



Segurança digital

nu

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Elaborado pelo Datafolha para a **Nubank**
Atualizado em Março de 2024

Metodologia

Técnica

Pesquisa quantitativa, através de entrevistas on-line em painel de internautas, por meio de autopreenchimento.



1700

Entrevistas

População que mantém vínculo com instituição financeira, com mais de 18 anos, de todas as classes econômicas.



2 p.p.

margem de erro

A margem de erro máxima para o total da amostra é de 2 pontos percentuais, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.



Campo realizado entre os dias 14 de dezembro de 2023 a 03 de janeiro de 2024



14 minutos

Tempo médio de aplicação do questionário

Nota: Para facilitar o entendimento dos respondentes da pesquisa, optou-se por utilizar, no questionário, as expressões "banco" e "instituição financeira" para descrever prestadores de serviços financeiros em geral, incluindo bancos, instituições financeiras e instituições de pagamento. O objetivo foi tornar as perguntas mais sucintas e de simples compreensão pelo público em geral, a partir do uso de termos mais relacionados ao tipo de serviço prestado pelas empresas, e não à natureza de cada tipo de instituição.

Metodologia

Controle de qualidade

Todos os questionários e a base de dados para processamento são submetidos a uma análise de consistência entre as respostas.

Gerais

Os resultados com diferenças significativas encontram-se destacados com as cores azuis (significativamente maior) e vermelhas (significativamente menor).

Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas por “0” e nenhuma citação por “-”.

Na maior parte dos gráficos e tabelas, os resultados são apresentados em percentual e as bases em números absolutos.

Em alguns gráficos e tabelas de respostas únicas os resultados não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos.

Estatísticas

➤ **Análises:** As análises são baseadas nas proporções ou em estatísticas de tendência central, tais como média e mediana. Os resultados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) estão identificados com asterisco e deverão ser observados com cautela.

➤ **Margem de erro:** toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens – e não numérica.

➤ **Nível de confiança de 95%:** significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

➤ **Ponderação:** os resultados devem ser ponderados de acordo com as proporções do Universo. A ponderação consiste em criar um “peso” para cada questionário de forma a igualar a distribuição proporcional da AMOSTRA à distribuição do UNIVERSO. Caso a amostra seja proporcional ao universo, este peso será 1 (não há necessidade de ponderação).



PERFIL DA AMOSTRA

COM QUEM FALAMOS?

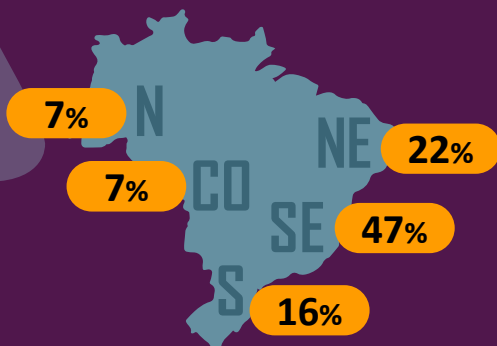


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Com quem falamos?

1700

Entrevistas realizadas



Região Metropolitana **45%**

Interior **55%**

50%



Feminino

50%



Masculino



13%

Fundamental



62%

Ensino Médio



25%

Ensino Superior



AP C DE

28%

51%

21%

R\$ 5699,00

Renda Familiar (Média)



42 anos

18 a 24 anos: **15%**

25 a 34 anos: **23%**

35 a 44 anos: **19%**

45 a 59 anos: **24%**

> 60 anos: **18%**



40% Parda

45% Branca

12% Preta

2% Outras



PEA **76%**

- ✓ Assalariado registrado: 28%
- ✓ Autônomo regular: 7%
- ✓ Freelance/ bico: 7%
- ✓ Assalariado sem registro: 5%
- ✓ Funcionário público: 5%
- ✓ Empresário: 3%
- ✓ Desempregado (Procura emprego): 12%

