Fraudes em instituições financeiras

Agosto / 2023

Sistema CNDL

OBJETIVOS E METODOLOGIA

Sistema CNDL

CNDL FCDL CDL CDL Jovem SPC BRASIL

OBJETIVOS DO ESTUDO

Compreender o universo das fraudes bancárias no Brasil.

METODOLOGIA

Público alvo: População internauta residente nas capitais brasileiras, homens e mulheres, com idade igual ou maior a 18 anos

Método de coleta: pesquisa realizada via web.

Tamanho amostral da Pesquisa: 667 casos e pós ponderada considerando as capitais do país e perfil. Margem de erro no geral de 3,8 p.p. para um intervalo de confiança a 95%.

Data de coleta dos dados:

2022 - 15 a 22 de setembro de 2022
2023 – 31 de julho a 08 de agosto de 2023

Testes: Os testes estatísticos foram realizados dentro de cada categoria – (2022x2023, Sexo Masc. X Fem., Idade por faixa e Classe AB x CDE) com nível de significância de 95%

ATENÇÃO: bases inferiores a 30 casos não podem ser validadas estatisticamente.
Obs.: ao longo do relatório alguns gráficos não fecham em 100% devido ao arredondamento dos valores e/ou respostas múltiplas.

Fraudes em instituições financeiras

Sistema CNDL

FRAUDES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

- 20% sofreram pelo menos uma das fraudes investigadas na pesquisa nos últimos 12 meses, representando aproximadamente 7,2 milhões de consumidores residentes nas capitais.

- As principais situações ocorridas foram: clonagem do cartão de crédito e/ou débito (6%), compra de produtos em anúncios falsos postados em redes sociais clonadas de amigos e/ou conhecidos (4%), transações financeiras na conta bancária sem autorização (3%), emissão de cartões de crédito (3%) e empréstimo no nome (3%) sem autorização.

- 61% conseguiram recuperar os valores perdidos com a fraude; sendo 34% o valor total e 18% o valor total do golpe e dano moral. No entanto, 34% não recuperaram o dinheiro.

- Como resolução dos problemas da fraude, 29% procuraram a administradora do cartão de crédito, 26% fizeram boletim de ocorrência, 24% negociaram com a empresa, instituição financeira ou pessoa onde sofreu a fraude para reaver valores ou reparar danos.

- 25% dos que sofreram algum tipo de fraude financeira chegaram a ter seu nome negativado devido ao problema.

FRAUDES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

- 30% das vítimas das fraudes afirmaram que chegaram a acionar a justiça para a resolução do problema.

- 34% contrataram empresa ou advogado para ajudar a resolver a situação da fraude. 65% não contrataram.

- Para 55% as instituições financeiras são as principais responsáveis para criação de medidas para evitar que fraudes financeiras aconteçam com os consumidores. Para 31% é o Banco Central, 31% o governo e 27% os próprios consumidores.

FRAUDES OCORRIDAS EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES: 20% dos entrevistados sofreram pelo menos uma das fraudes investigadas na pesquisa, sendo as principais situações ocorridas: clonagem do cartão de crédito e/ou débito (6%), compra de produtos em anúncios falsos postados em redes sociais clonadas de amigos e/ou conhecidos (4%), transações financeiras na conta bancária sem autorização (3%), emissão de cartões de crédito no nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado a criminosos por engano/erro (3%) e empréstimo no nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado a criminosos por engano (3%) sem autorização.

RESPOSTAS – RM	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Teve o seu cartão de crédito e/ou débito clonado	7,8%	6,5%	8,1%	5,1%	7,4%	3,7%	9,7%	5,5%	6,8%
Transferência de dinheiro para compra de produtos em anúncios falsos postados em redes sociais clonadas de amigos e/ou conhecidos	-*	3,8%	4,8%	2,9%	4,3%	4,2%	2,5%	4,8%	3,6%
Fizeram uma transação financeira (saques, pagamentos ou transferências) na sua conta bancária sem autorização	3,9%	3,1%	3,2%	3,0%	3,3%	2,4%	3,9%	5,0%	2,5%
Emitiram cartões de crédito no seu nome sem sua autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você mesmo a criminosos por engano/erro por motivo de golpe	3,2%	3,1%	2,5%	3,7%	3,8%	3,2%	1,5%	4,1%	2,8%
Fizeram um empréstimo em seu nome sem sua autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você mesmo a criminosos por engano/erro por motivo de golpe	3,2%	2,6%	2,4%	2,9%	2,6%	1,9%	3,9%	1,9%	2,9%
Foi enganado e fez uma transferência bancária ou PIX para alguém se passando por um contato conhecido seu	4,0%	2,5%	3,5%	1,6%	3,5%	2,7%	0,5%	2,9%	2,4%
Base: Total da amostra	800	667	290	377	275	244	148	242	425

