

Relatório sobre Tendências de Fraude Omnichannel da TransUnion revela que o Brasil tem o sexto maior índice de suspeita de fraude digital entre os países e regiões analisados. Geração Z foi a mais afetada.

A nova edição do [Relatório Global de Tendências de Fraude Omnichannel da TransUnion](#) revela que 40% dos brasileiros entrevistados afirmaram ter sido alvo de fraudes por e-mail, internet, telefone ou mensagens de texto e 10% do total disseram ter caído nos golpes. Os dados revelam uma perda mediana de R\$ 6.311 - valor equivalente a quase quatro salários-mínimos. O estudo é realizado semestralmente pela TransUnion, empresa global de informações e insights que atua como DataTech, e traz análises sobre os principais tipos de fraude e comportamento dos fraudadores em 18 países e regiões onde a TransUnion atua.

Uma das tendências destacadas pelas pessoas entrevistadas é o vishing como o tipo de golpe mais frequentemente relatado. Vishing é um tipo de fraude de engenharia social em que criminosos realizam ligações telefônicas simulando representar empresas legítimas, como operadoras de celular, planos de saúde ou instituições financeiras. O objetivo é induzir a vítima a fornecer dados confidenciais, como senhas bancárias, números de cartão de crédito, CPF, entre outras informações pessoais. "A evolução das fraudes exige que as empresas estejam sempre um passo à frente, inclusive ajudando a conscientizar sobre golpes como o vishing. É importante destacar que, assim como em outros golpes de engenharia social, o objetivo final dos fraudadores é obter informações ou acessos privilegiados para cometer fraudes financeiras", explica Wallace Massola, gerente de Soluções de Prevenção à Fraude da TransUnion Brasil.

No entanto, as técnicas de engenharia social não são exclusivas do Brasil. O mesmo relatório mostra que 53% dos entrevistados globalmente relataram ter sido alvo de esquemas fraudulentos por canais como e-mail, internet, telefone e mensagens de texto entre agosto e dezembro de 2024. Cerca de 47% dos entrevistados disseram não reconhecer que foram alvos desses golpes. Prejuízos financeiros foram relatados por 29% dos entrevistados nos países em que foi declarada a perda de dinheiro em decorrência de golpes no último ano, com uma perda mediana de US\$ 1.747 (cerca de R\$ 10.683). Entre as diferentes faixas etárias, a Geração Z foi a que mais relatou perdas (38%), enquanto os Baby Boomers foram os que menos relataram (11%).

Índia e África do Sul registraram os maiores percentuais de vítimas de fraudes por e-mail, internet, telefone ou mensagem no segundo semestre de 2024.

País	Alvo e vítima	Alvo, mas não vítima	Não direcionado	Esquema de fraude mais relatado
África do Sul	13%	55%	31%	Phishing
Brasil	10%	30%	60%	Vishing
Canadá	9%	47%	44%	Phishing
Chile	9%	30%	61%	Vishing
Colômbia	9%	33%	58%	Vishing
Espanha	10%	25%	65%	Phishing
Estados Unidos	11%	41%	48%	Smishing
Filipinas	11%	63%	26%	Phishing
Hong Kong	6%	45%	48%	Phishing
Índia	13%	41%	46%	Roubo de identidade
México	11%	31%	58%	Cartão de crédito roubado
Namíbia	11%	52%	37%	Vishing
Porto Rico	11%	25%	63%	Cartão de crédito roubado
Quênia	11%	71%	19%	Smishing

Reino Unido	6%	44%	50%	Phishing Vishing
República Dominicana	12%	24%	64%	
Ruanda	10%	57%	33%	
Zâmbia	9%	70%	21%	Conta laranja Smishing

Fonte: Pesquisa de consumidores da TransUnion

O estudo também revelou que, segundo dados proprietários da rede global de inteligência da TransUnion, houve o aumento de 11% nas transações financeiras suspeitas de tentativa de fraude digital¹ em 2024, quando comparado a 2023 - sendo esse o tipo de transação com maior crescimento em fraudes digitais no ano passado. Entre os tipos de fraude digital com crescimento mais acelerado o account takeover (ATO), ou invasão de conta, foi o mais relatado, com volume 20% superior ao do ano anterior. “Com os modelos de prevenção a fraudes transacionais se tornando cada vez mais eficazes após anos de aprimoramento, os fraudadores têm mudado seu foco para processos de invasão de contas (ATO). Esse tipo de fraude representa um desafio crescente para as empresas. Para enfrentar essa ameaça, é essencial investir em tecnologias avançadas de monitoramento e autenticação, além de considerar soluções robustas de avaliação de risco de dispositivos e behaviour analytics”, alerta Massola.

O Brasil está entre os sete mercados que registraram índices de fraude digital acima da média global - que foi de 5,4% em 2024 -, ao lado de Canadá, Colômbia, República Dominicana, Hong Kong, Índia e Filipinas. A taxa média de tentativas suspeitas de fraude em transações realizadas por consumidores dentro do Brasil foi de 6,1% em 2024, a sexta mais alta entre os quase 20 mercados analisados.