NÃO PEA **24%**

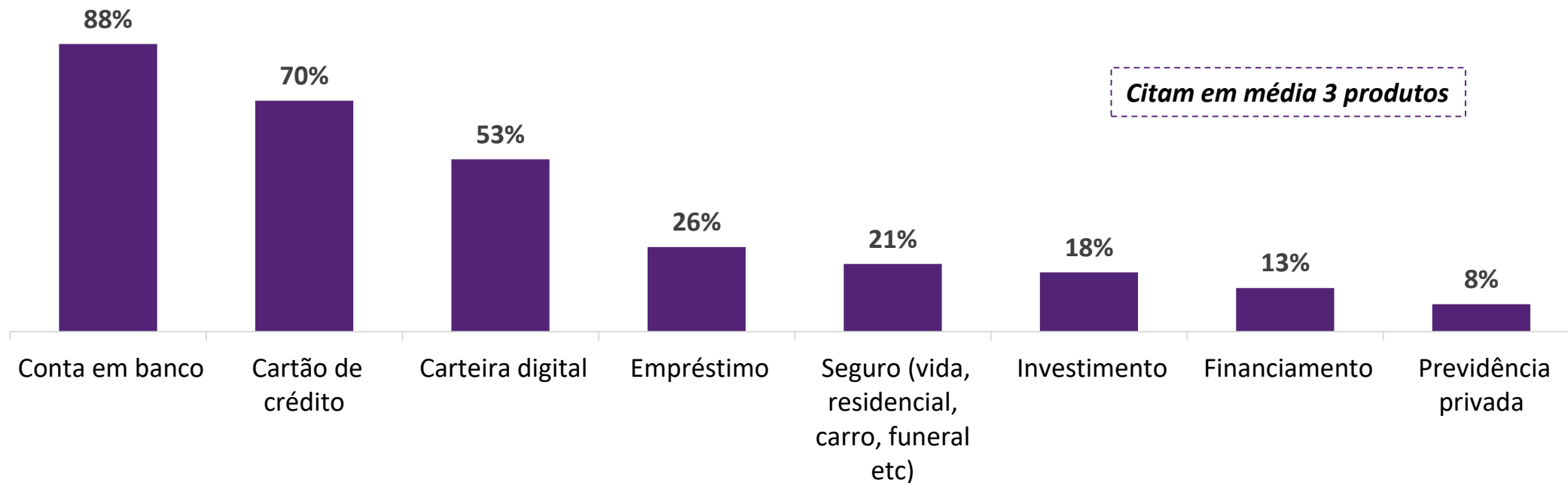
- ✓ Aposentado: 9%
- ✓ Dona de casa: 8%
- ✓ Estudante: 4%
- ✓ Desempregado (Não procura emprego): 2%

PRODUTOS FINANCEIROS




Resposta Estimulada e Múltipla

A maioria dos entrevistados tem conta em banco e cartão de crédito e pouco mais da metade possui carteira digital.



Base: Total da amostra (1700 entrevistas)

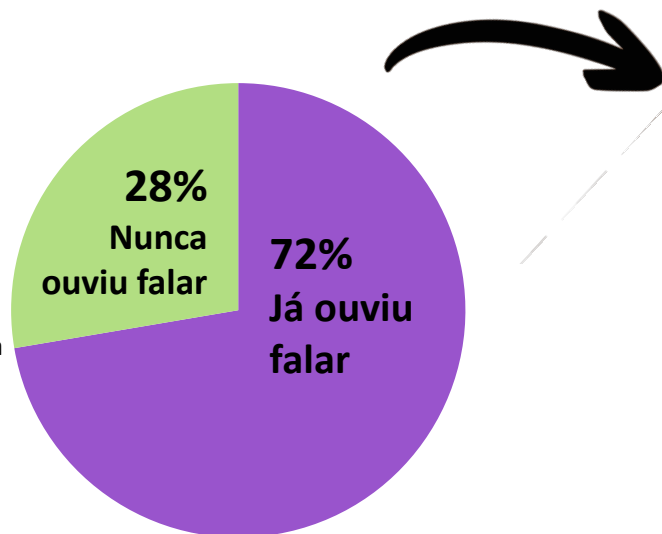
P.F1 Marque os produtos financeiros que você tem em seu nome em uma ou mais instituições financeiras.



