudes ou roubo de identidade, até ao envolvimento das principais instituições econômicas em comportamentos como fraude contábilística ou fiscal (p. 85, tradução nossa).

Assim, o conceito de fraude é inerentemente complexo, abrangendo tanto atos criminosos bem definidos quanto práticas enganosas no limite da legalidade, e envolvendo diversos atores, que vão desde pequenos desvios individuais até grandes esquemas institucionais.

Durante a realização do campo em São Paulo e em Amêndoa, encontramos o termo de golpe aplicado a situações em que pessoas foram obrigadas a pagar por algo não esperado. Para ficar apenas em dois exemplos observados recorrentemente durante o campo, destacamos a incoerência na cobrança de parcelamentos e taxas de anuidade de cartões. Não são raras as ocasiões em que são cobradas parcelas mais altas do que as informadas pelo lojista ou taxas de anuidade nunca mencionadas no momento da contratação. Não está claro, no entanto, se tais cobranças resultam de uma intenção deliberada de enganar os clientes ou por equívocos processuais. Em ambos os casos, o desfecho é semelhante. O consumidor é confrontado com uma despesa inesperada e, ao recusar seu pagamento, acaba inscrito em uma dívida. Portanto, no Brasil, o termo golpe não se restringe a práticas criminosas. Ele também é empregado para designar situações em que cobranças validadas pelo sistema financeiro assumem a aparência de legitimidade, mas se revelam injustas para quem

as recebe.

No entanto, uma das advogadas que entrevistamos em Amêndoa, Dra. Cristina, nos ofereceu uma distinção entre golpes e fraudes. Ela define fraude como esquemas que envolvem o uso de dados pessoais ou documentos de uma pessoa, como foto e documento de identidade. Os golpes, por outro lado, são caracterizados pela enganação e podem, por exemplo, orientar uma pessoa a depositar dinheiro voluntariamente em uma conta bancária desconhecida (Cristina, 2023). A partir de uma revisão da literatura brasileira e internacional sobre golpe financeiro, identificamos a confluência de quatro temas, a saber: 1) como instituições financeiras podem se prevenir de crimes digitais; 2) problemas legislativos para combater crimes de fraudes e golpes; 3) perspectivas criminológicas focando nas perspectivas das pessoas que cometem os crimes; 4) e etnografias sobre esquemas de pirâmide. A literatura aborda as soluções técnicas para prevenção de fraudes digitais como uso de algoritmos na detecção de fraude financeira (Martins; Verardi Galeale, 2022), desenvolvimento de modelos estatísticos de previsão para os crimes de fraudes eletrônicas bancárias (De Carvalho *et al.*, 2015), novos métodos de autenticação (Galbaldón; Pereira, 2008) e mecanismos de detecção de fraude e classificação pela invocação de programa computacional (Coelho *et al.*, 2006), além de métodos de gerenciamento em instituições bancárias brasileiras (Faria Júnior *et al.*, 2021).

Outra área da literatura enfoca os problemas legislativos e apresenta propostas para combater crimes de fraudes e golpes financeiros (Correia; Jesus, 2016; Carrillo, 2013), alguns focados em problemas de *phishing*⁷ e proteção de identidade (Amoras, 2020; Villón *et al.*, 2019; Lynch, 2005). Nossa revisão bibliográfica identificou estudos qualitativos que analisam, de um lado, as perspectivas das pessoas que cometem crimes motivados pela lucratividade das operações criminosas em comparação com negócios legais, bem como as explicações utilizadas para legitimar

⁷ O termo *phishing* refere-se a um conjunto de práticas fraudulentas que buscam induzir indivíduos a revelar informações sensíveis — como senhas, dados bancários ou identificações pessoais — por meio de mensagens, sites ou interfaces que imitam comunicações legítimas.

essas práticas e, de outro, o impacto de experiências de “injustiça organizacional” na motivação de funcionários envolvidos em crimes cibernéticos (Tudor, 2019; Garcia *et al.*, 2018). Outras pesquisas etnográficas retratam grupos de fraudadores brasileiros no espaço virtual (Botton, 2022) e os diversos dilemas morais para jovens envolvidos em golpes pelas plataformas sociais em Gana contra vítimas no exterior (Burell, 2011; Cassiman, 2019).

Estudos etnográficos sobre fraude e esquemas de pirâmide, em diferentes contextos globais, destacam sociedades que valorizam ascensão social, empreendedorismo e assunção de riscos financeiros (Krige, 2012; Beek, 2020; Cox, 2013; Fromm, 2022; Swartz, 2022; Tudor, 2019). Na Papua Nova Guiné, tais esquemas prosperaram impulsionados pela exclusão bancária e pela teologia da prosperidade, que promete prosperidade aos que tiverem fé em Deus (Cox, 2013). No Brasil, um esquema de pirâmide baseado em criptomoedas foi apresentado como uma forma de libertação financeira dos bancos, promovendo narrativas de superação e sucesso individual (Fromm, 2022). No contexto digital, Swartz (2022) analisou criptomoedas que prometiam um futuro compartilhado, mas colapsaram, evidenciando a linha tênue entre investidores e enganadores. A fraude, segundo Tudor (2022), baseia-se na imposição de perdas, mas também requer autoengano (Beek *et al.*, 2019).

Muitos desses esquemas simulam legalidade, o que, por consequência, suscita uma suposta legitimidade aos fraudadores. No Brasil, após uma intervenção policial bloquear as atividades de uma empresa oferecendo investimentos de bitcoins, o Estado foi acusado pelas próprias vítimas de impedir seus ganhos financeiros (Fromm, 2022). Na Papua Nova Guiné, o Estado foi visto como fraudulento (Cox, 2013). No Leste Europeu, esquemas de pirâmide no período pós-socialista estimularam habilidades empreendedoras e especulativas durante as reformas neoliberais, não sendo meramente fruto de ignorância sobre o capitalismo como tem sido retratado frequentemente (Musaraj, 2011). Os esquemas invocaram lógicas capitalistas modernas e, para as pessoas que neles

investiram, após seu colapso, foram percebidos como empresas falidas legítimas. Na Albânia, eles buscavam se tornar bancos (Musaraj, 2011); na Sibéria, esses esquemas promoviam a lógica do investimento e do trabalho árduo, gerando esperança entre os mais pobres (Schiffauer, 2018). Em Gana, mesmo com perdas, a distribuição temporária de riqueza pelos esquemas gerou memórias positivas (Beek, 2020).

Embora esses estudos capturem a complexidade de golpes em diferentes contextos, a literatura etnográfica tende a focar em esquemas de pirâmide e no autoengano. Em contraste, o presente artigo se volta para a modalidade de golpes financeiros ocorridos no ambiente digital de instituições financeiras brasileiras. Os dois casos empíricos aqui analisados — empréstimos e pagamentos realizados em cartões de crédito sem o consentimento dos donos dos cartões — iluminam uma dimensão menos explorada: o papel central e ambivalente das instituições na execução e responsabilização pelos golpes no contexto da financeirização digital no Brasil, bem como as barreiras impostas aos cidadãos que buscam proteção e responsabilização.

