



2023

Estudo

Golpes com Pix

*Um mapeamento inédito sobre
golpes financeiros via Pix no Brasil*



Sobre a Silverguard

A Silverguard é uma *fintech* que atua como guardião digital das suas finanças – e *das finanças da sua família também* –, oferecendo um ecossistema de soluções de proteção financeira para os brasileiros e dados de proteção valiosos para empresas.

Criada por **Marcia Netto** e **Flavio Rabelo** e investida por renomados fundos de *Venture Capital*, a Silverguard possui dois produtos:

Aplicativo Silverguard: soluções *freemium* de cibersegurança, assistência e seguros que protegem contra golpes e prejuízos financeiros, inclusive após roubo de celular. Lançamento previsto para o final de 2023.

SOS Golpe: suporte gratuito com protocolos especializados à vítimas de golpes e crimes digitais através do [WhatsApp da Silverguard](#),

*Caso queira saber mais sobre a Silverguard ou sobre o Estudo Golpes com Pix, envie um email para **parcerias@silverguard.com.br**.*



Sumário do Estudo

Metodologias do Estudo.....	4
A Revolução do Pix.....	6
Desvendando o MED.....	10
Raio-x dos Golpes com Pix.....	17
Ranking de Contas Golpistas.....	30
(in)Segurança Financeira Digital.....	33



A experiência de leitura do Estudo Golpes com Pix foi desenhada para ser acessível e funcional em qualquer modelo de celular, com letras grandes e atenção especial ao contraste.



Metodologias do Estudo

O **Estudo Golpes com Pix** contou com três fases:

- 1 Análise de dados do Banco Central**
Por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), foram analisados dados sobre as solicitações do Mecanismo de Devolução do Pix (MED) dos meses de dez/21 a mai/23.
- 2 Campo Quantitativo** com coleta *online* de 1910 brasileiros. As informações foram coletadas por meio de um questionário estruturado de 30 perguntas entre junho e julho de 2023.

Para ponderação foi considerado o tamanho da população conectada 18+ cruzando faixa etária por gênero e região.
- 3 Denúncias do SOS Golpe**
No âmbito desse estudo, uma análise detalhada foi conduzida com base em 5.000 denúncias registradas durante o período de maio a julho de 2023.



Representação amostral

faixa etária

353

18 a 29
anos

881

40 a 59
anos

676

60+

gênero

677

homens



1217

mulheres

critério Brasil

239

A

632

B

588

C

267

DE



capítulo 1

A Revolução do Pix

*O Brasil é referência mundial em
inovação financeira*



O Pix já é o pagamento mais usado no Brasil



Pix é o meio de pagamento mais utilizado

no Brasil segundo o Bacen, passando à frente do cartão de crédito, débito, boleto bancário, TED e cheque.



29,2

bilhões de transações instantâneas

no Brasil em 2022*



2° país com o maior volume de transações

sendo que o Brasil fica atrás apenas da Índia*



15%

de todas as transações mundiais

por pagamentos instantâneos em 2022*

*Dados do Prime Time for Real-Time Report, ACI Worldwide e GlobaData 2022.

Estudo Golpes com Pix | Silverguard © Copyright 2023

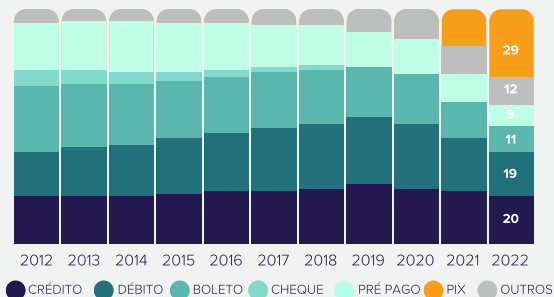


Desde quando foi lançado pelo Banco Central, em novembro de 2020, o Pix se tornou uma peça-chave para a inclusão financeira, bancarização e digitalização da população brasileira, concedendo ao país **destaque em inovação tecnológica financeira**.

O Pix já foi utilizado por mais de 132 milhões* de brasileiros, ou seja, por 65% da população.

QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS POR MEIO DE PAGAMENTO

DADOS DO BACEN DOS ÚLTIMOS 10 ANOS*



7 em cada 10
brasileiros acima de
18 anos usam Pix
diariamente**

*Dados do Banco Central. **Dados da Pesquisa Silverguard com 1910 respondentes.

Estudo Golpes com Pix | Silverguard © Copyright 2023



Apesar do seu enorme uso diário,

2 em cada **10**

**brasileiros têm
algum receio
de usar o Pix**

O receio é **2 vezes maior entre os 60+** e também **maior entre as mulheres**, que se mostraram, na pesquisa, significativamente mais preocupadas que os homens em todas as perguntas em relação a perdas financeiras com golpes ou crimes financeiros digitais.

28%

das mulheres afirmaram ter algum receio de usar o Pix, sendo apenas **18% dos homens**.

18%

18-39
anos

28%

40-59
anos

38%

60+
anos



capítulo 2

Desvendando o MED

*Conheça o Mecanismo Especial
de Devolução do Pix*



O Mecanismo Especial de Devolução (MED)

foi lançado pelo Banco Central no final de 2021 com o objetivo de **tornar o Pix mais seguro** e facilitar, principalmente, que **vítimas** de golpes financeiros **recebam seu dinheiro de volta**.

O MED é o conjunto de regras e procedimentos operacionais do Pix que permite que:

- 1 a instituição financeira de onde o Pix foi feito peça o **bloqueio imediato do valor** na conta de destino, **caso haja uma suspeita de fraude**.
- 2 a instituição receptora do Pix avalie o caso e **devolva o valor** recebido que ainda estiver na conta de destino **em até sete dias** corridos.



O MED **não pode ser utilizado em casos de Pix feitos por engano** e não consegue ser acionado pelo gerente da agência bancária física.

*"O MED representa uma grande inovação na busca por deixar as transações via Pix cada vez mais seguras. **O desafio agora é fazer com que a informação chegue nas pessoas** e elas conheçam o mecanismo o quanto antes."*

MARCIA NETTO
CEO da Silverguard



O MED em números

Em 2022, foram:

1,7 M

de solicitações
por suspeita de
fraude

3,1 bi

de reais de
perdas por
fraudes 

4,5x

maior que o
número de roubo
de veículos 

1,7x

maior que o
número de roubo
de celulares 

De acordo com os dados obtidos do Banco Central via Lei de Acesso à Informação, 97% das solicitações de devolução criadas no MED foram por suspeita de fraude.

É importante destacar que, apesar de já ser uma perda expressiva, **a Silverguard estima que o número real seja quatro vezes maior, devido à subnotificação** decorrente do desconhecimento do MED e à desistência de reportar golpes com valores menores por grande parte das vítimas.



A corrida do MED contra o tempo

7 em cada 10 solicitações de devolução via MED são rejeitadas. Destas, **89% acontecem por falta de saldo ou encerramento da conta** que recebeu o dinheiro, ou seja, o golpista na maioria dos casos age rapidamente após a fraude fazendo transferências para outras contas ou sacando o dinheiro para que não haja possibilidade de devolução do valor.



6%

do valor das solicitações do MED foram devolvidas.

Das devoluções aceitas, **apenas 35% foram realizadas na totalidade**, ou seja, duas em cada três devoluções são parciais e geralmente com valores ínfimos. Em 2022, **apenas 6% dos R\$3,1 bi de solicitações do MED foram devolvidos.**



Agir rápido e saber como acionar o MED são essenciais para aumentar as chances de ter 100% do dinheiro do golpe de volta



O desconhecimento do MED custa caro

Apesar de ser muito benéfico para todos que usam Pix, **9 em cada 10 brasileiros não sabem o que é ou como funciona o MED.** Mesmo quem já sofreu algum golpe com Pix não conhece o MED, evidenciando **falhas de conhecimento e de comunicação sobre o assunto nas instituições financeiras.**

geral

26%
declaram já ter
ouvido falar,
mas não sabem
como funciona



64%
nunca ouviram
falar do MED



Apenas 10% conhecem o MED e
declaram saber como funciona

vítimas

21%
declaram já ter
ouvido falar, mas
não sabem
como funciona



67%
nunca ouviram
falar do MED



Apenas 12% conhecem o MED e
declaram saber como funciona

Pergunta feita aos entrevistados: Você sabia que existe um mecanismo especial de devolução de PIX ('MED') que pode ser acionado pelo seu banco em caso de golpes?