**PERCEPÇÃO SOBRE
SEGURANÇA DIGITAL**

OPINIÃO SOBRE GOLPES EM APLICATIVOS

Resposta Espontânea e Múltipla



Base: Total da amostra (1700 entrevistas)

Aproximadamente **três quartos dos entrevistados** já ouviu falar de pessoas que foram vítimas de golpes financeiros cujas transações relacionadas ocorreram via internet banking ou aplicativos.

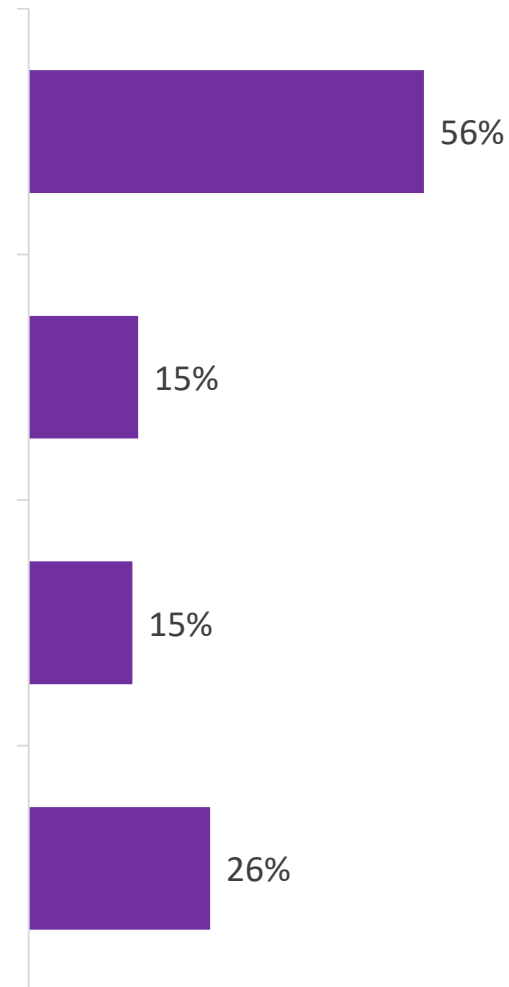
Na percepção deles, questões como falta de atenção e conhecimento, descuido e ingenuidade são as principais razões que levaram às vítimas terem sofrido com os golpes.

Falta de atenção e conhecimento, descuido e ingenuidade (não saber como identificar um golpe, uso de links suspeitos, fornecer dados pessoais a desconhecidos)

Falhas de segurança e atendimento (vazamento de dados pessoais, falta de apoio do banco, falha no app)

Sofisticação dos golpes (golpistas são convincentes, ofertas fantasiosas)

Outras respostas



Base: Entrevistados que já ouviram falar de pessoas que foram vítimas de golpes (1210 entrevistas)

Base: Total da amostra (1700 entrevistas) / Entrevistados que já ouviram falar de pessoas que foram vítimas (1210 entrevistas)

P.5 Você já ouviu falar de pessoas que foram vítimas de golpes em sites ou aplicativos de bancos? Na sua opinião, o que houve ou o que levou as pessoas a serem afetadas por este problema?

OPINIÃO SOBRE GOLPES EM APLICATIVOS



Resposta Espontânea e Múltipla

FALTA DE ATENÇÃO E CONHECIMENTO, DESCUIDO E INGENUIDADE	56%
Falta de atenção, descuido (ingenuidade, inocência, ganância das pessoas, acreditam em notícia falsa)	26%
Falta de informação, não saber como identificar um golpe (acreditar em notificações que não são de banco)	20%
Uso de links suspeitos, não verificar o site antes de entrar	8%
Fornecer dados pessoais, senhas a desconhecidos	2%
FALHAS DE SEGURANÇA E ATENDIMENTO	15%
Divulgação, vazamento de dados pessoais	5%
Bancos não protegem os dados, falta de segurança do banco	4%
Insegurança do aplicativo, falha no app	3%
Falta segurança, segurança digital, cibernética	2%
SOFISTICAÇÃO DOS GOLPES	15%
Golpistas são convincentes, aplicam bem o golpe, criatividade e facilidade deles aplicarem o golpe	4%
Ofertas fantasiosas, preços muito baixos, falsa vantagem de retorno imediato	3%
OUTRAS RESPOSTAS	26%
Já foi vítima de golpe, conhece alguém que foi vítima, já ouviu falar, leu na internet	17%

A falta de atenção e o descuido (26%) e a falta de informação (20%) são os pontos indicados pelos entrevistados entre os motivos para as pessoas serem vítimas de golpes.