No entanto, a literatura sobre esquemas de pirâmide traz um olhar analítico sobre limites borrados nas práticas financeiras no capitalismo contemporâneo especulativo, que oferece relevância para a nossa análise sobre golpes cometidos dentro de instituições financeiras, como são os casos que discutiremos adiante. Nas seções seguintes, apresentaremos os dois casos de golpes e as experiências das vítimas, enfocando o procedimento para que as instituições financeiras assumissem as responsabilidades e anulassem as cobranças indevidas.

Um cartão de crédito nunca usado, nem ativado: o caso de Rose

Em março de 2023, Rose recebeu o contracheque de seu salário como professora da rede estadual em Amêndoa. Naquele mês, identificou um desconto de R\$ 983,00. Ao investigar a origem da cobrança, descobriu que se referia ao cartão Credcesta. Anos antes, servidores públicos da Bahia haviam recebido, sem solicitação, um cartão de crédito da Credcesta, emitido pelo Banco Master.

O cartão foi enviado diretamente aos endereços, sem que houvesse solicitação. Rose afirmou: “Nós não solicitamos esse cartão, ninguém solicitou, eles enviaram o cartão” (Rose, 2023). Ela guardou o cartão em casa, sem jamais desbloqueá-lo ou utilizá-lo.

Sua primeira ação ao notar o desconto no contracheque foi ligar no canal 0800 do Credcesta. Após diversas tentativas, ela foi informada de que compras haviam sido feitas no seu cartão físico. Em novas ligações, a atendente informou ainda que compras também haviam sido feitas em um cartão virtual, vinculado ao físico, do qual ela sequer tinha conhecimento. Depois de outras ligações, Rose conseguiu acessar o detalhamento das compras, que não eram suas, e totalizavam R\$ 14.000,00 — o limite integral disponível no cartão em seu nome.

Recebendo informações inconsistentes a cada ligação, os funcionários indicavam que ela deveria acessar o portal do Credcesta para consultar a fatura e contestar as compras através de um formulário, que seria enviado em até 5 dias úteis. No entanto, o portal não reconhecia seu Cadastro de Pessoa Física (CPF) nem seu cadastro de servidora pública. Depois de alguns dias e novas ligações cobrando o atraso no envio do formulário, os funcionários identificaram que o endereço e o nome dela haviam sido alterados e afirmaram que a contestação deveria ser feita por escrito, compra por compra.

Sem conseguir acessar o portal, Rose dependia do envio da fatura pelos atendentes do banco, que não respeitaram os prazos estabelecidos. Em ligação, Rose foi informada de que, além da contestação manual, seria necessário efetuar uma contestação por telefone. Quando finalmente recebeu a fatura, dias após o combinado, Rose preencheu o formulário especificando cada compra. A imagem abaixo mostra uma das três páginas de contestação. Após o registro, ela realizou a contestação por telefone, ligação que durou cerca de duas horas, refletindo o esforço necessário para lidar com a quantidade de compras indevidas e a complexidade do processo.

Foto 1. Contestação feita à mão por Rose em formulário enviado pelo Credcesta.

credcesta

Formulário Padrão de Contestação

► **Informações da Transação**

ARN/Número de referência (Para Uso exclusivo do Banco Máxima):

Número do cartão: *Vários cartões com final* [redacted] Número do CPF: [redacted]

Nome do titular do cartão: [redacted]

Nome do portador do cartão (se adicional):

Número do Protocolo do atendimento: [redacted] / [redacted] / [redacted] / [redacted]

Data da transação	Nome do estabelecimento comercial:	Valor da transação	Valor contestado
13.07.2022	PAG CIREPRESENTAÇÕES	3.384,00	3.384,00
31.01.2023	APPLE.COM/BILL	54,90	54,90
31.01.2023	APPLE.COM/BILL	54,90	54,90
31.01.2023	APPLE.COM/BILL	54,90	54,90
01.02.2023	DM HELP HBO MAX COM	74,90	74,90
01.02.2023	EBW EPICGAMES	62,24	62,24
24.01.2023	MERCADO LIVRE PÍCHAUMP	4.363,00	4.363,00
24.01.2023	CASA DO CHOCOLATE	1.736,44	1.736,44
25.01.2023	EC PÍCHAUMP	2.281,52	2.281,52
26.01.2023	MERCADO LIVRE PÍCHAUMP	802,05	802,05

Endereço ou site do estabelecimento comercial (apenas para compra em desacordo comercial):

Estou ciente e concordo que este documento será disponibilizado à credenciadora, à bandeira Visa e ao estabelecimento comercial.

☒ Sim ☐ Não

Estou de posse do cartão: *Apenas do cartão com final* [redacted] *O cartão [redacted] eu desconheço*

☐ Sim ☐ Não. Selecione o motivo: ☐ Perda ☐ Roubo ☐ Furto

As compras haviam sido feitas entre janeiro e fevereiro de 2023, e a partir de março o Banco Master começou a descontar aproximadamente R\$ 1.000,00 do seu salário. Após novas ligações, Rose descobriu que o banco tinha um prazo de 90 a 120 dias para analisar a contestação

e que, enquanto isso, as parcelas continuariam sendo debitadas em seu contracheque. Quando realizamos a primeira entrevista, em julho de 2023, ela nos explicou: “As informações foram picotadas. Todo dia eu tinha uma surpresa” (Rose, 2023).

Sem obter retornos da empresa e diante da demora na investigação do golpe e dos descontos mensais, Rose decidiu avançar para uma segunda frente de ação, registrar um Boletim de Ocorrência (BO). Na delegacia, a polícia a orientou a reunir o máximo de informações e documentos possíveis, desde protocolos de ligação até e-mails de contestação, o que validou a cuidadosa documentação que Rose já havia iniciado na tentativa de resolver a situação. No entanto, escutou um comentário desanimador do policial, que afirmou que investigar o caso seria muito trabalhoso, pois os criminosos usam *laranjas*⁸. Com pouca esperança na investigação policial, Rose contratou um advogado, transferindo os procedimentos para o âmbito da justiça. O advogado entrou com um pedido de liminar para impedir os descontos no contracheque e solicitar uma indenização. A liminar foi protocolada em 26 de maio de 2023, mas os descontos continuaram nos meses seguintes.

Rose é mãe de dois filhos e enfrentava inúmeras despesas cotidianas. Durante o período do golpe, precisou auxiliar financeiramente o filho mais velho, que havia se mudado para outro Estado para cursar uma pós-graduação e estava desempregado. Essa situação se tornou “uma bola de neve” (Rose, 2023), evidenciando como pressões financeiras e responsabilidades familiares se sobrepõem, ampliando o impacto da fraude bancária. Rose passou a depender mais dos recursos financeiros do marido, já que o cálculo dos gastos diários era feito com base no salário que esperava receber a cada mês. A situação evoluiu para um intenso desgaste emocional, à medida que lidava com a limitação da sua renda e com a frustração do prolongado processo de reparação judicial.