Estudo Golpes com Pix | Silvergaurd © Copyright 2023



Considerando a jornada de quem tentou reaver o dinheiro perdido, **a instituição financeira na qual o PIX foi feito é a primeira a ser acionada.**

1/3 das vítimas não fez nada para recuperar o prejuízo.

2/3

73%

1/5

Dos $\frac{2}{3}$ que fizeram algo, **73% entraram em contato primeiro com a instituição financeira de origem do Pix, porém...**

20% foram primeiro à agência física, perdendo tempo de acionar o MED.

29% das vítimas 60+ e 38% das vítimas que perderam mais de R\$5.000 foram primeiro à agência bancária física.

Este comportamento atrasa a tentativa de bloqueio e diminui as chances de conseguir o dinheiro do golpe de volta. 🚫

O primeiro passo na corrida para tentar reaver o dinheiro de um golpe com Pix, é entrar em **contato** por telefone (ou App) **com o banco de origem e acionar o MED** – antes de qualquer outra ação, inclusive **antes do Boletim de Ocorrência (B.O.).**



"O desconhecimento sobre o MED é enorme. Na Silverguard fazemos pesquisas recorrentes como cliente oculto, ou seja, simulamos ser vítimas de golpes financeiros para entender o processo de atendimento e suporte dos bancos e fintechs nesses casos. Infelizmente, **diversas vezes o MED não é citado pelo atendimento** como um mecanismo que pode ajudar a vítima a ter o dinheiro de volta, outras vezes pedem o Boletim de Ocorrência para iniciar o processo de devolução, o que toma tempo da pessoa e **diminui as chances de ela conseguir o dinheiro de volta.** Por isso, um dos nossos objetivos é **compartilhar gratuitamente nossos protocolos** para que ninguém seja privado do acesso ao MED."



MARCIA NETTO
CEO da Silverguard

capítulo 3

Raio-x dos golpes com Pix

Golpes financeiros podem acontecer com qualquer um



“Embora exista uma percepção de que apenas os mais velhos caem em golpes, **pessoas de todas idades podem ser vítimas**. Mas os golpes costumam ser **mais cruéis com os mais velhos** já que muitos estão aposentados e não tem como reconstruir o patrimônio acumulado durante uma vida inteira.”

MARCIA NETTO
CEO da Silverguard

Golpes com Pix podem acontecer com qualquer um.

destes,
22% caíram
no golpe

4 em cada **10**

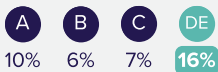
brasileiros já sofreram
alguma tentativa de
golpe com Pix





9% dos brasileiros já caíram em algum golpe com Pix.

Esse percentual é igual em todas as faixas etárias. Porém, há diferenças na análise por classe social: **brasileiros das classes DE caíram mais em golpes.**



- ◆ **O raio pode sim cair 2x no mesmo lugar.**
78% das vítimas entrevistadas caíram mais de uma vez em algum golpe com Pix. ⚡
- ◆ **Estamos apenas a um passo de distância dos golpes envolvendo PIX.**
4 em cada 10 pessoas conhecem alguém próximo que já sofreu algum golpe com PIX. Esse percentual é maior entre a classe A (54,3%) e entre os mais jovens (44,5%).



Os 60+ são os que mais perdem em Golpes com Pix.