Citações até 2%

Base: Entrevistados que já ouviram falar de pessoas que foram vítimas (1210 entrevistas)

P.5 Você já ouviu falar de pessoas que foram vítimas de golpes em sites ou aplicativos de bancos? Na sua opinião, o que houve ou o que levou as pessoas a serem afetadas por este problema?

OPINIÃO SOBRE GOLPES EM APLICATIVOS

Resposta Espontânea e Múltipla



Em %	TOTAL	REGIÃO					NATUREZA DO MUNICÍPIO	
		Sudeste	Sul	Nordeste	Centro-Oeste	Norte	RM	Interior
FALTA DE ATENÇÃO E CONHECIMENTO, DESCUIDO E INGENUIDADE	56	53	53	57	71	62	51	59
Falta de atenção, descuido (ingenuidade, inocência, ganância das pessoas, acreditam em notícia falsa)	26	26	25	26	28	22	27	25
Falta de informação, não saber como identificar um golpe (acreditar em notificações que não são de banco)	20	17	21	21	30	31	16	23
Uso de links suspeitos, não verificar o site antes de entrar	8	7	7	7	11	13	6	9
FALHAS DE SEGURANÇA E ATENDIMENTO	15	15	18	16	12	13	17	14
Divulgação, vazamento de dados pessoais	5	5	6	6	5	4	6	5
Bancos não protegem os dados, falta de segurança do banco	4	4	5	6	5	2	4	4
SOFISTICAÇÃO DOS GOLPES	15	17	16	12	14	3	16	14
Golpistas são convincentes, aplicam bem o golpe, criatividade e facilidade deles aplicarem o golpe	4	4	6	3	11	0	4	4
OUTRAS RESPOSTAS	26	24	28	29	16	25	29	23
Já foi vítima de golpe, conhece alguém que foi vítima, já ouviu falar, leu na internet	17	15	19	21	12	19	22	14
Base	1210	629	198	268	57	58	730	480

Citações até 4%

Base: Entrevistados que já ouviram falar de pessoas que foram vítimas (1210 entrevistas)

P.5 Você já ouviu falar de pessoas que foram vítimas de golpes em sites ou aplicativos de bancos? Na sua opinião, o que houve ou o que levou as pessoas a serem afetadas por este problema?

OPINIÃO SOBRE GOLPES EM APLICATIVOS



Resposta Espontânea e Múltipla

Em %	TOTAL	SEXO		IDADE					ESCOLARIDADE			CLASSE			BANCO	
		Masc	Fem	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 59 anos	60 anos ou mais	Funda-mental	Médio	Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	Digital	Tradi-cional
FALTA DE ATENÇÃO E CONHECIMENTO, DESCUIDO E INGENUIDADE	56	59	53	58	64	55	48	56	54	56	56	54	56	56	58	56
Falta de atenção, descuido (ingenuidade, inocência, ganância das pessoas, acreditam em notícia falsa)	26	27	25	29	25	22	25	29	22	26	27	29	25	24	26	26
Falta de informação, não saber como identificar um golpe (acreditar em notificações que não são de banco)	20	23	18	18	27	21	16	18	22	20	20	16	23	20	22	20
Uso de links suspeitos, não verificar o site antes de entrar	8	7	8	11	10	9	4	4	5	7	9	7	7	9	9	8
FALHAS DE SEGURANÇA E ATENDIMENTO	15	13	18	23	16	15	15	11	12	12	23	18	15	12	15	16
Divulgação, vazamento de dados pessoais	5	5	6	9	6	6	4	3	4	4	7	5	5	5	6	6
Bancos não protegem os dados, falta de segurança do banco	4	3	5	7	3	4	4	4	3	3	7	5	5	2	4	4
SOFISTICAÇÃO DOS GOLPES	15	12	17	10	15	17	14	15	9	16	16	16	15	12	14	15
Golpistas são convincentes, aplicam bem o golpe, criatividade e facilidade deles aplicarem o golpe	4	2	6	1	5	3	6	4	1	5	5	4	3	5	4	4
OUTRAS RESPOSTAS	26	25	26	23	18	27	30	27	33	26	20	23	26	28	25	24
Já foi vítima de golpe, conhece alguém que foi vítima, já ouviu falar, leu na internet	17	18	17	17	10	19	23	17	23	18	13	11	18	25	17	16
Base	1210	573	637	162	289	306	308	145	128	483	599	461	637	112	826	1067

