

6 em cada 10 consumidores pagariam mais caro em marcas seguras, revela pesquisa da Serasa Experian

Conteúdo do press release:

- Estudo dedicou-se a entender que tipo de atividades on-line os consumidores mais fazem e o que eles pensam sobre segurança
- Transações financeiras são as atividades mais realizadas on-line;
- Levantamento ainda trouxe informações sobre segurança de documentos, formas de pagamento e perfil das vítimas de fraude.

Uma pesquisa dedicada a compreender as preferências dos consumidores em meio digital revelou que 86% dos entrevistados afirmam que sempre ou geralmente escolhem comprar de marcas que julgam seguras e 62% são propensos a pagar mais caro por produtos de empresas que proporcionem segurança on-line e reduzam o risco de fraudes. O levantamento foi realizado pela Serasa Experian, datatech líder em soluções de inteligência para análise de riscos e oportunidades, com foco nas jornadas de crédito, autenticação e prevenção à fraude.

A preferência por marcas mais seguras é uma reação a outro fato: a preocupação com fraudes, realidade de 71% dos entrevistados. “Esses números refletem uma tendência crescente de conscientização sobre segurança cibernética entre os consumidores, reforçando que a confiança é um fator significativo na decisão de compra. Além disso, destaca a importância de uma infraestrutura robusta de segurança on-line. As empresas devem investir em tecnologias de proteção em camadas avançadas e práticas transparentes de privacidade para atender às expectativas dos consumidores e fortalecer sua posição no mercado”, analisa o Diretor de Produtos de Autenticação e Prevenção à Fraude, Caio Rocha.

Comportamento on-line

O estudo indicou, ainda, que existem 13 atividades mais comuns em ambientes on-line, das quais nove envolvem transações financeiras. E os métodos mais utilizados para os pagamentos são cartão de crédito (79%) e Pix (69%). Confira os dados completos nos gráficos a seguir:



Segurança de dados pessoais, documentos digitais e físicos

A pesquisa também registrou um dado preocupante: 21% dos respondentes declararam que já emprestaram seus dados pessoais para terceiros, seja para fazer uma compra on-line, abrir uma conta em banco ou conseguir empréstimo. Outro dado mostra que 14% dos respondentes declararam que já tiveram seus documentos físicos roubados ou perdidos, dos quais 4% foram usados em fraudes.

“Emprestar dados a terceiros é uma atitude alarmante e destaca a necessidade de uma conscientização maior sobre os riscos associados a essa prática. De um lado, as instituições devem implementar medidas robustas de segurança e autenticação, mas do outro, é essencial que os usuários entendam os riscos dessa conduta e as melhores práticas para proteger suas identidades on-line e off-line. A segurança de dados não é apenas uma responsabilidade individual, mas uma questão coletiva que exige ação e atenção constantes”, alerta Caio.

Como os consumidores se protegem?

Quando perguntados sobre como se protegem em transações digitais, “ter senhas fortes” e “evitar abrir links ou arquivos em apps de mensagem” foram as opções mais escolhidas pelos respondentes. Veja o ranking completo das medidas mais comuns para evitar cair em golpes em

ambientes digitais:



Mais dados: golpes mais comuns

Outras informações da pesquisa mostram que o tipo de golpe mais recorrente relatado pelos entrevistados foi o de “uso de cartões de crédito por terceiros ou cartão falsificado” (39%). Veja, no gráfico a seguir, o detalhamento de modalidades de fraude que os entrevistados mais foram vítimas:



Metodologia

Participaram da entrevista 804 pessoas físicas. Com margem de erro de 3,5% e intervalo de confiança de 95%, a pesquisa foi aplicada via painel on-line em novembro de 2023 e buscou entender o perfil das pessoas vítimas de fraude e seu sentimento em relação aos golpes.

O perfil dos respondentes revelou que 51% eram homens e 49% mulheres, das classes sociais B (50%), C (32%) e A (18%). O local de moradia de 41% dos participantes é em Capital, 33% no interior do estado e 26% em regiões metropolitanas. Em relação às regiões, 45% dos entrevistados são da região Sudeste, 26% da Nordeste, 15% da Sul, 8% da Norte e 7% da Centro-Oeste.

A média de idade dos respondentes foi de 39 anos, e o detalhamento revela 26% com 50 anos ou mais, 22% de 30 a 39 anos, 20% de 18 a 24, 19% de 40 a 49 e 13% de 25 a 29 anos.

Fonte: Serasa Experian/Edelman, em 05.08.2024.