Apesar de acontecer com pessoas de todas as idades, **o prejuízo médio de um golpe com Pix de uma pessoa 60+ é quase 8 vezes maior que o prejuízo de um brasileiro de 18 a 39 anos.**

60+



=

média de
R\$5.400,00
por golpe

8x
maior

18-39



=

média de
R\$680,00
por golpe

◆ A média do prejuízo de um golpe com Pix é de **R\$3 mil reais, aproximadamente dois meses da renda média do brasileiro.**



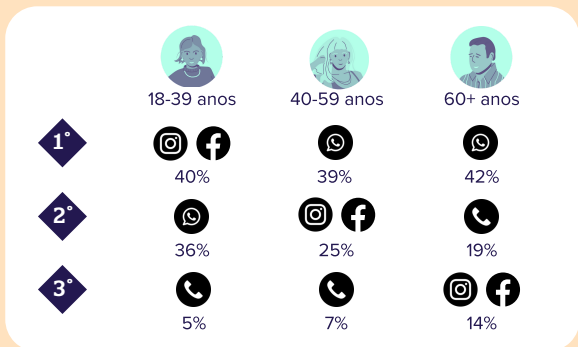
Ponto de partida dos Golpes com Pix

Os golpistas buscam canais de fácil acesso para encontrar suas vítimas.

7 em cada 10 golpes com Pix são iniciados pelas redes da Meta.



TOP 3 CANAIS POR ONDE COMEÇAM OS GOLPES, POR FAIXA ETÁRIA





O Pix não é o vilão.

*“O Pix acaba parecendo o culpado devido ao seu enorme sucesso e à democratização financeira, mas possivelmente os golpes aconteceriam com outros meios de pagamento ou transferência, ou seja, **o verdadeiro vilão não é o Pix mas sim a super criatividade e elaboração dos golpes de engenharia social.**”*



MARCIA NETTO
CEO da Silverguard



ENGENHARIA SOCIAL

São histórias muito bem elaboradas, convincentes, contextualizadas e que se renovam frequentemente. São elas que garantem o sucesso dos golpistas.



A longa jornada após Golpe com Pix.

- ◆ **A maioria das vítimas não consegue o dinheiro de volta.** 9 em cada 10 vítimas de golpe com Pix não tiveram seu dinheiro de volta, sendo que $\frac{1}{3}$ **nem tentou reaver o dinheiro.**
- ◆ **Quanto maior o prejuízo, maior o envolvimento em recuperar o dinheiro perdido.** 💰

5 em cada 10 vítimas que tiveram prejuízo abaixo de R\$500 no golpe nem tentaram reaver o dinheiro, enquanto apenas 1 em cada 10 que perderam mais de R\$5 mil não tentou.

1 em cada **10**

vítimas conseguiram reaver total ou parcialmente o dinheiro perdido no golpe

Esta taxa de sucesso foi de 16% para quem perdeu mais de R\$5.000 e apenas 4% para quem perdeu menos de R\$500.



A maioria das vítimas de golpe com Pix não faz Boletim de Ocorrência.

Apenas **45%** das vítimas registraram o **Boletim de Ocorrência (B.O.)** do golpe, o que indica que o número está subnotificado pelas fontes oficiais de segurança pública brasileiras. E, **quanto menor o prejuízo, menor a taxa de B.O. realizado:**

21%

Até
R\$500

74%

Até
R\$5.000

88%

Mais de
R\$5.000



Fazer o **registro do boletim de ocorrência** é uma **responsabilidade cívica** que contribui para as **estatísticas de segurança pública**, promovendo entendimento dos desafios sociais e **viabilizando políticas eficazes**.

OUTROS CANAIS TAMBÉM FAZEM PARTE DA JORNADA

44%

Ouvidoria
Instituições
Financeiras

14%

Reclamação no
Consumidor.gov

11%

Post nas
redes sociais

6%

Reclamação no
Banco Central



A longa jornada após Golpe com Pix



1/3 não fizeram nada e, dos que fizeram, **73% entraram 1° em contato com o banco de origem do Pix**

Apenas **45%** fizeram **Boletim de Ocorrência**



44% acionaram a **Ouvidoria** e **14%** reclamaram no site **Consumidor.gov**

11% fizeram **posts nas redes sociais**



7% das vítimas que receberam negativa de devolução entraram com um **processo judicial**



8 em cada 10 vítimas não entraram na justiça porque **acharam que não ia dar em nada**