Citações até 4%

Base: Entrevistados que já ouviram falar de pessoas que foram vítimas (1210 entrevistas)

P.5 Você já ouviu falar de pessoas que foram vítimas de golpes em sites ou aplicativos de bancos? Na sua opinião, o que houve ou o que levou as pessoas a serem afetadas por este problema?



OPINIÃO SOBRE PREVENÇÃO A TRANSAÇÕES INDEVIDAS

CONHECIMENTO, UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO



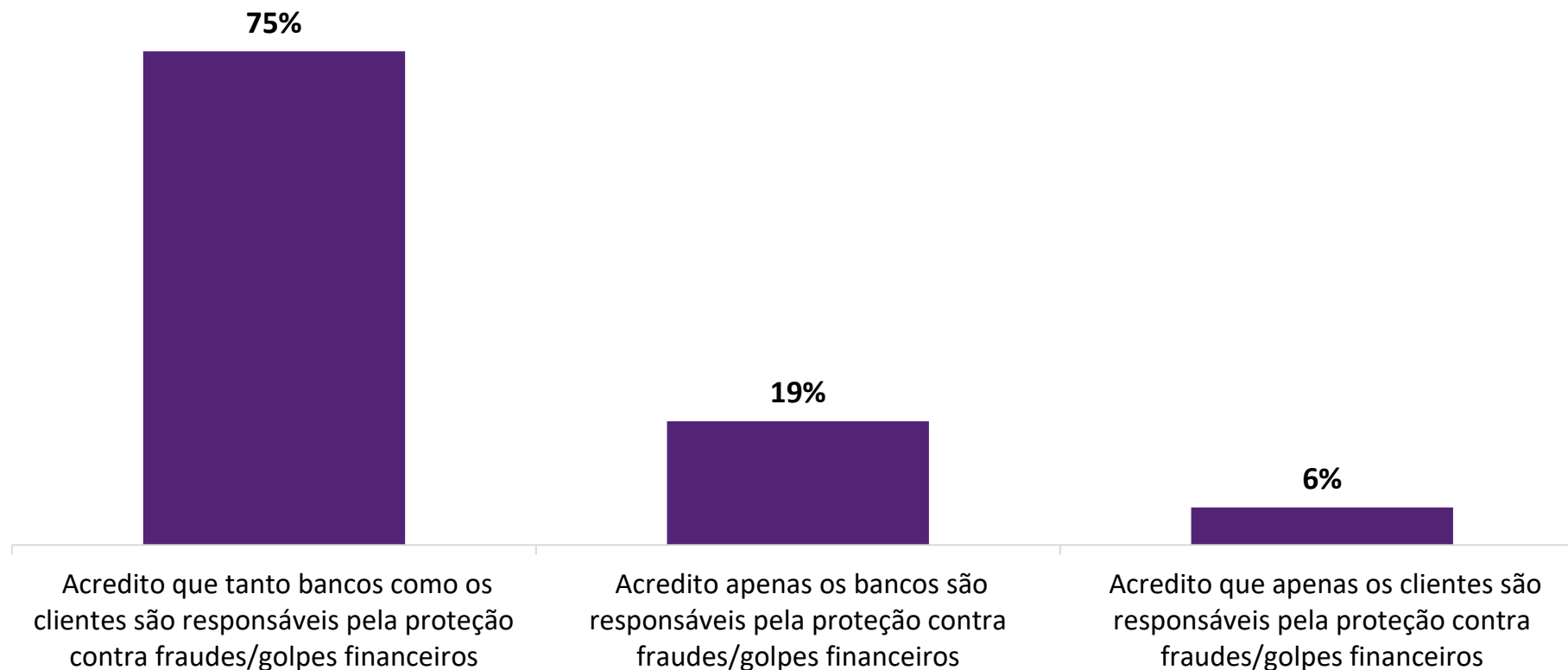
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

OPINIÃO SOBRE SEGURANÇA DO DINHEIRO EM TRANSAÇÕES FINANCEIRAS



Resposta Estimulada e Única

Mais de sete em cada dez entrevistados consideram que tanto os bancos como os clientes são responsáveis pela proteção contra fraudes/golpes financeiros.