* Resposta não realizada em 2022

FRAUDES OCORRIDAS EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (continuação):

RESPOSTAS – RM	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Utilizou limite de cheque especial em transações não autorizadas / ou realizadas por você	2,7%	2,4%	2,6%	2,1%	3,7%	2,0%	0,8%	3,9%	1,9%
Fizeram um financiamento em seu nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você	3,4%	2,3%	3,8% ▲	0,8%	3,4%	2,4%	0,1%	1,7%	2,4%
Teve dinheiro roubado por criminosos que invadiram sua conta por meio do aplicativo do banco	2,8%	2,2%	3,4%	1,0%	1,6%	2,4%	2,8%	1,1%	2,5%
Aproximaram uma máquina de cartão perto do seu bolso ou bolsa e passaram um valor através do cartão de débito ou crédito por aproximação sem você perceber	-*	1,8%	2,9%	0,7%	2,4%	2,2%	0,0%	2,3%	1,6%
Abriram conta bancária em seu nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos, roubados ou enviado por você	2,0%	1,6%	1,0%	2,1%	3,3%	0,3%	0,7%	1,2%	1,7%
Sofreu coação e foi obrigado(a) a fazer transferência de dinheiro para desconhecidos	2,1%	1,6%	0,8%	2,3%	2,7%	1,1%	0,3%	0,6%	1,9%
Roubaram o seu celular e utilizaram os apps de banco e/ou financeiras para pegar dinheiro e/ou fazer empréstimos no seu nome	-*	1,1%	1,7%	0,5%	1,4%	0,8%	1,0%	2,7%	0,6%
Teve transferências de dinheiro da sua conta seja por sequestro relâmpago ou celular roubado (Golpes do PIX)	1,8%	1,1%	1,5%	0,7%	1,4%	1,2%	0,3%	1,3%	1,0%
Nenhuma dessas situações aconteceu comigo nos últimos doze meses	78,2%	79,6%	77,5%	81,6%	74,5%	82,8%	83,2%	80,9%	79,2%
Base: Total da amostra	800	667	290	377	275	244	148	242	425

* Resposta não realizada em 2022

PENETRAÇÃO DE FRAUDE FINANCEIRA NOS ÚLTIMOS 12 MESES:

Aproximadamente 7,2 milhões de consumidores residentes nas capitais sofreram alguma fraude nas instituições financeiras investigadas nos últimos 12 meses.

RESPOSTAS – RM	2023	
	% respostas	Número absoluto (Estimativa)
Total (Passou por pelo menos uma das ocorrências)	**20,4%**	**7.175.233**
Teve o seu cartão de crédito e/ou débito clonado	6,5%	**2.294.292**
Transferência de dinheiro para compra de produtos em anúncios falsos postados em redes sociais clonadas de amigos e/ou conhecidos	3,8%	**1.349.464**
Fizeram uma transação financeira (saques, pagamentos ou transferências) na sua conta bancária sem autorização	3,1%	**1.084.927**
Emitiram cartões de crédito no seu nome sem sua autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você mesmo a criminosos por engano/erro por motivo de golpe	3,1%	**1.083.964**
Fizeram um empréstimo em seu nome sem sua autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você mesmo a criminosos por engano/erro por motivo de golpe	2,6%	**929.679**
Foi enganado e fez uma transferência bancária ou PIX para alguém se passando por um contato conhecido seu	2,5%	**885.361**
Utilizou limite de cheque especial em transações não autorizadas / ou realizadas por você	2,4%	**834.702**
Fizeram um financiamento em seu nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos roubados ou enviado por você	2,3%	**793.589**
Base: Total da amostra	667	

Continua....

PENETRAÇÃO DE FRAUDE FINANCEIRA NOS ÚLTIMOS 12 MESES (continuação):

RESPOSTAS – RM	2023	
	% respostas	Número absoluto (Estimativa)
Teve dinheiro roubado por criminosos que invadiram sua conta por meio do aplicativo do banco	2,2%	**764.344**
Aproximaram uma máquina de cartão perto do seu bolso ou bolsa e passaram um valor através do cartão de débito ou crédito por aproximação sem você perceber	1,8%	**622.289**
Abriram conta bancária em seu nome sem autorização usando documentos falsos, perdidos, roubados ou enviado por você	1,6%	**564.528**
Sofreu coação e foi obrigado(a) a fazer transferência de dinheiro para desconhecidos	1,6%	**557.072**
Roubaram o seu celular e utilizaram os apps de banco e/ou financeiras para pegar dinheiro e/ou fazer empréstimos no seu nome	1,1%	**383.222**
Teve transferências de dinheiro da sua conta seja por sequestro relâmpago ou celular roubado (Golpes do PIX)	1,1%	**373.735**
Base: Total da amostra	667	

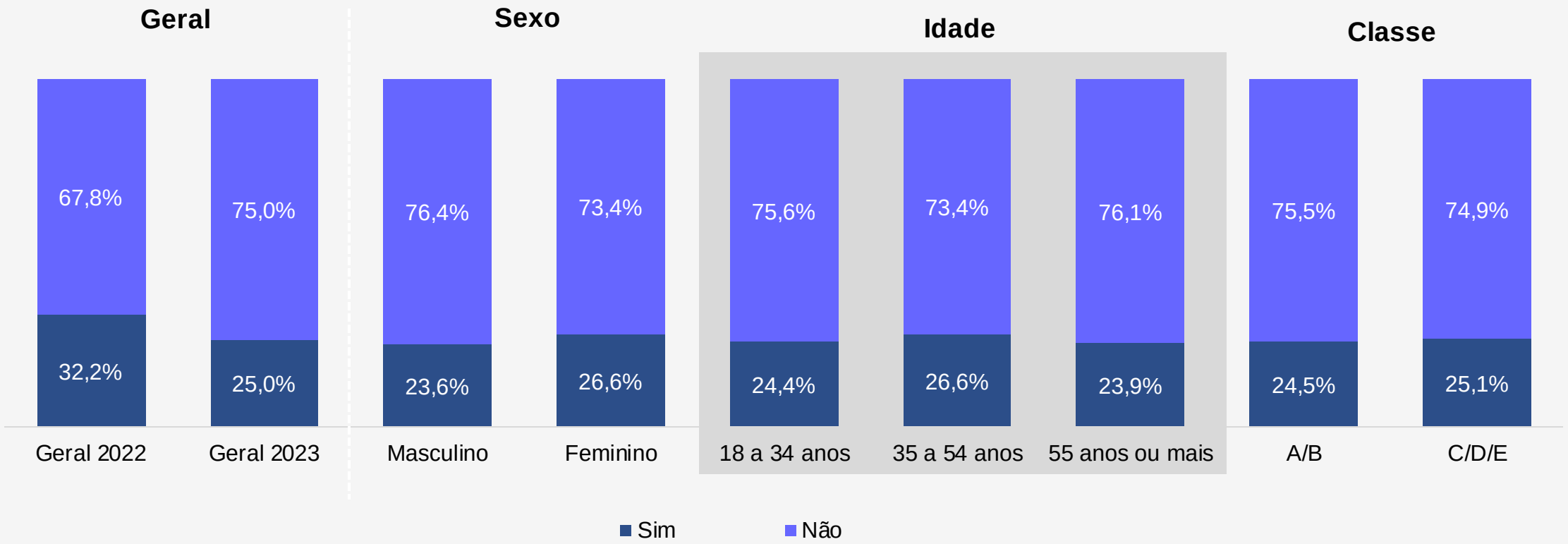
MEDIDAS TOMADAS PARA RESOLVER A(S) FRAUDE(S): Como resolução dos problemas da fraude, 29% afirmam ter procurado a administradora do cartão de crédito; seguido de 26% que fizeram boletim de ocorrência, 24% que negociaram com a empresa, instituição financeira ou pessoa onde sofreu a fraude para reaver valores ou reparar danos e 17% entraram na justiça.