Ranking dos Golpes com Pix mais comuns

GOLPES COM PIX MAIS COMUNS

- 1°** Golpe do Produto ou Loja Falsa **22%**
- 2°** Golpe do Falso Parente pedindo dinheiro **20%**
- 3°** Golpe da Falsa Oportunidade de Investir ou Multiplicar dinheiro **18%**
- 4°** Golpe da Compra de Produto de uma rede social hackeada **12%**
- 5°** Golpe da Falsa Central de Atendimento/ Gerente **9%**



Entre os mais **jovens** (18-29 anos) o golpe mais comum é o **Golpe da Falsa Oportunidade de Investir ou Multiplicar dinheiro** (35%). Entre as **vítimas 60+** é o **Golpe do Falso Parente pedindo dinheiro** (30%).

Já os golpes de maior prejuízo financeiro são:

#1. Golpe da Falsa Central de Atendimento (38%)

#2. Golpe do Falso Parente pedindo dinheiro (20%)

#3. Golpe do Falso Relacionamento Amoroso (11%)



Conheça os Golpes com Pix mais comuns



GOLPE DA LOJA OU PRODUTO FALSO

COMO FUNCIONA?



golpistas criam sites falsos ou páginas de lojas falsas na internet, muitas vezes fazendo imitações muito realistas de marcas conhecidas, e vendem produtos ou serviço único a **preços muito baixos**

POR ONDE ACONTECE?



PERFIL DA VÍTIMA



PREJUÍZO MÉDIO



FALSO PARENTE PEDINDO DINHEIRO

COMO FUNCIONA?



parente ou amigo pedindo dinheiro (ou para pagar uma conta) de um número de telefone novo (com a foto do conhecido) ou de uma rede "hackeada".

POR ONDE ACONTECE?



PERFIL DA VÍTIMA



PREJUÍZO MÉDIO





Conheça os Golpes com Pix mais comuns



FALSA OPORTUNIDADE DE INVESTIMENTO

COMO FUNCIONA?



falsa oportunidade de **multiplicar/investir dinheiro com retorno alto e rápido**. O golpista geralmente ganha a confiança dando retorno em valores iniciais mais baixos.

POR ONDE ACONTECE?



PERFIL DA VÍTIMA



PREJUÍZO MÉDIO



silverguard



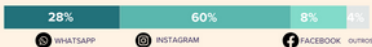
COMPRA DE UM AMIGO HACKEADO

COMO FUNCIONA?



compra de produto, normalmente usado e com **preço muito baixo**, de um conhecido que teve sua rede social ou whatsapp "hackeado".

POR ONDE ACONTECE?



PERFIL DA VÍTIMA



PREJUÍZO MÉDIO



silverguard



Conheça os Golpes com Pix mais comuns



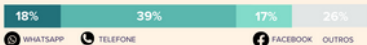
FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO

COMO FUNCIONA?



falsa central de atendimento ou gerente do banco ganha a confiança detalhando as últimas transações da conta e ligando de um telefone que aparece no identificador do celular como se fosse o número oficial do banco ou gerente.

POR ONDE ACONTECE?



PERFIL DA VÍTIMA



PREJUÍZO MÉDIO



silverguard



SEJA UM GUARDIÃO

Compartilhe os principais Golpes com Pix ou dicas de segurança financeira digital com seus amigos e familiares

capítulo 4

Ranking de contas golpistas



"O Brasil é um dos principais países com vazamento de dados no ranking de diversas empresas de cibersegurança. Isso, aliado ao fato de termos mais de 700 instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central a participarem obrigatoriamente ou facultativamente do Pix, aumentou muito os casos de contas falsas e impulsionou a escalada dos golpes com Pix P2P (pessoa para pessoa). As instituições financeiras evoluíram seu processo de onboarding com ferramentas de KYC (Know Your Customer), diminuindo os casos de abertura de contas falsas, porém, a existência de contas-laranja – conta “alugada” por um cliente real para a realização de golpes – ainda é uma realidade em qualquer instituição, seja um banco tradicional ou uma fintech. **É essencial investir em maneiras de conseguir identificar o quanto antes as contas que estão sendo usadas para fraudes e bloqueá-las. E, ao mesmo tempo, investir em letramento de segurança digital para toda a população.**"



MARCIA NETTO
CEO da Silverguard



Ranking de Contas Golpistas do SOS Golpe

Ao analisar mais de cinco mil denúncias de vítimas no serviço SOS Golpe da Silverguard entre maio e julho de 2023, o *ranking* de bancos com maior número de contas golpistas são: Pagbank (14,7%); PicPay (10,2%); Bradesco (8,4%); Nubank (8,4%); Mercado Pago (7,8%); Itaú Unibanco (5,5%); Pagar.me (4,5%); C6 Bank (3,6%); Caixa Econômica (3,5%) e Banco Inter (3,3%).

Ponderando o volume de denúncias com o total de chaves Pix ativas das instituições financeiras de junho de 2023, o Ranking do SOS Golpe fica:



RANKING CONTAS GOLPISTAS

-  **#1. Pagar.me**
-  **#2. Banco XP**
-  **#3. RecargaPay**
-  **#4. Pagbank**
-  **#5. Neon**
-  **#6. PicPay**
-  **#7. C6 Bank**
-  **#8. Mercado Pago**
-  **#9. Bradesco**
-  **#10. Itaú Unibanco**

 silverguard



Se você é uma instituição financeira e quer ser um Guardião, integrando no SOS Golpe e bloqueando contas laranja mais rápido, envie um email para parcerias@silverguard.com.br

capítulo 5

(in)Segurança Financeira Digital

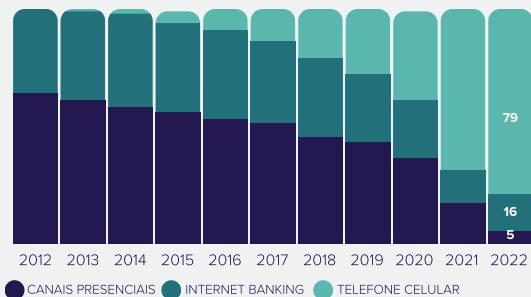


(In)Segurança Financeira Digital

Durante a pandemia da COVID-19, com comércios e agências bancárias fechadas, houve um avanço repentino e acelerado da digitalização financeira, mas sem necessariamente um **letramento em segurança digital da população** – isso é, a capacitação básica em técnicas de segurança básicas no meio digital, em especial no celular que se tornou a “agência bancária móvel” das pessoas e o canal com maior quantidade de transações financeiras.

QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS POR CANAIS DE ACESSO A SERVIÇOS

DADOS DO BACEN DOS ÚLTIMOS 10 ANOS*



*Banco Central



Conheça as preocupações financeiras que tiram o sono dos brasileiros:

TOP 7 PREOCUPAÇÕES 🧐

- | | | |
|----|---|-----|
| 1° | Ter meu celular roubado ou furtado e conseguirem acessar minha conta bancária | 86% |
| 2° | Ter meu cartão de crédito ou débito clonado | 78% |
| 3° | Ser sequestrado(a) ou ameaçado(a) e conseguirem acessar minha conta bancária | 77% |
| 4° | Ter meu dados pessoais roubados e abrirem uma conta ou empréstimo no meu nome | 75% |
| 5° | Instalar um vírus sem querer que consegue acessar minha conta bancária | 72% |
| 6° | Sofrer um golpe digital | 67% |
| 7° | Comprar um produto online de uma loja falsa | 66% |





E o que você pode fazer sobre os Golpes com Pix no Brasil?

Seja um guardião

CIDADÃO

Salve nosso WhatsApp e nos envie prints de tentativas de golpe

[Salvar contato →](#)

BANCOS & FINTECHS

Ajude a bloquear as contas golpistas mais rápido integrando no SOS Golpe

[Quero integrar →](#)

IMPRENSA & INFLUENCERS

Amplifique conteúdos e vídeos sobre novos golpes e crimes digitais

[Quero conscientizar →](#)

POLÍCIA & GOVERNO

Envie novos golpes e ajude no letramento de segurança digital

[Quero apoiar →](#)





2023

Estudo

Golpes com Pix

*Um mapeamento inédito sobre
golpes financeiros via Pix no Brasil*