

Edição especial
Segmento Financeiro

RELATÓRIO DE
**Identidade
Digital
e Fraude**
- 2025 -


Sem dúvida ;)



ÍNDICE



1. INTRODUÇÃO	3
2. USUÁRIOS CADA VEZ MAIS CAUTELOSOS	4
2.1. MEIOS DE PAGAMENTO ONLINE	4
3. PERCEPÇÃO E INCIDÊNCIA DE FRAUDES	5
3.1. VOCÊ ME PROTEGE. MAS EU ME PROTEJO?	5
4. MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO	6
MAIS DESTAQUES	6
6. CONCLUSÃO	7

1. INTRODUÇÃO

Elaborado a partir de entrevistas com consumidores de diferentes faixas etárias, classes sociais e regiões do Brasil, o Relatório de Identidade Digital e Fraude traz anualmente um panorama da percepção dos usuários sobre segurança e riscos no ambiente online.

Nesta edição especial da pesquisa, lançada com exclusividade no 2º Congresso de Prevenção e Repressão a Fraudes, Segurança Cibernética e Bancária da Febraban, **antecipamos tendências e comportamentos dos consumidores que impactam diretamente o mercado financeiro.**

Boa leitura!

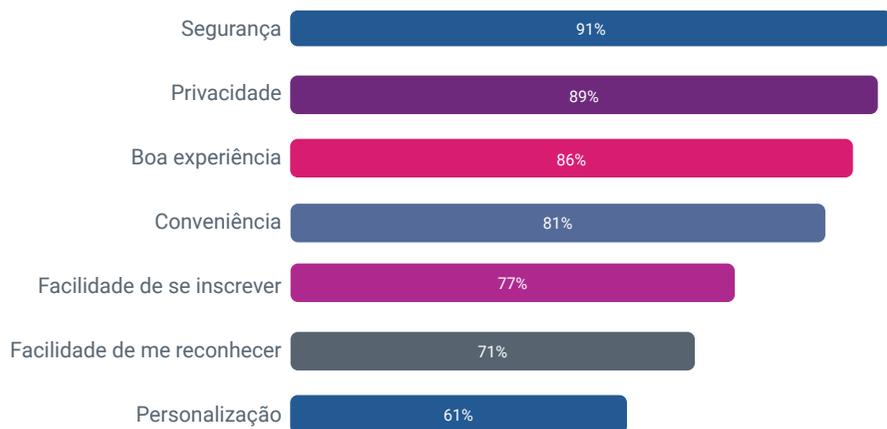


2. USUÁRIOS CADA VEZ MAIS CAUTELOSOS

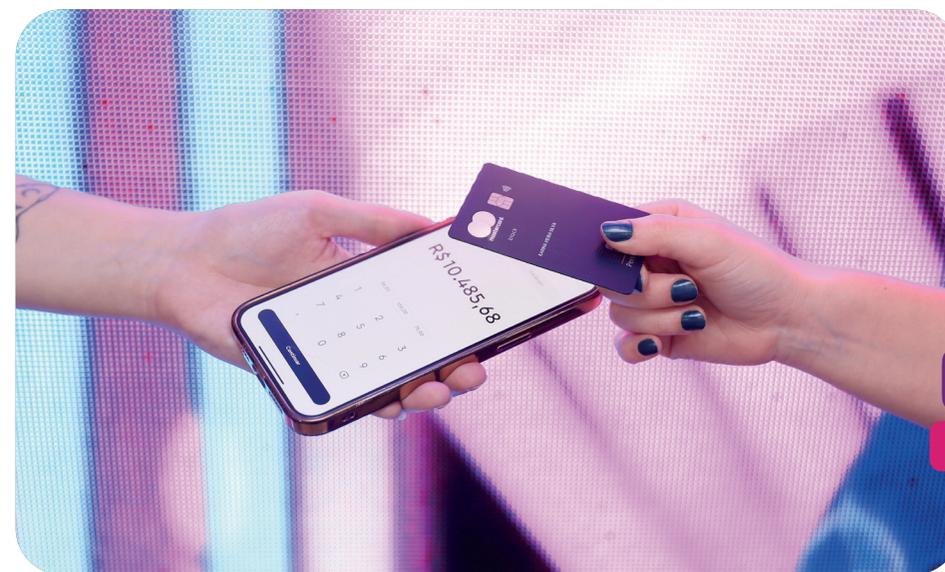


A segurança foi o atributo mais valorizado em compras e atividades online, sendo citada por **91%** dos entrevistados (aumento de **2 pontos percentuais** em relação ao estudo do ano passado). Além disso, **87%** afirmam que sempre ou geralmente escolhem comprar de marcas que julgam seguras.

Importância dos atributos na experiência de compra online



2.1. MEIOS DE PAGAMENTO ONLINE



O cartão de crédito segue como o preferido independentemente da idade e da classe social: **84%** dos entrevistados dizem utilizá-lo (aumento de 5 pontos percentuais em relação a 2024) e **60%** o consideram o mais seguro (aumento de **14 p.p.**).

Já o Pix é usado por **60%** dos respondentes nas transações digitais, uma queda de **9 p.p.** em relação a 2024. Somente **22%** o consideram o meio mais seguro (queda de **10 p.p.**).

“A queda na percepção de segurança do Pix não é por acaso, já que o sistema de pagamentos instantâneos tem sido amplamente explorado por criminosos para potencializar os golpes. As novas medidas de segurança estabelecidas pelo Banco Central na Resolução BCB nº 403/2024, com foco nos dispositivos de acesso, são uma resposta direta ao aumento das fraudes”.

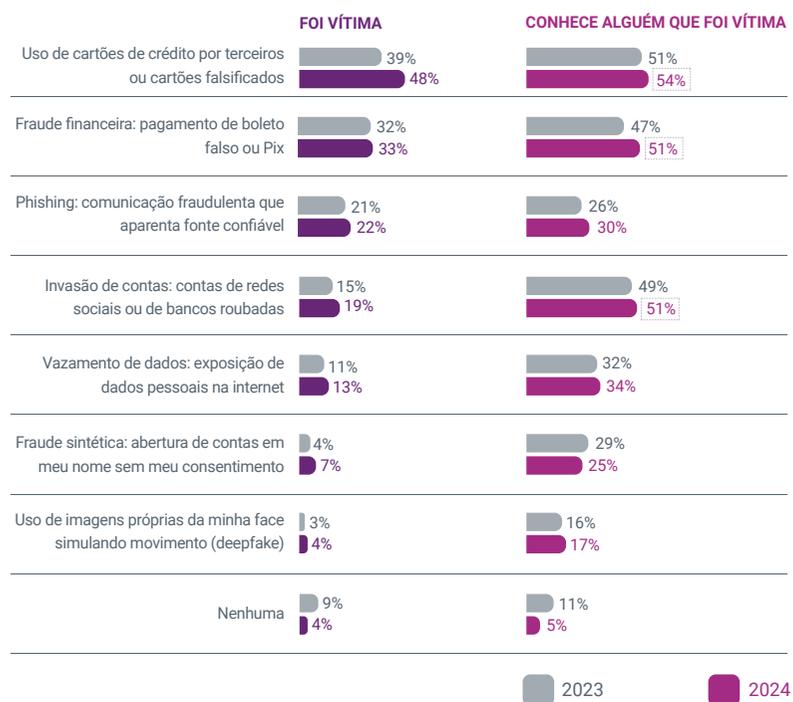
Caio Rocha, Diretor de Autenticação e Prevenção à Fraude da Serasa Experian

3. PERCEPÇÃO E INCIDÊNCIA DE FRAUDES

A pesquisa aponta que **51%** dos entrevistados já foram vítimas de fraudes (contra 42% em 2024). Em média, os respondentes relataram que foram vítimas de uma ou duas fraudes e têm dois ou três conhecidos que também sofreram o mesmo.

Entre os tipos de fraudes mais comuns, o uso indevido de cartão de crédito por terceiros ou cartões falsificados segue no topo, registrando um aumento de **9 p.p.**

Tipos de fraude de que já foram vítimas



A maioria das vítimas sofreu fraude em 2023 ou em anos anteriores (**60%**), enquanto **30%** foram afetadas em 2024 e **10%** não se lembram.

Entre os que sofreram prejuízo financeiro com fraudes (**54%** dos entrevistados), **52%** perderam até **R\$ 500**. Por outro lado, **20%** relataram perdas entre **R\$ 1.000 e R\$ 5.000**, com um aumento desse índice entre os mais jovens (**26%**).

3.1. VOCÊ ME PROTEGE. MAS EU ME PROTEJO?

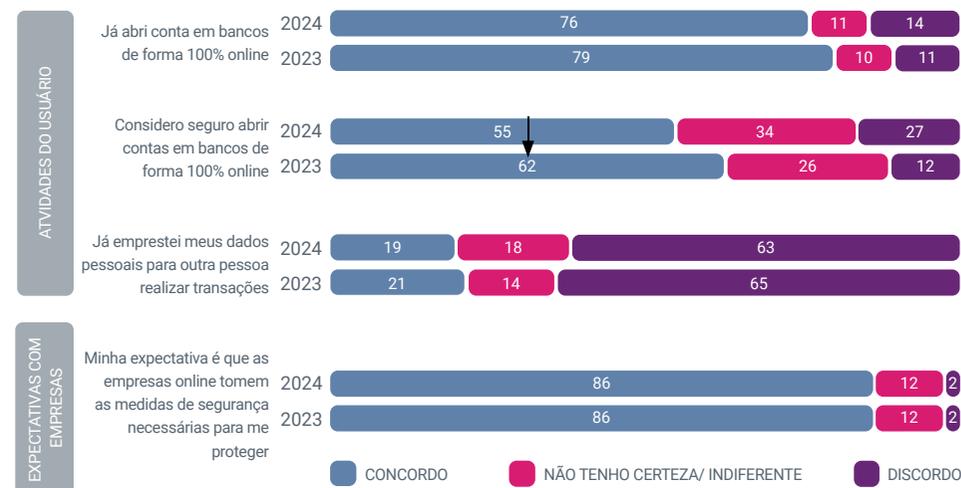
A exemplo do que observamos no relatório de 2024, a ampla maioria dos entrevistados (**86%**) atribui às empresas a responsabilidade de adotar medidas de segurança para protegê-los.

Em contrapartida, **19%** dos respondentes assumiram que emprestaram dados pessoais para terceiros. O motivo mais citado (**74%**) para isso foi “realizar uma compra online”.

Na sequência, aparecem duas práticas ainda mais arriscadas do ponto de vista de segurança: “abrir conta em um banco” (**20%**) e “conseguir um empréstimo” (**16%**).

O relatório também aponta que o número de pessoas que já abriram contas em bancos de forma 100% online segue alto (**76%**), mas a percepção de que isso é uma atividade segura diminuiu **7 p.p.**

Atividades dos usuários e expectativa com as empresas



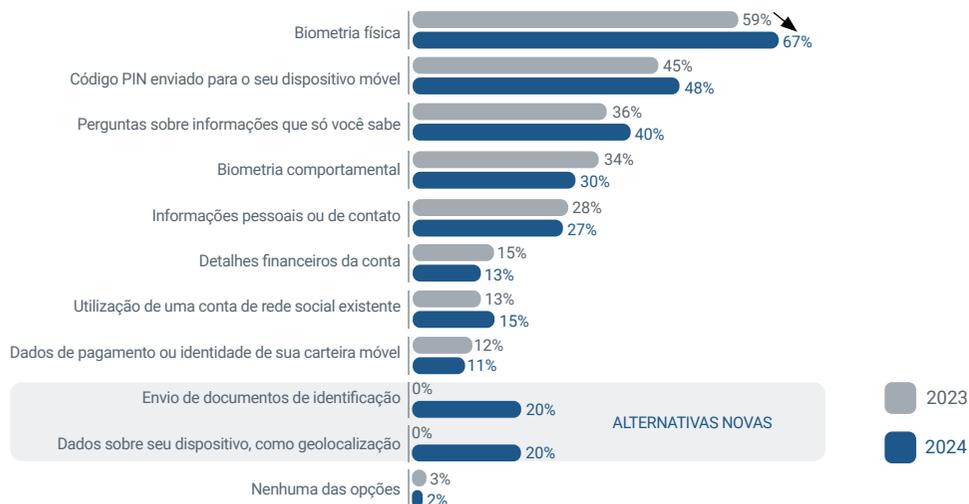
“Apesar dos esforços das instituições financeiras em conscientizar os usuários, esses dados mostram que os desafios persistem. Uma parcela significativa da população ainda desconhece ou ignora o perigo de práticas que podem ser associadas a laranjas ou a crimes como estelionato e falsidade ideológica.”