RESPOSTAS – RM	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Procurei a administradora de cartões de crédito	39,3%	28,9%	33,2%	24,1%	21,7%	36,3%	38,0%	40,9%	25,5%
Fiz um boletim de ocorrência na polícia	18,3%	25,6%	22,8%	28,6%	24,8%	26,2%	26,8%	32,0%	23,7%
Negociei com a empresa, instituição financeira ou pessoa onde sofri a fraude para reaver valores ou reparar danos	19,9%	24,1%	24,5%	23,7%	33,2%	6,0%	24,8%	22,6%	24,5%
Entrei na justiça	10,2%	16,9%	19,2%	14,3%	18,1%	14,6%	16,7%	8,1%	19,3%
Abri uma reclamação no Banco Central	16,3%	13,9%	10,5%	17,8%	17,7%	5,6%	15,3%	20,3%	12,1%
Procurei um órgão de proteção ao consumidor – PROCON, IDEC, Anatel etc.	16,0%	12,4%	6,2%	19,2%	16,3%	6,6%	9,7%	13,7%	12,0%
Procurei um Bureau de crédito (SPC/Serasa/SCPC, Boa Vista)	18,6% ▲	8,9%	8,0%	9,9%	14,0%	1,4%	5,5%	8,3%	9,1%
Não tomei nenhuma medida	11,4%	14,1%	15,4%	12,7%	8,1%	20,6%	21,4%	12,4%	14,6%
Base: somente para quem sofreu algum tipo de fraude	174	151	62	89	78	44	29	58	93

CONSEGUIU RECUPERAR O DINHEIRO PERDIDO COM A(S) FRAUDE(S): 61% disseram ter conseguido recuperar os valores perdidos com a fraude; sendo 34% o valor total e 18% o valor total do golpe e dano moral. No entanto, 34% não recuperaram o dinheiro.

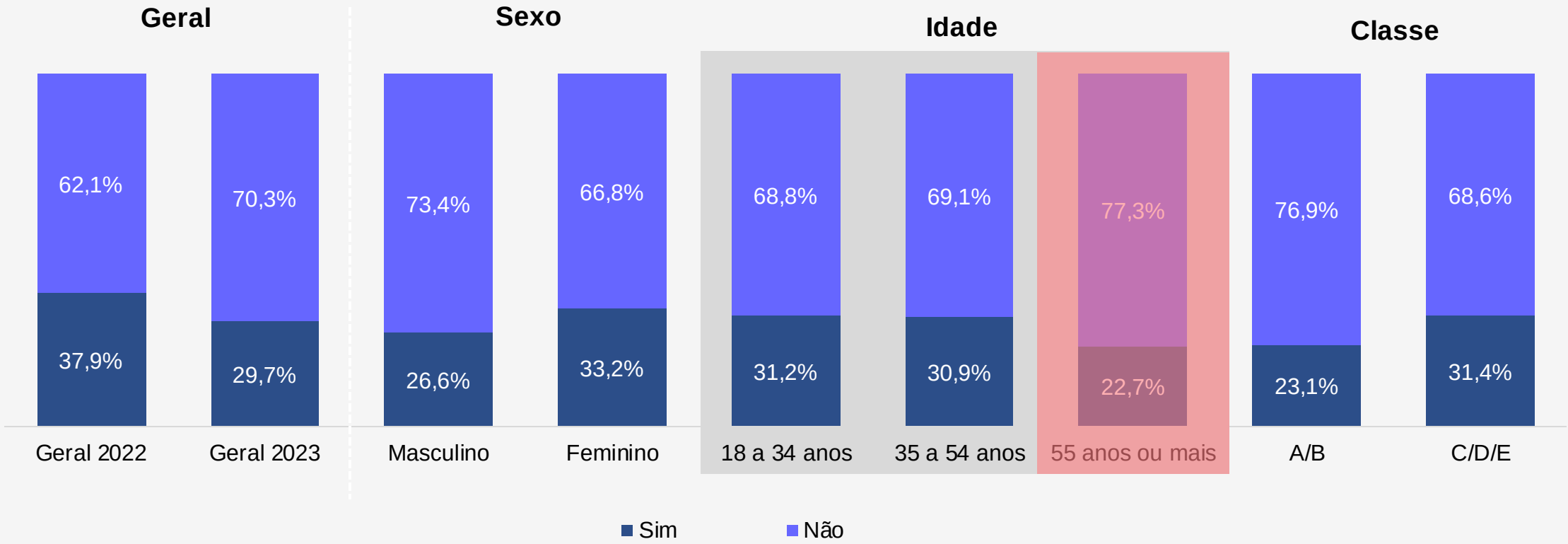
RESPOSTAS – RU	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Sim (total)	**70,6%**	**61,0%**	**59,1%**	**63,2%**	**74,9%**	**48,3%**	**45,4%**	**70,1%**	**58,6%**
Sim, o valor total do golpe	42,6%	33,6%	33,2%	34,0%	34,4%	27,6%	41,1%	47,2%	30,0%
Sim, o valor total do golpe e dano moral	9,7%	17,9%	14,7%	21,7%	27,1%	12,7%	2,4%	6,2%	21,0%
Sim, parte do valor do golpe	18,3%	9,5%	11,2%	7,5%	13,4%	7,9%	1,9%	16,7%	7,6%
Não recuperei o dinheiro	**29,1%**	**34,1%**	**36,8%**	**31,0%**	**24,7%**	**44,7%**	**41,6%**	**29,9%**	**35,3%**
O processo ainda não foi decidido	**0,3%**	**4,9%** ▲	**4,1%**	**5,8%**	**0,4%** ▼	**7,0%**	**13,0%**	**0,0%**	**6,1%** ▲
Base: somente para quem sofreu algum tipo de fraude	174	158	67	91	79	49	30	59	99

TEVE O NOME NEGATIVADO DEVIDO A(S) FRAUDE(S)? 25% dos que sofreram algum tipo de fraude financeira chegaram a ter seu nome negativado devido ao problema.



Base: somente para quem sofreu algum tipo de fraude	2022	2023	Homem	Mulher	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
	174	158	67	91	79	49	30	59	99

ACIONAMENTO DA JUSTIÇA PARA RESOLVER O PROBLEMA DE FRAUDE: 30% das vítimas das fraudes afirmaram que chegaram a acionar a justiça para a resolução do problema.



Base: somente para quem sofreu algum tipo de fraude	2022	2023	Homem	Mulher	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
	158	140	57	83	73	44	23	53	87

CONTRATOU EMPRESA OU ADVOGADO PARA AJUDAR A RESOLVER A SITUAÇÃO DA FRAUDE: 34% contrataram empresa ou advogado para ajudar a resolver a situação da fraude, sendo que 16% ainda está tentando uma solução e 12% resolveram o problema. 65% não contrataram empresa ou advogado.

RESPOSTAS – RU	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Sim (total)	**44,2%**	**34,5%**	**30,2%**	**39,5%**	**39,2%**	**36,5%**	**18,9%**	**31,4%**	**35,3%**
Sim, mas ainda estamos tentando resolver o problema	10,8%	16,1%	15,0%	17,4%	18,4%	14,4%	13,0%	11,3%	17,4%
Sim e resolveram o problema	24,4% ▲	12,0%	11,3%	12,8%	15,0%	13,8%	1,1%	10,5%	12,4%
Sim, mas não resolveram o problema	9,0%	6,4%	3,9%	9,3%	5,8%	8,3%	4,8%	9,6%	5,6%
Não	**55,8%**	**65,5%**	**69,8%**	**60,5%**	**60,8%**	**63,5%**	**81,1%**	**68,6%**	**64,7%**
Base: somente para quem sofreu algum tipo de fraude	174	158	67	91	79	49	30	59	99

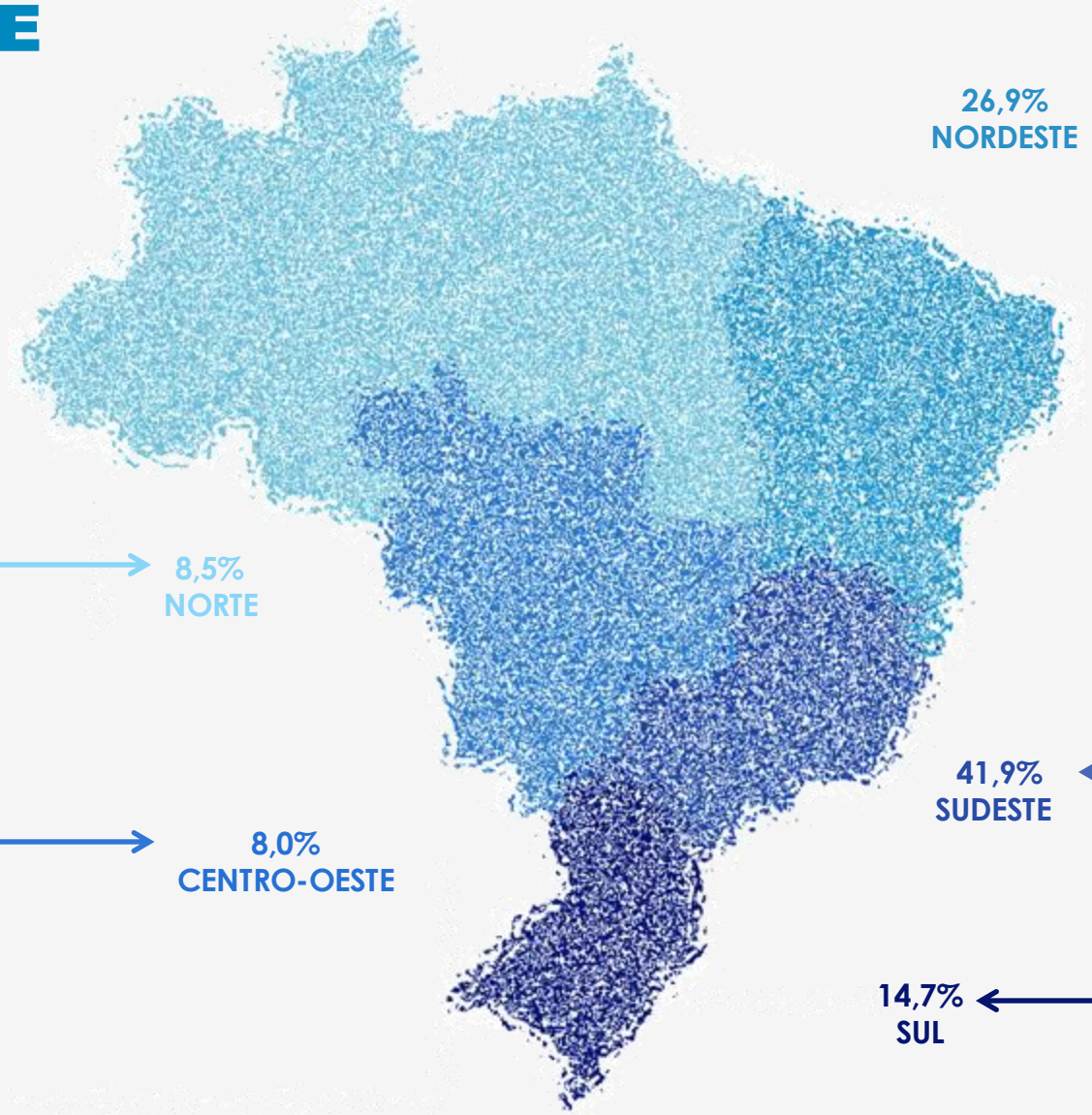
INSTÂNCIAS QUE ACREDITA SEREM RESPONSÁVEIS POR CRIAR MEDIDAS PARA EVITAR QUE CONSUMIDORES SEJAM VÍTIMAS DE FRAUDES FINANCEIRAS: Para 55% dos entrevistados as instituições financeiras são as principais responsáveis para criação de medidas para evitar que fraudes financeiras aconteçam com os consumidores, sobretudo as classes A/B. Para 31% é o Banco Central, 31% o governo e 27% os próprios consumidores, principalmente as classes A/B.

RESPOSTAS – RM	Geral		Sexo		Idade			Classe	
	2022	2023	Masculino	Feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou mais	A/B	C/D/E
Instituições Financeiras – bancos, empresas de cartão, financeiras	58,9%	55,1%	53,0%	57,1%	55,0%	52,6%	59,4%	69,5% ▲	51,0%
Banco Central	48,4% ▲	31,5%	30,8%	32,1%	32,3%	33,7%	26,6%	36,0%	30,2%
O governo	28,8%	31,4%	36,2%	26,8%	35,0%	32,7%	22,8%	35,8%	30,1%
Os próprios consumidores	27,2%	26,9%	28,6%	25,2%	26,2%	26,5%	28,7%	38,8% ▲	23,4%
A polícia	23,5% ▲	18,2%	16,4%	20,0%	19,5%	18,4%	15,7%	21,3%	17,3%
O judiciário (justiça)	27,3% ▲	16,3%	15,7%	16,9%	19,7%	13,2%	15,5%	17,8%	15,9%
Comerciantes e Lojistas	18,3%	15,1%	16,4%	14,0%	14,4%	18,3%	11,2%	19,3%	13,9%
Não sei	10,4%	15,0% ▲	16,1%	14,0%	16,1%	15,5%	12,3%	6,7%	17,4% ▲
Base: Total da amostra	800	667	290	377	275	244	148	242	425

Caracterização da Amostra

Sistema CNDL

REGIÃO | CIDADE



26,9% NORDESTE

2023	
Aracajú	1,8%
Fortaleza	4,6%
João Pessoa	1,7%
Maceió	2,5%
Natal	2,4%
Recife	3,0%
Salvador	6,9%
São Luís	2,8%
Teresina	1,2%

8,5% NORTE

2023	
Belém	2,5%
Boa Vista	0,4%
Macapá	0,6%
Manaus	3,0%
Palmas	0,5%
Porto Velho	1,2%
Rio Branco	0,3%

41,9% SUDESTE

2023	
Belo Horizonte	5,0%
Rio de Janeiro	15,8%
São Paulo	20,7%
Vitória	0,4%

8,0% CENTRO-OESTE

2023	
Brasília	3,1%
Campo Grande	2,0%
Cuiabá	0,9%
Goiânia	2,1%

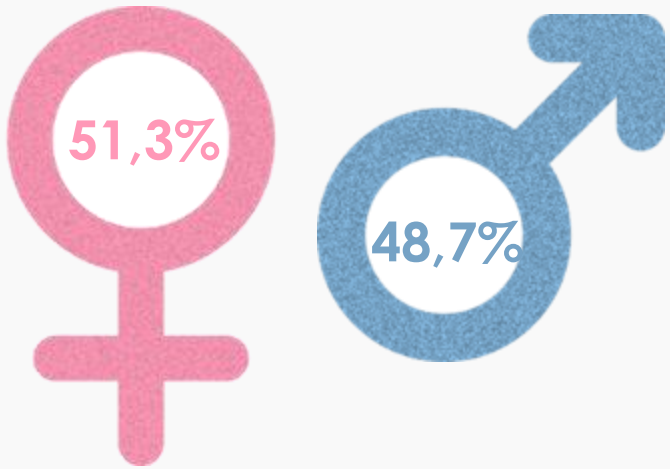
14,7% SUL

2023	
Curitiba	6,5%
Florianópolis	2,5%
Porto Alegre	5,7%

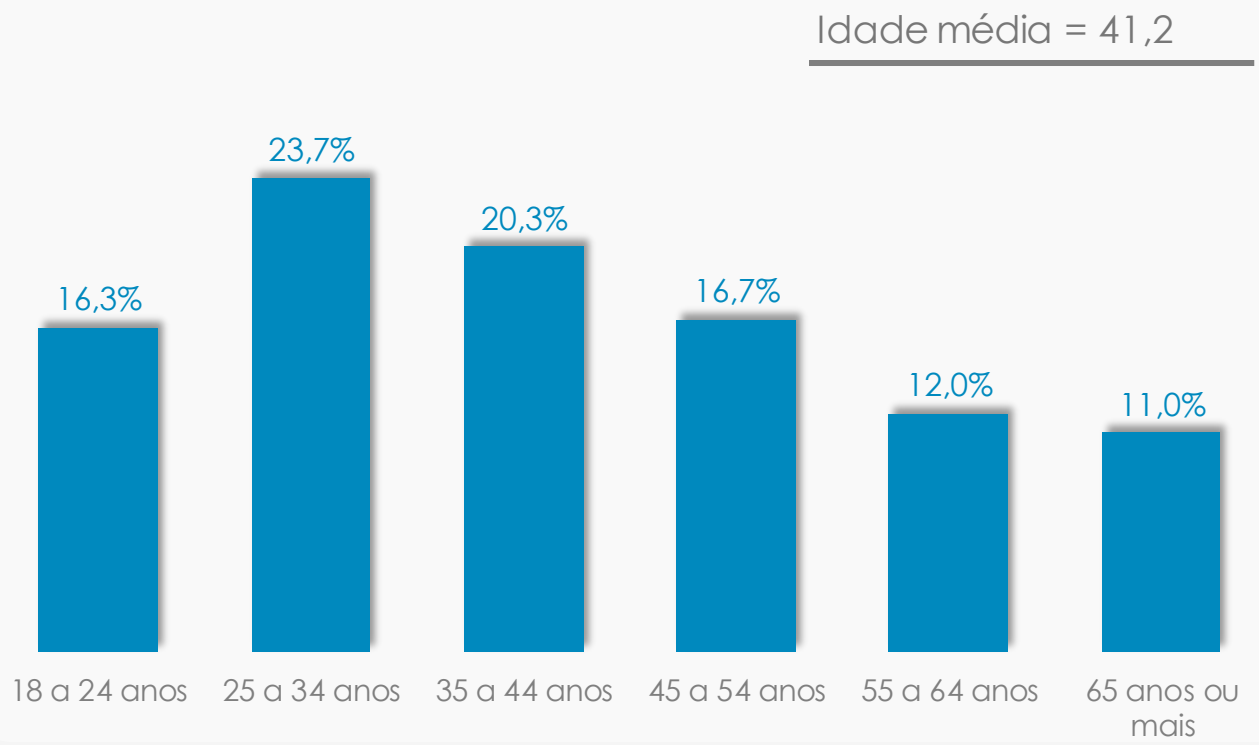
Base: Total da amostra	667

PERFIL DA AMOSTRA

SEXO



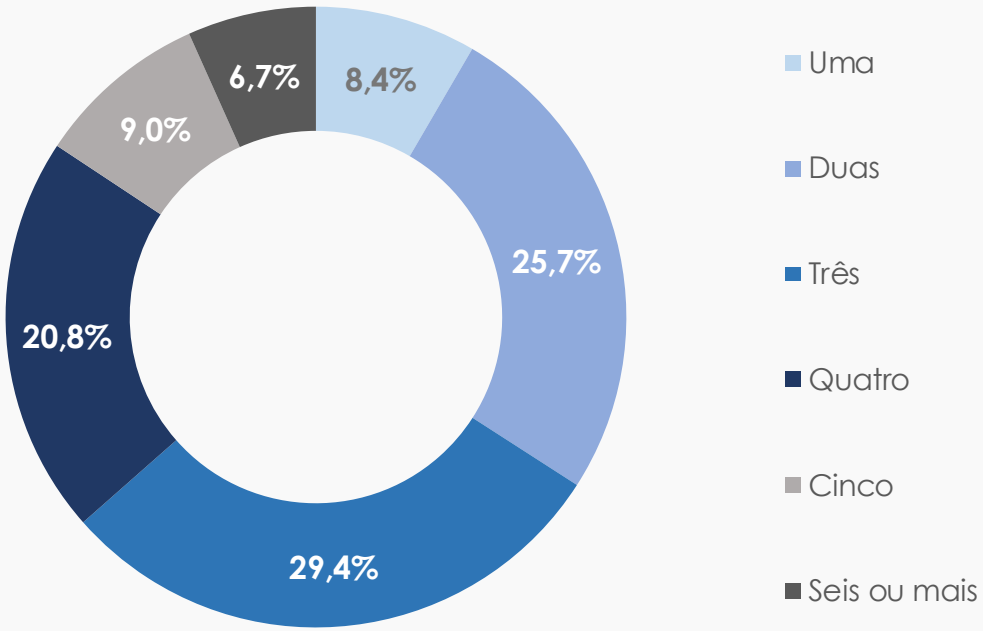
IDADE



Base: Total da amostra	667

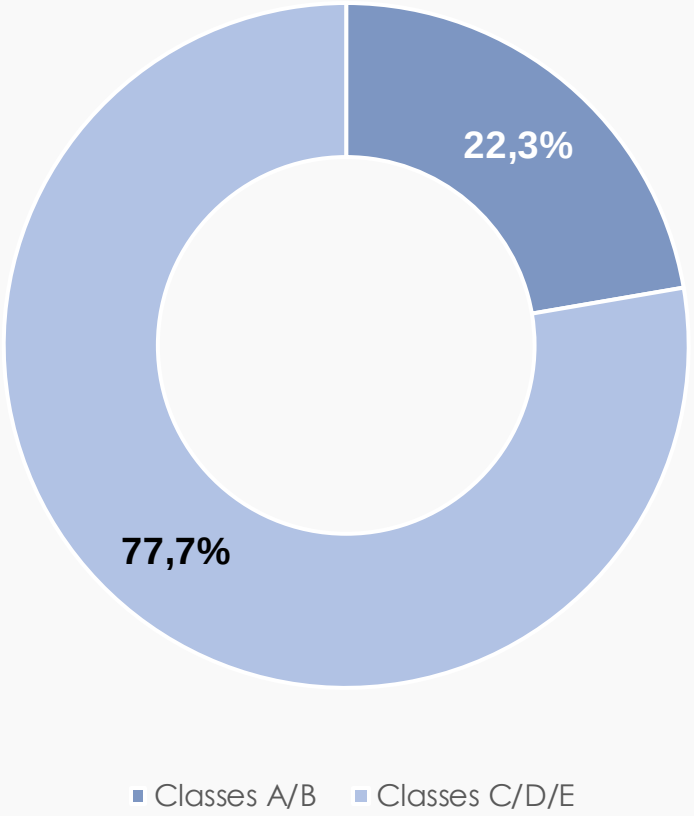
PERFIL DA AMOSTRA

QUANT. DE PESSOAS QUE MORA NA RESIDÊNCIA



Média: 3,2 pessoas por domicílio

CLASSE SOCIAL



Base: Total da amostra	667