Experiências com fraudes moldam a mentalidade do consumidor

O relatório aponta que os consumidores tendem a preferir empresas que protegem suas identidades ao mesmo tempo em que oferecem experiências digitais convenientes. No quarto trimestre de 2024, 59% das pessoas entrevistadas afirmaram que provavelmente trocariam de empresa em busca de uma experiência digital melhor — o que inclui segurança de dados. Além disso, 77% disseram que ter confiança de que seus dados pessoais não serão comprometidos é um fator muito importante na hora de escolher com quem fazer negócios ou comprar online.

O comportamento online dos consumidores entrevistados pela TransUnion em mercados globais manteve-se estável em 2024: 34% disseram ter realizado mais da metade de suas transações pela internet — o mesmo percentual de 2023. Por outro lado, cerca de dois terços (62%) afirmaram que preocupações com fraudes são o principal motivo para não voltarem a usar um site. Quase metade (48%) relatou ter abandonado um carrinho de compras online por suspeita de fraude ou preocupações com segurança. No caso de aplicações para obter produtos financeiros ou de seguros feitas online, a maioria (51%) das pessoas disse ter desistido por razões que envolvem tanto segurança quanto experiência na jornada de compra, com 46% desistindo após excesso de informações solicitadas, 41% por não confiarem na segurança dos dados pessoais e 38% por acharem o processo frustrante.

No Brasil, por exemplo, 40% das pessoas disseram que não confiaram na segurança dos dados ou consideraram excessivo o volume de informações exigidas e, por isso, deixaram de comprar ou contratar um serviço online.

Apesar do aumento das ameaças de fraude e das perdas financeiras significativas para os consumidores, o risco tende a crescer à medida que vazamentos e golpes expõem ainda mais dados de identidade - especialmente com o avanço do uso da inteligência artificial. “Proteger os dados dos consumidores é inegociável. Com o aumento dos riscos em todos os canais, o investimento em prevenção à fraude é estratégico e se torna um dos grandes diferenciais competitivos. Tanto para reduzir atritos desnecessários com o consumidor quanto para evitar impactos reputacionais para as organizações”, afirma Claudio Pasqualin, Chief Product Officer

(CPO) e Vice-presidente de Soluções da TransUnion Brasil.

Outras tendências globais de fraude digital

Ambientes de comunidades, como sites de relacionamento e fóruns virtuais, registraram a maior taxa global de tentativas suspeitas de fraude digital em 2024, quase 12%. Isso significa um aumento de 9% no volume em relação a 2023. Em seguida, aparecem os jogos eletrônicos (11%), jogos online como apostas e pôquer (8%) e o varejo (8%), completando o ranking dos segmentos mais afetados. No Brasil, ‘Comunidades’ também foi o segmento com a maior taxa de suspeita de fraude digital, com 15,2%.

"Os fraudadores aproveitam a confiança inerente às plataformas de interação social, como aplicativos de relacionamento, para enganar os usuários. Eles criam perfis falsos e constroem relacionamentos aparentemente genuínos, manipulando emocionalmente as vítimas. Uma vez conquistada a confiança, os criminosos solicitam informações confidenciais ou dinheiro, alegando emergências ou situações pessoais difíceis. Esse método de exploração não apenas compromete dados privilegiados, mas também pode resultar em perdas financeiras significativas para aqueles que acreditam estar seguros nas comunidades online", afirma Wallace Massola.

Comunidades lideram em suspeitas de fraudes digitais globalmente e no Brasil em 2024

Indústria	Taxa de tentativa de fraude digital em 2024 Global	Mudança no volume de tentativas de fraude digital de 2023 a 2024 Global	Taxa de tentativa de fraude digital em 2024 Brasil	Mudança no volume de tentativas de fraude digital de 2023 a 2024 Brasil
Comunidades (sites de relacionamento, fóruns, etc.)	11,6%	+9%	15,2%	+20%
Videogames (jogos online)	10,8%	-23%	8,3%	-76%
Bets	7,8%	+20%	5,5%	+16%
Varejo	7,6%	-45%	2,6%	-39%
Serviços financeiros	4,9%	+3%	4,7%	-0,7%
Viagens e lazer	0,9%	-38%	0,3%	-64%

Fonte: TransUnion TruValidate™

Metodologia para a aquisição dos dados

As conclusões da TransUnion sobre fraudes digitais e vazamentos de dados foram baseadas em inteligência das plataformas [TransUnion TruValidate](#) e [TruEmpower](#), respectivamente.

O relatório analisou informações de uma pesquisa com 13.387 adultos em 18 países e regiões, permitindo que empresas de diversos setores compreendam as principais tendências sobre o tema, invistam em ações de prevenção à fraude em seus serviços e garantam experiências seguras para seus clientes e consumidores.

[Clique aqui para para acessar o relatório completo.](#)

Fonte: TransUnion/Imagem Corporativa, em 10.06.2025.