Caio Rocha, Diretor de Autenticação e Prevenção à Fraude da Serasa Experian

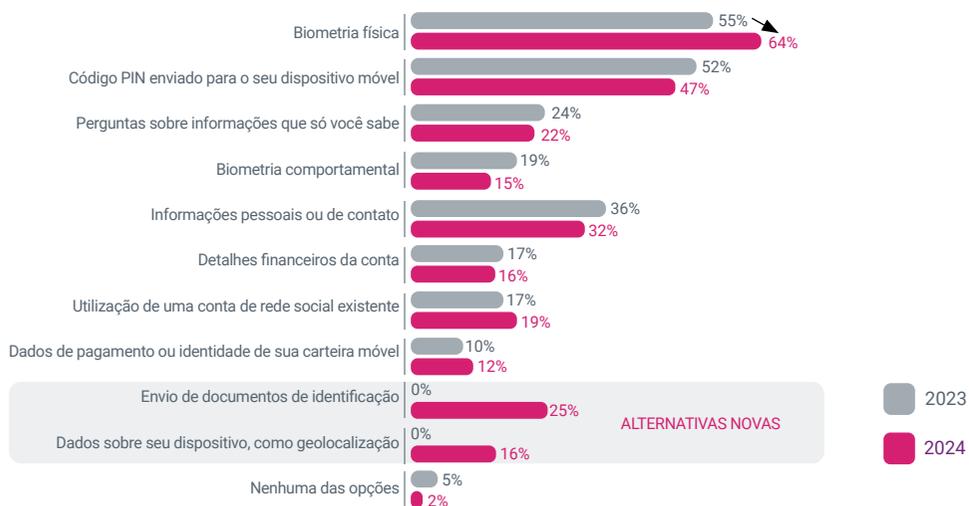
4. MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO

A biometria física, que nesta pesquisa contemplou a biometria facial e a biometria por impressão digital, foi o método mais usado pelos entrevistados e mais associado para a confirmação de identidade, com crescimento em relação a 2024.

Métodos que poderiam ser usados para confirmar a identidade online



Métodos que foram usados para confirmar a identidade online nos últimos seis meses



MAIS DESTAQUES

A biometria física também continua a ser o método que os usuários se sentem mais seguros em usar (citada por **72%**).

PIN em dispositivos móveis, senhas e dados que só a pessoa sabe e biometria comportamental também são bem avaliados, com concordância próxima ou acima de **50%**.

As maiores desconfianças envolvem dar detalhes da conta financeira (apenas **23%** acham seguro) e das contas de redes sociais (**19%**).

69% dos respondentes acham que é extremamente importante ou muito importante que empresas online sejam capazes de identificá-los com precisão.

“Quanto mais robusto for o processo de autenticação, menores são as chances de sucesso dos criminosos. Com o avanço de golpes sofisticados, como deepfakes e fraudes impulsionadas por inteligência artificial, é importante considerar a adoção de tecnologias que sejam aprimoradas constantemente, além de uma estratégia de prevenção à fraude em camadas, combinando diferentes tecnologias para reforçar a segurança e fortalecer a confiança nos serviços digitais”.

Caio Rocha, Diretor de Autenticação e Prevenção à Fraude da Serasa Experian



6. CONCLUSÃO

A **segurança digital nunca esteve tão em evidência**. Com golpes cada vez mais expostos na mídia, em redes sociais e no próprio ecossistema financeiro, os consumidores estão mais conscientes sobre os riscos e mais exigentes em relação às empresas com as quais interagem. Ainda há um longo caminho a percorrer, mas a crescente preocupação com fraudes já vem transformando comportamentos e impulsionando mudanças no mercado.