⁸ O termo “laranja” é usado para designar a pessoa que empresta o nome, documentos ou conta bancária para movimentar dinheiro de maneira ilícita, dificultando o seu rastreamento. É uma prática comum em crimes financeiros, que dificulta a investigação em razão da velocidade e infraestruturas sociotécnicas pelas quais o dinheiro circula.

Golpe ao tentar cancelar um cartão de crédito: o caso do Luís

Em maio de 2023, ao tentar cancelar um cartão de crédito não desejado, Luís sofreu um golpe. Como no caso apresentado acima, Luís é professor do ensino médio e morador da cidade de Amêndoa. Ele também recebeu o cartão de crédito da Credcesta, gratuitamente, alguns anos atrás, e embora nunca o tenha desbloqueado, Luís recebia ligações constantes, com ofertas de empréstimo de uma linha de crédito relacionada a conta do referido cartão. Incomodado com a frequência das chamadas, Luís buscou, no canal de atendimento do Banco Master, informações sobre como interrompê-las. A atendente informou que seria necessário cancelar o cartão e, para isso, solicitou alguns dos seus documentos. A ligação ocorreu durante o horário de trabalho de Luís, enquanto aplicava uma prova aos estudantes. Sem os documentos em mãos, ele combinou com a atendente que o contato seria retomado no dia seguinte, para que pudessem dar continuidade ao procedimento de cancelamento.

Foi nesse momento que o golpe teve início. A pessoa do outro lado da linha mostrou-se solícita em auxiliá-lo no procedimento e, conforme combinado, retornou a ligação, novamente durante o horário de trabalho de Luís. Como ele próprio relatou, “pra você cair em um golpe desse, você precisa confiar naquela pessoa que te aplicou o golpe, que foi o que aconteceu” (Luís, 2023).

Seguindo as instruções recebidas, Luís enviou fotos do seu documento de identidade e do próprio rosto, como parte do procedimento de reconhecimento facial solicitado. Até então, ele não desconfiava da legitimidade da operação. A situação mudou quando a atendente encaminhou um documento para ser assinado eletronicamente, em formato de adesão, cuja validação se daria por um simples clique no botão. Cauteloso, Luís recusou-se a assinar. Diante da resistência, a atendente ofereceu uma alternativa. Um novo procedimento que deveria ser seguido passo a passo, acessado por meio de um link. Ao abri-lo, Luís identificou que se tratava de um acesso remoto ao seu aparelho, via aplicativo TeamViewer. Alertou, então, a funcionária de que reconhecia o

link e não desejava prosseguir com o atendimento. Ainda assim, ela tentou dissuadi-lo, afirmando que, caso desistisse, haveria um desconto mensal de R\$0,99 em sua conta, referente a custos de manutenção do cartão de crédito.

No mesmo dia, ainda buscando encerrar o processo, Luís entrou em contato com o 0800 do Credcesta para solicitar o cancelamento do cartão. Foi então que sua “ficha caiu” (Luís, 2023) e percebeu a gravidade da situação: o cancelamento não seria possível, pois havia um empréstimo em seu nome. O golpe se concretizara a partir da confiança momentânea depositada na atendente e do envio das imagens de seu documento de identidade e de seu rosto. Um empréstimo de R\$ 23.166,09 havia sido contratado e depositado em sua conta, a ser pago em 96 parcelas de R\$ 1.177,77, totalizando R\$ 113.065,92 ao final do período. Luís chegou a perguntar se poderia devolver o montante recebido e liquidar o empréstimo de uma só vez, mas o banco não autorizou. Ao questionar de que forma poderia comprovar que não havia realizado o empréstimo, foi orientado a registrar um B.O. e enviá-lo à instituição. Luís seguiu a recomendação, e a atendente informou que o banco se comprometeria a investigar o ocorrido e, caso fosse constatada alguma irregularidade, cancelaria o contrato.

Passados sete dias, Luís recebeu do banco a comunicação de que a investigação interna havia descartado qualquer indício de irregularidade no empréstimo, restando-lhe, portanto, a obrigação de quitar as parcelas. Foi a partir desse desfecho que o caso passou a ser conduzido na esfera judicial.

As disputas jurídicas e os resultados

Após identificarem o golpe, Rose e Luís recorreram às instituições financeiras responsáveis e seguiram os procedimentos indicados. Em nenhum dos casos, contudo, a instituição reconheceu a fraude. Nem a operadora do cartão de crédito, nem o banco emissor assumiram a responsabilidade

ou interromperam as cobranças. Diante dessa negativa, ambos acionaram a polícia e a Justiça. Os BOs registrados conferiram formalidade e materialidade ao episódio, oferecendo uma proteção legal inicial. Embora não garantissem a investigação dos casos, nem a restituição imediata dos valores, foram decisivos para que as disputas avançassem para o campo judicial.

A via jurídica, por sua vez, inaugurou uma nova sequência de procedimentos burocráticos. No caso de Rose, isso significou participar de três audiências virtuais, cada uma com duração aproximada de 10 minutos. Se, por um lado, a rapidez poderia ser interpretada como algo positivo, a experiência de Rose foi marcada pela sensação de impessoalidade e desconforto decorrente do formato virtual. Advogados entrevistados em Amêndoa, que lidam cotidianamente com situações semelhantes, explicaram que esse modelo de audiência foi adotado de forma célere durante a pandemia de Covid-19 e acabou sendo mantido em função da conveniência para o judiciário.

O processo movido por Rose se estendeu por aproximadamente quatro meses, até alcançar a fase de execução. Na primeira audiência, o banco sequer enviou representante legal. O Credcesta, por sua vez, solicitou a exclusão do processo, pedido que foi aceito pelo juiz. A decisão causou estranhamento em Rose, que continuava a ser cobrada por gastos vinculados ao cartão operado pela instituição. Seu advogado, entretanto, recomendou que aceitassem o pedido. “Assim é melhor, porque o Credcesta não tem CNPJ⁹, seria uma luta infundada. Contra quem a gente vai estar lutando?” (Rose, 2023), relatou Rose. O Credcesta deriva de um programa estadual que reunia dados financeiros de servidores públicos. Em 2018, após licitação, o programa foi adquirido pelo Banco Master, que passou a ofertar diversos serviços financeiros aos funcionários do Estado da Bahia, como cartões de benefícios consignados e linhas de crédito.¹⁰

⁹ Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

¹⁰ Em 1979, a rede de supermercados estatal chamada Cesta do Povo foi criado pelo governo da Bahia. Ela era aberta a qualquer consumidor, mas todos os funcionários públicos do Estado da Bahia receberam o cartão Credcesta assim que tomaram posse de algum cargo no Estado. Esse cartão não possuía bandeira e só podia ser usado na rede de supermercados estatal. As compras feitas no mercado eram descontadas no contracheque do mês seguinte do servidor.

