

PROJETO

Fraudes Financeiras

METODOLOGIA



Público alvo: Pessoas residentes em todas as capitais do país, homens e mulheres, com idade igual ou maior a 18 anos, de todas as classes econômicas (excluindo analfabetos).



Método de coleta: pesquisa realizada via web.



Tamanho amostral da Pesquisa: 949 casos e pós ponderada considerando as capitais do país, sexo, idade, classe social e escolaridade, gerando uma margem de erro no geral de 3 p.p para um intervalo de confiança a 95%.



Data de coleta dos dados:

2019 - 30 de maio a 28 de junho de 2019.

2021 - 15 de abril a 30 de abril de 2021.

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados



Testes: Os testes estatísticos foram realizados dentro de cada categoria – mais ou menos intenso (2019x2021, Sexo Mas. X Fem., Idade por faixa e Classe AB x C) com nível de significância de 95%

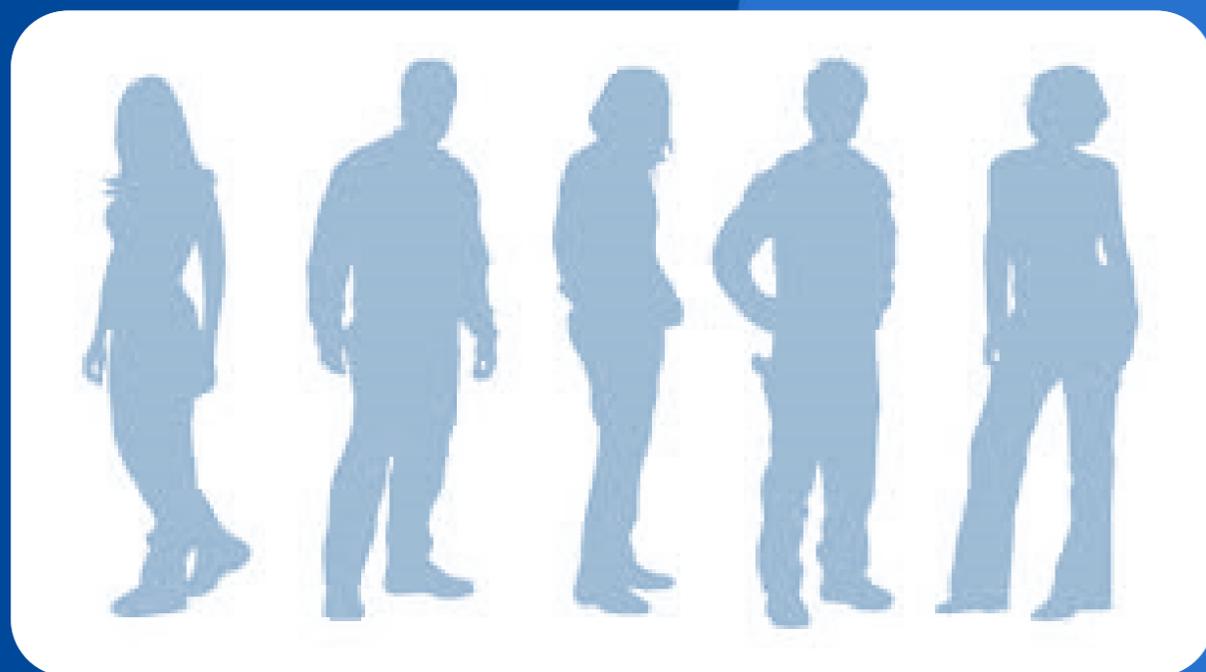
Obs.: Ao longo do relatório alguns gráficos não fecham em 100% devido ao arredondamento dos valores e/ou respostas múltiplas.

OBJETIVOS GERAIS DO ESTUDO



Mapear as fraudes financeiras sofridas pelos consumidores no Brasil.

O levantamento abrange fraudes em instituições financeiras, investimentos, e-commerce e comércio em geral.



Caracterização da Amostra

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- 59% dos internautas sofreram algum tipo de fraude financeira no Brasil nos últimos 12 meses, o que representa aproximadamente 16,7 milhões de brasileiros internautas.
- Este público tem idade média de 39 anos e vive em sua maior parte no Sudeste (52%). 51% das vítimas são mulheres, 49% são homens e 56% pertencem à classe C contra 44% na classe A/B.
- Boa parte das fraudes ocorrem entre pessoas com renda entre 1 a 5 salários mínimos (acima de 60%) e com o Ensino Médio completo (54%).
- Considerando o ranking das fraudes investigadas, estão entre as 5 principais: não receber por um produto ou serviço que comprou (41%), aquisição de produtos ou serviços que veio diferente das informações especificadas pelo vendedor (41%), clonagem de cartão de crédito ou débito (24%). Cresce de 8% para 17% aqueles que se envolveram em golpes através de ligação, e-mail, SMS ou WhatsApp, e de 11% para 15% os que realizaram pagamento de falsa cobrança por meio de depósito, boleto falsificado ou adulterado.

PENETRAÇÃO DE FRAUDE FINANCEIRA NOS ÚLTIMOS 12 MESES NO UNIVERSO DE INTERNAUTAS DO BRASIL

Foram realizadas 1600 entrevistas

nas 27 capitais brasileiras, com cotas demográficas com o objetivo de representar o universo de internautas em todo o Brasil.

Do total de entrevistas realizadas, tivemos a seguinte incidência de fraude no universo de internautas pesquisado...



59% N=949

Sofreram algum tipo de fraude financeira

2019= 46% → 917

41% N=651

Não sofreram fraude financeira

2019= 54% → 1083

→ Houve aumento significativo de 28% de fraudes quando comparado a 2019.

EM OUTRAS PALAVRAS...

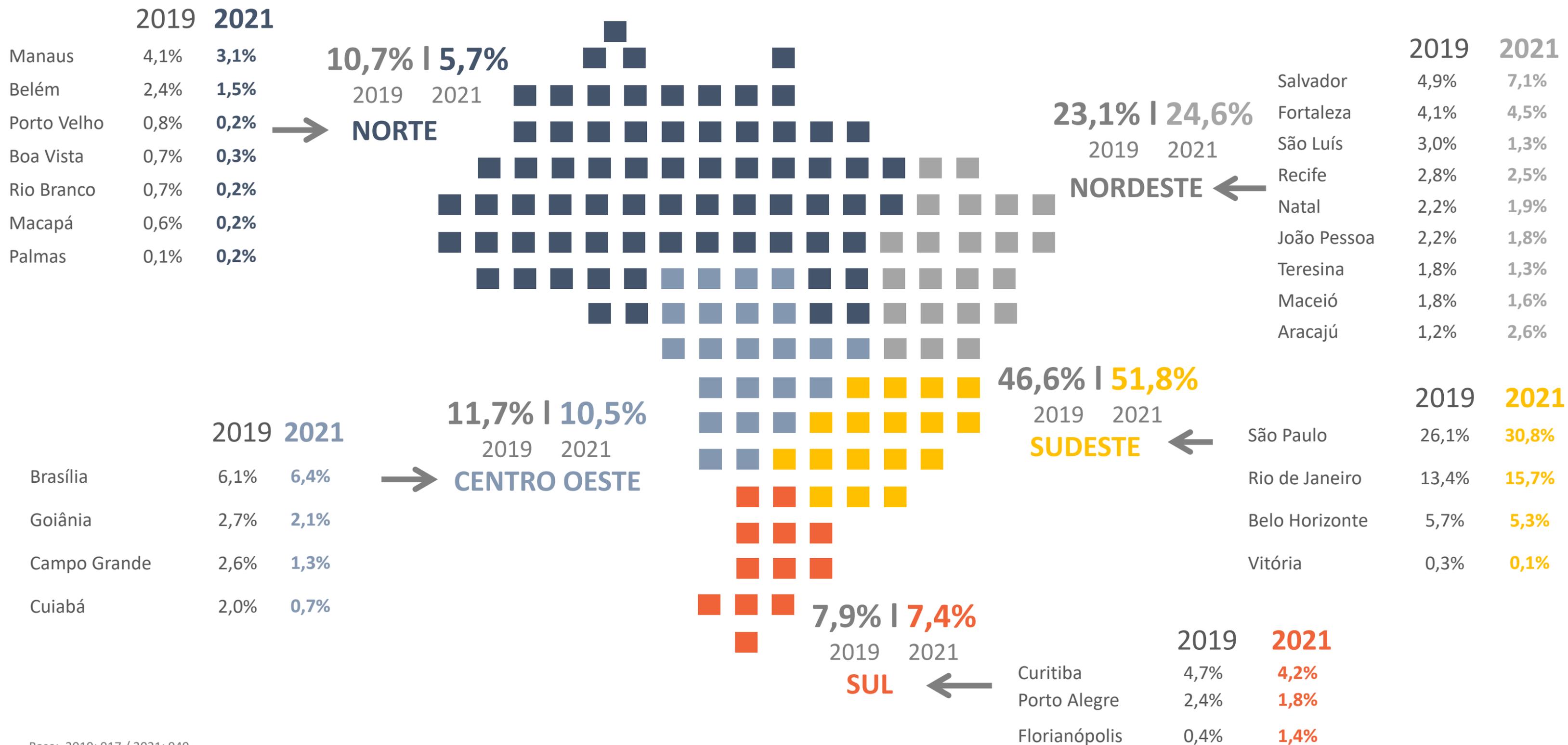
Aproximadamente 16.743.766 internautas* sofreram alguma fraude nos últimos 12 meses. Em 2019 foram cerca de 12.127.150 internautas.

Principais fraudes – Menções com mais de 10%

	Porcentagem		População aproximada*	
	2019	2021	2019	2021
Não recebi um produto/bem que comprei	52,0%	40,9%↓	6.306.118	6.848.200
Comprei um produto/serviço que veio diferente das informações especificadas pelo vendedor	41,8%	40,6%	5.069.148	6.797.969
Tive o meu cartão de crédito/débito clonado	25,0%	24,0%	3.031.787	4.018.504
Me envolvi num golpe através de ligação, e-mail, SMS ou WhatsApp de golpistas, informando que eu tinha direito a receber um dinheiro, e para conseguir a quantia, forneci dados pessoais e bancários, além do pagamento de honorários.	8,4%	17,1%↑	1.018.681	2.863.184
Realizei o pagamento de falsa cobrança por meio de depósito, boleto falsificado ou adulterado	11,0%	15,5%↑	1.333.986	2.595.284
Perdi dinheiro em investimentos financeiros fraudulentos como: golpe das ações ou fundo de aposentadoria, esquemas de pirâmide financeira (ex.: de engorda de animais como boi ou avestruz, produção agrícola, Telexfree, criptoativos – Bitcoins - entre outros), serviços de gestão/ consultoria/análise de investimentos, recebimento de seguro mediante pagamento de taxas e/ou despesas etc.	11,0%	13,9%	1.333.986	2.327.383
Contrataram serviços ou compraram itens em meu nome usando documentos falsos, perdidos ou roubados (como linha de celular, internet, TV a cabo, carro, etc.)	14,4%	13,2%	1.746.309	2.210.177
Paguei por um serviço que não foi realizado – ex: limpeza de nome, regularização de CNH cassada, empresas que renegociam dívidas ou juros, falsas agências de emprego, agências de viagens, produção de festas, entre outros.	11,1%	12,2%	1.346.113	2.042.739
Fizeram uma transação financeira (saques, pagamentos ou transferências) na minha conta bancária sem minha autorização	12,9%	11,0%	1.564.402	1.841.814
Meu número de celular/ WhatsApp foi clonado e utilizado indevidamente para roubo de dinheiro de parentes, amigos.	8,5%	10,9%	1.030.808	1.825.071

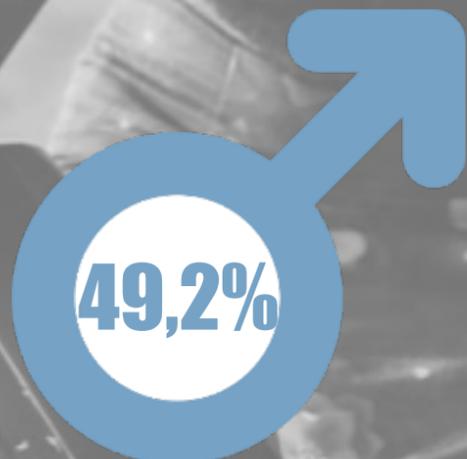
*População brasileira conectada à internet residente em capitais, com idade acima de 18 anos das classes ABC. (Fonte: IBGE e IPEC BUS). Universo 2019: 26.363.370 pessoas/ 2021: 28.235.693 pessoas