Esse cenário também se reflete na **maior aceitação de mecanismos de autenticação**. Se antes algumas soluções eram vistas como obstáculos, hoje a familiaridade com métodos como a biometria cresceu significativamente, tornando-se parte natural da jornada digital. O aumento na adesão desses recursos demonstra que os usuários estão mais dispostos a incorporar tecnologias que tragam segurança, desde que não comprometam a experiência.

Para o setor financeiro, a mensagem é clara: **a confiança dos clientes** está diretamente atrelada à capacidade das instituições de oferecer soluções seguras, intuitivas e robustas contra fraudes. A integridade dos dados e a mitigação do risco reputacional nunca foram tão estratégicas, e o compromisso com a segurança precisa ser permanente.

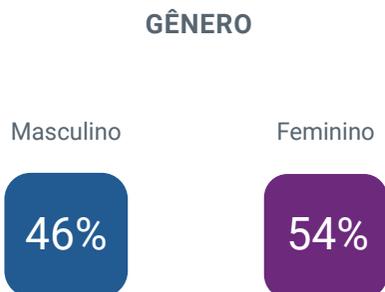
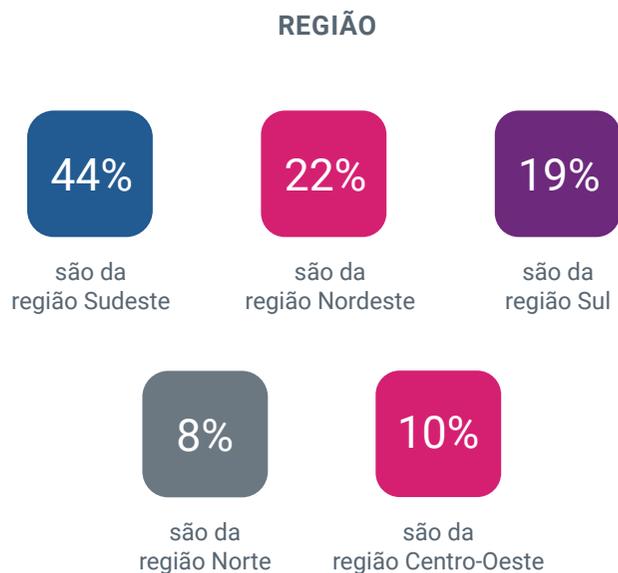
Primeira e maior Datatech do Brasil, a **Serasa Experian** se posiciona como parceira estratégica das instituições financeiras ao ser a única empresa do mercado a oferecer um portfólio completo que protege todas as etapas da jornada digital, do onboarding à transação.

Quer conversar com a gente sobre como combinamos dados com as camadas mais eficientes e garantimos a melhor performance contra fraudes?

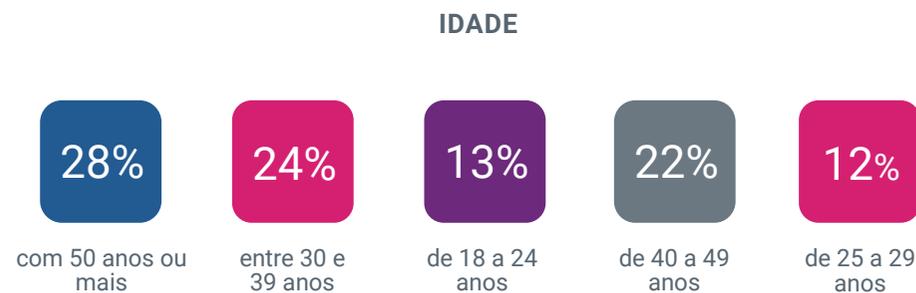
[CLIQUE AQUI](#)

7. METODOLOGIA

Para a publicação deste relatório, coletamos **877 entrevistas** entre os dias 4 e 18 de novembro de 2024. Confira detalhes da amostra:



A margem de erro do estudo é de **3,5%** com intervalo de confiança de **95%**



A margem de erro do estudo é de **3,5%** com intervalo de confiança de **95%**