Na segunda audiência, o Banco Master reconheceu que Rose havia sido vítima de um golpe e comprometeu-se a resolver o caso administrativamente. No entanto, o ressarcimento previsto pelo artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor – em dobro do valor cobrado indevidamente – não foi cumprido. Na última audiência, realizada em dezembro de 2023, quatro meses após a judicialização do caso, fixou-se apenas a devolução do montante descontado do salário de Rose, acrescido das despesas com advogado e custos processuais. Para sua decepção, os danos morais não foram considerados.

No caso de Luís, a judicialização do conflito resultou em uma disputa que percorreu a 1ª e a 2ª Instâncias do Judiciário. Em maio de 2023, com a ajuda de um advogado, ele ingressou com a ação. Logo na primeira audiência, o banco se manteve inflexível, alegando não haver qualquer irregularidade na transação. Enquanto a análise do processo se arrastava, uma liminar suspendeu a cobrança das parcelas. Ainda assim, pouco mais de R\$ 1.000,00 já haviam sido descontados de seu salário. A mesma decisão estabeleceu que Luís devolvesse o valor do empréstimo em conta indicada pela Justiça.

Em outubro de 2023, a 1ª Instância julgou o caso favorável ao Banco, deixando Luís desanimado e receoso quanto à possibilidade de perder a causa. Orientado por seu advogado, ele recorreu da decisão. No início de 2024, a 2ª Instância reverteu o resultado: reconheceu que as cobranças eram indevidas e determinou que o Banco Master devolvesse em dobro os valores descontados de Luís. Entre esses valores estavam parcelas de R\$ 1.000,00 e R\$ 600,00 referentes a um seguro que ele nunca havia contratado. O Banco ainda interpôs novo recurso, mas perdeu novamente. Ao final do processo, aproximadamente R\$ 12.000,00 — somando devoluções e

No ano de 2015, o governador Rui Costa anunciou a venda da Rede de supermercados Cesta do Povo e assim o cartão também deixou de existir. Em 2018, o mesmo governador instituiu, através do Decreto nº 18.353, o Programa

Credcesta. A partir daí, empresas financeiras poderiam participar da licitação para ganhar os direitos à exploração comercial do Programa. (Tribuna da Bahia, 2018)

indenização — foram depositados em conta judicial indicada pela Justiça, aguardando liberação para Luís.¹¹

O processo burocrático em busca do reconhecimento do golpe - primeiro junto às próprias instituições financeiras, depois por meio de BOs e, finalmente, pelo sistema jurídico - evidencia a assimetria de poder em recursos e informações entre vítimas e instituições. O ritmo e o controle do tempo de resolução indicam a persistência e a extensão do golpe. Para Rose e Luís, ainda que tenham obtido decisões favoráveis na esfera judicial, isso não significou a restituição integral dos prejuízos financeiros ou morais, tampouco a garantia da proteção de seus dados pessoais.

Em outubro de 2025, o governo brasileiro instituiu uma medida preventiva e proibiu o Banco Master de conceder crédito consignado aos beneficiários do INSS¹². A justificativa foi o volume de reclamações e processos movidos contra a instituição e os indícios de irregularidades na concessão do crédito, bem como a falta de clareza quanto aos processos de autorização dos beneficiários estão entre os principais motivos. (Brasil, 2025).

Judicialização como um mecanismo de responsabilização

A judicialização pode funcionar como um mecanismo de responsabilização das instituições financeiras e se aplica em diversas áreas no Brasil. A judicialização pode servir de instrumento para os pobres responsabilizarem o governo quando os cidadãos têm o acesso negado, injustamente, a medicamentos de alto custo no sistema de saúde público (Biehl *et al.* 2016), ou em casos em que pessoas têm a cobertura de seguro de saúde privado negada (Bähre, 2023). No contexto das disputas contra instituições financeiras, bancos ou órgãos governamentais, a judicialização também pode oferecer soluções para aqueles que sofreram injustiças. Entretanto, sua necessidade evidencia,

¹¹ O valor total incluiu as devoluções das cobranças, além de pagar indenização de R\$ 5.000,00 pela fraude do empréstimo e outra de R\$ 3.000,00 pela cobrança do seguro que ele nunca adquiriu.

¹² Instituto Nacional do Seguro Social.

simultaneamente, a relutância dessas instituições em assumir responsabilidade pelas políticas e práticas que implementam.

Os casos de Rose e Luís evidenciam diferentes formas de relacionamento com o golpe, incluindo o constrangimento e a vulnerabilidade experimentados pelas vítimas. Nem todos, entretanto, dispõem de informações ou de recursos para contratar um advogado e enfrentar um processo de litígio. Os advogados entrevistados em Amêndoa relataram um expressivo aumento na demanda por casos de golpes nos últimos anos. Um deles, Dr. Eduardo, estimou que cerca de “70% das pessoas não procuram seus direitos. Achem mesmo que o banco é infalível” (Eduardo, 2023).

Para Rose, recorrer ao sistema jurídico foi um processo emocionalmente desgastante. O advogado que representou o banco nunca demonstrou remorso, e o juiz restringiu-se estritamente às questões jurídicas. Mesmo tendo obtido vitória, Rose descreveu a experiência como “muito frustrante” e “decepcionante” (Rose, 2023). Além disso, a conquista judicial não garantiu que situações semelhantes não voltarão a ocorrer. Seus dados permanecem vulneráveis, uma vez que não se identificou o autor do golpe, nem se assegurou que ele perdeu o acesso à sua conta bancária. A judicialização, portanto, não assegura integralmente resolução completa do golpe, nem dos problemas dele decorrentes. Trata-se de um mecanismo limitado àqueles que dispõem do conhecimento, recursos e habilidades para percorrer o processo. Nem todos, além disso, alcançam resultados como os de Rose ou Luís. Como nos explicou Dr. Eduardo: “a regra para as empresas é não fazer acordo, é vencer pelo cansaço [...] Não é vantajoso, porque eles acham que vai abrir um precedente” (Eduardo, 2023). Essa prática foi evidente no caso de Luís e outras pessoas entrevistadas nesta pesquisa.

Enquanto aguardava o andamento do processo, Rose ingressou em um grupo de WhatsApp formado por servidores públicos do Estado da Bahia, todos vítimas de algum golpe envolvendo o Credcesta e o Banco Master. O grupo contava com 367 participantes. Alguns, como Rose, nunca

havam utilizado o cartão, enquanto outros tinham usado, mas estavam sendo cobradas parcelas muito além do valor original. Além disso, havia aqueles que, como Luís, receberam empréstimos nunca solicitados. O grupo funcionava como um espaço de troca de informações e de articulação de ações coletivas, visando dar visibilidade às centenas de ocorrências. Os membros registraram denúncias junto à ouvidoria do Estado e solicitaram que a emissora de TV local divulgasse os casos, na expectativa de que a publicidade forçasse Credcesta e Banco Master a adotarem medidas corretivas e promovesse maior conscientização sobre o risco de fraudes. Apesar das iniciativas, os acontecimentos não chegaram a ser veiculados pela emissora.

Apesar da articulação coletiva no grupo de WhatsApp, os resultados práticos da judicialização permaneceram limitados. Apenas quatro pessoas, incluindo Rose, das 367 vítimas do golpe envolvendo as mesmas instituições, obtiveram vitória na Justiça até a realização da nossa segunda entrevista, em abril de 2024. Esse dado evidencia que, mesmo quando buscam reparação judicial, as vítimas enfrentam uma disputa marcada por desigualdade e assimetria frente às empresas financeiras. Como observou o Dr. Eduardo: “o consumidor, normalmente, é a parte que tem menos informação” (Eduardo, 2023). A disparidade no acesso a informações e recursos configura um dos principais entraves burocráticos para a resolução rápida dos casos, sobretudo quando judicializados. O acionamento dos tribunais de justiça, por si só, não mitiga as consequências dessa relação desigual entre vítima e instituição. A perda financeira, a exaustão emocional e a incerteza quanto ao futuro – prolongadas durante todo o processo – podem gerar quadros significativos de ansiedade nas vítimas.

Práticas financeiras (i)lícitas

Uma coisa é vencer na justiça para reverter o impacto financeiro do golpe, outra coisa é entender como o golpe aconteceu e como foi possibilitado por dentro de uma instituição financeira.

A falta de recursos para a polícia investigar golpes financeiros digitais é um problema de longa data em todo o Brasil (De Carvalho *et al.*, 2015), e como essa modalidade de golpe raramente é investigada pela polícia, desvendá-la é muito difícil. No caso de Rose, é possível que o cartão simplesmente tenha sido hackeado, um fenômeno comum no Brasil, que fez a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados chamar especialistas para uma audiência pública em outubro de 2023. O foco da audiência eram os vazamentos de dados bancários, o que os especialistas classificaram como uma “epidemia” no Brasil (Agência Câmara de Notícias, 2023).

No entanto, após consultar a literatura, ficou claro que, muitas vezes, há vários atores envolvidos no planejamento e execução de um golpe. No caso de vazamentos de dados, por exemplo, é provável que envolva tanto pessoas do lado de dentro como do lado de fora da instituição financeira (Garcia *et al.*, 2018; Botton, 2022).

No contexto brasileiro, esquemas de fraude em grande escala contra aposentados foram revelados pela imprensa, que destacou o papel dos funcionários do INSS na ação (Agência Brasil, 2023; 2024). O valor estimado do prejuízo pode chegar até 200 bilhões de reais (Brasil, 2025). Segundo a reportagem, os funcionários repassavam informações sobre os beneficiários para os criminosos que planejavam o golpe. Em agosto de 2025, o governo brasileiro admitiu a existência dessas fraudes e instituiu um programa de ressarcimento para os beneficiários do INSS que tiveram descontos indevidos entre março de 2020 e março de 2025, sem que as vítimas precisem entrar na justiça para isso. O governo identificou entidades e empresas que fraudavam os beneficiários com a ajuda de funcionários (Brasil, 2025).

Levando isso em conta e o volume de ocorrências envolvendo o Credcesta e o Banco Master, inferimos que é possível que os golpes tenham sido orquestrados por dentro das instituições, com algum tipo de acordo entre funcionários ou até mesmo com a própria instituição.

Outro caso revelado pela imprensa internacional, em julho de 2023, envolve o segundo maior

Banco dos EUA - Bank of America -, que foi condenado por práticas ilegais. Essas práticas foram relacionadas a abertura de contas bancárias e a emissão de cartões de crédito sem o conhecimento dos clientes. Por trás disso, havia a política de metas do Banco que pressionava os funcionários a aumentar o volume de vendas (Sherman, 2023). O caso mostra como o estabelecimento de metas muito altas para os funcionários pode estimular esquemas fraudulentos dentro das próprias instituições. Esse escândalo ilumina o caso de Luís, focado neste artigo.

As políticas predatórias dos bancos e a pressão por metas impostas aos funcionários foram temas recorrentes durante nosso trabalho de campo com pessoas empregadas no mercado de crédito, como bancos públicos e comerciais, financeiras e empresas terceirizadas para venda e cobrança de crédito. Casos graves foram relatados nas experiências de um jovem, João, que trabalhou durante um período numa financeira no centro da cidade de Amêndoa. Ele nos contou que a cobrança por metas era rotineira e tinha implicação direta na manutenção do seu emprego. Era estimado que cada agente de crédito vendesse o equivalente a R\$ 5.000,00 por dia, e no mínimo R\$ 30.000,00 por mês, em produtos financeiros.

Era uma meta desesperadora pra gente. E à medida que a gente não alcançava, os funcionários eram demitidos. Eu fui o último funcionário a ser demitido, eu vi as pessoas indo embora e fui o último a ir embora. Sem receber. Ou outros também sem receber (João, 2021).

As metas deixaram algumas pessoas pressionadas a utilizar práticas especulativas, mas a empresa utilizou várias outras práticas enganosas. João nos contou que uma delas foi a estratégia de falar para os clientes “que eles tinham sido premiados com dinheiro [...] Nessa historinha ilusória eles conseguiam arrancar muitas coisas, como dados, e fazer o empréstimo sem que o cliente, vulnerável e de baixa instrução, soubesse” (João, 2021). Esse dinheiro do empréstimo, em seguida, ia para a conta do agente de crédito. João presenciava esses artifícios, mas também tinha receio em contestar e perder o seu emprego. Quando tais condutas não são devidamente fiscalizadas, nem

investigadas ou punidas, abre-se espaço para que empresas cresçam e se consolidem no mercado por meio de métodos questionáveis.

Em 2023, o Banco Master foi apontado como um dos bancos médios nacionais de maior crescimento, “saindo de um patrimônio líquido de R\$ 30 milhões para R\$ 1,5 bi, e de uma receita de R\$ 180 milhões para quase R\$ 3 bi.” (Samor; Arbex, 2023). Ao mesmo tempo, o banco também acumulou várias denúncias por fraude financeira em sites como o “Reclame aqui”, portal brasileiro que intermedia reclamações de consumidores e respostas das empresas, e Ações Civis Públicas movidas pela Associação dos Funcionários Públicos do Estado da Bahia (Brasil, 2023). Dentre as reclamações sob o Banco Master estão aquelas que denunciam descontos indevidos nos salários dos servidores públicos e em benefícios de pessoas aposentadas. O programa Credcesta também recebeu uma série de reclamações.

Em vista destas práticas, destacamos que as fronteiras entre fraude e práticas financeiras legítimas, às vezes, tornam-se borradas, uma ambiguidade que torna o mercado de crédito um ambiente arriscado no qual pessoas podem ser expostas a práticas financeiras especulativas e, frequentemente, criminosas. Em decorrência das práticas e evidências observadas, é razoável inferir que muitos golpes podem ser orquestrados de dentro das instituições, seja por meio de acordos entre funcionários, seja por determinação da própria instituição. Nesse contexto, o estabelecimento de metas de vendas excessivamente altas para os funcionários pode atuar como um estímulo perverso a esquemas fraudulentos internos. Essas questões de conluio institucional e fragilidade ética são centrais para iluminar a disputa por responsabilidade em casos de golpes financeiros digitais, à luz dos casos etnográficos abordados neste artigo.

