Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:43

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS falsos em nome da sua empresa: ajudar os clientes a reconhecer as suas mensagens verdadeiras

Segurança

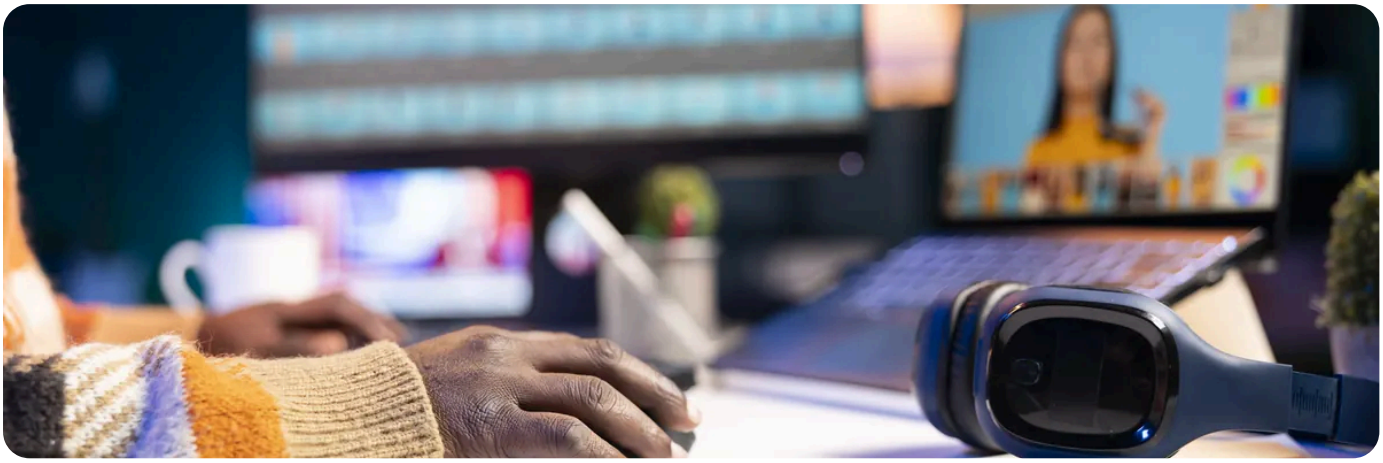
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2603	v2026.11.13	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/2603

SMS falsos em nome da sua empresa: ajudar os clientes a reconhecer as suas mensagens verdadeiras

Segurança Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: há quem envie SMS a fingir que é um banco, uma transportadora ou um comércio conhecido, para roubar dados ou dinheiro. A melhor defesa dos seus clientes é **saberem como são as suas mensagens verdadeiras**: sempre o mesmo remetente, sempre o mesmo estilo, **nunca** um pedido de senha, PIN ou código, e nunca uma ligação para um endereço que não seja o seu.

Como se parecem as mensagens falsas

Sinal	Exemplo de mensagem falsa
Urgência e ameaça	«A sua conta vai ser bloqueada hoje. Confirme os seus dados.»
Pedido de senha, PIN ou código	«Envie o código que recebeu para validar a entrega.»
Ligação estranha	Um endereço parecido com o seu, com letras trocadas ou um nome a mais.
Pagamento inesperado	«Pague uma taxa de alfândega para receber a sua encomenda.»
Remetente diferente do habitual	Um número qualquer, ou um nome que não é o que costuma usar.

O que torna as suas mensagens reconhecíveis

1. **Um só remetente.** Use sempre o seu Sender ID. A nossa equipa trata do registo do nome junto das operadoras, e o cliente habitua-se a vê-lo. Veja **o que é o Sender ID**.

2. **Um estilo fixo.** A mesma forma de começar, as mesmas referências (número da encomenda, da factura), os mesmos contactos.

3 **Nada a pedir.** Os seus SMS transaccionais informam; não pedem dados, senhas, PIN nem códigos.

4 **Ligações só para o seu domínio**, sempre o mesmo, ou nenhuma ligação. Em caso de dúvida, é melhor escrever «veja no nosso site» do que pôr um endereço encurtado.

Diga-o aos clientes

Publique no seu site, no recibo e no e-mail de boas-vindas uma frase simples: **«Nunca lhe pediremos por SMS a sua senha, o seu PIN ou um código.»** E diga com que nome chegam as suas mensagens. Um cliente avisado apaga a mensagem falsa e liga-lhe a contar.

Quando aparecem SMS falsos em seu nome

1 **Avise os clientes** pelos seus canais: site, redes sociais, e-mail, e um SMS com o seu remetente habitual.

2 **Guarde exemplos** das mensagens falsas (fotografia do ecrã, com o remetente e a hora) e comunique-as às autoridades e às operadoras.

3 **Confirme que não é a sua conta.** Veja no histórico do SMS Center se essas mensagens saíram de lá. Se suspeitar que a sua chave da API escapou, revogue-a e crie outra: **o que fazer, pela ordem certa**.

! **Se as mensagens falsas saíram mesmo da sua conta**
, abra logo um pedido de suporte no Meu MozOut, com as horas e exemplos. Não envie a chave da API no pedido: o suporte não precisa dela.

RECOMENDADO

Quer que os seus clientes reconheçam sempre as suas mensagens? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **O que nunca pôr num SMS transaccional: senhas, números de cartão completos e dados privados** →
- **O que é o Sender ID: SMS que chegam com o nome da sua empresa em vez de um número** →
- **Uma chave de API ou um token ficou exposto: o que fazer, pela ordem certa** →

SMS de alerta de movimentos para bancos, microfinanças e serviços de pagamento: o que incluir →

Enviar códigos de uso único (OTP) por SMS com segurança: validade, tentativas e registos →

Boas práticas e consentimento no SMS: a quem pode enviar e como deixar sair →

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

Versão online deste documento

RLX-MZ-KB-2603 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:43