Base: Total da amostra (1700 entrevistas)

P.12 Marque a alternativa que melhor representa sua opinião sobre segurança do dinheiro em transações financeiras.

OPINIÃO SOBRE SEGURANÇA DO DINHEIRO EM TRANSAÇÕES FINANCEIRAS



Resposta Estimulada e Única

Não há diferenças significativas nos resultados nas diferentes regiões.

Em%	TOTAL	REGIÃO					NATUREZA DO MUNICÍPIO	
		Sudeste	Sul	Nordeste	Centro-Oeste	Norte	RM	Interior
Acredito que tanto bancos como os clientes são responsáveis pela proteção contra fraudes/golpes financeiros	75	76	74	75	76	73	73	77
Acredito que apenas os bancos são responsáveis pela proteção contra fraudes/golpes financeiros	19	18	21	19	15	23	20	18
Acredito que apenas os clientes são responsáveis pela proteção contra fraudes/golpes financeiros	6	6	4	6	8	4	7	5
Base	1700	878	278	370	88	86	1037	663

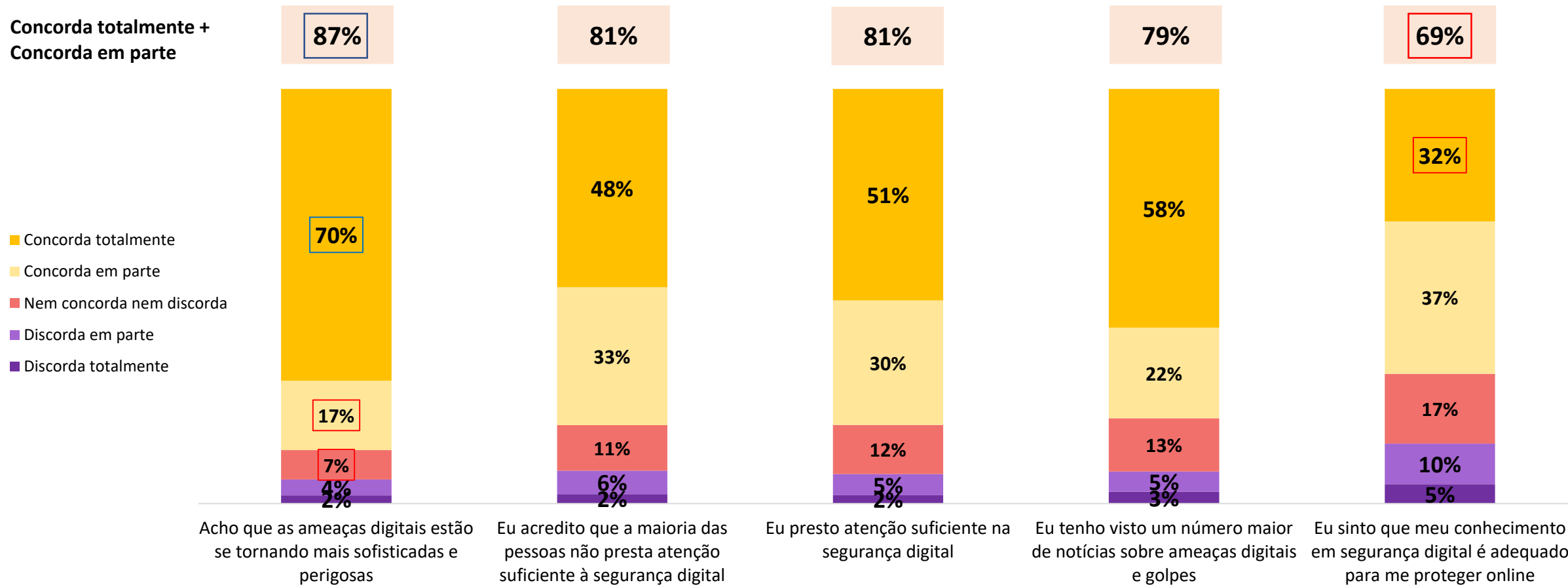
Base: Total da amostra (1700 entrevistas)

P.12 Marque a alternativa que melhor representa sua opinião sobre segurança do dinheiro em transações financeiras.