A observação da ambivalência na distinção entre práticas legais e ilegais é destacada por Tudor (2019) na pesquisa sobre profissionais que participaram de fraudes financeiras dentro de instituições formais. Tudor (2022) observa que as práticas legítimas passaram a assemelhar-se cada

vez mais com as práticas fraudulentas à medida em que novas formas de liberalização econômica foram adotadas na economia convencional do capitalismo contemporâneo. Em consequência, as práticas econômicas convencionais tornaram-se cada vez mais análogas à conduta fraudulenta e rotineiramente têm resultados prejudiciais aos consumidores. No inverso, para empresas financeiras ilícitas como os esquemas Ponzi e esquemas de pirâmide, as fronteiras borradas também se manifestam entre práticas lícitas e ilícitas. Muitos dos esquemas passaram a questionar a legitimidade das chamadas instituições formais, como os Bancos (Cox, 2013; Fromm, 2022; Musaraj, 2011; Schiffauer, 2018). Essa indistinção, que se manifesta tanto no setor formal quanto no ilícito, não apenas exacerba a vulnerabilidade dos consumidores, mas também mina a confiança na integridade do sistema financeiro como um todo.

Considerações finais

Como foi exposto, os casos colocam em evidência o fenômeno dos golpes financeiros digitais no contexto brasileiro pós-pandemia. O Brasil registrou um aumento de cerca de 10% no número de vítimas (Radar Febraban, 2022), entre 2021 e 2022, evidenciando que a pandemia de Covid-19 trouxe outras diversas epidemias para o país (Agência Câmara de Notícias, 2023; Sá Santos; Kolling, 2023), como a que afeta diariamente – e de modo desigual - indivíduos e instituições financeiras. Evidentemente, o rápido avanço da digitalização trouxe muitas vantagens, embora tenha gerado novos desafios tanto para o setor financeiro quanto para a população. Neste cenário, os golpes digitais exemplificam a rápida e desigual penetração do fenômeno, afetando a todos os estratos sociais e geográficos, desde moradores de metrópoles como São Paulo até aqueles no interior da Bahia, distantes do principal centro econômico do país, conforme demonstram os casos aqui enfocados.

A etnografia mostrou como os processos de denúncia e apuração dos golpes foram longos

e complicados. O acionamento da justiça deu continuidade e extensão ao golpe, prolongando o tempo de incertezas e preocupações financeiras para as vítimas. A pesquisa também enfocou as agências das vítimas ao tentarem solucionar com o próprio banco os casos de golpe em que foram expostas. A busca pela justiça e responsabilização incluiu contatar a empresa via Central de Atendimento, enviar documentos contestando as compras e/ou empréstimos, registrar um Boletim de Ocorrência, contratar um advogado e entrar com um processo judicial contra a instituição financeira. Nesse enredo burocrático, as assimetrias de poder entre instituições financeiras e vítimas se manifestam no controle do banco sobre as informações prestadas, no controle do tempo para ressarcir as vítimas e na morosidade do cumprimento das decisões judiciais. As vítimas, por sua vez, tiveram que lidar com esse tempo imposto pelas instituições, acionar os recursos que podiam para solucionar e conviver com os prejuízos financeiros e emocionais, impostos a elas e que nunca serão ressarcidos.

Conforme demonstramos ao longo das seções, enquanto milhares de pessoas se tornaram vítimas de golpes, pouca atenção acadêmica foi dirigida à questão. Na literatura brasileira sobre fraude financeira, a preocupação gira em torno de como os bancos e instituições podem se proteger contra fraudes (De Carvalho *et al.*, 2015; Martins *et al.*, 2022; Faria Júnior *et al.*, 2021). Este artigo se insere nessa lacuna com a intenção de apresentar novas perspectivas de como o crédito pode se tornar algo perigoso para pessoas expostas às práticas financeiras especulativas e, às vezes, criminosas. Estabelecemos que a proliferação dos golpes se insere no quadro mais amplo da financeirização, caracterizada pela aceleração através da extração agressiva de lucro do mercado de crédito (Lavinas; Lins, 2024). Essa expansão tem coincidido com uma deterioração da proteção ao consumidor, marcada pela proliferação de concessões de crédito não consensuais. A crescente prevalência de tais práticas predatórias sinaliza um aprofundamento da ligação entre a expansão das finanças digitais e o consequente aumento acentuado da fraude financeira digital, tornando o

mercado de crédito um foco central de vulnerabilidade financeira e atividade criminosas.

Apesar da amplitude e da seriedade desse fenômeno que torna o crédito um vetor de risco, a investigação acadêmica brasileira sobre a fraude financeira tem priorizado a perspectiva institucional. O enfoque dado pela literatura também pode ser observado na prática do setor financeiro. Em junho de 2023, o evento anual da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) ocorreu em São Paulo com cerca de 8 mil pessoas por dia, ao longo dos três dias de evento. Dentre os palestrantes havia Ministros, chefes do setor financeiro, jornalistas de veículos de comunicação renomados e pesquisadores internacionais. Participamos e percebemos que o investimento em tecnologias de segurança avançadas foi tema central da conferência. Um dos palestrantes do palco principal exemplificou a magnitude do problema mencionando estatísticas que indicam que o Brasil está, há anos, entre os três principais países da América Latina com os maiores índices de fraude financeira online. A centralidade desta questão de segurança digital tem a ver com as enormes quantias que o setor bancário estaria perdendo em consequência de operações fraudulentas. Em 2024, o número de golpes contra bancos e cartões de crédito cresceu 10,4% em relação ao ano anterior, e o prejuízo estimado atingiu R\$ 51,6 bilhões (Serasa, 2024).

Contudo, podemos questionar a narrativa de que o setor financeiro está *apenas* perdendo. Considerando a dissolução entre as práticas lícitas e ilícitas, na medida em que essa fluidez permite a expansão na venda do crédito, também existem oportunidades para instituições financeiras obterem lucro. Isso se torna evidente em casos nos quais a instituição financeira se recusa a reconhecer a ocorrência de um golpe, eximindo-se da responsabilidade e transferindo o prejuízo à vítima.

Portanto, neste artigo, levantamos a perspectiva crítica da relação assimétrica entre os cidadãos e as entidades financeiras, destacando seu poder de determinar a ocorrência de golpe. A partir disso, propomos uma reflexão que vai além da questão de como o setor financeiro pode se proteger de golpes digitais, questionando, através da nossa pesquisa etnográfica, como os cidadãos

podem se proteger do próprio setor financeiro.

Referências bibliográficas

AGÊNCIA BRASIL. PF investiga grupo criminoso que fraudava benefícios do INSS. **Agência Brasil**. 2023. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-10/pf-investiga-grupo-criminoso-que-fraudava-beneficios-do-inss>>. Acesso em: 25 mar. 2024.

AGÊNCIA BRASIL. Operação da PF combate fraudes em benefício do INSS. **Agência Brasil**. 2024. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-01/operacao-da-pf-combate-fraudes-em-beneficio-do-inss>>. Acesso em: 25 mar. 2024.

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS. Especialistas pedem atuação maior dos Bancos no combate aos golpes financeiros. **Câmara Legislativa**. 2023. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/1011391-especialistas-pedem-atuacao-maior-dos-bancos-no-combate-aos-golpes-financeiros/>>. Acesso em: 07 mar. 2024.

AMORAS, Eduardo Andrade Pacheco. As formas de fraudes econômicas na era digital. In: ROCHA, L. R. L. *et al* (org.). **Caderno de pós-graduação em direito: crimes digitais**. Brasília: UniCEUB: ICPD, p. 85-102, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/prefix/14602>> Acesso em: 05 nov. 2025.

BÄHRE, Erik. The value of dignity: Health insurance, ethics and court cases in Brazil. **Critique of Anthropology**, v. 43, n.3, p. 289–310, 2023. Disponível em: < <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0308275X231192308> >. Acesso em: 05 nov. 2025.

BEEK, Jan. Waiting, relationships and money in a Ponzi scheme in Northern Ghana, **Critical African Studies**, v. 12, n.1, p. 107–120, 2020. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21681392.2019.1697315>> Acesso em: 05 nov. 2025.

BEEK, Jan; KILIAN, Cassis; KRINGS, Matthias. Mapping out an anthropology of defrauding and faking. **Social Anthropology**, v. 27, n. 3, p. 425–437. 2019. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1469-8676.12698?utm_source=chatgpt.com> Acesso em: 05 no. 2025.

BIEHL, João; SOCAL, Mariana P.; AMON, Joseph J. The Judicialization of Health and the Quest for State Accountability: Evidence from 1, 262 Lawsuits for Access to Medicines in Southern Brazil. **Health Human Rights**, v. 18, n. 1, p. 209–220, 2016. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5070692/?utm_source=chatgpt.com > Acesso em: 05 nov. 2025.

BOTTON, Fabiana Felício. **Roubamos sem dar um tiro: uma etnografia de grupos de fraudadores no espaço virtual**. 2022. Dissertação (Mestrado). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Bahia. Processo nº 8066492-14.2023.8.05.0001. **15ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador – BA**, Salvador. Disponível em:<<https://pje.tjba.jus.br/pje/download.seam?cid=148451https://pje.tjba.jus.br/pje/download.seam?cid=148451>>.

Acesso em: 31 de jan. 2025.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. Nota à Imprensa – Banco Master está proibido de conceder consignado a aposentados e pensionistas, 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/-pt-br/assuntos/nota-a-imprensa-banco-master-esta-proibido-de-conceder-consignado-a-aposentados-e-pensionistas>>. Acesso em: 01 de nov. 2025.

BRASIL. Perguntas e respostas. **Instituto Nacional do Seguro Social**. Brasília, [s.d.]. 2025. Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/perguntas-e-respostas>>. Acesso em: 27 de out. de 2025.

BRASIL. Governo Federal já devolveu R\$ 2,1 bilhões a três milhões de aposentados e pensionistas vítimas de fraudes. **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/governo-federal-ja-devolveu-r-2-1-bilhoes-a-tres-milhoes-de-aposentados-e-pensionistas-vitimas-de-fraudes#:~:text=Aten%C3%A7%C3%A3o:%20n%C3%A3o%20caia%20em%20golpes>>. Acesso em: 26 de out. 2025.

BURRELL, Jenna. User Agency in the Middle Range: Rumors and the Reinvention of the Internet in Accra, Ghana. **Science, Technology, & Human Values**, v. 36, n. 2, p. 139-159, 2011. Disponível em: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0162243910366148>> Acesso em: 05 nov. 2025.

BUTTON, Mark; CROSS, Cassandra. **Cyber Frauds, Scams and their Victims**. Routledge, 2017.

CARRILLO, Mariliana. Rico. Los desafíos del derecho penal frente a los delitos informáticos y otras conductas fraudulentas en los medios de pago electrónicos. **Revista IUS**, v. 7, n. 31, p. 207-222, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100011&lng=es> Acesso em: 05 nov. 2025.

CASSIMAN, Ann. Spiders on the World Wide Web: cyber trickery and gender fraud among youth in an Accra zongo, **Social Anthropology**, v. 27, p. 486–500, 2019.

Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic). **Portal do Comércio**. 2023. Disponível em: <https://portaldocomercio.org.br/publicacoes_posts/pesquisa-deendividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-peic-setembro-de-2023/>. Acesso em: 17 de jan. 2023.

COELHO, Leandro dos Santos; RAITTZ, Roberto Tadeu; TREZUB, Maurício. FControl®: sistema inteligente inovador para detecção de fraudes em operações de comércio eletrônico. **Gestão & Produção**, v. 13, n. 1, p. 129–139, 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/gp/a/czFNDmkYt3ZK7yYyS8L85rK/?format=html&lang=pt>> Acesso em: 05 nov. 2025.

CORREIA, Pedro Miguel Alves Ribeiro.; JESUS, Inês Oliveira Andrade. Combate às transferências bancárias ilegítimas pela Internet no direito português: entre as experiências domésticas e políticas globais concertadas. **Revista Direito FGV**, v. 12, n. 2, p. 542-563, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.fgv.br/revdireitogv/article/view/63635>> Acesso em: 05 nv. 2025.

COX, John. The Magic of Money and the Magic of the State: Fast Money Schemes in Papua New Guinea, **Oceania**, v. 83, n.3, p. 175–191, 2013.

DE CARVALHO, Ana Cristina Azevedo Pontes. *et al.* Crimes e fraudes eletrônicos: Perspectivas de ações empresariais adotadas por instituições financeiras. **Cadernos de Estudos Sociais**, v. 30, n. 1, p. 93–122, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.fundaj.gov.br/CAD/article/view/1495>> Acesso em: 05 nov. 2025.

E-INVESTIDOR. Brasil sofre 2,8 mil tentativas de fraudes financeiras por minuto; saiba como se proteger. **Estadão**. 2023. Disponível em: <<https://einvestidor.estadao.com.br/ultimas/brasil-dados-tentativas-fraude-dicas-se-proteger/>>. Acesso em: 20 set. 2024.

FARIA JUNIOR, Maurício Soares; MACHADO, Michele Rílany Rodrigues; DANTAS, José Alves. Fraude corporativa e gerenciamento de resultados: um estudo em instituições bancárias brasileiras. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 40, n. 2, p. 115-134. 2021. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/journal/3071/307166585007/html/index.html>> Acesso em: 05 nov. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. 2023. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2024.

FROMM, Deborah. **Indústria da Proteção: sobre as interfaces entre seguros, segurança e seguridade**. 275 f. Tese (Doutorado). Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2022.

GABALDÓN, Luis Gerardo; PEREIRA, Wílmer. Usurpación de identidad y certificación digital: propuestas para el control del fraude electrónico. **Sociologias**, v. 20, p. 164–190, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/TSw5QX8TVH3s7BQyppCBQrb/?format=html&lang=es>> Acesso em: 05 nov. 2025.

GARCIA, Plínio Silva. *et al.* A influência da injustiça organizacional na motivação para a prática de crimes cibernéticos. **JISTEM - Revista de Sistemas de Informação e Gestão de Tecnologia**, p. 01-19, 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/jistm/a/3Qj7Xvdg9Sd3T6RFNHvSbWB/?format=html&lang=pt>> Acesso em: 05 nov. 2025.

KOLLING, Marie. Entre Cuidado e Exploração. Quando a Dívida Entra nas Relações de Família e Vizinhaça num Bairro Periférico. **Iberoamericana – Nordic Journal of Latin American and Caribbean Studies**, v. 51, n. 1, p. 95–105. 2022. Disponível em: <<https://doi.org/10.16993/iberoamericana.560>> Acesso em: 05 nov. 2025.

KRIGE, Detlev. Fields of Dreams, Fields of Schemes: Ponzi Finance and Multi-Level Marketing in South Africa. **Africa**, v. 82, n. 1, p. 69–92, 2012. Disponível em: <<https://www.jstor.org/stable/23240022>>. Acesso em: 07 de mar. 2024.

LAVINAS, Lena; ARAÚJO, Eliane; RUBIN, Pedro. Income transfers and household debt. The advancing collateralization of social policy in the midst of restructuring crises. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 44, p. 298–318, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0101-315720243511>>. Acesso em: 07 de mar. 2024.

LAVINAS, Lena; LINS, Bruno Mader. Desenrola Brazil. Debt management as social policy under Lula 3. **Phenomenal World**, 2024. Disponível em: <www.phenomenalworld.org/analysis/desenrola-brazil/>. Acesso em: 07 mar. 2024.

LYNCH, Jennifer. Identity Theft in Cyberspace: Crime Control Methods and Their Effectiveness in Combating Phishing Attacks. **Berkely Technology Law Journal**, v. 20. 2005. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1588190 Acesso em: 07 mar. 2024.

MARTINS, Emerson; VERARDI GALEGALE, Napoleão. Detecção de fraudes no segmento de crédito financeiro utilizando aprendizado de máquina: uma revisão da literatura. **Revista E-TECH: Tecnologias Para Competitividade Industrial - ISSN - 1983-1838**, v. 15, n. 3, 2022.

MUGNATTO, Silvia. Especialistas pedem atuação maior dos Bancos no combate aos golpes financeiros. **Câmara Legislativa**. 2023. Disponível em: www.camara.leg.br/noticias/1011391-especialistas-pedem-atuacao-maior-dos-Bancos-no-combate-aos-golpes-financeiros/ Acesso em: 07 mar. 2024.

MULINARI, Rodrigo; BIAGINI, Sérgio. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária. **Febraban**. 2023. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202023%20-%20Volume%202.pdf>>. Acesso em: 17 nov. 2023.

MURTHY, Ram Narayan. Cybercrimes on rise with growing digitisation. **The Hindu Business Line**. 2022. Disponível em: www.thehindubusinessline.com/profile/author/Ram-Narayan-Murthy-14756/ Acesso em: 17 nov. 2023.

MUSARAJ, Smoki. Tales from Albarado: The Materiality of Pyramid Schemes in Postsocialist Albania. **Cultural Anthropology**, v. 26, n. 1, p. 84–110, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/j.1548-1360.2010.01081.x> Acesso em: 07 mar. 2024.

RADAR FEBRABAN. A situação financeira do brasileiro. Junho 2022. **Febraban**. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/RADAR%20FEBRABAN%20Geral%20-%20EXPECTATIVA%20DOS%20CONSUMIDORES%20-%20JUNHO%202022.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2023.

RECLAME AQUI. 2025. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/Banco-master/cobranca-indevida-beneficio_mEzRO0RKKjggv7qx/>. Acesso em: 10 jan. 2025.

SÁ SANTOS, Thaise.; KOLLING, Marie. A gente tá vivendo uma vida sem paz: Experiências dos primeiros 6 meses de quarentena do covid-19 para mulheres da periferia de Salvador. **Revista Prelúdios**, v. 11, 2023. Disponível em: <<https://doi.org/10.9771/revpre.v11i0.53739>> Acesso em: 06 fev. 2025.

SAMOR, Geraldo; ARBEX, Pedro. Master lucra R\$ 211 milhões com mix de consignado e crédito ‘sniper’. **Brazil Journal**. 2023. Disponível em: <<https://braziljournal.com/master-lucra-r-211-milhoes-com-mix-de-consignado-e-credito-sniper/>>. Acesso em: 06 fev. 2025.

SERASA. Tentativas de fraudes bancárias cresceram 10,4% em 2024 e poderiam gerar prejuízo de até R\$ 51,6 bilhões, revela Serasa Experian. **Serasa**. 2024. Disponível em: <<https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/prevencao-a-fraude/tentativas-de-fraudes-bancarias-cresceram-104-em-2024-e-poderiam-gerar-prejuizo-de-ate-r-516-bilhoes-revela-serasa-experian/>>. Acesso em: 31 out. 2025.

SCHIFFAUER, Leoni. Dangerous speculation. The appeal of pyramid schemes in rural Siberia. **Focaal - Journal of Global and Historical Anthropology** 81:1, p. 58–71. 2018.

SHERMAN, Natalie. Bank of America fined for junk fees and fake accounts. **BBC**. 2023. Disponível em: <<https://www.bbc.com/news/business-66167474>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

SWARTZ, Lana. Theorizing the 2017 blockchain ICO bubble as a network scam. **New Media & Society**, v. 24, n.7, p. 1695–1713, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/146144482210992>. Acesso em: 10 abr. 2024.

TRIBUNA DA BAHIA. O adeus da Cesta do Povo. **Tribuna da Bahia**. 2018. Disponível em: https://www.trbn.com.br/materia/I7864/o-adeus-da-cesta-do-povo?fb_comment_id=1924599770905378_1925633814135307. Acesso em: 27 jan. 2025.

TUDOR, Kate. Symbolic Survival and Harm: Serious Fraud and Consumer Capitalism's Perversion of the Causa Sui Project. **The British Journal of Criminology**, v. 59, n.5, p. 1237–1253. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/bjc/azz009>. Acesso em: 10 abr. 2024.

TUDOR, Kate. Online Fraud. In: ATKINSON, Rowland; AYRES, Tammy. (orgs.). **Shades of Deviance: A primer on crime, deviance and social harm**. Routledge, London, p. 85–89, 2022.

UK FINANCE. Fraude – The Facts 2021. **UK Finance**. 2021. Disponível em: <www.ukfinance.org.uk/policy-and-guidance/reports-publications/fraud-facts-2021>. Acesso em: 14 mar. 2024.

VILLÓN, Hamilton; SOJOS, Marlon; MENDONZA, Carlos. Pharming y phishing: Delitos informáticos penalizados por la legislación ecuatoriana. **Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação**, p. 671-677, 2019.