PERFIL DOS ENTREVISTADOS QUE SOFRERAM FRAUDE POR REGIÃO



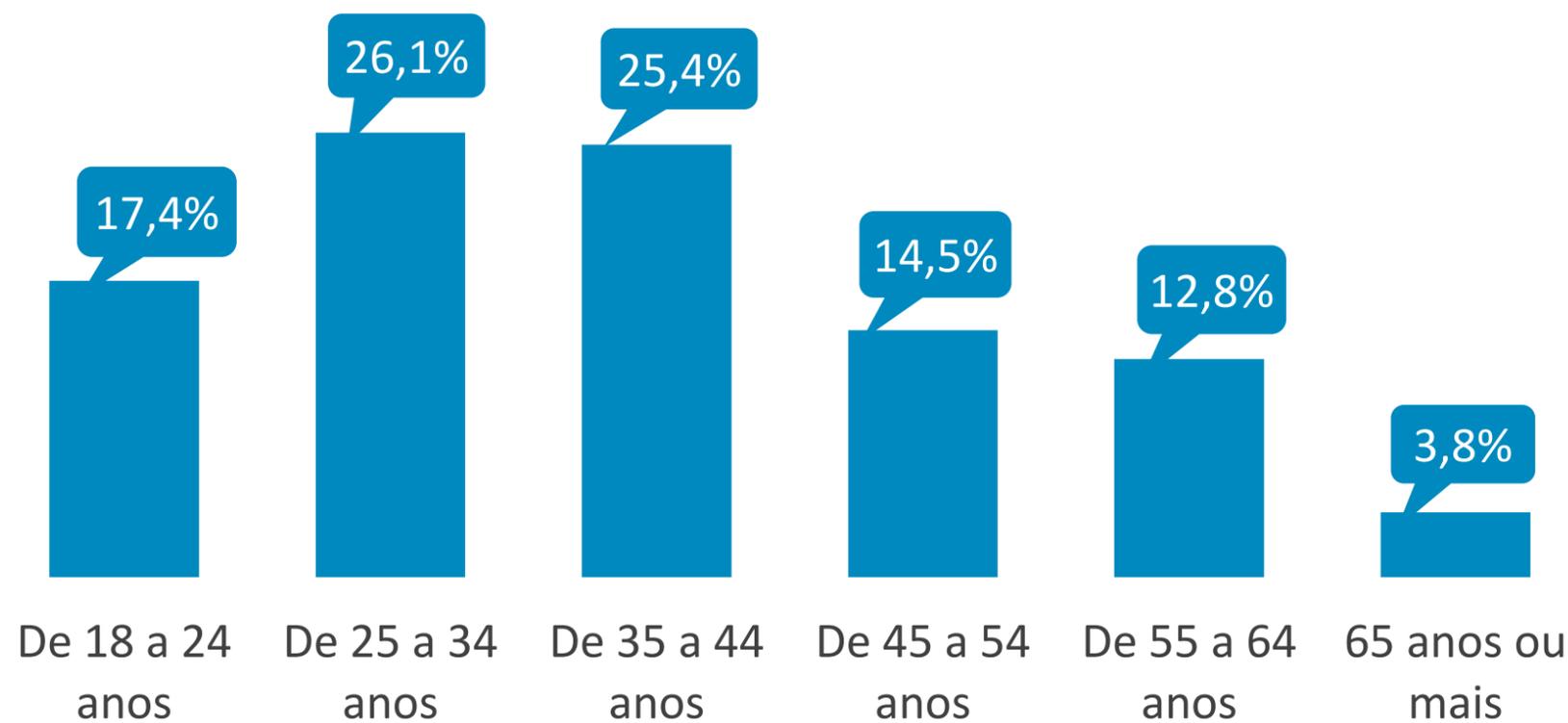
Base: 2019: 917 / 2021: 949

SEXO



IDADE

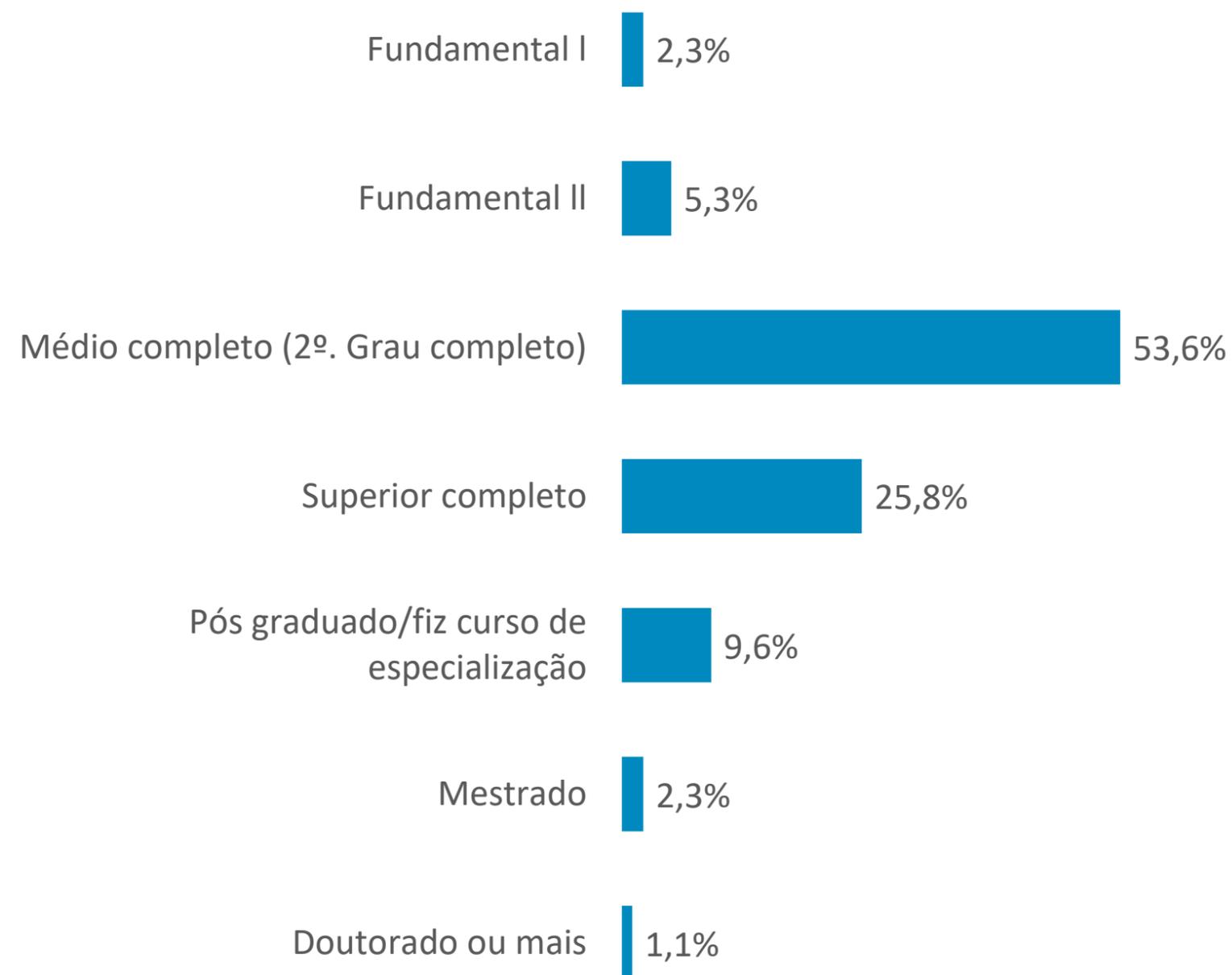
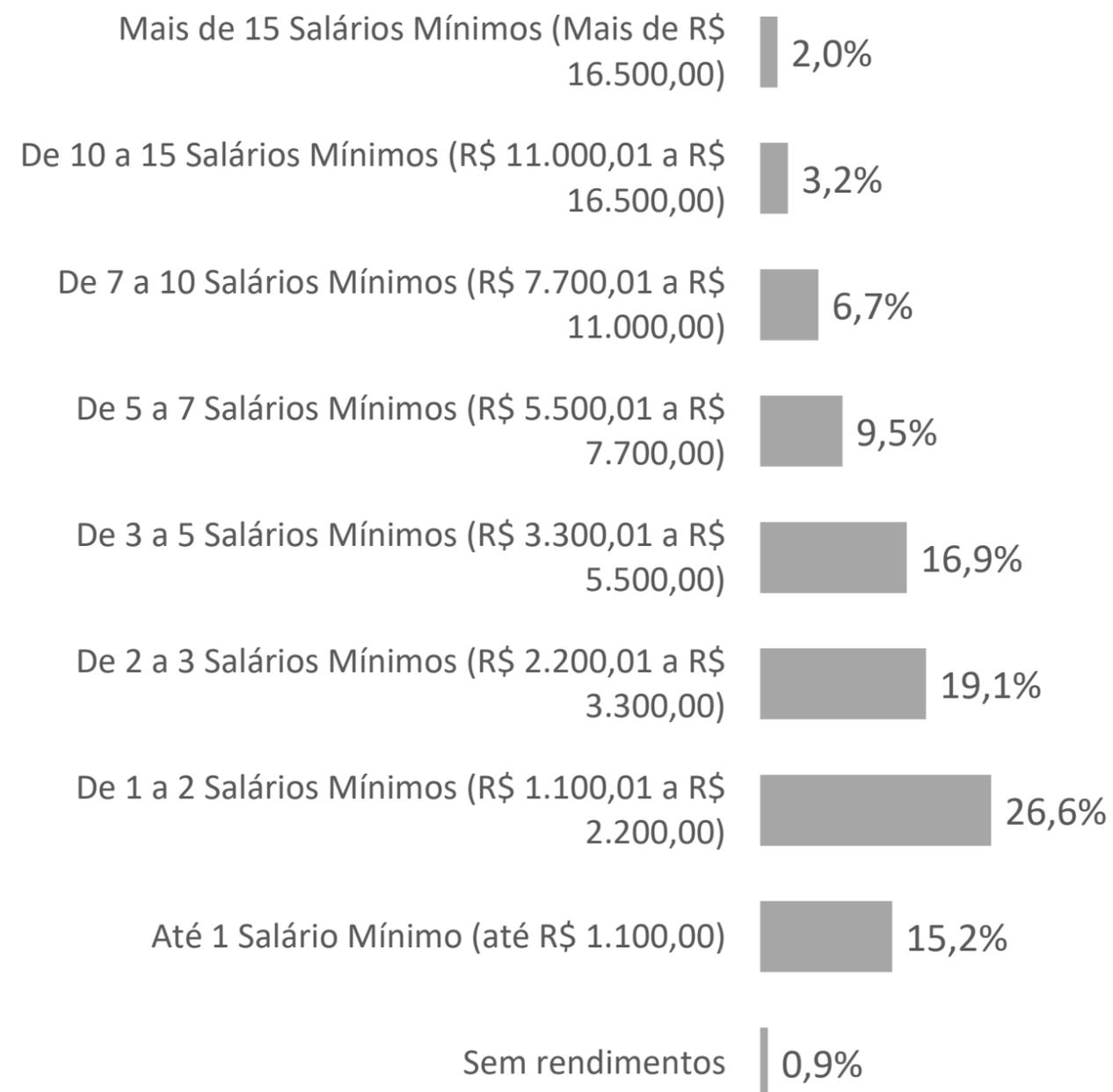
Média: 39 anos



Base: 949

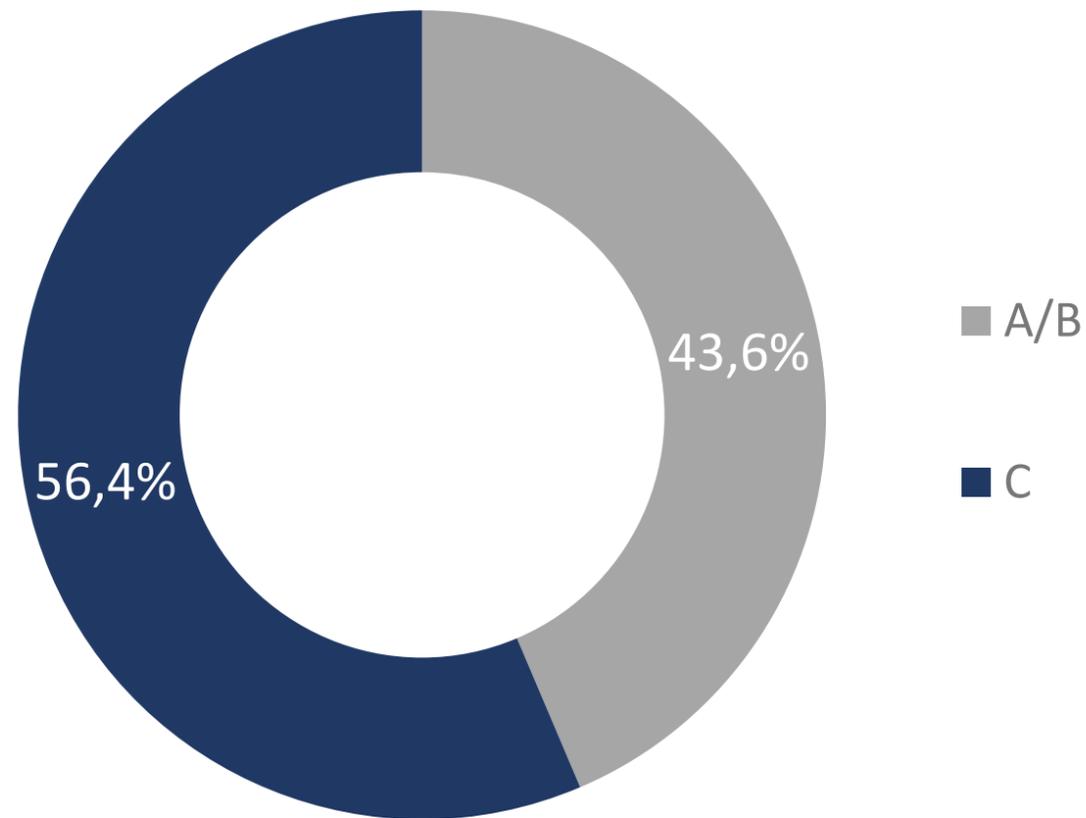
RENDA FAMILIAR

ESCOLARIDADE

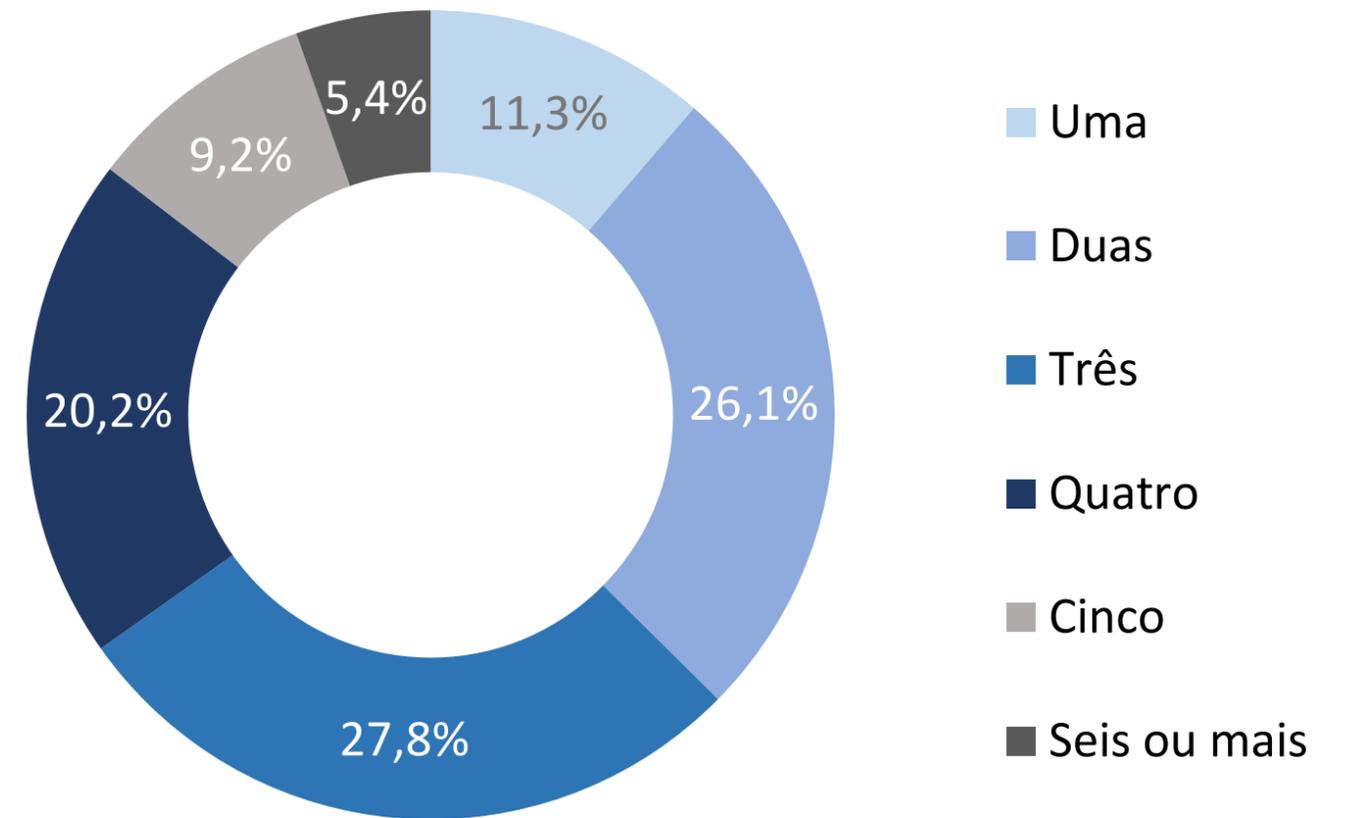


Base: 949

CLASSE

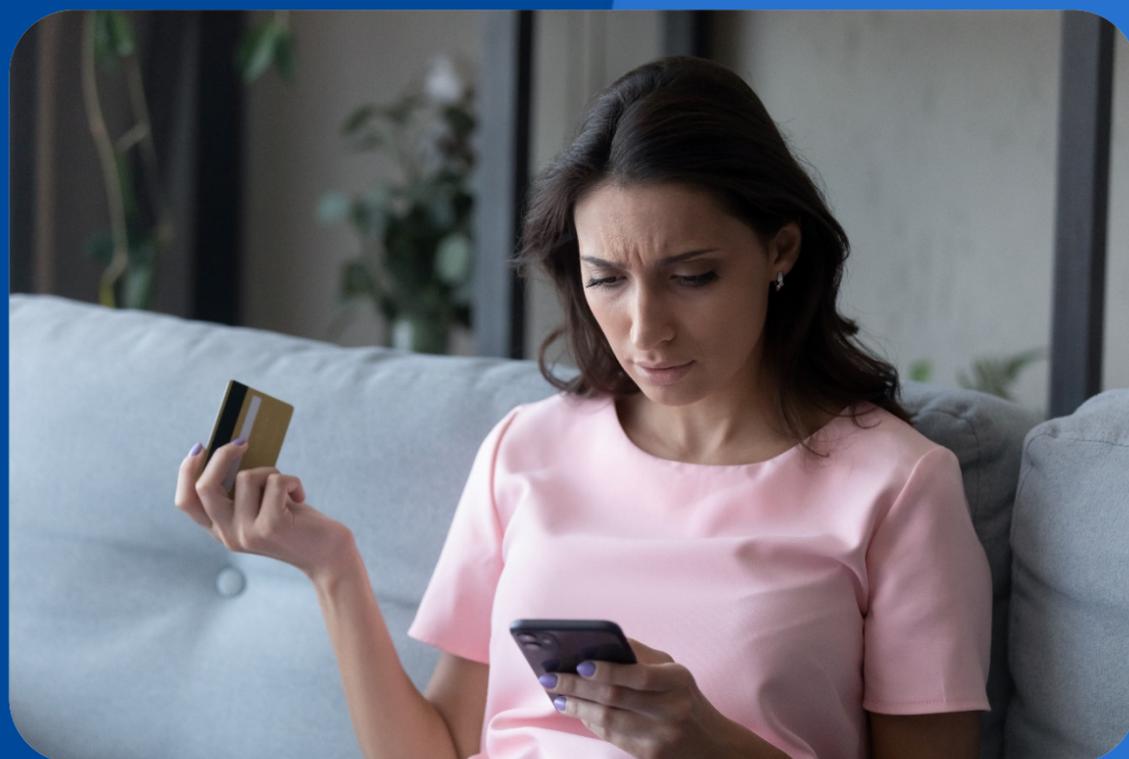


QUANTIDADE DE PESSOAS QUE MORA NA RESIDÊNCIA



Média de 3,1 pessoas por domicílio

Base: 949



Fraudes Financeiras

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- Dos produtos comprados e não recebidos, eletrônicos aparecem em primeiro lugar, citados por 30% dos respondentes; em seguida aparecem roupas, sapatos e/ou acessórios (25%) e cosméticos/perfumaria (14%).
- 40% das compras não recebidas foram realizadas em marketplaces ou sites de grandes varejistas, e 28% em sites próprios de vendas de uma loja. O valor médio do produto comprado e não recebido é de R\$ 140.
- Entre aqueles que tiveram o nome usado por terceiros na contratação de serviços ou compras, a partir de documentos falsos, roubados ou perdidos, os principais itens contratados foram linha de celular (27%), pacotes de internet (19%), TV por assinatura (15%), empréstimo (13%) e crediário (11%)
- Em relação aos tipos de empresa em que ocorreram as fraudes, 39% delas foram em lojas online, 15% em sites de compra e venda de produtos novos ou usados e 9% em bancos.
- As fraudes foram descobertas após receberem SMS informando compras não realizadas no cartão (13%). 9% encontraram valores de cobrança de compras não realizadas na fatura do cartão de crédito, 8% perceberam valores estranhos no extrato bancário e 8% receberam contato da empresa onde foi realizada a compra indevida. Entretanto, 40% não sabem por quem foi cometida a fraude que sofreu.

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- Os fatos que mais antecederam as fraudes financeiras foram: aviso de mensagens para atualização ou confirmação de conta de e-mails ou redes sociais (28%), instalação de softwares desconhecidos no computador/celular (16%) e perda de documentos pessoais (13%).
- Dentre as pessoas que disseram ter fornecido acidentalmente dados pessoais para terceiros, 26% cadastraram seus dados em sites falsos de promoção, 21% receberam um e-mail falso do banco e/ou empresa pedindo atualização dos dados cadastrais e/ou bancários e 19% se inscreveram em uma suposta vaga de emprego.
- 27% dos respondentes obtiveram resolução da fraude em menos de 1 mês e 16% conseguiram resolver entre 1 e 3 meses. Entretanto, 29% ainda não conseguiram resolver o problema.
- Dentre principais medidas tomadas para solucionar o dano sofrido, 27% procuraram o banco ou a administradora do cartão de crédito ou débito, 18% negociaram direto com a empresa onde ocorreu a fraude para reaver valores ou reparar danos e 16% recorreram à polícia através de Boletim de Ocorrência.

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- 29% não tomaram nenhuma atitude, sendo os principais motivos acreditar que ela não seria resolvida (45%), não saber como resolver o problema (29%) e não ter mais preocupações com o assunto (19%).
- Entre os que tomaram alguma medida para resolver a situação da fraude, os canais mais utilizados foram contato através do telefone (42%), e-mail (34%) e através do WhatsApp (16%).
- 15% realizaram o pagamento de falsa cobrança por meio de depósito, boleto falsificado ou adulterado, sendo que os principais foram: a falsa cobrança de lojas e/ou empresas (44%), bancos e financeiras (26%) e TV por assinatura e/ou internet (24%).
- 12% pagaram por um serviço que não foi realizado, sendo os principais: serviço de uma falsa agência de emprego (26%), empresa de limpeza de nome sujo (23%) e empresa de renegociação de dívidas (17%).
- 50% sofreram prejuízos financeiros com a fraude, sendo o valor médio de R\$ 512. 21% tiveram algum custo para tentar resolver a situação de fraude. Entre as principais despesas estão custos com deslocamento (43%), chamadas telefônicas (39%) e pagamento de algum tipo de taxa (33%).