PERCEPÇÃO SOBRE SEGURANÇA DIGITAL

Resposta Estimulada e Única

A percepção de uma crescente sofisticação das ameaças digitais é compartilhada por aproximadamente nove em cada dez entrevistados, que também indicam estar mais expostos a notícias relacionadas ao tema. É interessante notar que 81% dos participantes consideram que as pessoas não dedicam a devida atenção à segurança digital, ao passo que a mesma proporção (81%) afirma prestar a atenção necessária, sugerindo uma possível discrepância na percepção individual em relação ao coletivo.



Base: Total da amostra (1700 entrevistas, excluindo quem não sabe)
P.13 Por favor, marque o quanto concorda ou discorda de cada uma das frases

PERCEPÇÃO SOBRE SEGURANÇA DIGITAL

Resposta Estimulada e Única



Não há diferenças significativas nos resultados nas diferentes regiões.

Concorda totalmente + Concorda em parte Em %	TOTAL	REGIÃO					NATUREZA DO MUNICÍPIO	
		Sudeste	Sul	Nordeste	Centro-Oeste	Norte	RM	Interior
Acho que as ameaças digitais estão se tornando mais sofisticadas e perigosas	87	86	90	87	90	85	86	88
Eu acredito que a maioria das pessoas não presta atenção suficiente à segurança digital	81	80	80	86	77	85	82	80
Eu presto atenção suficiente na segurança digital	81	80	82	85	74	79	81	81
Eu tenho visto um número maior de notícias sobre ameaças digitais e golpes	79	81	81	79	72	77	79	80
Eu sinto que meu conhecimento em segurança digital é adequado para me proteger online	69	67	72	71	66	67	69	68
Base	1700	878	278	370	88	86	1037	663

PERCEPÇÃO SOBRE SEGURANÇA DIGITAL



Resposta Estimulada e Única

É mais comum entre as mulheres a concordância com as frases que se referem à suficiência de sua própria atenção à segurança digital e à insuficiência da atenção das pessoas em geral à segurança digital, e, tendencialmente, ao aumento de notícias sobre ameaças digitais e golpes.

É menos comum entre entrevistados das classes D/E concordar com as frase que se referem ao aumento de notícias sobre ameaças digitais e golpes e à percepção de que seu próprio conhecimento em segurança digital é adequado para sua proteção on-line

Concorda totalmente + Concorda em parte Em %	TOTAL	SEXO		IDADE					ESCOLARIDADE			CLASSE			BANCO	
		Masc	Fem	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 59 anos	60 anos ou mais	Funda- mental	Médio	Superior	Classes A/B	Classe C	Classes D/E	Digital	Tradi- cional
Acho que as ameaças digitais estão se tornando mais sofisticadas e perigosas	87	86	89	81	86	87	90	89	85	88	87	88	88	84	86	88
Eu acredito que a maioria das pessoas não presta atenção suficiente à segurança digital	81	79	83	77	77	83	83	84	82	82	78	82	81	81	81	81
Eu presto atenção suficiente na segurança digital	81	79	83	78	80	81	82	83	81	81	81	81	81	80	82	82
Eu tenho visto um número maior de notícias sobre ameaças digitais e golpes	79	76	83	71	75	80	83	85	76	80	81	83	82	69	79	81
Eu sinto que meu conhecimento em segurança digital é adequado para me proteger online	69	69	68	66	74	67	68	67	63	71	69	70	70	62	71	69
Base	1700	839	861	261	411	405	420	203	229	676	795	600	914	186	1152	1460

Base: Total da amostra (1700 entrevistas, excluindo quem não sabe)
P.13 Por favor, marque o quanto concorda ou discorda de cada uma das frases



Segurança digital



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS