

PESQUISA

MAPA DA FRAUDE

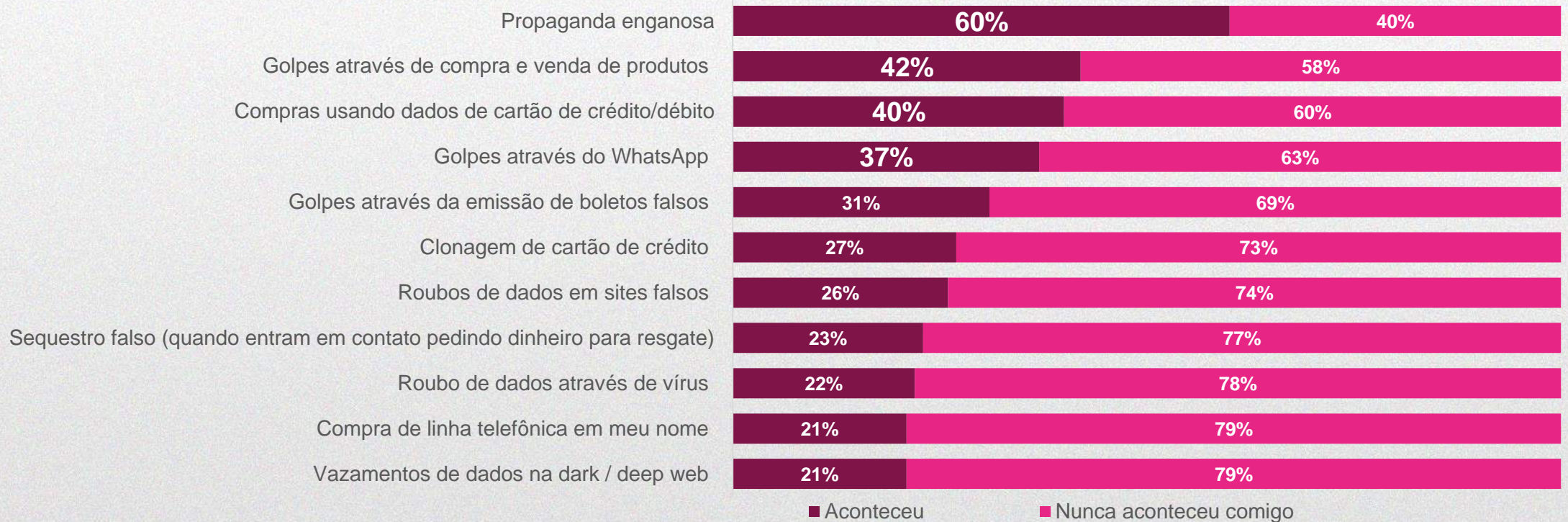
A INCIDÊNCIA DE FRAUDES FINANCEIRAS
E A CONFIANÇA DO CONSUMIDOR SOBRE
A BLACK FRIDAY

A **SERASA**, em parceria com a **OPINION BOX**, realizou uma pesquisa com consumidores sobre fraudes e como eles percebem esse problema durante compras da Black Friday.

A INCIDÊNCIA DE FRAUDES

Quais são as fraudes com maior incidência?

Entre as situações que envolvem fraudes e golpes, as que mais ocorreram foram: **propaganda enganosa, golpes através de compra e venda de produtos, compras usando dados de cartão de crédito/débito e golpes através do WhatsApp.**

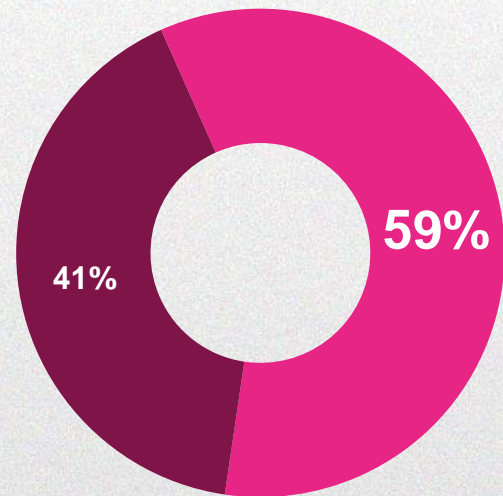


PERGUNTA: Pensando nas situações abaixo, diga se já aconteceu com você

*Aconteceu: soma nos últimos 12 meses +alguma vez na vida

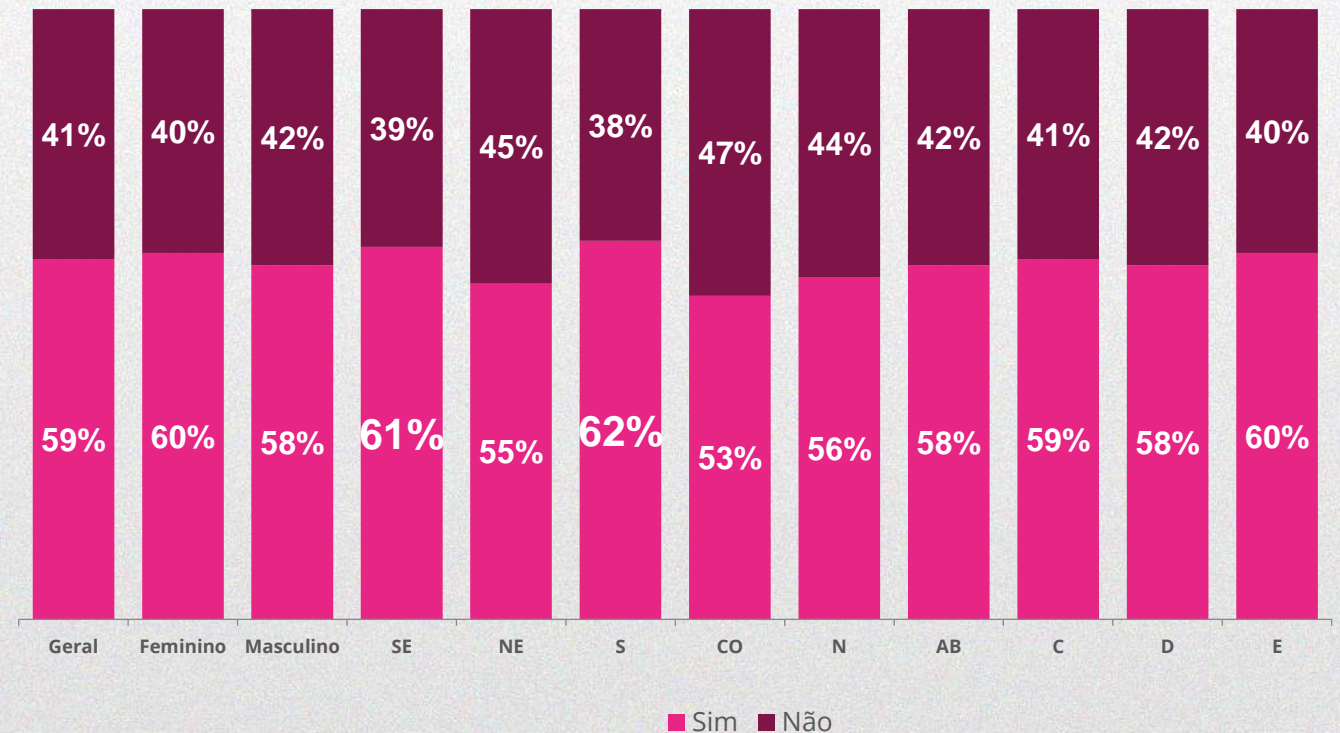
E nos últimos 12 meses?

6 em cada 10 dos consumidores **sofreram algum tipo de fraude ou golpe nos últimos 12 meses**. Percebe-se que não existe diferença significativa de incidência de fraudes e golpes entre os gêneros e classe de renda. O Sudeste e Sul se destacam entre as regiões mais impactadas.



■ Sim ■ Não

GÊNERO, REGIÃO E CLASSE

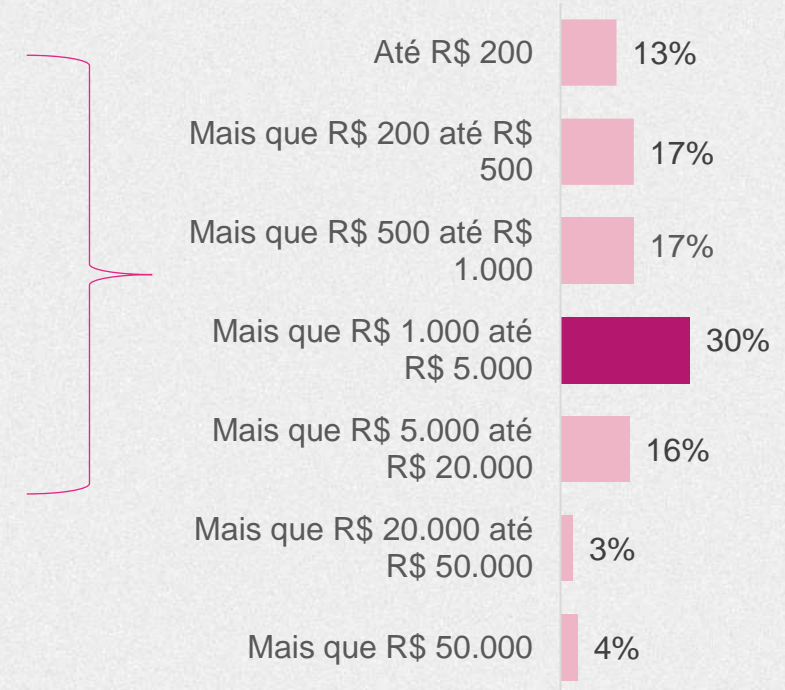
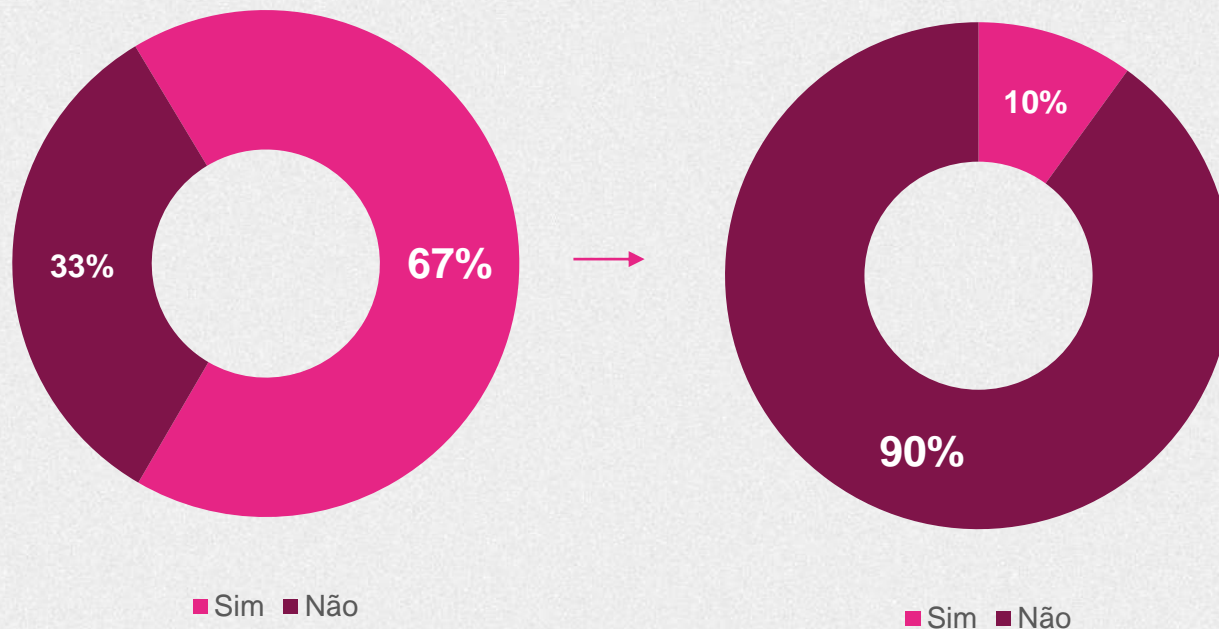


■ Sim ■ Não

PERGUNTA: Pensando nos últimos 12 meses, você já sofreu alguma fraude e/ou golpe?

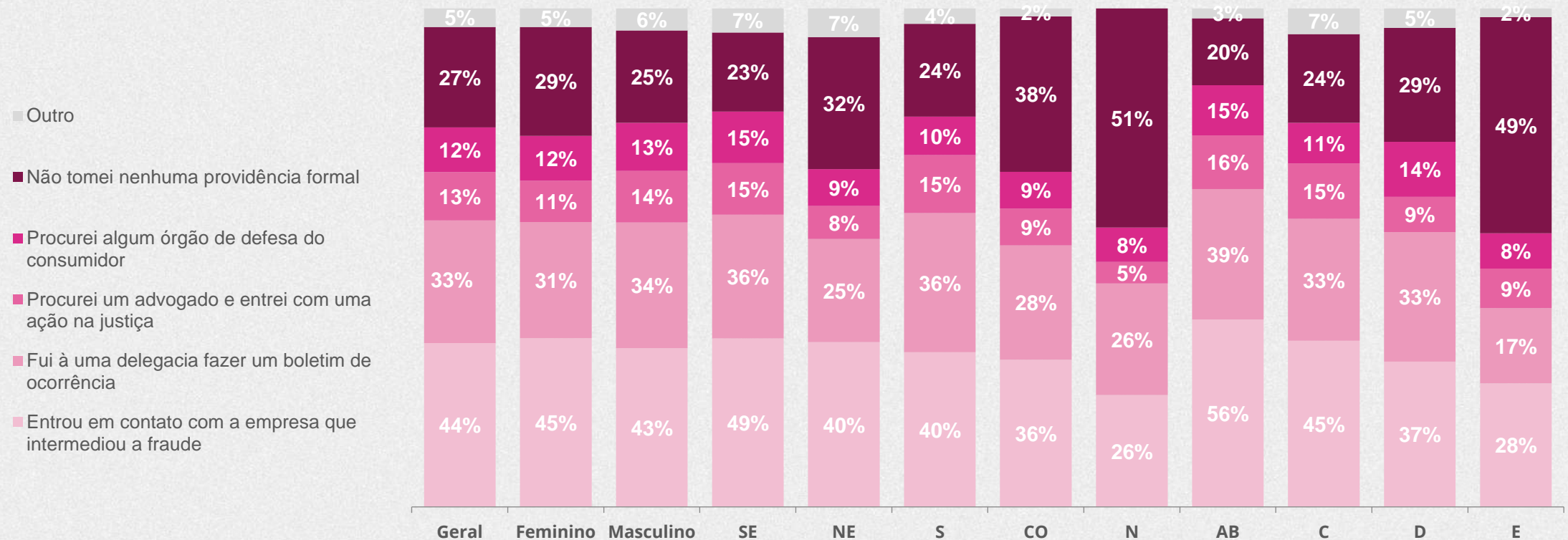
Quais foram os impactos financeiros da fraude?

67% das pessoas teve alguma perda financeira nos últimos 12 meses devido a uma fraude. Entre elas, é possível identificar que a maior parte não conseguiu resgatar o valor que perdeu. Cerca de 30% dessas pessoas tiveram um prejuízo entre R\$1.000,00 e R\$5.000,00.



Entre quem sofreu fraude, qual atitude tomou?

A região Norte e a classe E têm o maior percentual de pessoas que não tomaram nenhuma providência formal após sofrer com golpe ou fraude.



PERGUNTA: [PARA QUEM SOFREU ALGUMA FRAUDE E/OU GOLPE] Quais providências tomou após sofrer fraude e/ou golpe nos últimos 12 meses

Quais são as fraudes mais temidas?

Entre as fraudes e/ou golpes que as pessoas mais temem, o destaque vai para **empréstimos e financiamentos usando o nome delas, compras usando dados do cartão de crédito/débito e clonagem de cartão de crédito.**

Fraude e/ou golpes	GERAL
Empréstimos e financiamentos usando o nome	62%
Compras usando dados de cartão de crédito/débito	59%
Clonagem de cartão de crédito	57%
Emissões de cartão crédito usando o nome	50%
Abertura de conta bancária com dados roubados	48%
Roubo de dados através de vírus	46%
Pedidos de empréstimos com nomes falsos	45%
Abertura de empresas no meu nome	44%
Roubos de dados em sites falsos	42%
Golpes através do WhatsApp	41%
Vazamentos de dados na dark / deep web	38%
Golpes através de compra e venda de produtos	38%
Golpes através da emissão de Boletos falsos	38%
Clonagem de documentos de veículo	32%
Sequestro Falso, ou seja, quando entram em contato pedindo dinheiro para resgate	32%
Propaganda enganosa	29%
Compra de linha telefônica em meu nome	28%

PERGUNTA: Pensando nos tipos de fraudes e/ou golpes, quais você tem mais medo que possa ocorrer com você? Pode selecionar mais de uma opção

O que fazem para evitar fraudes?

Para tentar se proteger, as práticas mais utilizadas são: **pesquisar se o site é de confiança, receber notificações em tempo real das transações do cartão e checar a segurança do site através do cadeado de segurança, antes de realizar compras ou transações online.**

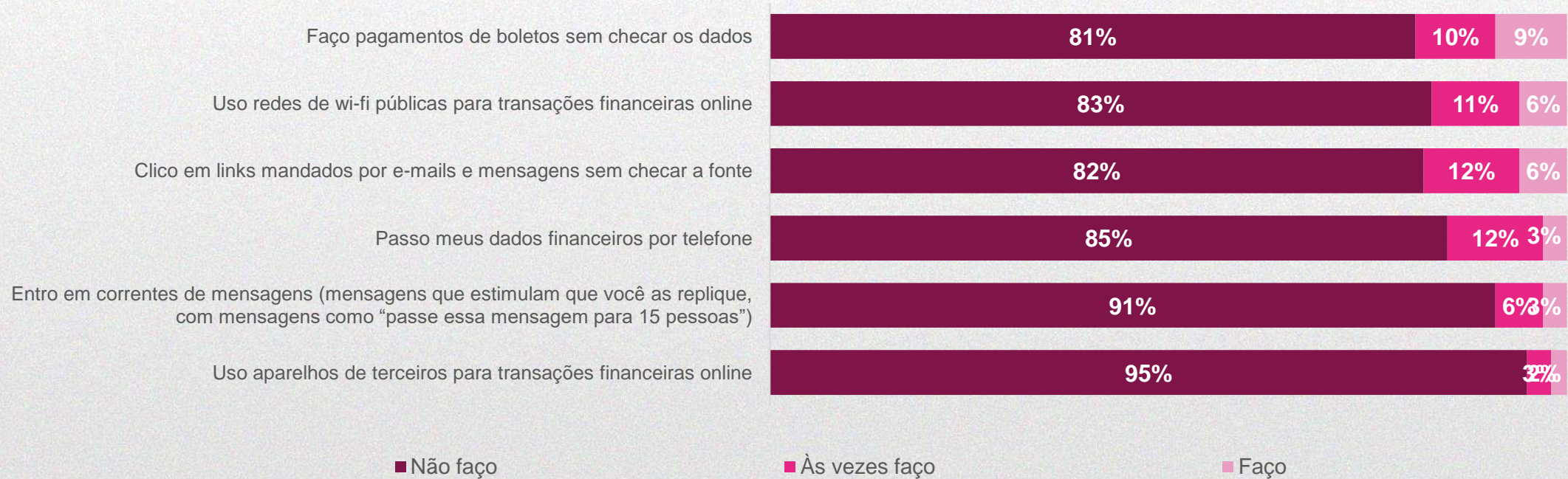


PERGUNTA: Pensando nas práticas abaixo, quais você costuma adotar?

* Não faço (soma de nunca faço+ raramente faço) e Faço (soma de frequentemente faço+ sempre faço)

Elas se preocupam em proteger seus dados?

Ao pensar em determinadas situações, percebemos que a maioria não utiliza aparelhos de terceiros para fazer transações financeiras, não entram em corrente de mensagem e não passam os dados financeiros por telefone. Isso mostra que as pessoas têm uma preocupação em garantir a segurança dos seus dados.



PERGUNTA: Pensando nas situações abaixo, quais você costuma adotar com frequência?

* Não faço (soma de nunca faço+ raramente faço) e Faço (soma de frequentemente faço+ sempre faço)

Percepção e incidência sobre fraudes financeiras

A maioria dos respondentes acredita que a expansão das compras e transações online durante a pandemia **agravaram a incidência de fraudes**. Entre aqueles que foram vítimas de fraudes/golpes, 8 em cada 10 **não conseguiram solucionar o problema e não conseguiram recuperar o valor perdido**.

89%

acreditam que, com o aumento das compras e transações online durante a pandemia, também aumentaram as fraudes financeiras

70%

dos respondentes conhecem alguém que já sofreu uma fraude ou golpe.

61%

dizem que a existência de fraudes financeiras reduz a confiança para comprar ou fazer transações online

80%

dos que sofreram fraudes financeiras não conseguiram solucionar o problema e não conseguiram recuperar a valor que perderam.

PERGUNTA: Pensando nas frases abaixo, o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas? / Você conhece alguém (familiares, amigos ou conhecidos) que sofreu uma fraude e/ou golpe nos últimos 12 meses? / [PARA QUEM SOFREU ALGUMA FRAUDE E/OU GOLPE E TEVE PERDA FINANCEIRA] E você conseguiu solucionar esse problema com a fraude e/ou golpe financeiro que sofreu?

* Discordo: Soma discordo totalmente + discordo e Concordo: soma de concordo totalmente + Concordo

FRAUDES E GOLPES NA BLACK FRIDAY

E durante as compras na Black Friday, já sofreram alguma fraude ou golpe?

Cerca de **45%** das pessoas já fizeram alguma compra durante a Black Friday e, dessas, **50%** afirmam que passaram por algum **transtorno** ou **situação de fraude**. As práticas de prevenção mais adotadas são **comprar em locais grandes e conhecidos**, seguido por **locais das quais já são clientes** e **desconfiar de preços muito baixos**.

SITUAÇÕES VIVENCIADAS NA BLACK FRIDAY

Situações	GERAL
Falso desconto	29%
Frete com valor muito alto/mais caro que o produto	22%
Valor mais alto no momento do pagamento	16%
Publicidade falsa (banner ou anúncio que direcionava para site falso)	16%
Realizei a compra, mas o produto acabou	10%
Mensagens falsas pelo WhatsApp, e-mail ou SMS	10%
Não recebimento de uma compra realizada na internet	6%
Sites e/ou aplicativos falsos para roubo de dados pessoais e financeiros	6%
Produto entregue diferente do comprado	4%
Não recebimento de pagamento por um produto vendido	1%
Nunca aconteceu nada comigo	50%
Outro	1%

COMO SE PROTEGEM

Práticas	GERAL
Compro em sites/lojas grandes e conhecidas	60%
Compro em sites/lojas das quais sou cliente	57%
Desconfio de preços muito baixos	55%
Ao fazer compras online, pesquiso se o site é de confiança	50%
Procuro as avaliações da loja/marca em redes sociais e sites especializados	47%
Antes de realizar compras e transações online, checo a segurança de sites a partir do “cadeado de segurança” que fica no canto superior esquerdo do navegador	39%
Não clico em mensagens que instalam programas de computador e aplicativos para celular	37%
Checo o link da promoção (URL) para verificar se a loja é verdadeira	34%
Checo se o vendedor/loja possui CNPJ	20%
Não realizo nenhuma dessas práticas	8%
Outro	1%

PERGUNTA: Você já fez alguma compra durante a Black Friday? [PARA QUEM JÁ REALIZOU COMPRAS NA BLACK FRIDAY E/OU SOFREU GOLPE NA BLACK FRIDAY] Quais das seguintes situações abaixo já aconteceu com você durante sua compra na Black Friday? / [PARA QUEM JÁ REALIZOU COMPRAS] Quais práticas você costuma adotar durante compras na Black Friday?

Percepção sobre a Black Friday

Grande parte das pessoas têm o hábito de acompanhar os preços dos produtos antes da Black Friday. Também é possível identificar que algumas já realizaram compras não planejadas durante esse período e acompanham as mudanças de preço em sites especializados.

Acompanho os preços dos produtos que pretendo comprar antes da Black na Friday para ter certeza de que os preços baixaram



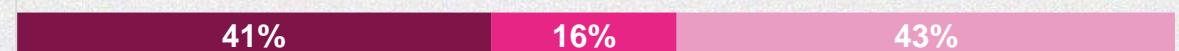
Durante a Black Friday, já realizei compras não planejadas



Acompanho a mudança de preço em sites especializados



Durante a Black Friday, já realizei compras por impulso



A Black Friday é um excelente momento para comprar produtos e serviços



Já me arrependi de uma compra que fiz durante a Black Friday



Me senti lesado/prejudicado em uma compra que fiz durante a Black Friday



Acredito que durante a Black Friday os descontos são verdadeiros



■ Discordo

■ Nem concordo e nem discordo

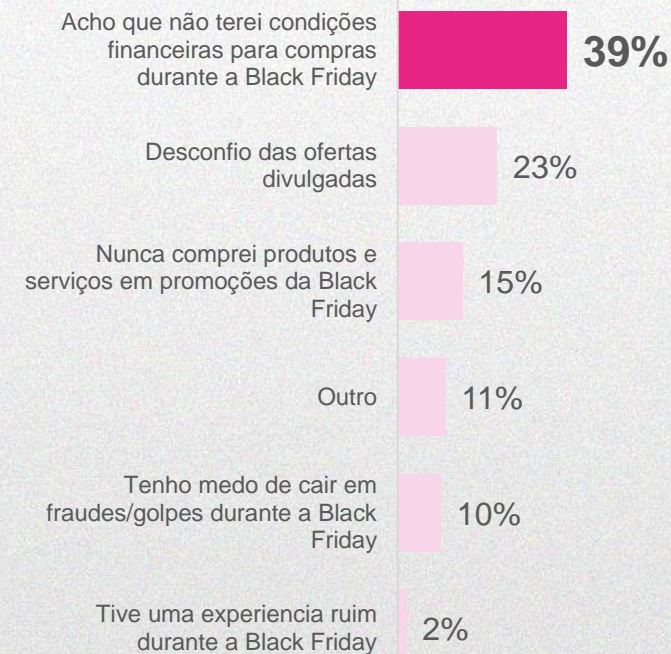
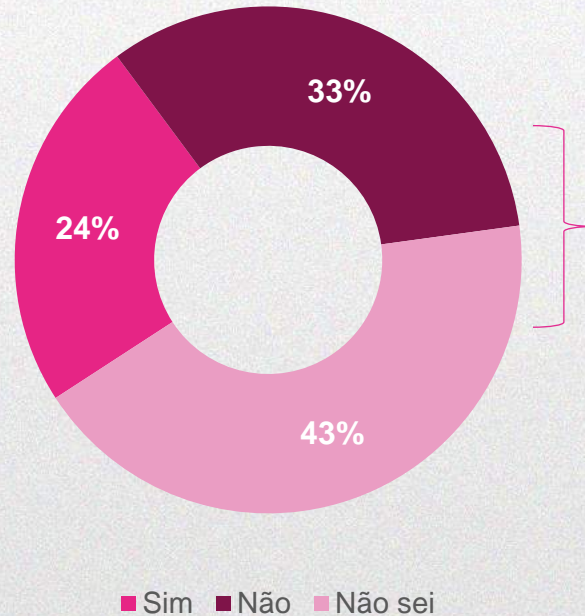
■ Concordo

PERGUNTA: Pensando nas frases abaixo, o quanto você concorda ou discorda de cada uma delas?

* Discordo: Soma discordo totalmente + discordo e Concordo: soma de concordo totalmente + Concordo

Intenção de compra na Black Friday

76% das pessoas não vão ou ainda não sabem se irão realizar compras durante a próxima Black Friday. Entre os motivos para não comprar ou não saber, o destaque vai para **não ter condição financeira para comprar**.



PERGUNTA: Pretende realizar compras durante a próxima Black Friday?/Por qual motivo não vai ou ainda não sabe se vai realizar compras na próxima Black Friday?

Principais INSIGHTS

Em resumo, muitas pessoas já sofreram fraudes e/ou golpes. Grande parte ocorre em propagandas enganosas, em compra e venda de produtos, na utilização do cartão de crédito/débito para realizar compras e em golpes através do WhatsApp.

As pessoas têm medo de sofrer alguma fraude e/ou golpe principalmente através de empréstimos e financiamentos utilizando o nome delas, compras usando dados do seu cartão crédito/débito e clonagem do cartão de crédito.

Ainda existe uma dificuldade em conseguir solucionar o problema e reaver o dinheiro perdido quando a pessoa passa por uma fraude e/ou golpe.

Por isso, é importante criar mecanismos que garantam a segurança dos dados para realizar compras com maior segurança e métodos para solucionar o problema de fraude e/ou golpe financeiros que a pessoa possa sofrer.



Informações técnicas

OBJETIVO DA PESQUISA

Entender a percepção e a relação dos consumidores com as fraudes e/ou golpes.

2.608 Entrevistas online

Período da coleta

03/11/2021 a 08/11/2021

Questionário

57 perguntas

Margem de erro

1,9 PP

Intervalo de confiança: **95%**

(*) Critério Renda Familiar

SEXO



54%

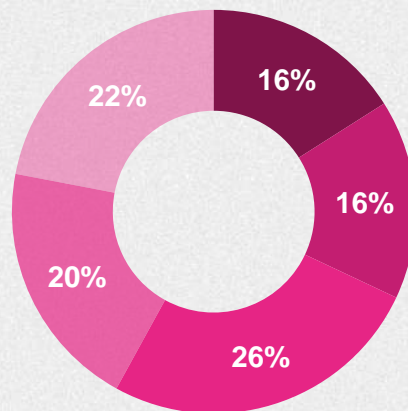
HOMENS



46%

MULHERES

IDADE



■ De 16 a 24 anos

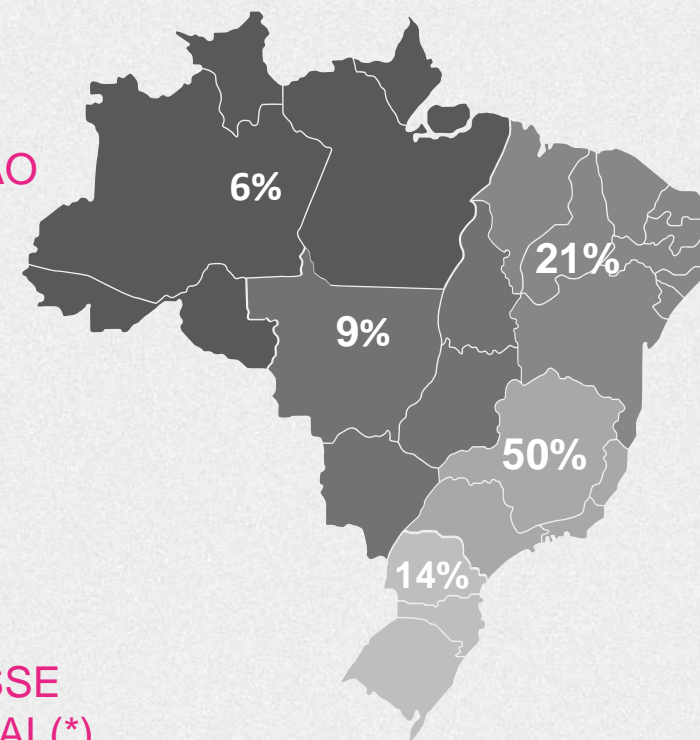
■ De 25 a 29 anos

■ De 30 a 39 anos

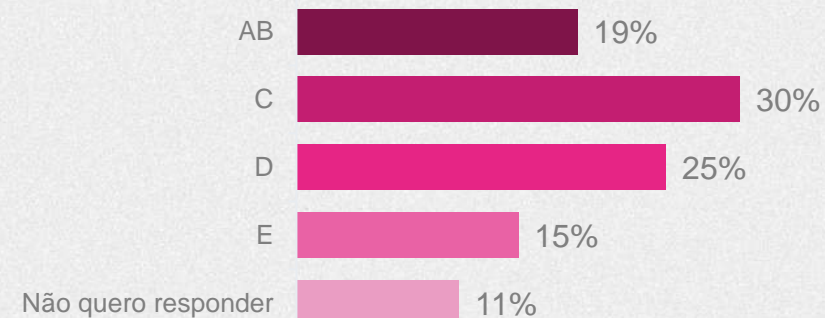
■ De 40 a 49 anos

■ 50 anos ou mais

REGIÃO



CLASSE SOCIAL(*)



Cenário

Objetivo

Entender a percepção e a relação dos consumidores com fraudes e/ou golpes.

Metodologia

Método: Quantitativo.

Abordagem: Online (utilizando listagem Serasa).

Mailing e Período de Campo

Mailing: clientes Serasa


Período de coleta: 03 a 08 de Novembro de 2021

Amostra

Total: 2.608

Completas: 1.231

Parciais: 1.377

 + opinion box