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- Subiu de 33% para 43% aqueles que sofreram fraude e conseguiram recuperar a totalidade dos prejuízos perdidos. Mas 35% não recuperaram nenhum valor.
- As fraudes causaram a inclusão de 19% das vítimas em listas de serviços de proteção de crédito. Entretanto, 12% já conseguiram resolver a situação e outros 7% permanecem com o nome sujo.
- 60% contaram com o apoio de alguma instituição para resolver o caso, sendo que para 24% a própria empresa onde ocorreu a fraude apoiou. Em seguida, a operadora de cartão (17%) e os órgãos de defesa do consumidor (12%).
- Além dos prejuízos financeiros, 66% tiveram outros tipos de dano devido a fraude, sendo que 47% relatam terem sofrido stress, perda de tempo para regularizar a situação (15%), ajustes no orçamento para cobrir o prejuízo (14%) e depressão/ansiedade (11%).
- Dentre as maiores dificuldades enfrentadas para resolver a situação, perda de tempo (45%), burocracia para provar que estava com a razão (27%) e perda de dinheiro (26%) são as mais citadas.

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- 91% adotaram algum tipo de medida para evitar novas fraudes, sendo as principais: não responder a e-mails ou telefonemas que solicitam informações pessoais e financeiras (39%), não abrir mensagens em SMS, WhatsApp, e-mail ou rede sociais de pessoas desconhecidas ou suspeitas (37%) e fazer compras somente em locais confiáveis (37%).
- 80% já deixaram de comprar em um site por desconfiar da honestidade, 79% concordam que pessoas ingênuas são mais propensas a serem vítimas de fraudes, 73% concordam que fraudadores sempre estarão um passo à frente de medidas de segurança. Somente 36% confiam nos sistemas de proteção contra fraudes das empresas, apesar de haver um aumento em relação a esta percepção.

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- Em uma escala entre "nada responsável" e "totalmente responsável" por criar medidas para evitar que consumidores sejam vítimas de fraude, 71% mencionam as instituições financeiras como principais responsáveis de alguma forma. Em segundo lugar, cresce para 66% os respondentes que responsabilizam os Órgãos reguladores (CVM, CBC, Banco Central) e 64% creditam a responsabilidade a Polícia Federal.
- Entre as principais medidas que poderiam ser implementadas para proteger consumidores contra fraudes estão: o serviço que avisa quando o CPF for utilizado para abertura de contas ou empresas (68%), que instituições financeiras avisem o consumidor de todas as transações feitas em seu nome (63%) e utilização de biometria (57%).
- Dentre as práticas que contribuem para este tipo de crime, 94% mencionam expor muitas informações em redes sociais, como Facebook, Instagram e WhatsApp. 93% citam o excesso de dados que empresas coletam dos consumidores e 93% mencionam a maneira como informações de consumidores são armazenadas por empresas.

CONSUMIDORES VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS

- Saber se um site é confiável para transações financeiras (49%), saber identificar a veracidade de boletos (40%) não enviar dados bancários ou pessoais por e-mail, SMS ou WhatsApp (35%) e não compartilhar dados pessoais nas redes sociais (34%) são as principais dificuldades para se proteger de fraudes.
- 62% se consideram uma pessoa mais preparada para evitar esse tipo de crime após ter sofrido uma fraude.
- 63% dos entrevistados acreditam que passar dados pessoais a estranhos por telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp é a ação que deixa as pessoas mais suscetíveis a fraudes, seguido por compartilhar dados pessoais nas redes sociais (57%) e não checar a veracidade dos boletos recebidos por e-mail (54%).
- 84% receberam alguma mensagem, e-mail ou ligação que lhe pareceu suspeita e fez desconfiar que poderia ser alguma fraude/golpe.
- 23% receberam mensagem falsa para cadastro no programa de Auxílio Emergencial do Governo Federal (sobretudo jovens), sendo o WhatsApp o principal meio (13%).

TIPOS DE FRAUDES FINANCEIRAS MAIS RECORRENTES:

41% dos entrevistados declaram não ter recebido o produto/bem comprado (queda de 11 p.p. comparado a 2019), 41% também indicam que compraram um produto/serviço que veio diferente das informações especificadas, 24% tiveram o cartão de crédito ou débito clonado. Cresce para 17% (9 p.p.) o número de internautas que se envolveram em golpes através de ligação, e-mail, SMS ou WhatsApp de golpistas e para 15% (4 p.p.) o pagamento de falsas cobranças.

RESPOSTAS – RU por item	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
Não recebi um produto/bem que comprei	52,0%	40,9%	40,9%	40,9%	39,7%	40,1%	45,9%	41,5%	40,4%
Comprei um produto/serviço que veio diferente das informações especificadas pelo vendedor	41,8%	40,6%	40,9%	40,2%	40,2%	42,0%	38,2%	39,6%	41,3%
Tive o meu cartão de crédito/débito clonado	25,0%	24,0%	22,9%	25,1%	24,7%	21,4%	28,7%	32,1%	17,8%
Me envolvi num golpe através de ligação, e-mail, SMS ou WhatsApp de golpistas, informando que eu tinha direito a receber um dinheiro, e para conseguir a quantia, forneci dados pessoais e bancários, além do pagamento de honorários	8,4%	17,1%	16,5%	17,6%	20,8%	17,2%	7,0%	14,7%	18,9%
Realizei o pagamento de falsa cobrança por meio de depósito, boleto falsificado ou adulterado	11,0%	15,5%	15,0%	16,0%	14,5%	15,8%	17,2%	15,7%	15,3%
Perdi dinheiro em investimentos financeiros fraudulentos como: golpe das ações ou fundo de aposentadoria, esquemas de pirâmide financeira	11,0%	13,9%	15,2%	12,7%	16,0%	13,5%	9,6%	15,2%	12,9%
Contrataram serviços ou compraram itens em meu nome usando documentos falsos, perdidos ou roubados (como linha de celular, internet, tv por assinatura, carro, etc.)	14,4%	13,2%	14,8%	11,6%	14,8%	12,7%	10,2%	14,5%	12,1%
Paguei por um serviço que não foi realizado – ex: limpeza de nome, regularização de CNH cassada, empresas que renegociam dívidas, falsas agências de emprego, agências de viagens, produção de festas, entre outros	11,1%	12,2%	12,8%	11,6%	14,3%	11,1%	9,6%	13,5%	11,2%
Fizeram uma transação financeira (saques, pagamentos ou transferências) na minha conta bancária sem minha autorização	12,9%	11,0%	12,4%	9,5%	10,9%	11,3%	10,2%	13,3%	9,2%
Meu número de celular/ WhatsApp foi clonado e utilizado indevidamente para roubo de dinheiro de parentes, amigos	8,5%	10,9%	11,6%	10,2%	15,0%	9,0%	4,5%	10,9%	10,8%
Emitiram cartões de crédito no meu nome sem minha autorização usando documentos falsos, perdidos ou roubados	9,8%	8,7%	8,6%	8,9%	9,4%	8,2%	8,3%	10,9%	7,1%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

TIPOS DE FRAUDES FINANCEIRAS MAIS RECORRENTES:

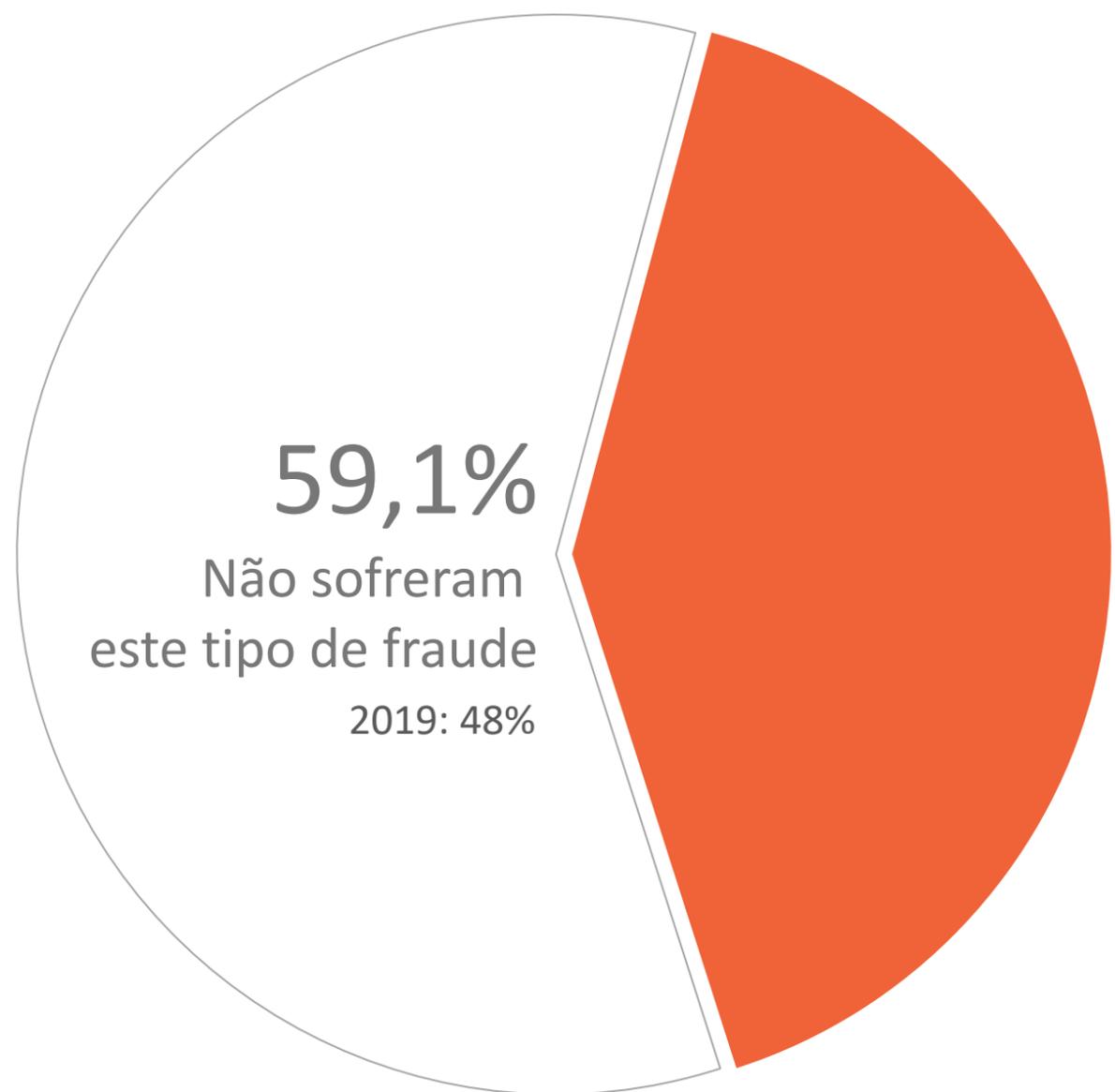
Percebe-se queda na incidência de fraudes do não recebimento de pagamento de produtos vendidos pela internet, falsificação de assinatura em documentos ou cheques e abertura de empresas sem autorização.

RESPOSTAS – RU por item – CONTINUAÇÃO	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Vendi um produto pela internet e o comprador recebeu mas não me pagou	10,1%	7,4%↓	8,1%	6,6%	10,7%↑	5,5%	3,2%	9,2%	6,0%
Tomaram um crédito em meu nome – empréstimos, financiamento ou crediário - sem minha autorização usando documentos falsos, perdidos ou roubados	7,4%	7,1%	7,9%	6,2%	8,0%	6,3%	6,4%	8,5%	6,0%
Contratei empréstimo falso (a taxas e condições atraentes) com exigência de pagamento antecipado de taxas ou comissões para aquisição	6,2%	6,4%	7,3%	5,6%	7,0%	6,3%	5,1%	7,7%	5,4%
Falsificaram minha assinatura em algum documento ou cheque	7,4%	4,7%↓	5,8%	3,7%	5,1%	4,7%	3,8%	5,6%	4,1%
Comprei um falso consórcio sorteado/contemplado	3,6%	4,3%	4,9%	3,7%	5,8%	4,0%	1,3%	5,3%	3,6%
Utilizaram minhas milhas ou outros pontos acumulados em programas de fidelidade sem minha autorização*	-	4,2%	4,9%	3,5%	6,3%	2,4%	3,2%	5,6%	3,2%
Fui abordado em um caixa eletrônico por uma pessoa que fingiu ser funcionário do banco e tive dinheiro desviado da minha conta ou dados roubados	3,8%	3,9%	3,9%	3,9%	5,3%	2,6%	3,2%	4,3%	3,6%
Abriram conta bancária em meu nome sem minha autorização usando documentos falsos, perdidos ou roubados	4,8%	3,6%	4,3%	2,9%	4,6%	2,4%	3,8%	3,6%	3,6%
Clonaram a placa, documentação ou chassi do meu veículo	3,9%	3,4%	4,1%	2,7%	4,8%	2,4%	1,9%	3,6%	3,2%
Abriram empresas em meu nome sem minha autorização	3,7%	1,8%↓	2,6%	1,0%	2,4%	1,1%	1,9%	1,9%	1,7%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Atributo inserido em 2021

NÃO RECEBEU UM PRODUTO/BEM QUE COMPROU:



40,9%

NÃO RECEBERAM o produto ou bem comprado.

2019: 52%
Queda de 11 p.p.

Base: 2021: 949

MOTIVOS PARA NÃO TER RECEBIDO UM PRODUTO COMPRADO:

Pagar o valor por cartão de crédito (39% principalmente entre a classe AB), Empresa de fachada em rede social ou site falso (28% principalmente entre os mais velhos), Produto extraviado sem reposição pelo vendedor (21%) e Depósito/transferência de valor de compra feita diretamente de pessoa física (16%) são os principais motivos relatados pelos internautas para não ter recebido um produto comprado.

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Paguei o valor por meio de cartão de crédito, e não recebi o produto	38,7%	38,7%	38,6%	37,8%	36,2%	45,8%	44,2%↑	34,3%
Era uma empresa de fachada – loja, perfil em rede social ou site falso criado com o intuito de aplicar golpe	28,1%	27,7%	28,4%	23,8%	25,7%	43,1%↑	31,4%	25,5%
Produto foi extraviado e a empresa não fez a reposição	20,9%	21,5%	20,3%	23,8%	23,7%	8,3%	24,4%	18,1%
Depositei/transferei o valor de uma compra feita diretamente de pessoa física, e nunca recebi o produto	16,2%	18,3%	14,2%	17,1%	18,4%	9,7%	16,9%	15,7%
A empresa encerrou suas atividades e não avisou	8,0%	9,4%	6,6%	9,8%	8,6%	2,8%	8,7%	7,4%
Produto veio errado/ Enviaram produto errado	1,8%	0,5%	3,0%	2,4%	2,0%	-	1,2%	2,3%
Comprei pela internet e não recebi o produto	1,3%	1,6%	1,0%		2,0%	2,8%	0,6%	1,9%
Comprei em um site internacional	1,3%	1,0%	1,5%	0,6%	2,6%	-	0,6%	1,9%
Depositei/transferei o valor de uma compra, e não recebi o produto	1,0%	2,1%	-	-	0,7%	4,2%	0,6%	1,4%
Outros	1,0%	1,6%	0,5%	-	0,7%	4,2%	1,7%	0,5%
Não sei/ Não lembro	6,7%	4,2%	9,1%	11,6%	3,3%	2,8%	2,9%	9,7%
Base (Somente para quem não recebeu um produto/bem que comprou):	388	191	197	164	152	72	172	216

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

TIPO DE LOCAL QUE REALIZOU A COMPRA NÃO RECEBIDA:

Entre os que não receberam um produto/bem que compraram, 40% realizaram as compras em marketplaces ou sites de grandes varejistas (queda de 26 p.p. na comparação a 2019), 28% em sites próprios de vendas de uma loja e 23% em anúncios de perfil de empresas em redes sociais (crescimento de 10 p.p. em relação a 2019), sobretudo entre os mais velhos.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	Sites de lojas que vendem produtos diversos como Mercado Livre, Amazon, Submarino, Americanas, OLX, etc.	66,6%	40,5%↓	44,5%	36,5%	44,5%	42,8%	26,4%	43,0%
Site próprio de vendas de uma loja	27,6%	28,4%	25,7%	31,0%	30,5%	27,6%	25,0%	30,2%	26,9%
Perfil de empresa em rede social (Facebook, Instagram, etc.)	12,5%	22,7%↑	23,6%	21,8%	14,6%	23,7%	38,9%↑	19,8%	25,0%
Perfil pessoal em rede social (Facebook, Instagram, etc.)	9,6%	13,4%	11,0%	15,7%	15,2%	11,2%	13,9%	12,8%	13,9%
Anúncio de pessoa física de produto novo ou usado, em sites como OLX e Mercado Livre	-	10,3%	10,5%	10,2%	14,6%	9,2%	2,8%	10,5%	10,2%
Loja física	5,6%	3,4%	3,7%	3,0%	2,4%	4,6%	2,8%	3,5%	3,2%
Outros	1,7%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,7%	-	1,2%	-
Não respondeu	0,9%	0,5%	-	1,0%	0,6%	0,7%	-	-	0,9%
Base (Somente para quem não recebeu um produto/bem que comprou):	479	388	191	197	164	152	72	172	216

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

PRODUTO COMPRADO E NÃO RECEBIDO DEVIDO À FRAUDE:

Dos produtos comprados e não recebidos, eletrônicos aparecem em primeiro lugar citados por 30% dos respondentes, com destaque para o público masculino. Em seguida aparecem roupas, sapatos e/ou acessórios (25%) e cosméticos/perfumaria (14%), que se destacam sobretudo no sexo feminino.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	Eletrônicos	35,0%	30,4%	42,4%↑	18,8%	30,5%	28,9%	33,3%	31,4%
Roupas, sapatos e/ou acessórios	31,1%	25,3%	18,8%	31,5%↑	27,4%	25,0%	20,8%	24,4%	25,9%
Cosmético/perfumaria	13,3%	13,7%	8,9%	18,3%↑	15,2%	15,1%	6,9%↓	12,8%	14,4%
Eletrodomésticos	11,6%	11,9%	13,1%	10,7%	9,8%	13,2%	13,9%	12,8%	11,1%
Remédios e produtos de cuidados da saúde	5,8%	5,4%	5,2%	5,6%	5,5%	2,6%	11,1%	7,6%	3,7%
Artigos para bebê/crianças	9,3%	3,4%↓	2,1%	4,6%	6,1%	2,0%	-	4,1%	2,8%
Comida/lanches	4,6%	3,4%	2,6%	4,1%	5,5%	2,6%	-	2,9%	3,7%
Artigos para animais Pet / de estimação*	-	2,8%	0,5%	5,1%	4,9%	1,3%	1,4%	4,1%	1,9%
Brinquedos e colecionáveis	0,4%	1,8%	2,6%	1,0%	1,8%	2,0%	1,4%	3,5%↑	0,5%
Livros	2,0%	1,3%	1,6%	1,0%	1,8%	0,7%	1,4%	1,2%	1,4%
Móveis	0,9%	1,0%	1,6%	0,5%	-	2,0%	1,4%	1,7%	0,5%
Ferramentas	0,2%	1,0%	2,1%	-	-	1,3%	2,8%	1,2%	0,9%
Outros	7,1%	4,1%	3,1%	5,1%	3,0%	5,9%	2,8%	4,7%	3,7%
Não lembro	4,9%	4,4%	4,7%	4,1%	4,9%	4,6%	2,8%	1,2%	6,9%
Não respondeu	-	5,9%	6,8%	5,1%	4,3%	5,9%	9,7%	5,8%	6,0%
Base (Somente para quem não recebeu um produto/bem que comprou):	479	388	191	197	164	152	72	172	216

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

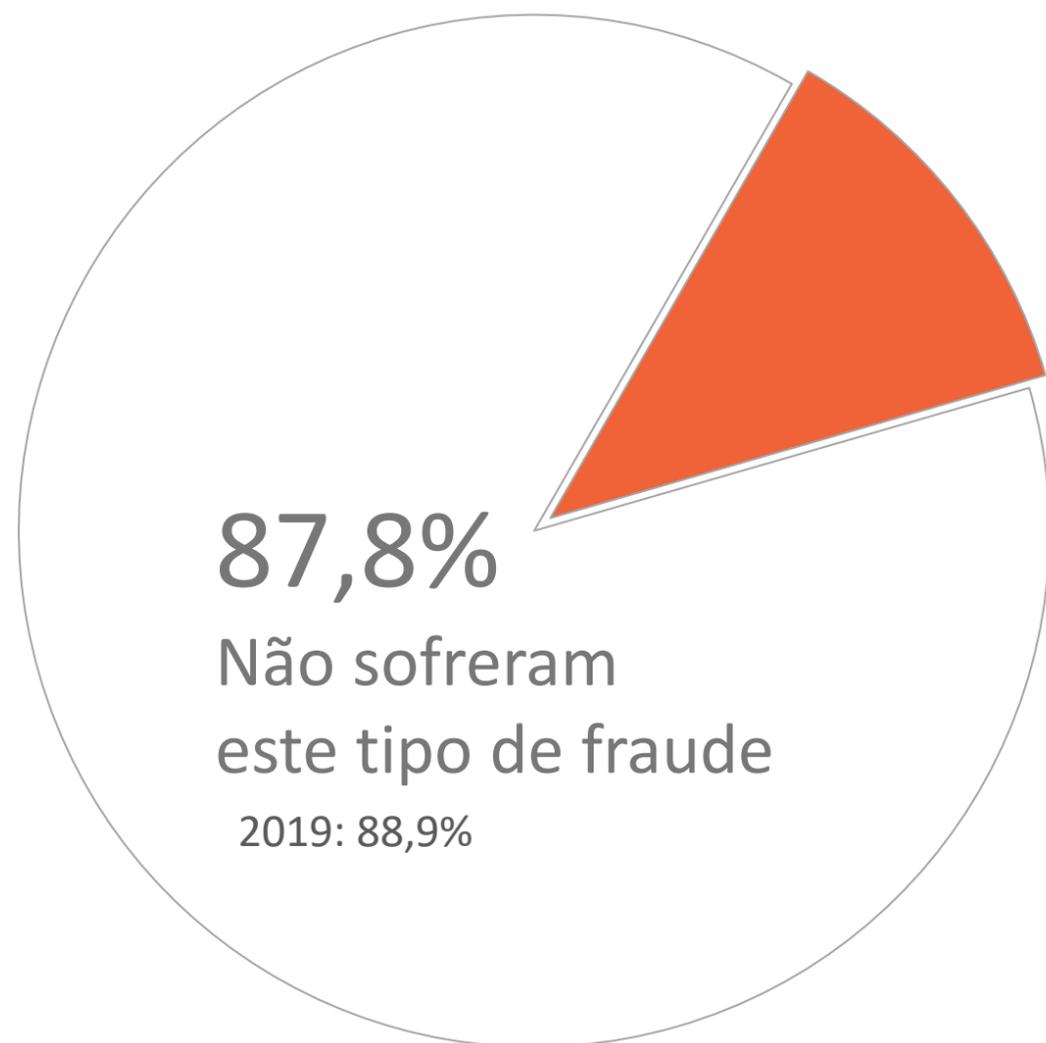
VALOR PERDIDO COM A COMPRA DO PRODUTO NÃO RECEBIDO:

O valor médio declarado do produto comprado e não recebido ~~declarado~~ é de R\$ 140,00, com a maior concentração na faixa de até R\$ 100 (46%).

RESPOSTAS – RU	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	MÉDIA (R\$) sem outliers	204,8	140,0 ↓	155,0	126,0	134,2	132,0	171,9	156,5 ↑
Até R\$ 100	31,4%	46,1% ↑	42,9%	49,2%	50,0%	47,4%	34,7%	44,2%	47,7%
De R\$ 101 a R\$ 200	19,2%	16,0%	15,7%	16,2%	11,6%	19,7%	18,1%	15,7%	16,2%
De R\$ 201 a R\$ 400	11,2%	11,3%	12,0%	10,7%	11,0%	9,2%	16,7%	15,7% ↑	7,9%
De R\$ 401 a R\$ 800	8,3%	8,0%	11,0% ↑	5,1%	6,1%	9,2%	9,7%	9,9%	6,5%
Acima de R\$ 800	9,8%	6,2%	8,4%	4,1%	6,1%	6,6%	5,6%	7,0%	5,6%
Não sabe/ Não lembra	20,2%	12,4% ↓	9,9%	14,7%	15,2%	7,9%	15,3%	7,6%	16,2% ↑
Base (Somente para quem não recebeu um produto/bem que comprou):	479	388	191	197	164	152	72	172	216

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

PAGOU POR UM SERVIÇO QUE NÃO FOI REALIZADO:



12,2%

das pessoas pagaram por um
serviço que não foi realizado.

2019: 11,1%

Base: 2021: 949

TIPO DE SERVIÇO CONTRATADO QUE NÃO FOI REALIZADO:

26% contrataram o serviço de uma falsa agência de emprego, 23% de uma empresa de limpeza de nome sujo e 17% de empresa de renegociação de dívidas.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
Falsas agências de emprego	32,2%	25,9%	26,7%	25,0%	30,5%	26,2%	6,7%	26,8%	25,0%
Limpeza de nome sujo	21,6%	23,3%	23,3%	23,2%	27,1%	16,7%	26,7%	19,6%	26,7%
Empresas que renegociam dívidas	24,2%	17,2%	13,3%	21,4%	22,0%	16,7%	-	16,1%	18,3%
Agências de viagem	12,8%	11,2%	13,3%	8,9%	11,9%	2,4%	33,3%	19,6%↑	3,3%
Organizadores de festas	22,3%	8,6%↓	8,3%	8,9%	10,2%	4,8%	13,3%	8,9%	8,3%
Emissão de carteira de motorista	7,8%	8,6%	15,0%↑	1,8%	11,9%	7,1%	-	12,5%	5,0%
Regularização de CNH cassada	5,8%	8,6%	8,3%	8,9%	8,5%	11,9%	-	7,1%	10,0%
Compra de produtos não entregue	3,8%	6,0%	1,7%	10,7%↑	5,1%	4,8%	13,3%	7,1%	5,0%
Serviço de telefonia	1,9%	1,7%	3,3%	-	-	4,8%	-	-	3,3%
Loja de acessórios, perfumes	1,1%	1,7%	-	3,6%	-	4,8%	-	-	3,3%
Reforma de casa	-	1,7%	3,3%	-	-	4,8%	-	3,6%	-
Outros	7,7%	6,0%	6,7%	5,4%	3,4%	7,1%	13,3%	7,1%	5,0%
Não respondeu	-	2,6%	5,0%	-	-	7,1%	-	5,4%	-
Base (Somente para quem pagou por um serviço que não foi realizado):	103	116	60	56	59	42	15	56	60

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

O QUE FOI CONTRATADO OU COMPRADO EM SEU NOME USANDO DOCUMENTOS FALSOS, PERDIDOS OU ROUBADOS:

Linha de telefone celular (27%), contratação de pacotes de internet (19%, queda de 10 p.p. comparado a 2019), TV por assinatura (15%, queda de 14 p.p. comparado a 2019), empréstimo (13%) e crediário (11%) são os produtos/serviços mais contratados utilizando documentos falsos, perdidos ou roubados.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Linha de telefone celular	25,5%	26,9%	26,4%	27,6%	27,3%	31,8%	12,5%	25,0%	28,7%
Internet	29,5%	19,2%	22,0%	15,8%	26,0%	15,2%	8,3%	23,8%	14,9%
TV por assinatura	29,2%	15,0%	15,4%	14,5%	15,6%	15,2%	12,5%	11,3%	18,4%
Empréstimo	23,6%	12,6%	11,0%	14,5%	13,0%	13,6%	8,3%	15,0%	10,3%
Crediário	17,0%	11,4%	11,0%	11,8%	14,3%	12,1%	-	12,5%	10,3%
Financiamentos	13,4%	6,6%	7,7%	5,3%	7,8%	6,1%	4,2%	7,5%	5,7%
Produtos	0,5%	6,6%	2,2%	11,8%	2,6%	9,1%	12,5%	6,3%	6,9%
Serviços de água/luz	11,9%	6,0%	6,6%	5,3%	7,8%	4,5%	4,2%	2,5%	9,2%
Carro	5,9%	4,8%	7,7%	1,3%	6,5%	3,0%	4,2%	8,8%	1,1%
Produtos eletrônicos	1,8%	1,8%	2,2%	1,3%	-	3,0%	4,2%	1,3%	2,3%
Bebidas/alimentos	0,6%	1,8%	2,2%	1,3%	1,3%	1,5%	4,2%	2,5%	1,1%
Viagens /Passagem aérea/ 99 / Uber	2,0%	1,2%	2,2%	-	1,3%	-	4,2%	1,3%	1,1%
Cartão de crédito	0,6%	1,2%	1,1%	1,3%	1,3%	-	4,2%	2,5%	-
Outros	6,7%	4,2%	3,3%	5,3%	2,6%	7,6%	4,2%	2,5%	5,7%
Não sei	3,8%	1,8%	3,3%	-	-	-	12,5%	3,8%	-
Base (Somente para quem teve o nome usado em documentos falsos, perdidos ou roubados para contratar serviços, comprar itens ou conseguir crediários, empréstimos ou financiamentos):	168	167	91	76	77	66	24	80	87

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

TIPOS DE FALSA COBRANÇA QUE FORAM PAGAS POR MEIO DE DEPÓSITO, BOLETO FALSIFICADO OU ADULTERADO:

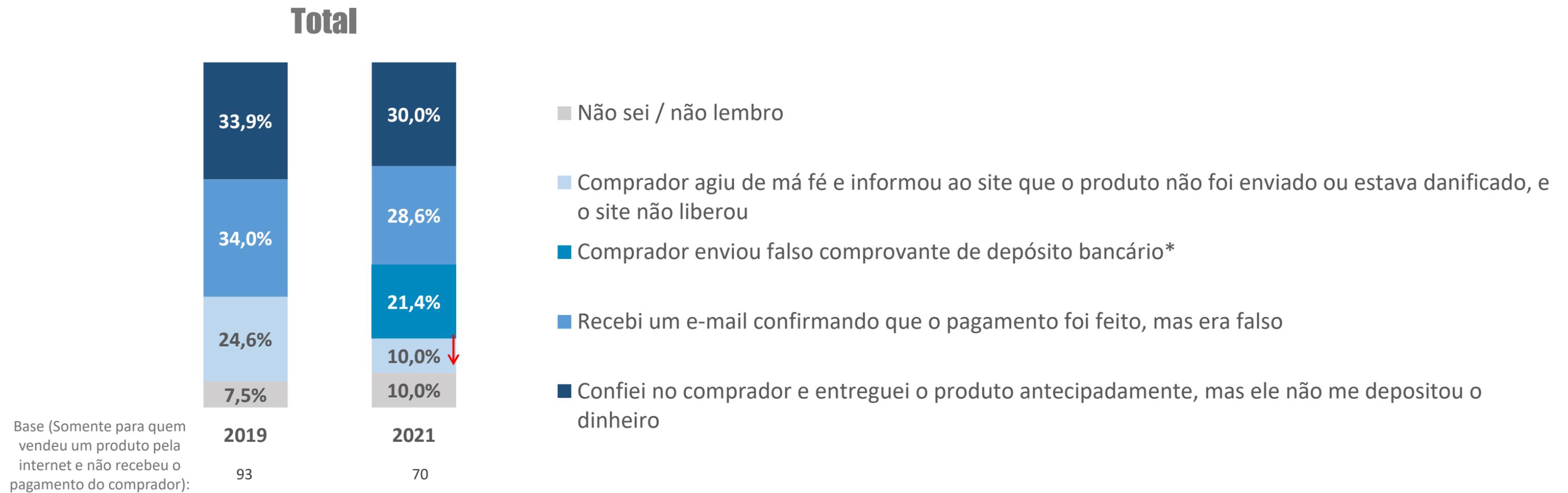
cobrança de lojas e/ou empresas (44%), bancos e financeiras (26% principalmente entre os jovens) e TV por assinatura e/ou internet (24%) foram as principais citações para pagamentos de falsas cobranças.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Lojas e/ou empresas	33,8%	44,2%	38,6%	49,4%	38,3%	50,0%	44,4%	44,6%	43,9%
Bancos/Financeiras	29,6%	26,5%	30,0%	23,4%	40,0%↑	18,3%	14,8%	27,7%	25,6%
TV por assinatura e/ou Internet	29,6%	23,8%	27,1%	20,8%	26,7%	18,3%	29,6%	21,5%	25,6%
Telefonia (fixo ou móvel)	18,7%	8,8%↓	10,0%	7,8%	8,3%	11,7%	3,7%	6,2%	11,0%
Luz	14,9%	6,1%↓	8,6%	3,9%	11,7%	3,3%	-	10,8%↑	2,4%
Água	15,0%	2,7%↓	2,9%	2,6%	5,0%	-	3,7%	6,2%	-
Cobrança	1,0%	1,4%	1,4%	1,3%	-	3,3%	-	-	2,4%
Não respondeu	-	1,4%	2,9%	-	1,7%	1,7%	-	1,5%	1,2%
Outros	9,3%	4,1%	4,3%	3,9%	-	6,7%	7,4%	3,1%	4,9%
Base (Somente para quem realizou pagamento de falsa cobrança por meio de depósito, boleto falsificado ou adulterado):	101	147	70	77	60	60	27	65	82

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

COMO OCORREU A VENDA DO PRODUTO NA INTERNET PELO QUAL NÃO RECEBEU O PAGAMENTO:

Entreguei o produto antecipadamente e o comprador não depositou o dinheiro (30%), recebimento de e-mail falso confirmando o pagamento (29%) e recebimento de comprovante de falso de depósito bancário (21%) foram os principais motivos da fraude.



ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

TIPOS DE EMPRESA ONDE ACONTECEU A FRAUDE:

Lojas online (39%), Site de compra e venda de produtos novos ou usados (15%) e Bancos (9%) são os tipos de empresas que os entrevistados mais tiveram problemas com fraudes.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
2019: Lojas online / Sites de compra e venda de produtos novos ou usados – 54,4%									
51,6% [Lojas online*	-	38,8%	39,2%	38,4%	37,8%	39,8%	38,9%	42,5%↑	35,9%
Sites de compra e venda de produtos novos ou usados, como OLX e Mercado Livre*	-	15,0%	17,1%	12,9%	16,0%	14,2%	14,0%	12,8%	16,6%
Bancos (agências ou site)	9,1%	8,9%	9,0%	8,7%	10,4%	6,6%	10,2%	9,7%	8,2%
Financeiras (lojas ou site)	6,4%	7,1%	6,2%	7,9%	8,5%	6,1%	5,7%	6,8%	7,3%
Lojas físicas – grande comércio, ex. lojas de grandes redes	7,7%	4,8%↓	5,8%	3,9%	5,8%	4,2%	3,8%	5,8%	4,1%
Lojas físicas – pequeno comércio / lojas de bairro	7,7%	3,9%↓	5,4%↑	2,5%	4,1%	5,0%	0,6%↓	4,6%	3,4%
Assessoria especializada em investimentos	3,9%	2,6%	3,4%	1,9%	3,6%	1,8%	1,9%	2,2%	3,0%
Seguradoras	1,7%	1,1%	1,1%	1,0%	1,9%	0,5%	-	1,4%	0,7%
Outros	4,1%	3,6%	3,4%	3,7%	3,1%	4,0%	3,8%	3,4%	3,7%
Nenhum	11,6%	15,4%	12,0%	18,7%	15,3%	15,8%	14,6%	13,8%	16,6%
Não sei	5,0%	8,1%	9,0%	7,3%	6,5%	9,0%	10,2%	7,2%	8,8%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Respostas pré-codificadas alteradas em 2021

COMO DESCOBRIU QUE FOI VÍTIMA DE FRAUDE:

13% descobriram a fraude após receber um SMS informando sobre uma compra no cartão que não realizou, 9% encontraram valores de compras não realizadas na fatura do cartão de crédito e 8% perceberam valores estranhos no extrato bancário, fatos relatados principalmente entre a Classe AB; e 8% receberam contato de onde foi realizada a compra indevida.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Recebi SMS informando que foi feita uma compra no meu cartão que não realizei	13,2%	12,6%	12,2%	13,1%	11,6%	13,5%	13,4%	16,7%↑	9,5%
Encontrei valores de cobranças de compras que não realizei na fatura do meu cartão de crédito	13,9%	9,0%↓	9,2%	8,7%	9,0%	7,7%	12,1%	13,0%↑	5,8%
Recebi contato de empresas de cobrança de dívida	10,5%	8,5%	9,2%	7,9%	9,2%	8,7%	6,4%	9,2%	8,0%
Percebi valores estranhos no meu extrato bancário	9,6%	8,3%	8,8%	7,9%	9,2%	8,4%	5,7%	11,6%↑	5,8%
Não recebi o produto que comprei	8,0%	7,2%	6,9%	7,5%	4,6%	7,7%	12,7%	7,2%	7,1%
Não consegui sacar o dinheiro investido	8,0%	7,0%	7,9%	6,0%	8,0%	5,0%	8,9%	7,2%	6,7%
Recebi contato da empresa onde foi realizada a compra indevida	10,1%	6,3%↓	7,7%	5,0%	5,6%	5,8%	9,6%	5,6%	6,9%
Tive crédito recusado	8,0%	6,3%	5,4%	7,3%	8,2%	4,7%	5,1%	5,8%	6,7%
Recebi fatura de dívidas que não realizei (assinaturas ou contratação de serviços)	5,4%	6,3%	6,0%	6,6%	7,7%	4,7%	6,4%	7,0%	5,8%
Recebi fatura de cartões que não solicitei	6,3%	4,6%	5,6%	3,7%	4,8%	4,5%	4,5%	6,0%	3,6%
Recebi a carta de um bureau de crédito (SPC, Serasa) avisando que meu nome seria negativado se a dívida não fosse paga	7,8%	3,8%↓	3,2%	4,4%	4,4%	3,2%	3,8%	4,1%	3,6%
Não consegui mais contato com a empresa/ não respondiam meus contatos	1,1%	2,1%	3,2%↑	1,0%	1,7%	2,9%	1,3%	2,7%	1,7%
Recebi produto diferente do que comprei	2,2%	1,1%	0,4%	1,7%	1,0%	1,6%	-	0,5%	1,5%
Outros	6,8%	7,1%	5,8%	8,3%	6,8%	8,2%	5,1%	6,3%	7,7%
Não lembra	18,3%	25,6%	24,8%	26,3%	27,4%	26,4%	19,1%	19,3%	30,5%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

QUEM COMETEU A ÚLTIMA FRAUDE QUE FOI VÍTIMA:

40% não sabem por quem foi cometida a fraude que sofreu, enquanto 36% dizem que a empresa não teve responsabilidade e a fraude foi cometida por criminosos.

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Por criminosos – a empresa não teve responsabilidade	35,6%	37,3%	34,0%	37,5%	35,6%	30,6%	39,1% ↑	32,9%
Empresas que prestam serviço para o estabelecimento envolvido na fraude	15,9%	16,3%	15,6%	18,2%	14,0%	14,6%	13,8%	17,6%
Funcionários da empresa	9,2%	10,7%	7,7%	9,7%	9,2%	7,6%	11,6% ↑	7,3%
Outros	2,3%	3,0%	1,7%	1,0%	2,9%	4,5%	1,9%	2,6%
Não sei	39,8%	36,2%	43,4% ↑	37,5%	40,9%	43,3%	37,9%	41,3%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

FATOS QUE ANTECEDERAM A FRAUDE:

Aviso de mensagens para atualização ou confirmação de conta de e-mails ou redes sociais (28%), instalação de softwares desconhecidos no computador/celular (16%) e perda documentos pessoais (13%) são os fatos que mais antecederam as fraudes ocorridas...

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Recebi aviso de mensagens para atualização ou confirmação de conta de e-mails ou redes sociais*	28,2%	27,8%	28,6%	27,1%	29,6%	28,0%	27,3%	29,0%
Instalei softwares desconhecidos no meu computador/celular*	16,0%	17,6%	14,5%	18,6%	14,2%	13,4%	16,7%	15,5%
Perda de documentos pessoais (CPF, RG, certidões, etc.)	12,6%	13,7%	11,6%	11,9%	14,2%	10,8%	12,8%	12,5%
Roubo/ assalto/ furto (subtração de bens ou documentos)	10,4%	11,8%	9,1%	9,4%	12,9%	7,0%	10,9%	10,1%
Forneci acidentalmente dados pessoais para terceiros por telefone, SMS, e-mail, WhatsApp ou em sites na internet acreditando ser para uma empresa conhecida ou instituição financeira a que tenho conta corrente ou cartão de crédito	10,4%	9,2%	11,6%	12,8%	9,5%	6,4%	9,4%	11,2%
Instalei falso antivírus*	9,5%	9,6%	9,3%	11,4%	8,4%	7,0%	7,5%	11,0%
Perda de cartão de débito e/ou crédito	9,4%	8,6%	10,2%	9,4%	10,3%	7,0%	12,1%↑	7,3%
Cartão de débito e/ou crédito foi falsificado	6,6%	8,1%	5,2%	6,5%	6,9%	6,4%	7,7%	5,8%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

Continua...

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta não comparada por conta das mudanças/ atualizações das respostas pré-codificadas

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

FATOS QUE ANTECEDERAM A FRAUDE:

...mas 34% não vivenciaram nenhum destes fatos antes de sofrer fraude.

RESPOSTAS – RM - CONTINUAÇÃO	TOTAL	SEXO		IDADE			CLASSE	
	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Fornei acidentalmente cópias de documentos pessoais para terceiros	4,5%	4,1%	5,0%	4,8%	5,3%	1,9%	4,6%	4,5%
Fornei acidentalmente senhas bancárias*	2,5%	3,0%	2,1%	3,1%	2,9%	-	3,1%	2,1%
Perda de cheques	2,3%	2,8%	1,9%	1,9%	2,4%	3,2%	3,4%	1,5%
Fornei acidentalmente senhas de cartão de crédito*	2,0%	1,9%	2,1%	3,1%	1,3%	0,6%	2,9%	1,3%
Documentos pessoais foram falsificados	1,8%	2,4%	1,2%	1,2%	2,1%	2,5%	2,4%	1,3%
Nenhum destes fatos ocorreram comigo antes de sofrer fraude	34,1%	33,8%	34,4%	28,1%	37,5%	42,0%	37,0%	32,0%
Não sei/ Não lembro	9,6%	10,3%	8,9%	13,3%	6,9%	6,4%	5,8%	12,5%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta não comparada por conta das mudanças/ atualizações das respostas pré-codificadas

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

COMO FORNECEU INFORMAÇÕES PESSOAIS ACIDENTALMENTE PARA TERCEIROS ANTES DA FRAUDE:

Dentre as pessoas que disseram ter fornecido acidentalmente dados pessoais para terceiros, 26% cadastraram seus dados em sites falsos de promoção, 21% receberam um e-mail falso do banco e/ou empresa pedindo atualização dos dados cadastrais e/ou bancários, 19% se inscreveram em uma suposta vaga de emprego (sobretudo mulheres e jovens de 18 a 34 anos) e 16% receberam falso contato telefônico de instituição financeira.

RESPOSTAS – RM	TOTAL	SEXO		IDADE			CLASSE	
	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Cadastrei meus dados em um site de promoção falso	26,0%	23,3%	28,5%	29,9%	25,6%	14,6%	21,8%	29,3%
Recebi um falso e-mail do banco e/ou empresa pedindo atualização dos dados cadastrais e/ou bancários	21,3%	25,8%	17,3%	19,1%	20,3%	31,3%	21,1%	21,5%
Me inscrevi em uma suposta vaga de emprego	18,9%	13,2%	24,0%↑	25,5%↑	15,0%	8,3%	18,4%	19,4%
Recebi um contato telefônico de uma pessoa se passando por funcionário da instituição financeira	16,0%	16,4%	15,6%	15,3%	17,3%	14,6%	14,3%	17,3%
Realizei uma compra em um site falso sem perceber	15,4%	17,0%	14,0%	19,1%	9,8%	18,8%	16,3%	14,7%
Falsa notificação para quitação de débito financeiro sob pena de ser processado ou negativado (ficar com o nome sujo no SPC, Serasa ou Boa Vista)	14,5%	15,7%	13,4%	12,1%	15,0%	20,8%	17,7%	12,0%
Falsa notificação de cancelamento/atualização de um cadastro/serviço de uma empresa (TV por assinatura, Internet, Programa de fidelidade, etc.)*	10,7%	11,3%	10,1%	13,4%	9,0%	6,3%	8,8%	12,0%
Recebimento de mensagem de pendência de débito de conta de telefonia ou empresas de água e luz*	10,4%	8,8%	11,7%	6,4%	12,8%	16,7%	10,9%	9,9%
Sem perceber instalei um programa no computador/celular que capturou meus dados bancários e informações pessoais	8,9%	10,7%	7,3%	12,1%	7,5%	2,1%	9,5%	8,4%
Falsa notificação de cancelamento de conta bancária*	8,6%	11,3%	6,1%	8,9%	10,5%	2,1%↓	6,8%	9,9%
Recebi uma oferta para saques de benefícios sociais	8,3%	8,2%	8,4%	8,3%	9,8%	4,2%	7,5%	8,9%
Base (Somente para quem forneceu acidentalmente dados pessoais, senhas ou cópias de documentos pessoais para terceiros por telefone, e-mail, WhatsApp ou em sites na internet e/ou recebeu aviso de mensagens para atualização de conta de e-mails ou redes sociais):	338	159	179	157	133	48	147	191

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados
Pergunta não comparada por conta das mudanças/ atualizações das respostas pré-codificadas

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

Continua...

COMO FORNECEU INFORMAÇÕES PESSOAIS ACIDENTALMENTE PARA TERCEIROS ANTES DA FRAUDE:

RESPOSTAS – RM - CONTINUAÇÃO	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Atualizei informações em site falso do banco	7,1%	6,3%	7,8%	8,9%	5,3%	6,3%	7,5%	6,8%
Recebi uma oferta de recebimento ou antecipação de dinheiro que, segundo os golpistas, eu tinha direito	7,1%	8,2%	6,1%	8,3%	6,0%	6,3%	6,8%	7,3%
Recebi falsa promessa de venda de prêmios de loteria, título de capitalização ou instituições financeiras*	6,5%	9,4%↑	3,9%	8,9%	6,0%	-	5,4%	7,3%
Falsa notificação de cancelamento de um cartão de crédito*	5,6%	4,4%	6,7%	6,4%	5,3%	4,2%	6,1%	5,2%
Recebi uma oferta de plano de saúde grátis	3,6%	3,1%	3,9%	4,5%	3,8%	-	4,1%	3,1%
Recebi uma oferta de isenção ou abatimento de impostos	2,7%	3,8%	1,7%	3,8%	2,3%	-	2,7%	2,6%
Não lembro	10,4%	8,8%	11,7%	10,8%	9,0%	12,5%	11,6%	9,4%
Base (Somente para quem forneceu acidentalmente dados pessoais, senhas ou cópias de documentos pessoais para terceiros por telefone, e-mail, WhatsApp ou em sites na internet e/ou recebeu aviso de mensagens para atualização de conta de e-mails ou redes sociais):	338	159	179	157	133	48	147	191

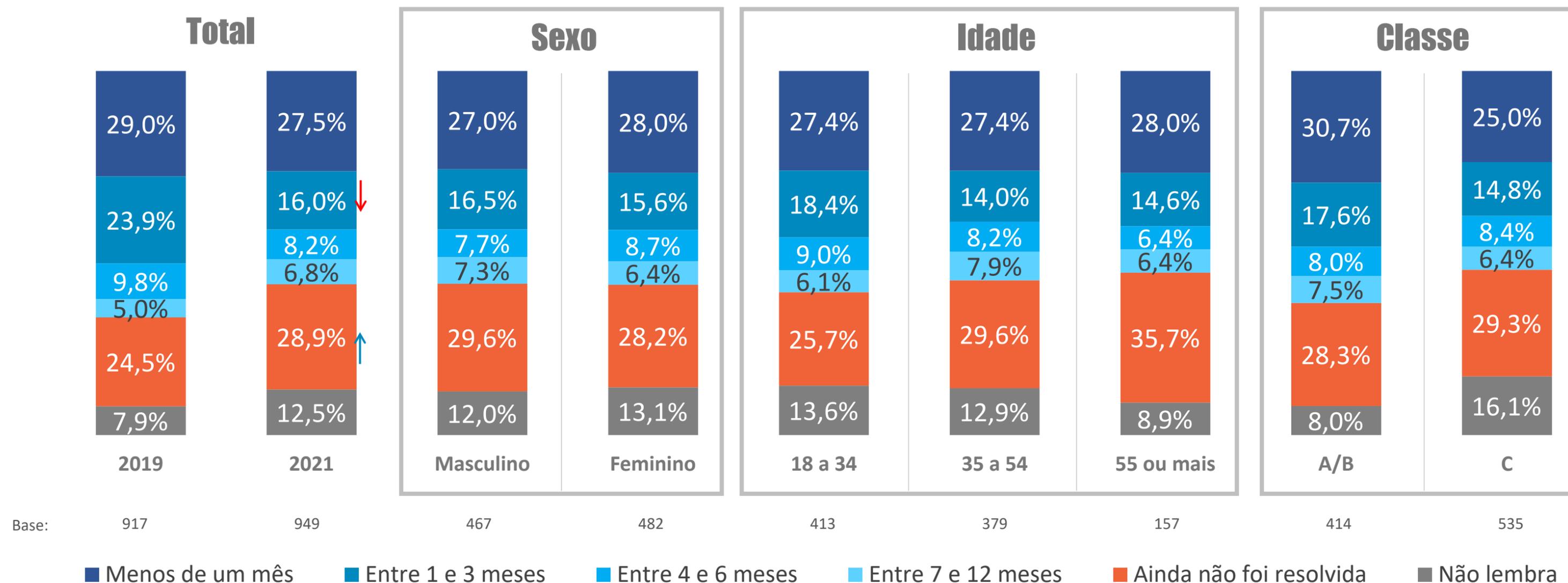
ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta não comparada por conta das mudanças/ atualizações das respostas pré-codificadas

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

TEMPO QUE LEVOU PARA RESOLVER A SITUAÇÃO DA FRAUDE:

27% dos respondentes obtiveram resolução da fraude em menos de 1 mês e 16% conseguiram resolver entre 1 e 3 meses. Entretanto, 29% ainda não conseguiram resolver o problema, com aumento de 4 p.p. na comparação a 2019.



ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

MEDIDAS TOMADAS PARA RESOLUÇÃO DA FRAUDE:

Procurar o banco/administradora do cartão de crédito foi a principal medida tomada entre os respondentes para tentar resolver o problema da fraude (27%, sobretudo entre a classe A/B); seguida de negociar com a empresa, instituição financeira ou pessoa que causou a fraude para reaver valores ou reparar danos (18%) e recorrer à polícia através de Boletim de Ocorrência (16%). 29% não tomaram nenhuma atitude.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
Procurei o banco/ Administradora de cartões de crédito	24,8%	26,6%	27,0%	26,1%	25,4%	25,6%	31,8%	31,4%↑	22,8%
Negocieei com a empresa, instituição financeira ou pessoa onde sofri a fraude para reaver valores ou reparar danos	23,3%	17,9%↓	18,0%	17,8%	17,4%	18,7%	17,2%	21,5%↑	15,1%
Fiz um boletim de ocorrência na polícia	18,3%	16,1%	15,6%	16,6%	15,3%	16,6%	17,2%	19,1%↑	13,8%
Procurei um órgão de proteção ao consumidor – PROCON, IDEC, Anatel etc.	15,4%	12,5%	12,6%	12,4%	14,3%	10,6%	12,7%	15,2%↑	10,5%
Abri um processo judicial	9,1%	6,0%↓	7,5%	4,6%	5,1%	6,3%	7,6%	7,2%	5,0%
Abri uma reclamação no Banco Central	5,5%	3,5%↓	3,4%	3,5%	2,9%	4,5%	2,5%	4,3%	2,8%
Procurei um Bureau de crédito (SPC/Serasa/SCPC, Boa Vista)	7,1%	2,6%↓	2,6%	2,7%	3,9%	2,1%	0,6%	2,4%	2,8%
Abri uma reclamação no Ministério Público	4,6%	2,6%↓	2,6%	2,7%	3,9%	1,6%	1,9%	2,9%	2,4%
Abri uma reclamação na Febraban	2,7%	2,6%	3,6%	1,7%	3,9%	2,4%		2,7%	2,6%
Abri uma reclamação no site Reclame Aqui	1,2%	1,2%	0,4%	1,9%↑	0,7%	1,3%	1,9%	1,2%	1,1%
Entrei em contato com a empresa, site ou pessoa onde sofri a fraude	3,4%	0,9%	0,9%	1,0%	0,2%	0,8%	3,2%	1,4%	0,6%
Outros	5,7%	3,0%	3,0%	2,9%	2,2%	3,7%	3,2%	3,1%	2,8%
Não tomei nenhuma medida	20,3%	28,7%	28,7%	28,6%	30,0%	28,0%	26,8%	21,3%	34,4%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

MOTIVOS PARA NÃO TER ADOTADO NENHUMA MEDIDA PARA RESOLVER A FRAUDE:

Entre os entrevistados que não tomaram nenhuma medida para resolver a fraude, 45% acreditam que ela não seria resolvida, 29% não sabiam como resolver o problema (menor índice entre os mais velhos) e 19% para não ter mais preocupações com o assunto.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	Acredito que não seria resolvido	41,1%	44,9%	41,0%	48,6%	42,7%	46,2%	47,6%	43,2%
Não sabia como fazer	28,0%	28,7%	28,4%	29,0%	33,1%	31,1%	9,5%↓	27,3%	29,3%
Para não ter mais preocupações com este assunto	17,5%	18,8%	20,9%	16,7%	22,6%	14,2%	19,0%	20,5%	17,9%
Não quis passar por este constrangimento/vergonha	13,4%	9,6%	7,5%	11,6%	8,9%	12,3%	4,8%	5,7%	11,4%
A empresa resolveu sozinha, sem que eu fizesse nada	13,6%	8,1%	10,4%	5,8%	8,9%	5,7%	11,9%	13,6%↑	5,4%
Estou aguardando/ ainda irei resolver	2,8%	1,5%	0,7%	2,2%	0,8%	2,8%	-	2,3%	1,1%
Não considerei como fraude	1,0%	1,1%	1,5%	0,7%	2,4%	-	-	1,1%	1,1%
O valor não compensava	0,5%	1,1%	0,7%	1,4%	1,6%	0,9%	-	-	1,6%
Não localizei a empresa/ site	-	1,1%	0,7%	1,4%	0,8%	0,9%	2,4%	2,3%	0,5%
Outros	1,7%	1,5%	2,2%	0,7%	0,8%	0,9%	4,8%	1,1%	1,6%
Não lembro	2,9%	2,9%	3,7%	2,2%	3,2%	1,9%	4,8%	2,3%	3,3%
Base (Somente para quem não tomou nenhuma medida para resolver a fraude):	186	272	134	138	124	106	42	88	184

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

CANAIS UTILIZADOS PARA RESOLVER A SITUAÇÃO DA FRAUDE COM A EMPRESA:

Entre os entrevistados que tomaram alguma medida para resolver a situação da fraude, 58% preferiram utilizar canais off-line, sendo que 42% entraram em contato através do telefone e 13% foram pessoalmente na empresa. Já os canais online obtiveram 50% de utilização, sendo que 34% enviaram e-mail e 16% entraram em contato através do WhatsApp (meio cresce 5 p.p. como forma utilizada para resolver a situação de fraude).

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
CANAL OFFLINE	65,8%	58,3% ↓	60,7%	56,1%	52,9%	60,8%	66,1%	60,7%	56,1%
Conversa por telefone	45,1%	41,8%	42,6%	41,0%	34,9% ↓	46,2%	48,7%	43,6%	40,2%
Fui pessoalmente na empresa	20,9%	13,0% ↓	13,5%	12,5%	11,1%	13,6%	16,5%	12,6%	13,4%
Notificação judicial	11,7%	6,8% ↓	7,5%	6,1%	8,0%	5,1%	7,8%	8,9% ↑	4,8%
Notificação via cartório	4,4%	2,5%	2,4%	2,6%	3,5%	2,2%	0,9%	2,5%	2,6%
CANAL ONLINE	48,9%	50,5%	51,4%	49,7%	51,2%	50,9%	47,8%	53,7%	47,6%
E-mail	35,8%	34,4%	33,3%	35,5%	33,9%	35,9%	32,2%	37,4%	31,6%
WhatsApp	11,8%	16,5% ↑	18,0%	15,1%	18,3%	16,1%	13,0%	18,7%	14,5%
Redes sociais	9,1%	11,4%	11,4%	11,3%	13,5%	9,2%	11,3%	12,6%	10,3%
Mensagem de celular (SMS)	7,1%	4,9%	6,3%	3,5%	5,2%	2,9%	8,7%	5,2%	4,6%
Outros	5,7%	5,5%	5,1%	5,8%	8,3%	3,3%	3,5%	6,4%	4,6%
Nenhum	0,6%	0,9%	0,6%	1,2%	1,0%	0,7%	0,9%	-	1,7%
Não sabe/ Não lembra	2,3%	3,5%	3,0%	4,1%	4,2%	2,9%	3,5%	2,8%	4,3%
Base (Somente para quem tomou alguma medida para resolver a fraude):	735	677	333	344	289	273	115	326	351

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

MAIORES DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA RESOLUÇÃO DA FRAUDE:

Dentre as maiores dificuldades enfrentadas para resolver a situação, perda de tempo (45% com destaques entre homens e classe AB), burocracia para provar que estava com a razão (27%,) e perda de dinheiro (26%) são as mais citadas.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Perda de tempo	45,4%	44,6%	48,4%↑	40,9%	41,4%	47,2%	46,5%	49,5%↑	40,7%
Burocracia para provar que eu estava com a razão	33,5%	27,0%↓	28,7%	25,3%	24,9%	28,8%	28,0%	28,3%	26,0%
Perda de dinheiro	30,1%	25,9%↓	25,9%	25,9%	27,8%	25,1%	22,9%	27,5%	24,7%
Não saber a quem procurar para resolver a situação	26,8%	20,4%↓	19,9%	21,0%	21,1%	19,5%	21,0%	20,0%	20,7%
Desconfiança / julgamento de outras pessoas por acharem que estava agindo de má fé	19,2%	13,4%↓	13,1%	13,7%	15,5%	12,1%	10,8%	15,2%	12,0%
Recusa da empresa em resolver o problema	17,6%	12,8%↓	12,4%	13,1%	13,3%	12,9%	10,8%	15,2%↑	10,8%
Não houve dificuldade	14,6%	19,0%↑	16,9%	21,0%	22,0%	15,6%	19,1%	14,5%	22,4%↑
Outros	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	0,2%	0,3%	0,6%	0,2%	0,4%
Não respondeu	-	0,5%	0,2%	0,8%	0,7%	0,3%	0,6%	0,7%	0,4%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

INSTITUIÇÕES QUE CONTRIBUÍRAM PARA A RESOLUÇÃO DO CASO:

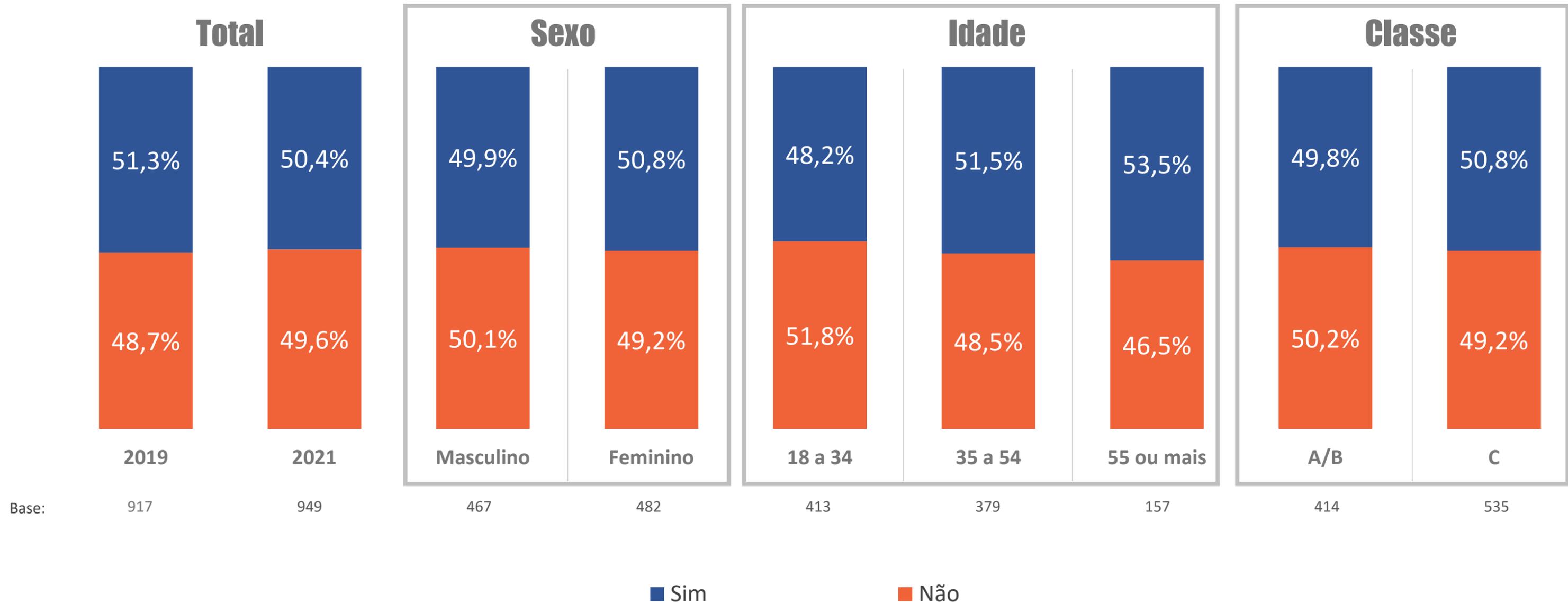
60% contaram com o apoio de alguma instituição para resolver o caso, sendo que para 24% foi a própria empresa onde ocorreu a fraude (24%, com destaque entre Classe AB e queda de 8 p.p. comparados a 2019). Em seguida, aparecem a operadora de cartão (17%), os órgãos de defesa do consumidor (12%) e justiça (11%). Para 25%, não houve instituição que contribuísse na resolução do problema.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
A própria empresa ou instituição financeira em que ocorreu a fraude	31,8%	23,6%↓	24,8%	22,4%	22,0%	24,3%	26,1%	26,8%↑	21,1%
Operadora de cartão	18,6%	16,8%	18,0%	15,6%	16,2%	16,1%	19,7%	22,5%↑	12,3%
Órgãos de defesa do consumidor (Procon, Idec, Anatel, outros)	20,4%	12,1%↓	14,8%↑	9,5%	13,1%	11,6%	10,8%	15,5%↑	9,5%
Justiça	15,5%	11,5%↓	11,8%	11,2%	12,6%	10,8%	10,2%	11,8%	11,2%
Polícia	9,9%	9,5%	10,1%	8,9%	9,7%	9,8%	8,3%	9,9%	9,2%
Banco Central	6,0%	5,0%	5,6%	4,4%	5,6%	5,0%	3,2%	6,3%	3,9%
Ministério Público	7,3%	4,0%↓	4,5%	3,5%	4,1%	3,7%	4,5%	5,8%↑	2,6%
Bureaus de Crédito (SPC, Serasa, Boa Vista, etc.)	6,5%	3,9%↓	5,1%	2,7%	4,1%	3,7%	3,8%	4,6%	3,4%
Outros	1,2%	0,2%	-	0,4%	-	0,5%	-	0,2%	0,2%
Nenhuma instituição	19,8%	25,0%↑	23,8%	26,1%	21,5%	25,3%	33,1%	22,9%	26,5%
Não sei	7,7%	14,6%	12,8%	16,4%	16,5%	15,0%	8,9%	10,4%	17,9%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

SOFREU PREJUÍZO FINANCEIRO COM A FRAUDE, AINDA QUE TENHA REVERTIDO:

Metade dos entrevistados sofreu prejuízos financeiros com a fraude (50%).

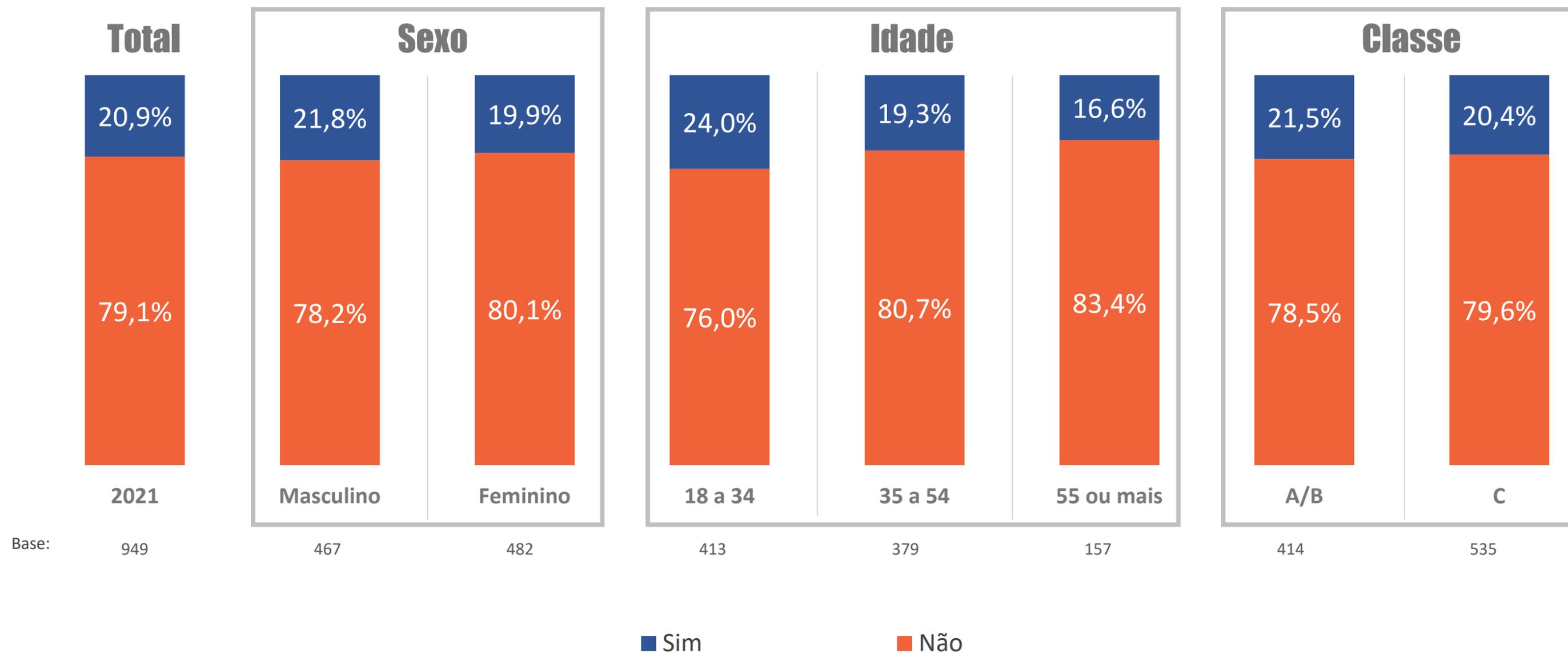


ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

*Obs.: Enunciado da pergunta foi ajustado de 2019 para 2021

TEVE CUSTO PARA RESOLVER A SITUAÇÃO DE FRAUDE:

21% tiveram algum custo para tentar resolver a situação de fraude.



ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

TIPOS DE CUSTOS QUE TEVE PARA RESOLVER O PROBLEMA DA FRAUDE:

43% dos entrevistados tiveram custos com deslocamento, 39% com chamadas telefônicas e 33% com algum tipo de taxa.

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Custos com deslocamento	43,4%	40,2%	46,9%	37,4%	52,1%	42,3%	47,2%	40,4%
Chamadas telefônicas	38,9%	37,3%	40,6%	31,3%	45,2%	50,0%	44,9%	33,9%
Taxas	32,8%	34,3%	31,3%	36,4%	27,4%	34,6%	29,2%	35,8%
Advogados	26,3%	31,4%	20,8%	29,3%	21,9%	26,9%	27,0%	25,7%
Estacionamento	23,7%	27,5%	19,8%	23,2%	23,3%	26,9%	31,5%↑	17,4%
Custos de cartório – autenticações, reconhecimento de firma, etc.	19,7%	22,5%	16,7%	18,2%	19,2%	26,9%	24,7%	15,6%
Materiais de escritório/papelaria	16,7%	19,6%	13,5%	16,2%	15,1%	23,1%	18,0%	15,6%
Tempo	2,5%	3,9%	1,0%	2,0%	1,4%	7,7%	4,5%	0,9%
Custo do produto comprado/ Itens comprados/ Serviços contratados	1,0%	1,0%	1,0%	-	2,7%	-	-	1,8%
Financeiro/ Dinheiro (s/e)	1,0%	-	2,1%	2,0%	-	-	-	1,8%
Nenhum/ Não resolvi o problema	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,4%	-	-	1,8%
Base (Somente para quem sofreu algum prejuízo financeiro por conta da fraude):	198	102	96	99	73	26	89	109

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta alterada em 2021

VALOR DO PREJUÍZO FINANCEIRO SOFRIDO COM A FRAUDE CONSIDERANDO A FRAUDE E OS CUSTOS PARA REVERTÊ-LA:

O valor médio de prejuízo financeiro sofrido pela fraude é de R\$ 512. A faixa com maior citação é a acima de R\$ 800, com 20%.

RESPOSTAS – RM	TOTAL	SEXO		IDADE			CLASSE	
	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
MÉDIA (R\$) sem outliers	512,4	493,6	531,4	552,1	464,3	512,2	524,2	503,3
Até R\$ 100	17,6%	18,0%	17,1%	21,1%	12,8%	20,2%	16,0%	18,8%
De R\$ 101 a R\$ 200	9,6%	9,0%	10,2%	12,6%	8,2%	6,0%	11,7%	8,1%
De R\$ 201 a R\$ 400	7,9%	8,6%	7,3%	4,5%	10,3%	10,7%	5,3%	9,9%
De R\$ 401 a R\$ 800	9,4%	10,7%	8,2%	8,0%	10,8%	9,5%	12,1%	7,4%
Acima de R\$ 800	19,7%	21,5%	18,0%	18,1%	19,5%	23,8%	19,4%	19,9%
Não sabe/ Não lembra	15,9%	15,9%	15,9%	16,6%	16,4%	13,1%	13,1%	18,0%
Não houve prejuízo financeiro	6,1%	4,7%	7,3%	7,5%	5,1%	4,8%	6,8%	5,5%
A situação ainda não foi resolvida	13,8%	11,6%	15,9%	11,6%	16,9%	11,9%	15,5%	12,5%
Base (Somente para quem sofreu algum prejuízo financeiro por conta da fraude):	478	233	245	199	195	84	206	272

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta alterada em 2021

2021

R\$ 2,7 BILHÃO

É o valor do prejuízo decorrente de fraudes financeiras sofridas por consumidores nos últimos 12 meses considerando a fraude e os custos para revertê-la.*

*População brasileira conectada à internet residente em capitais, com idade acima de 18 anos das classes ABC. (Fonte: IBGE e IPEC BUS). Universo: 28.235.693 pessoas

O cálculo de projeção considera o valor médio mencionado por entrevistados que sofreram fraudes que resultaram em prejuízo financeiro e outros gastos decorrentes deste ato, como chamadas telefônicas, deslocamentos e advogados. Exclui “não sabe/não lembra” e aqueles que ainda estão tentando resolver a situação

CONSEGUIU RECUPERAR A QUANTIA PERDIDA COM A FRAUDE:

65% dos entrevistados conseguiram recuperar parte ou todo o valor perdido com a fraude, crescendo para 43% o número de pessoas que conseguiram recuperar todo o valor perdido (11 p.p. comparado a 2019). Entretanto ainda há 35% que não recuperaram nenhum valor.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
SIM	66,2%	65,3%	67,2%	63,5%	68,5%	61,4%	65,9%	77,2%↑	56,2%
Sim, consegui recuperar todo o valor perdido	32,2%	43,2% ↑	41,6%	44,6%	45,4%	41,2%	41,5%	53,7%↑	35,2%
Sim, consegui recuperar parte do valor perdido	34,1%	22,1% ↓	25,5%	18,9%	23,1%	20,2%	24,4%	23,6%	21,0%
Não consegui recuperar nenhum valor perdido	33,8%	34,7%	32,8%	36,5%	31,5%	38,6%	34,1%	22,8%	43,8%
Base (Somente para quem sofreu algum prejuízo financeiro por conta da fraude e conseguiu resolver a situação):	299	285	137	148	130	114	41	123	162

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

ESPERA RECUPERAR OS VALORES PERDIDOS NA FRAUDE:

47% dos entrevistados esperam reaver os valores perdidos (principalmente entre 18 a 34 anos e Classe AB): 35% têm a expectativa de recuperar a totalidade dos valores (com destaque para homens, para os mais jovens e para a Classe AB). Por outro lado, 53% já desistiram de serem ressarcidos, principalmente internautas da Classe C.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
SIM	52,7%	46,9%	52,5%	41,5%	62,0% ↑	41,8%	16,7%	61,4% ↑	39,0%
Sim, todos os valores que restam	44,3%	35,2%	45,0% ↑	25,6%	47,9% ↑	28,4%	16,7%	49,1% ↑	27,6%
Sim, pelo menos uma parte	8,4%	11,7%	7,5%	15,9%	14,1%	13,4%	-	12,3%	11,4%
Não, já não espero recuperar os valores	47,3%	53,1%	47,5%	58,5%	38,0%	58,2%	83,3%	38,6%	61,0% ↑
Base (Somente para quem não conseguiu recuperar o valor total perdido na fraude):	203	162	80	82	71	67	24	57	105

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

FICOU COM O NOME SUJO DEVIDO À FRAUDE SOFRIDA:

A fraude causou a inclusão do nome de 19% das vítimas em serviços de proteção de crédito (redução de 10 p.p. na comparação com 2019), principalmente homens e pessoas com menos de 55 anos, sendo que 12% já resolveram a situação, mas 7% permanecem negativados.

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	SIM	29,6%	19,3% ↓	22,1% ↑	16,6%	20,3%	20,8%	12,7% ↓	19,8%
Sim, mas já resolvi	16,3%	12,0% ↓	14,8% ↑	9,3%	13,8%	10,8%	10,2%	13,5%	10,8%
Sim, e meu nome permanece sujo	13,3%	7,3% ↓	7,3%	7,3%	6,5%	10,0%	2,5% ↓	6,3%	8,0%
NÃO	66,1%	73,6%	70,2%	76,8% ↑	71,9%	71,8%	82,2% ↑	74,2%	73,1%
Não sabe	4,2%	7,2% ↑	7,7%	6,6%	7,7%	7,4%	5,1%	6,0%	8,0%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

OUTROS PREJUÍZOS SOFRIDOS DEVIDO À FRAUDE:

Além dos prejuízos financeiros, 66% tiveram outros tipos de danos devido a fraude, sendo que 47% relatam terem sofrido stress devido à situação. Em seguida, relatam perda de tempo para regularizar a situação (15%, com destaque nas classes A/B), ajustes no orçamento para cobrir o prejuízo (14%), e depressão/ansiedade (11%).

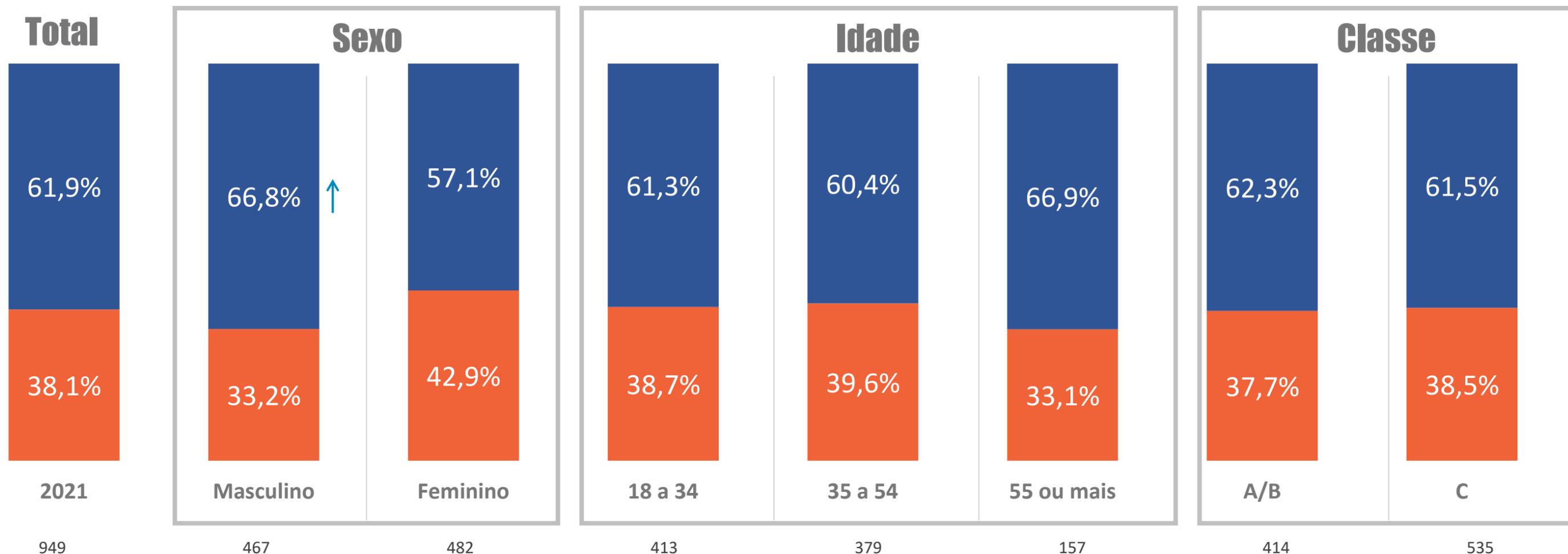
RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Stress	52,5%	46,9% ↓	46,5%	47,3%	46,2%	49,6%	42,0%	48,3%	45,8%
Perdi tempo regularizando a situação na polícia, bancos, lojas etc.	23,1%	15,1% ↓	15,8%	14,3%	16,0%	15,0%	12,7%	20,0% ↑	11,2%
Precisei ajustar meu orçamento para cobrir prejuízos	24,0%	13,7% ↓	14,1%	13,3%	14,0%	15,3%	8,9%	13,5%	13,8%
Depressão, ansiedade ou outros problemas psicológicos	16,0%	11,5% ↓	11,6%	11,4%	12,1%	11,9%	8,9%	12,8%	10,5%
Dificuldade de conseguir crédito*	-	9,8%	11,8% ↑	7,9%	12,3%	9,2%	4,5%	9,2%	10,3%
Perda de reputação*	-	6,2%	9,0% ↑	3,5%	6,3%	6,6%	5,1%	7,5%	5,2%
Tive que recorrer a empréstimos para cobrir prejuízos	8,9%	4,0% ↓	4,7%	3,3%	3,9%	4,2%	3,8%	4,3%	3,7%
Sofri ameaças ou constrangimento por outras pessoas	6,2%	3,2% ↓	2,4%	3,9%	5,3% ↑	1,8%	0,6%	3,1%	3,2%
Outros	1,5%	0,5%	0,6%	0,4%	0,5%	0,3%	1,3%	0,7%	0,4%
Nenhum	24,4%	34,2% ↑	33,4%	35,1%	32,7%	31,9%	43,9%	31,4%	36,4%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

QUAL DAS FRASES MAIS SE ADEQUA A VOCÊ APÓS TER SOFRIDO A FRAUDE:

62% se consideram uma pessoa mais preparada para evitar esse tipo de crime após ter sofrido uma fraude. Porém, 38% ainda se sentem vulneráveis.



- Sou uma pessoa mais preparada para evitar este tipo de crime
- Ainda me sinto vulnerável e com receio de sofrer novamente uma tentativa de fraude

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

MEDIDAS ADOTADAS PARA EVITAR NOVOS GOLPES:

91% adotaram algum tipo de medida para evitar novas fraudes, sendo as principais: não responder a e-mails ou telefonemas que solicitam informações pessoais e financeiras (39%), não abrir mensagens de pessoas desconhecidas ou suspeitas (37%), fazer compras somente em locais confiáveis (37%), não compartilhar dados pessoais nas redes sociais (36%) e pesquisar a reputação das lojas em sites de reclamação, Google e redes sociais (35%) são as principais medidas adotadas para se evitar novos golpes.

RESPOSTAS – RM	TOTAL	SEXO		IDADE			CLASSE	
	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Não respondo a e-mails ou telefonemas que solicitam informações pessoais como senhas, número de cartão ou de conta bancária	39,1%	35,1%	42,9%↑	33,9%	39,6%	51,6%↑	40,8%	37,8%
Não abro mensagens de pessoas desconhecidas ou suspeitas (SMS, WhatsApp, e-mail, privadas nas redes sociais)	36,7%	34,7%	38,6%	30,0%	37,7%	51,6%↑	39,9%	34,2%
Faço compras somente em locais confiáveis	36,6%	39,4%	33,8%	32,0%	38,3%	44,6%	39,6%	34,2%
Não compartilho meus dados pessoais nas redes sociais	36,4%	33,4%	39,2%	33,4%	37,2%	42,0%	39,1%	34,2%
Pesquisei sobre a reputação das lojas em sites de reclamação, avaliação do Google e redes sociais	35,1%	35,3%	34,9%	32,7%	35,4%	40,8%	39,4%↑	31,8%
Acompanho com frequência a fatura do meu cartão de crédito	33,5%	33,2%	33,8%	29,8%	34,6%	40,8%	40,8%↑	27,9%
Checo a veracidade de boletos recebidos por e-mail para pagamento	28,5%	28,3%	28,6%	24,7%	29,0%	36,9%	31,6%	26,0%
Não envio informações de pagamentos por e-mail, SMS ou WhatsApp, como senha e outros dados bancários/de cartão	26,9%	27,8%	25,9%	25,2%	25,9%	33,8%	31,2%↑	23,6%
Só faço compras em site que tenha o nome empresarial e número de inscrição do fornecedor (CPF ou CNPJ), além do endereço físico e demais informações necessárias para sua localização e contato	25,4%	26,6%	24,3%	22,8%	24,0%	35,7%↑	28,0%	23,4%
Asseguro-me de não digitar a senha de forma com que outras pessoas possam ver	24,9%	24,6%	25,1%	24,5%	25,1%	25,5%	27,5%	22,8%
Evito realizar qualquer tipo de transação financeira utilizando computadores conectados em redes públicas de Internet	23,4%	22,7%	24,1%	20,3%	23,5%	31,2%	27,5%↑	20,2%
Atualizo o antivírus do meu computador, para evitar os riscos de ter meus dados pessoais roubados	21,4%	22,7%	20,1%	15,0%	23,0%	34,4%↑	26,8%↑	17,2%
Não deixo anotações importantes no aparelho celular como senhas e informações confidenciais	21,3%	19,5%	23,0%	16,0%↓	25,6%	24,8%	24,2%	19,1%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

MEDIDAS ADOTADAS PARA EVITAR NOVOS GOLPES:

9% não adotaram nenhuma medida para evitar novos golpes após terem vivenciado o problema.

RESPOSTAS – RM - CONTINUAÇÃO	TOTAL	SEXO		IDADE			CLASSE	
	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Não participo de sorteios ou promoções de lojas, redes sociais para não ter que passar meus dados pessoais, só faço cadastros se checar no site oficial da empresa que a ação é real	19,5%	18,6%	20,3%	19,6%	18,7%	21,0%	21,0%	18,3%
Não entrego o cartão diretamente ao comerciante	17,9%	20,6%↑	15,4%	16,5%	17,4%	22,9%	20,8%↑	15,7%
Deixo os documentos originais em casa	12,4%	13,5%	11,4%	11,1%	14,8%	10,2%	13,5%	11,6%
Evito fazer transações bancárias pela internet	12,0%	10,1%	13,9%	12,1%	10,6%	15,3%	10,6%	13,1%
Tenho um serviço de monitoramento por meio de alertas via e-mail e/ou SMS sobre qualquer alteração ou consulta em meu CPF	10,6%	11,6%	9,8%	9,7%	10,8%	12,7%	12,8%	9,0%
Não faço compras pela internet	5,1%	6,0%	4,1%	4,6%	4,5%	7,6%	4,1%	5,8%
Acompanho com frequência o extrato da minha conta bancária*	33,7%	33,0%	34,4%	32,0%	31,9%	42,7%↑	39,9%↑	29,0%
Verifico se a página da internet possui conexão segura*	32,6%	35,1%	30,1%	27,8%↓	35,4%	38,2%	35,3%	30,5%
Não faço compras em sites que possuem preços muito abaixo do mercado*	29,8%	29,6%	30,1%	23,2%↓	33,0%	39,5%	34,5%↑	26,2%
Não publico dados pessoais e hábitos de vida como lazer e viagens nas redes sociais*	23,6%	25,1%	22,2%	18,6%↓	25,3%	32,5%	26,6%	21,3%
Mantenho meu perfil em redes sociais privados, com acesso somente a pessoas conhecidas*	21,7%	20,6%	22,8%	21,1%	23,0%	20,4%	25,4%↑	18,9%
Instalei antivírus no meu celular*	16,8%	18,0%	15,6%	14,3%	17,9%	20,4%	20,0%↑	14,2%
Nenhuma	9,3%	9,9%	8,7%	11,9%	8,7%	3,8%↓	7,5%	10,7%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

* Respostas pré-codificadas inseridas em 2021

CONCORDÂNCIA COM ATITUDES E OPINIÕES SOBRE FRAUDES (NOTA DE 1 A 5):

As atitudes e opiniões em torno do tema de fraudes em que os entrevistados mais concordam são: “já deixei de comprar em um site por desconfiar da honestidade” (80%), “pessoas ingênuas são mais propensas a serem vítimas de fraudes” (79%) e “fraudadores sempre estarão um passo à frente de medidas de segurança” (73%). E apesar do aumento de 8 p.p. em relação a 2019, somente 36% confiam nos sistemas de proteção contra fraudes das empresas.

RESPOSTA – RU POR ITEM Soma de “Concorda TOTALMENTE” + “Concorda” Média Geral: 3,9	Médias 1 a 5		TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
					2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Já deixei de comprar em um site por desconfiar de sua honestidade	4,0	4,3	71,2%	80,4%	80,9%	79,9%	78,5%	82,1%	81,5%	82,4%	78,9%
Pessoas ingênuas são mais propensas a serem vítimas de fraudes	4,0	4,2	71,8%	79,5%	79,4%	79,5%	73,8%	81,3%	89,8%	81,6%	77,8%
Fraudadores sempre estão um passo a frente de todas as medidas de segurança	3,7	4,0	61,6%	73,2%	71,5%	74,9%	64,2%	78,6%	84,1%	76,6%	70,7%
Pessoas gananciosas, que querem obter muito dinheiro fácil, sem grandes esforços ou riscos, estão mais propensas a serem vítimas de fraudes	3,6	3,9	56,5%	69,4%	74,5%	64,5%	65,9%	71,5%	73,9%	72,5%	67,1%
Pessoas que vivem situações de necessidade ou urgências de dinheiro são mais sujeitas a fraudes	3,6	3,9	58,8%	68,7%	70,0%	67,4%	66,3%	70,4%	70,7%	70,5%	67,3%
Confio nos sistemas de proteção contra fraudes das empresas	2,7	3,0	27,7%	35,6%	37,3%	34,0%	38,0%	34,8%	31,2%	36,5%	35,0%
Base:			917	949	467	482	413	379	157	414	535

ESCALA USADA: 5 - Concorda totalmente/ 4 – Concorda/ 3 - Não concorda nem discorda/ 2 – Discorda/ 1 - Discorda totalmente

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

RESPONSÁVEIS POR CRIAR MEDIDAS PARA EVITAR QUE CONSUMIDORES SEJAM VÍTIMAS DE FRAUDES (NOTA DE 1 A 5):

71% das pessoas acreditam que instituições financeiras são responsáveis, em alguma medida, por criar medidas para se evitar fraudes, sobretudo pessoas da classe AB. Os órgãos reguladores são responsáveis segundo 66% dos entrevistados e outros 64% acreditam que tal responsabilidade seja da polícia federal.

RESPOSTA – RU POR ITEM Soma de “Totalmente responsável” + “responsável” Média Geral: 3,6	Médias 1 a 5		TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
					2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Instituições Financeiras – bancos, empresas de cartão, financeiras	3,9	4,0	68,9%	71,0%	72,8%	69,3%	66,8%	74,4%	73,9%	77,1%	66,4%
Órgãos reguladores (CVM, CBC, Banco Central)	3,6	4,0	57,3%	66,2%	70,0%	62,4%	63,0%	68,3%	69,4%	70,3%	63,0%
Polícia Federal	3,6	3,9	59,8%	64,3%	66,8%	61,8%	61,5%	69,1%	59,9%	65,9%	63,0%
Os próprios consumidores	3,7	3,8	61,4%	60,8%	61,0%	60,6%	59,1%	60,2%	66,9%	59,7%	61,7%
Comerciantes e Lojistas	3,7	3,7	61,3%	58,8%	61,5%	56,2%	55,9%	60,7%	61,8%	59,9%	57,9%
Bureaus de crédito (SPC Brasil, Serasa, Boa Vista)	3,6	3,7	58,3%	59,1%	60,2%	58,1%	58,1%	59,1%	61,8%	60,9%	57,8%
Poder Judiciário	3,5	3,7	54,0%	59,4%	60,2%	58,7%	58,4%	61,7%	56,7%	60,4%	58,7%
Ministério Público	3,5	3,7	56,9%	61,2%	61,5%	61,0%	59,1%	62,5%	63,7%	65,0%	58,3%
Polícia Civil / Militar	3,3	3,5	47,8%	51,4%	51,6%	51,2%	49,4%	55,1%	47,8%	52,7%	50,5%
O governo do Estado	3,2	3,4	46,4%	51,0%	51,4%	50,6%	51,6%	52,5%	45,9%	53,4%	49,2%
Presidente da República e Ministros	3,1	3,2	44,3%	44,7%	45,0%	44,4%	46,5%	45,4%	38,2%	44,2%	45,0%
A prefeitura do seu município	3,0	3,1	37,3%	40,5%	38,5%	42,3%	42,1%	43,0%	29,9%	42,8%	38,7%
Cartórios	3,0	3,1	39,1%	41,1%	41,8%	40,5%	39,2%	42,7%	42,0%	41,3%	40,9%
Base:			917	949	467	482	413	379	157	414	535

ESCALA USADA: 5 – Totalmente responsável / 4 / 3 / 2 / 1 – Nada responsável

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

PRÁTICAS QUE CONTRIBUEM PARA QUE ALGUÉM SOFRA UMA TENTATIVA DE FRAUDE:

Segundo os respondentes, expor muitas informações em redes sociais (94%), seguido do excesso de dados que empresas coletam dos consumidores (93%) e da maneira como os dados dos consumidores são armazenados por empresas (93%) são as práticas que mais contribuem para que tentativas de fraudes ocorram, todos eles com destaques entre pessoas de Classe AB.

RESPOSTA – RU POR ITEM Soma de “Contribui Muito” + “Contribui Um Pouco” Média Geral: 2,6	Médias 1 a 3		TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Expor muitas informações em redes sociais, como Facebook, Instagram e WhatsApp	2,7	2,7	94,0%	93,6%	93,6%	93,6%	91,5%	95,3%	94,9%	96,1%↑	91,6%
Excesso de dados que empresas coletam dos consumidores	2,6	2,6	93,5%	92,8%	93,6%	92,1%	89,8%↓	94,2%	97,5%	95,2%↑	91,0%
A maneira como os dados dos consumidores são armazenados por empresas	2,6	2,6	93,5%	92,6%	92,3%	92,9%	90,1%↓	94,2%	95,5%	95,9%↑	90,1%
Falhas de segurança em computadores	2,7	2,7	93,0%	92,4%	92,9%	91,9%	89,1%↓	94,5%	96,2%	94,9%↑	90,5%
Excesso de dados que governos coletam dos consumidores	2,4	2,5	88,7%	90,2%	89,9%	90,5%	87,4%↓	91,3%	94,9%	92,5%↑	88,4%
Base:			917	949	467	482	413	379	157	414	535

ESCALA USADA: 3 - Contribui Muito/ 2 - Contribui Um Pouco/ 1 - Não Contribui

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

MEDIDAS QUE PODERIAM SER IMPLEMENTADAS PARA PROTEGER OS CONSUMIDORES DE FRAUDES:

Dentre uma lista de soluções antifraudes, a medida mais aceita pelos consumidores é o serviço que avisa quando seu CPF for utilizado para abertura de contas ou empresas, citada por 68% dos respondentes (destaque entre 55+). Em seguida, que instituições financeiras avisem o consumidor de todas as transações feitas em seu nome (63%), utilização de biometria (57%) e checagem das instituições financeiras junto ao consumidor das transações realizadas em seu nome (56%).

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC. 2021	FEM. 2021	18 A 34 2021	35 A 54 2021	55 OU MAIS 2021	A/B 2021	C 2021
	Serviços que avisam ao consumidor quando seu CPF for movimentado para abertura de contas ou em empresas	68,7%	68,3%	67,9%	68,7%	63,9%	69,1%	77,7%↑	69,3%
Instituições financeiras avisarem automaticamente o consumidor de todas as transações realizadas em seu nome	62,5%	62,9%	63,0%	62,9%	59,1%	61,5%	76,4%↑	65,0%	61,3%
Utilização de biometria – reconhecimento facial, da impressão digital, da palma da mão	57,2%	56,6%	56,1%	57,1%	54,5%	57,0%	61,1%	59,4%	54,4%
Instituições financeiras checarem junto ao consumidor transações realizadas em seu nome	57,8%	56,2%	58,0%	54,4%	52,8%	55,1%	67,5%↑	59,4%	53,6%
Consulta do CPF em cadastros de proteção ao crédito	46,4%	46,9%	47,1%	46,7%	47,2%	45,9%	48,4%	45,7%	47,9%
Uso de certificado digital	42,7%	44,2%	46,3%	42,1%	42,4%	45,9%	44,6%	45,7%	43,0%
Outros	0,8%	0,7%	1,3%	0,2%	0,2%	0,5%	2,5%	1,0%	0,6%
Não sabe	0,4%	0,2%	-	0,4%	0,5%	-	-	-	0,4%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

PRINCIPAIS DIFICULDADES PARA SE PROTEGER DE FRAUDES:

92% admitem dificuldades para se proteger contra fraudes, sendo as principais: saber se um site é confiável para transações financeiras (49%), saber identificar a veracidade de boletos (40%), não enviar dados bancários ou pessoais por e-mail, SMS ou WhatsApp (35%) e não compartilhar dados pessoais nas redes sociais (34%).

RESPOSTAS – RM	TOTAL		SEXO		IDADE			CLASSE	
	2019	2021	MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
			2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Saber se um site é confiável / seguro para transações financeiras	53,1%	49,3%	46,3%	52,3%	46,0%	49,9%	56,7%	53,4%↑	46,2%
Saber identificar se um boleto é verdadeiro	45,4%	40,3%↓	36,8%	43,6%↑	37,0%	42,5%	43,3%	42,8%	38,3%
Não enviar dados bancários ou pessoais por e-mail, SMS ou WhatsApp	28,8%	35,3%↑	35,8%	34,9%	31,0%	36,7%	43,3%	35,5%	35,1%
Não compartilhar dados pessoais nas redes sociais	38,0%	34,5%	34,9%	34,0%	30,0%	35,9%	42,7%	29,7%	38,1%↑
Saber como deixar minhas redes sociais mais seguras	34,4%	33,4%	33,8%	33,0%	28,8%↓	35,9%	39,5%	33,3%	33,5%
Ter um antivírus no PC e no celular e mantê-lo atualizado	34,6%	32,5%	28,9%	35,9%↑	29,5%	32,7%	39,5%	32,6%	32,3%
Buscar informações sobre como meus dados ficam guardados em empresas e órgãos públicos	39,0%	32,3%↓	31,3%	33,4%	31,7%	31,1%	36,9%	34,1%	31,0%
Não compartilhar dados pessoais junto a empresas	30,8%	31,6%	28,9%	34,2%	26,6%↓	34,3%	38,2%	31,2%	32,0%
Acompanhar com frequência extrato bancário e/ou fatura do cartão	30,1%	29,6%	29,3%	29,9%	27,4%	29,0%	36,9%	29,2%	29,9%
Memorizar senhas	31,4%	27,3%	27,2%	27,4%	26,6%	27,7%	28,0%	26,8%	27,7%
Não participar de sorteios e promoções que tenha que preencher dados pessoais	24,6%	23,1%	23,3%	22,8%	20,6%	23,7%	28,0%	23,7%	22,6%
Manter cheques e cartões fora do alcance de outras pessoas	25,6%	21,3%↓	22,7%	19,9%	21,1%	19,3%	26,8%	23,2%	19,8%
Realizar transações financeiras e compras em locais/rede privada	27,4%	20,7%↓	21,0%	20,3%	19,1%	19,8%	26,8%	25,4%↑	17,0%
Realizar transações financeiras sem a ajuda de outras pessoas	23,3%	18,5%↓	18,8%	18,3%	16,7%	18,7%	22,9%	17,6%	19,3%
Não tenho dificuldades para me proteger de fraudes	4,7%	8,0%	9,6%	6,4%	11,6%	5,0%	5,7%	7,7%	8,2%
Base:	917	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

SITUAÇÕES QUE DEIXAM AS PESSOAS MAIS SUSCETÍVEIS A FRAUDES:

63% acreditam que passar dados pessoais a estranhos por telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp é ação que deixa as pessoas mais suscetíveis a fraudes. Seguido por compartilhar dados pessoais nas redes sociais (57%) e não checar a veracidade dos boletos recebidos por e-mail (54%). Pessoas mais velhas têm maior desconfiança com relação aos pontos listados de modo geral.

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Passar dados pessoais a estranhos por telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp	63,2%	62,3%	64,1%	59,6%	62,3%	75,2%↑	65,2%	61,7%
Compartilhar dados pessoais nas redes sociais	56,9%	57,2%	56,6%	49,6%	57,8%	73,9%↑	58,0%	56,1%
Não checar a veracidade de boletos para pagamento recebidos por e-mail	54,0%	52,9%	55,0%	50,1%	53,3%	65,6%↑	58,7%↑	50,3%
Realizar transações financeiras utilizando computadores conectados em redes públicas de Internet	47,4%	44,3%	50,4%	42,1%	46,7%	63,1%↑	50,2%	45,2%
Na hora de fazer o pagamento de compras na loja física, não ter cuidado ao digitar a senha do cartão de forma que outras pessoas não vejam	38,6%	35,5%	41,5%	36,3%	35,1%	52,9%↑	41,5%	36,3%
Não usar antivírus no computador	37,7%	38,5%	36,9%	30,5%	39,8%	51,6%↑	43,0%↑	33,6%
Realizar compras com cartão em camelôs ou vendedores informais	33,1%	36,8%↑	29,5%	31,0%	31,7%	42,0%↑	36,0%	30,8%
Não usar antivírus no celular	31,6%	30,6%	32,6%	23,2%↓	36,1%	42,7%	36,0%↑	28,2%
Comprar pela internet	27,7%	27,4%	28,0%	25,2%	28,8%	31,8%	28,0%	27,5%
Transações por canais virtuais de bancos, ou financeiras	23,8%	22,7%	24,9%	20,8%	24,8%	29,3%	22,9%	24,5%
Andar com documentos originais na carteira	19,9%	20,8%	19,1%	16,7%	21,9%	23,6%	20,0%	19,8%
Não sei	6,0%	6,0%	6,0%	9,0%	4,5%	1,9%	4,1%	7,5%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

QUAIS SITUAÇÕES PASSOU NOS ÚLTIMOS 12 MESES:

Entre as principais situações enfrentadas pelos respondentes no último ano estão a perda de emprego do próprio entrevistado ou de alguém da família (33%) e o relato de dívidas em atraso (27%), sobretudo em pessoas de 35 a 54 anos e pessoas de Classe C.

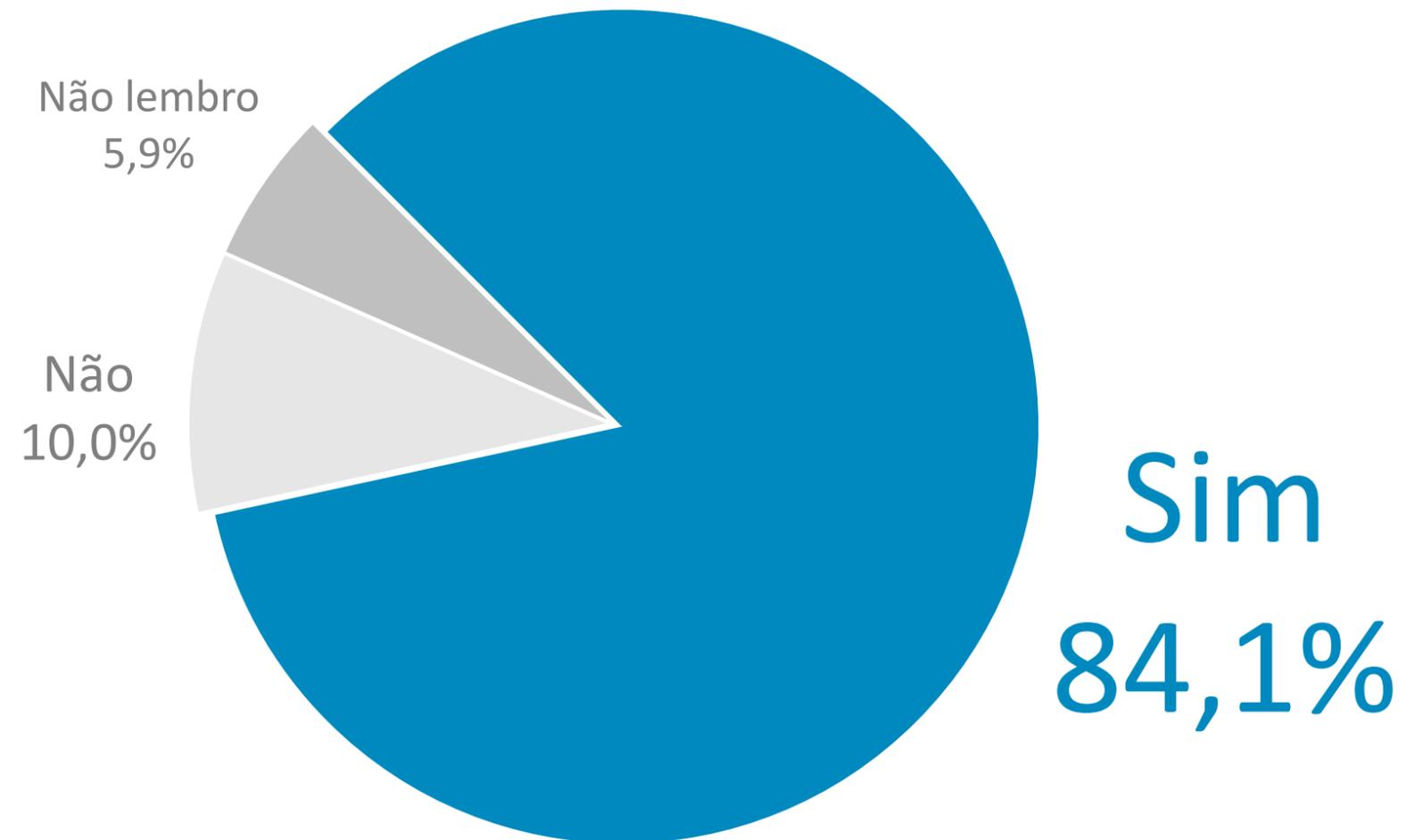
RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
Eu ou alguém da minha família perdeu o emprego	32,9%	27,2%	38,4%	32,0%	36,4%	26,8%	27,5%	37,0%↑
Estava ou Fiquei com muitas dívidas pendentes (em atraso)	27,0%	24,0%	29,9%	24,9%	31,7%↑	21,0%	21,5%	31,2%↑
Fiquei muito doente/ Acamado	13,6%	13,3%	13,9%	13,6%	14,0%	12,7%	12,3%	14,6%
Recebeu dinheiro da venda de um negócio/ bens	9,0%	13,3%↑	4,8%	8,2%	9,2%	10,2%	11,1%↑	7,3%
Separação / Divórcio	6,5%	6,6%	6,4%	5,6%	7,4%	7,0%	4,8%	7,9%
Recebimento de investimentos financeiros	6,0%	8,8%↑	3,3%	6,5%	5,3%	6,4%	8,9%↑	3,7%
Aposentadoria	4,1%	4,9%	3,3%	2,9%	2,6%	10,8%↑	5,3%	3,2%
Recebimento de seguro de vida pagos devido ao luto ou herança	2,4%	3,6%↑	1,2%	3,4%	1,1%	3,2%	3,1%	1,9%
Nenhum destes aconteceu comigo	38,1%	40,3%	36,1%	41,9%	34,6%	36,9%	41,8%	35,3%
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021

PERCEPÇÃO DE TENTATIVA DE FRAUDE OU GOLPE ATRAVÉS DE MEIOS VIRTUAIS - MENSAGEM, E-MAIL OU LIGAÇÃO SUSPEITA NOS ÚLTIMOS 12 MESES:

84% receberam alguma mensagem, e-mail ou ligação que lhe pareceu suspeita e fez desconfiar que poderia ser alguma fraude/golpe.



Fraude é um crime que busca obter vantagem sobre uma vítima. É um ato de má-fé que pode causar danos irreparáveis à vítima, sejam eles financeiros, psicológicos ou até mesmo de imagem. Alguns exemplos de fraudes/golpes comuns são: Boletos falsos, Falsificação de documentação, Clonagem de cartão, Clonagem de WhatsApp.

Base: 2021: 949

Pergunta inserida em 2021

RECEBEU MENSAGEM FALSA PARA CADASTRO NO PROGRAMA DE AUXILIO EMERGENCIAL DO GOVERNO:

23% receberam mensagem falsa para cadastro no programa de Auxílio Emergencial do Governo Federal (sobretudo jovens), sendo o WhatsApp o principal meio (13%).

RESPOSTAS – RM	TOTAL 2021	SEXO		IDADE			CLASSE	
		MASC.	FEM.	18 A 34	35 A 54	55 OU MAIS	A/B	C
SIM	22,6%	20,8%	24,3%	27,8% ↑	21,1%	12,1%	23,7%	21,7%
Sim, pelo WhatsApp	13,2%	11,1%	15,1%	16,7%	12,1%	6,4% ↓	14,3%	12,3%
Sim, por e-mail	8,2%	8,8%	7,7%	9,2%	7,7%	7,0%	9,2%	7,5%
Sim, pelas redes sociais	6,0%	6,0%	6,0%	8,5%	5,3%	1,3% ↓	6,5%	5,6%
Sim, por SMS	0,5%	0,4%	0,6%	0,5%	0,8%	-	0,5%	0,6%
Sim, através de usuários do CRAS	0,1%	0,2%	-	0,2%	-	-	0,2%	-
NÃO	68,1%	69,8%	66,4%	59,1%	71,0%	84,7% ↑	69,3%	67,1%
Não lembro	9,3%	9,4%	9,1%	13,1% ↑	7,7%	3,2%	7,0%	11,0% ↑
Base:	949	467	482	413	379	157	414	535

ATENÇÃO: Bases abaixo de 100 casos - pequenas para leitura dos dados

Pergunta inserida em 2021