



_DATA REPORT

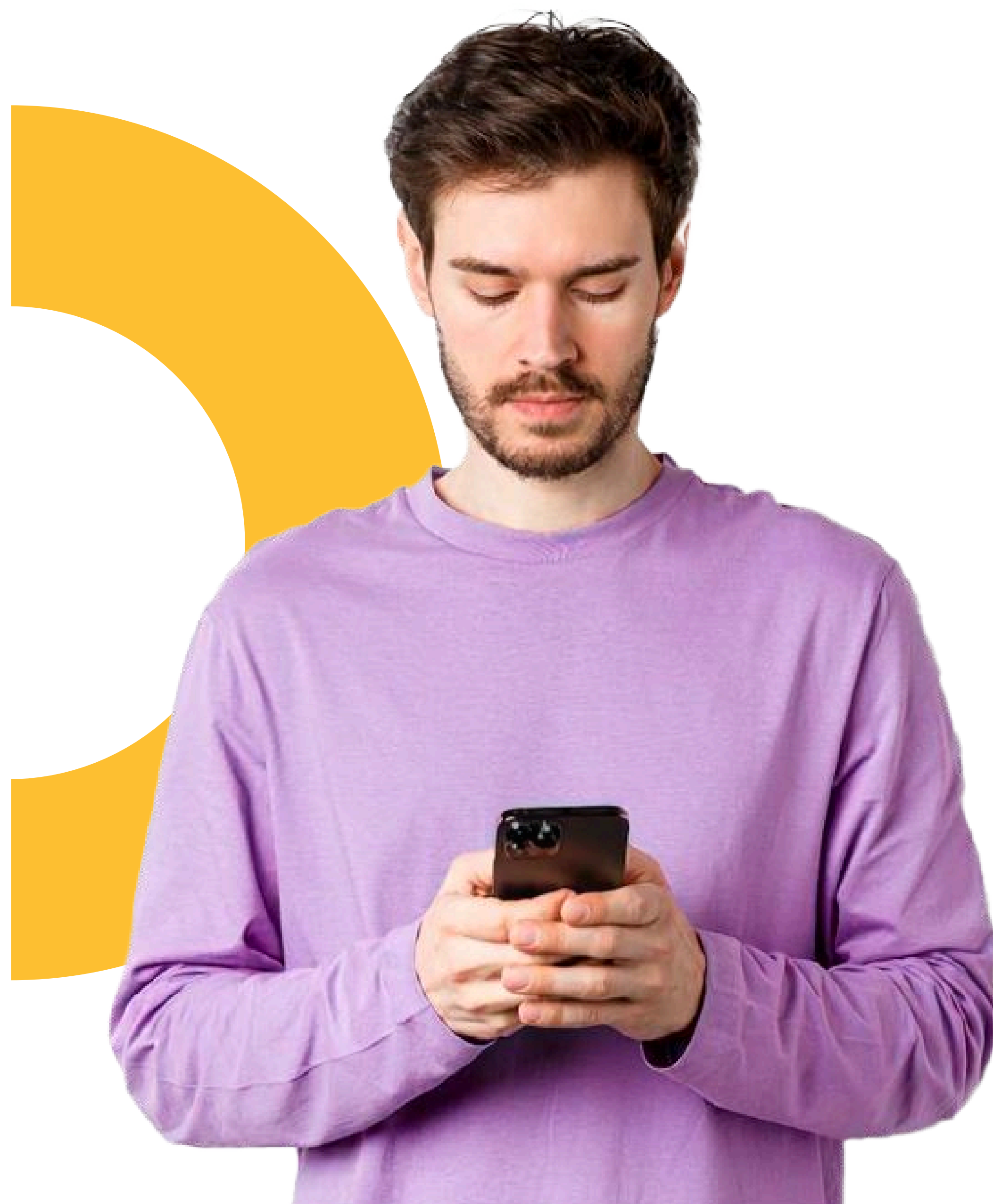
PIX

2025

O que mudou na percepção dos usuários sobre a segurança e eficiência nos pagamentos instantâneos?



data rudder



ÍNDICE

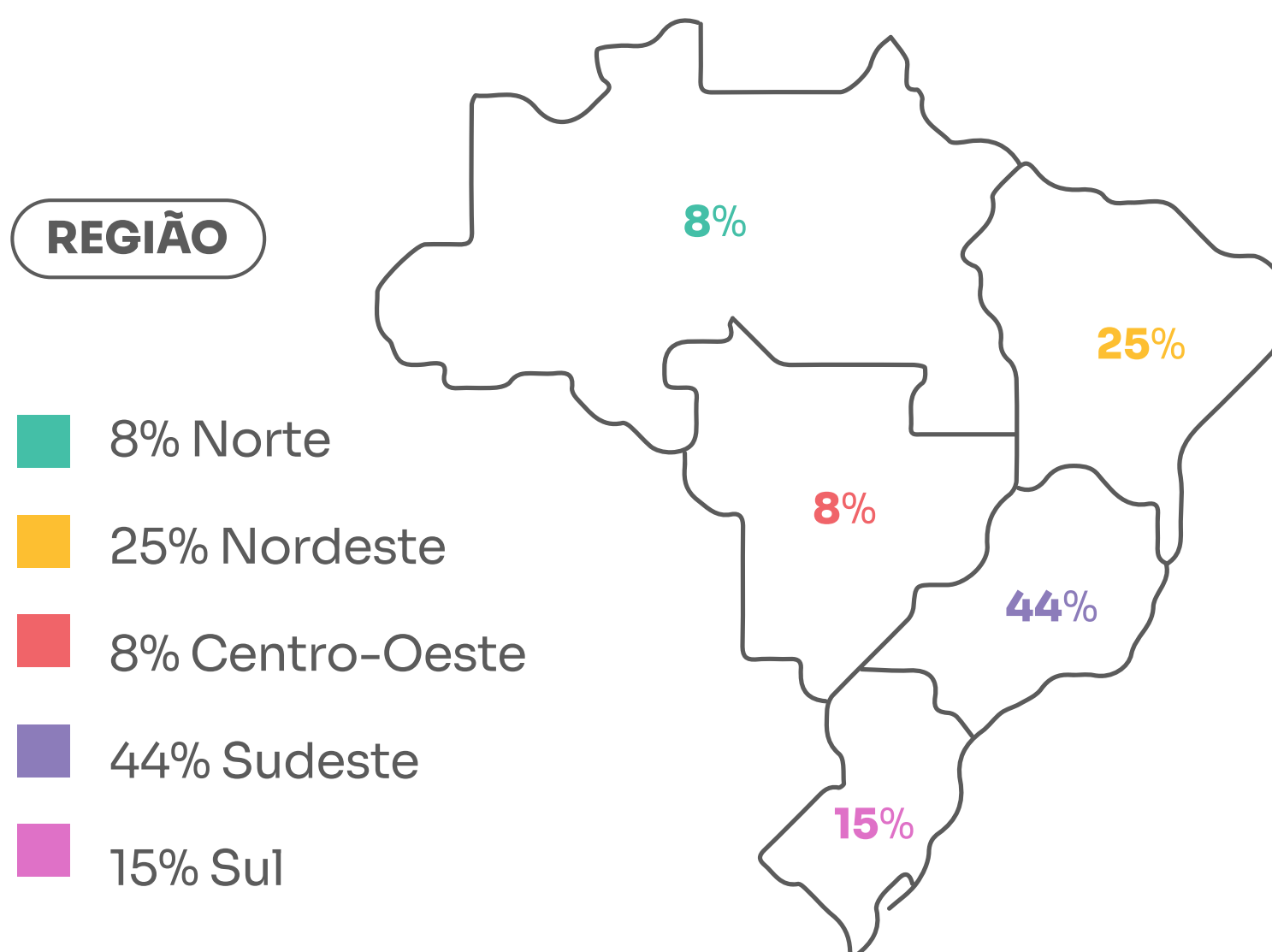
- 04** Perfil dos entrevistados
- 06** Principais insights
- 09** O PIX e a confiança dos brasileiros
- 12** Tipos de transações realizadas
- 15** Golpes no PIX
- 20** Responsabilidade das instituições
- 21** PIX por aproximação
- 25** O brasileiro e as fraudes
- 28** A reputação das instituições
- 30** Sobre a Data Rudder
- 32** Sobre a pesquisa



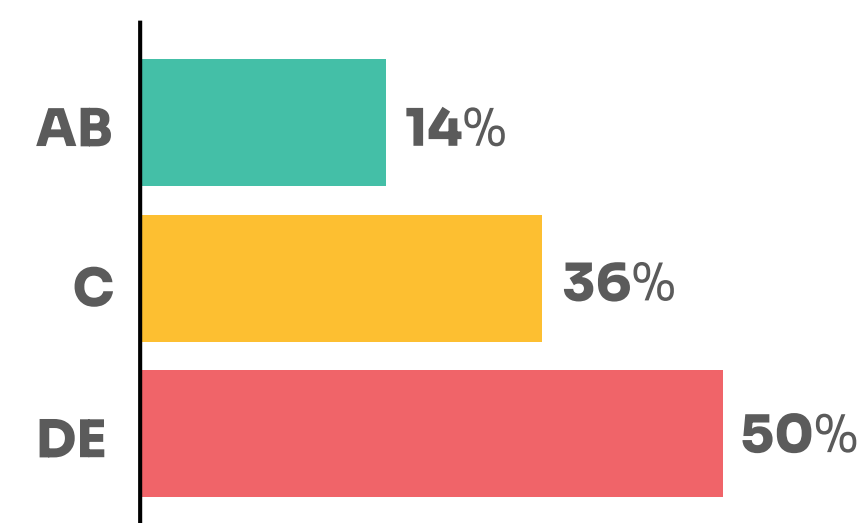
Este estudo busca mapear o comportamento dos brasileiros em relação ao PIX, observando como a percepção de segurança, praticidade e confiança vem se transformando.

A pesquisa mostra que o PIX está consolidado no dia a dia da população, mas também revela uma preocupação crescente com golpes e fraudes digitais. Mais do que mapear hábitos de uso, o estudo investiga as vulnerabilidades percebidas, a confiança no sistema de pagamento e a expectativa dos usuários em relação ao papel das instituições financeiras na proteção contra riscos.

Perfil dos entrevistados



CLASSE SOCIAL



Número de coletas:
1.039 entrevistas online

Margem de erro: 3 pontos percentuais,
confiança de 95%

Número de perguntas: 36

Homens e mulheres, 18 a 65 anos, representatividade nacional.

Na segunda edição do Data Report PIX, iniciativa da **Data Rudder** em parceria com a **Opinion Box**, o PIX segue consolidado como o principal meio de pagamento do país, mantendo índices consistentes em relação à edição anterior. Ao mesmo tempo, observa-se um crescimento no uso de novos mecanismos de pagamento via PIX, como o uso do QR Code – anteriormente pouco utilizado, o que indica um comportamento mais diversificado entre os usuários.

Outro ponto que chama atenção é o **aumento do medo de golpes**, que ganhou força em relação ao Report PIX 2024. Os entrevistados relataram **uma percepção maior de fraudes via PIX** e apontaram como principal temor os casos envolvendo compras e boletos falsos. Esse cenário deixa um recado claro às instituições: acompanhar a evolução dos meios de pagamento não é suficiente, **é preciso fortalecer estratégias de prevenção e proteção** para estar à altura dos riscos que crescem junto com o uso do sistema.



Continue a leitura e confira os principais números da pesquisa.

PRINCIPAIS INSIGHTS

- 1** O PIX ainda é a principal forma de transação financeira no Brasil, sendo utilizado por **81% dos respondentes** para transferências e pagamentos nos últimos 12 meses. Isso confirma a consolidação do PIX como padrão de pagamento no país, com impacto direto no dia a dia do consumidor e das empresas.
- 2** **Rapidez, praticidade e ausência de taxas** são as maiores vantagens apontadas pelos usuários. Esses fatores explicam o sucesso do PIX frente a métodos tradicionais, que enfrentam resistências por custos e lentidão. Quem não utiliza o PIX geralmente justifica a escolha pela ausência de necessidade, preferência por outros métodos ou dificuldade para obter reembolso.
- 3** **A confiança no PIX caiu dois pontos percentuais em relação ao Report PIX 2024:** hoje, 80% dos usuários ainda o consideram seguro. Além disso, 8 em cada 10 pessoas utilizam o PIX semanalmente, em transações de R\$ 50 a R\$ 300, o que reforça seu uso no dia a dia. A predominância de valores mais baixos evidencia que o PIX se consolidou como uma ferramenta acessível para os brasileiros.
- 4** **O PIX por aproximação ainda é pouco usado, apenas 22% já utilizaram.** Mas 51% dentre os que ainda não usaram a opção querem experimentar no futuro. Entre os que já usam, **35% o consideram muito seguro.** A nova funcionalidade tem grande potencial de crescimento, especialmente se a segurança e usabilidade forem comunicadas de forma eficaz.
- 5** **O medo de golpes aumentou em relação ao ano anterior:** 72% temem o roubo do celular, seguido por clonagem de cartões e WhatsApp, e roubo de dados via vírus. Esse dado revela um ponto importante: como o PIX depende do celular para ser usado, a segurança do dispositivo se torna parte fundamental da segurança financeira.
- 6** Já a sensação de vulnerabilidade permanece especialmente na confirmação da identidade do destinatário e na inserção da chave PIX. Medidas de segurança costumam ser adotadas. Dos entrevistados, **61% evitam compras em sites desconhecidos**, 59% não passam dados em ligações e 57% não clicam em links suspeitos.

O PIX ainda é o método de pagamento mais utilizado pelos brasileiros.

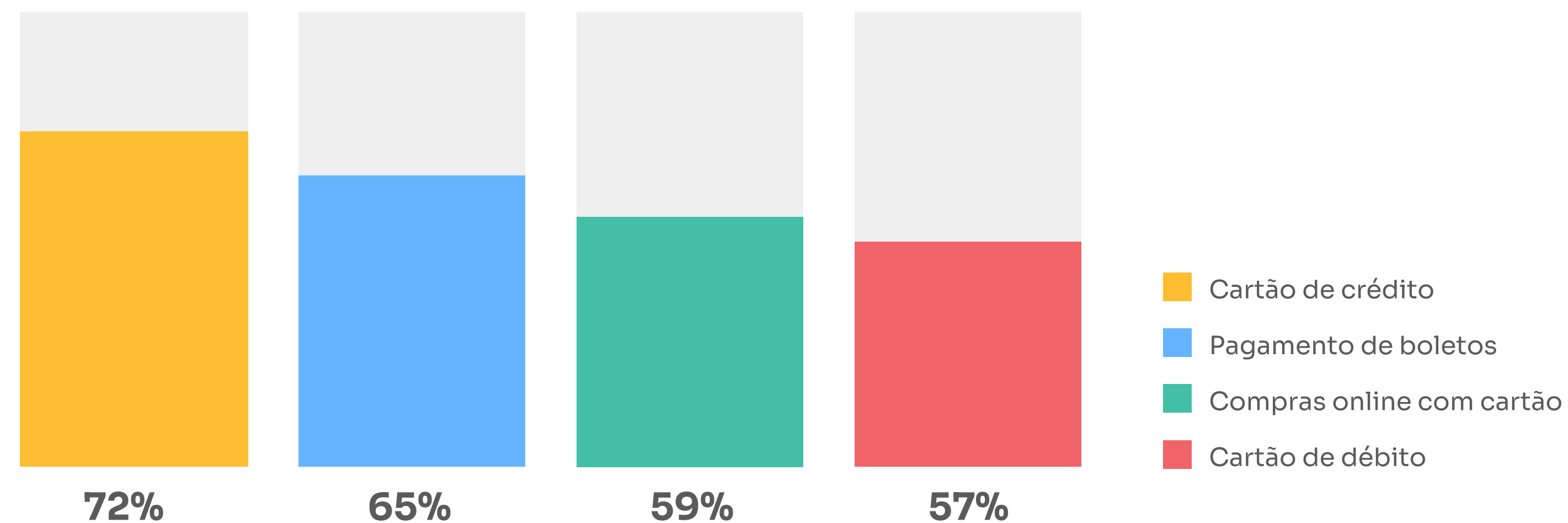
81%

usaram o PIX para transferências e pagamentos nos últimos 12 meses.

A adesão massiva evidencia o impacto que qualquer mudança (ou proposta de mudança) regulatória ou tecnológica envolvendo o PIX tem no cenário político e econômico nacional.



Outras formas de pagamento utilizadas:



A coexistência com outros métodos mostra que o consumidor valoriza a diversidade na escolha de meios de pagamento.





Embora nem todos se sintam seguros, o PIX já conquistou a confiança de 80% dos brasileiros.

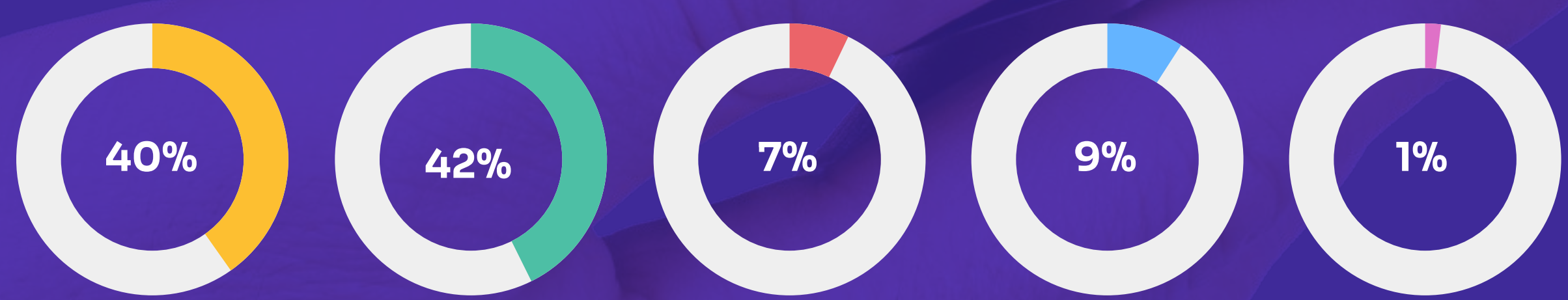
80%

consideram o PIX bastante ou muito seguro.

8
EM CADA
10



usuários fazem transações semanais pelo PIX.



- Diariamente
- Semanalmente
- 1 vez a cada 2 semanas
- Mensalmente
- 1 vez a cada 3 meses



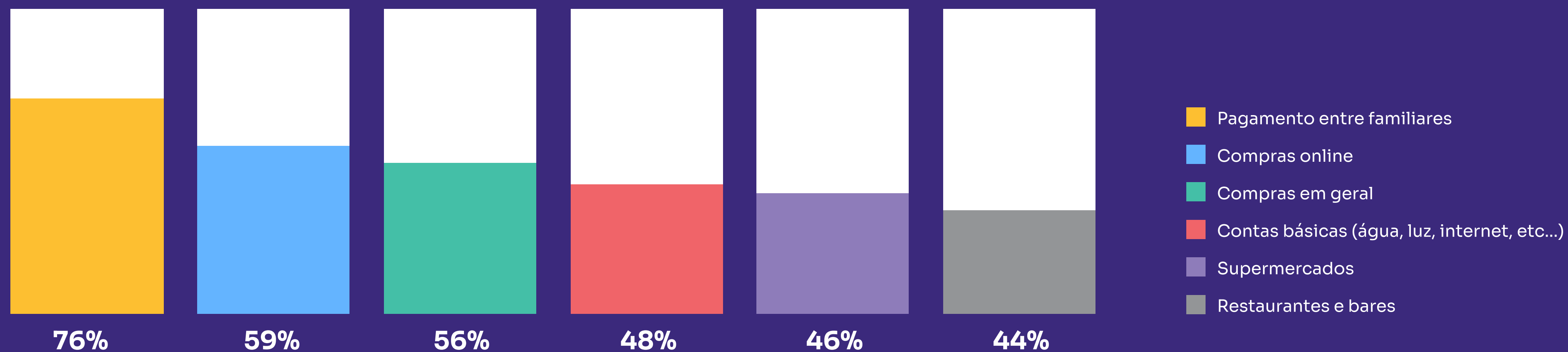
O PIX é usado principalmente para transações cotidianas.

59%

das transações
têm valores entre
R\$ 50 e R\$ 300.

O PIX virou parte do cotidiano de brasileiros de todas as classes. Hoje, é usado tanto para compras no mercado de bairro quanto para transferências entre empresas.

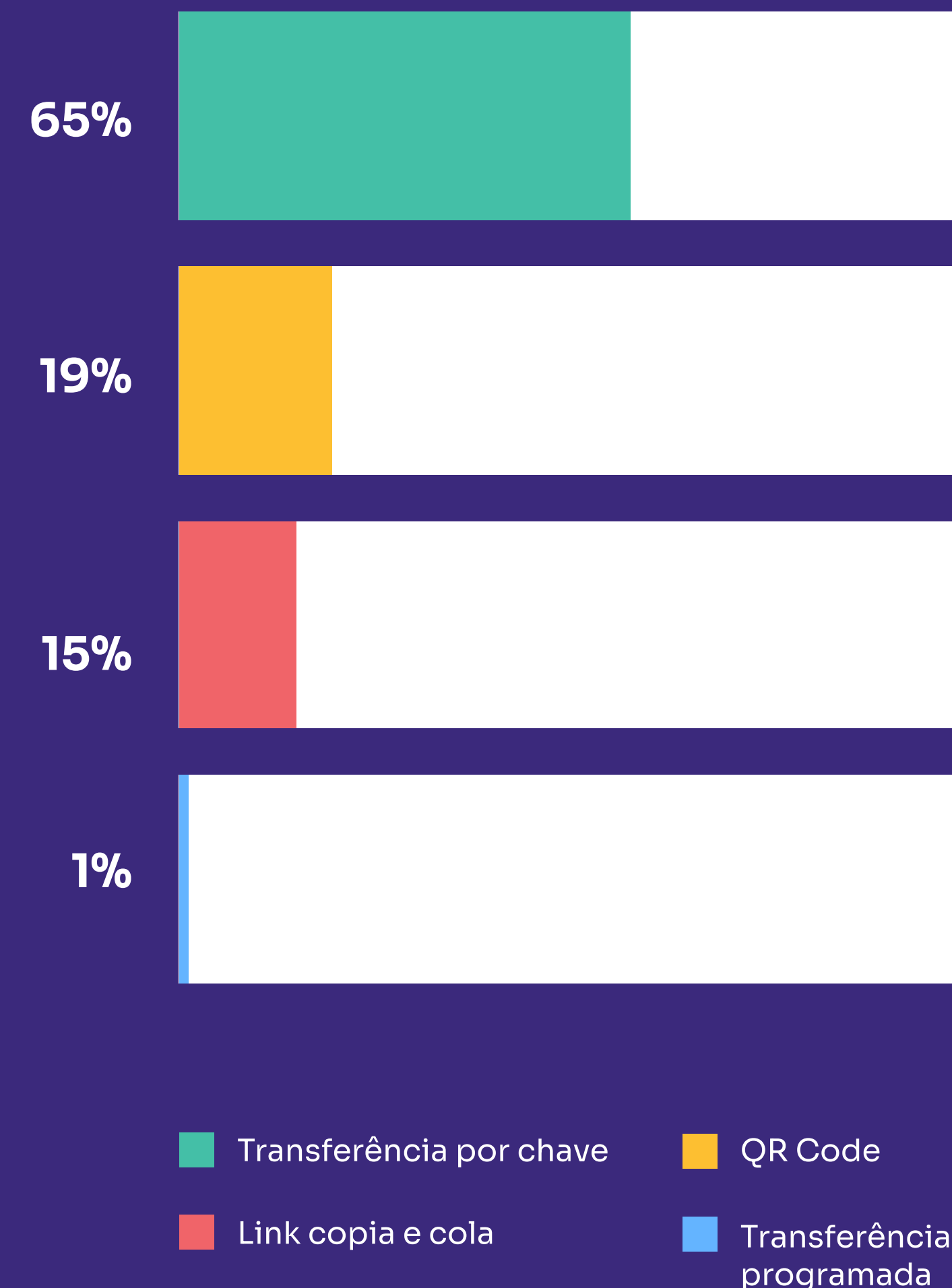
Pagamentos para amigos e familiares seguem sendo o principal tipo de transação.



QR Code ganha cada vez mais popularidade.

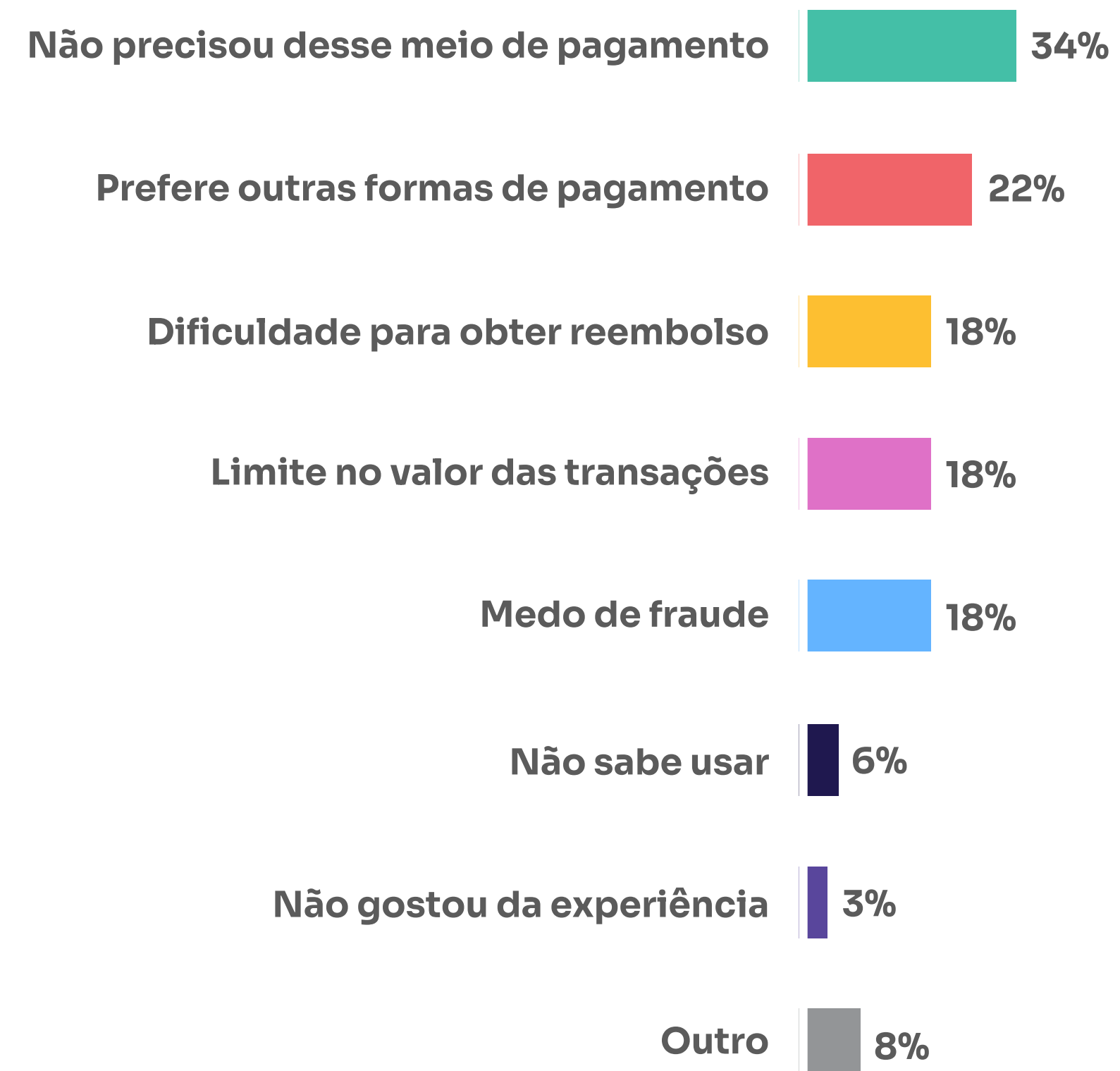
19% afirmam usar o **QR Code como mecanismo principal** no PIX

Isso representa um aumento de **46%** em relação a 2024.



18% dos entrevistados não usam PIX por dificuldade em obter reembolso.

Para lidar com esse desafio, o Banco Central criou o MED (Mecanismo Especial de Devolução do PIX), que facilita devoluções em casos de fraude. E para o 1º trimestre de 2026, está prevista a implementação do MED 2.0, que visa permitir o rastreamento de valores fraudulentos além da primeira conta receptora.



44% dos usuários que sofreram golpe, afirmaram não ter conseguido recuperar o valor perdido.

Golpes no PIX

1

EM CADA

5

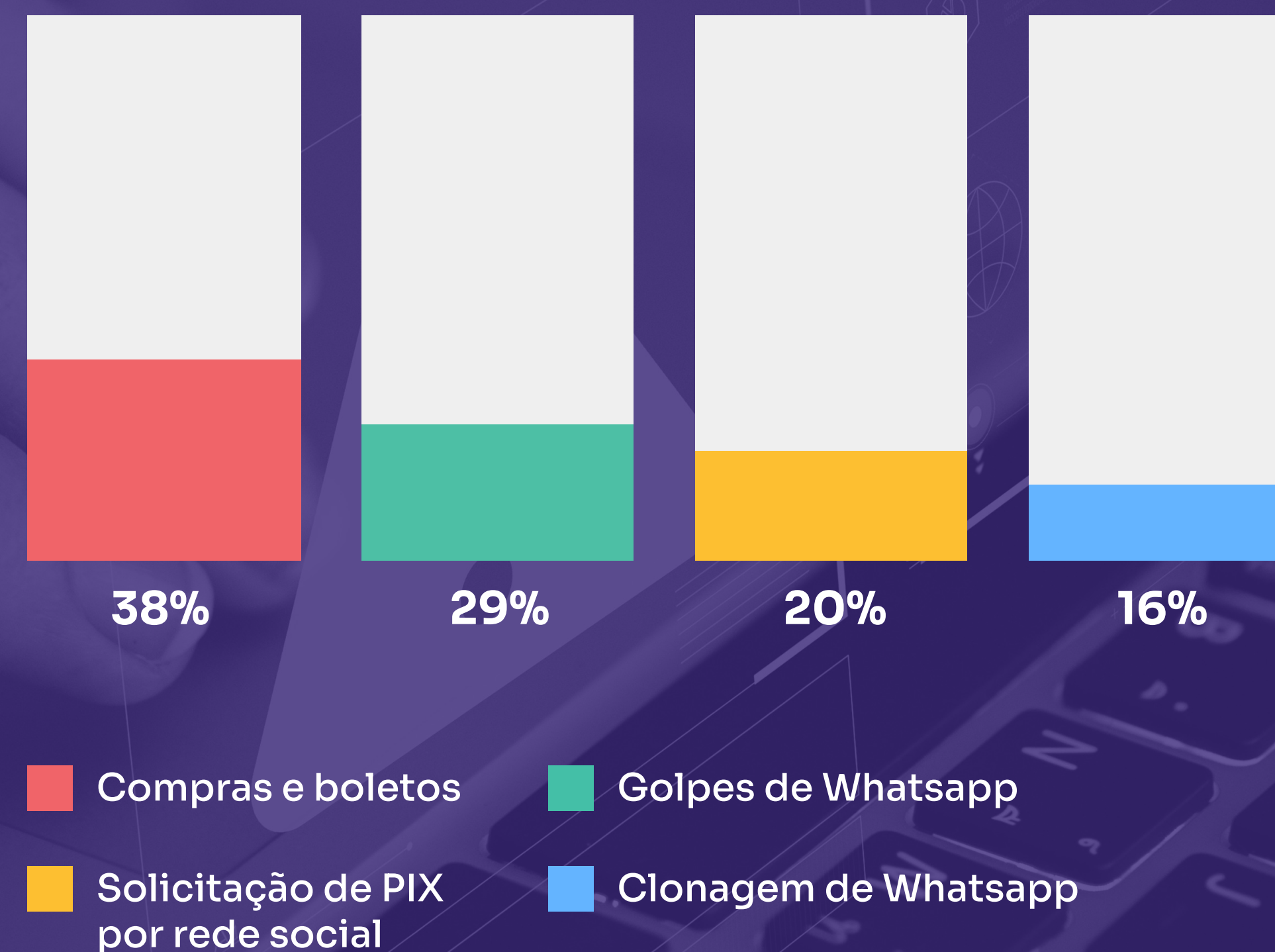


dos usuários relata
já ter sofrido algum
**golpe relacionado
ao PIX.**

Fraudes com compras e boletos falsos cresceram e já superam golpes via WhatsApp.

Apesar da confiança no PIX, **6 em cada 10 usuários** conhecem alguém que sofreu golpe, mostrando percepção social de risco que pode afetar a **adoção de novas funcionalidades**.

Qual tipo de golpe envolvendo PIX você já sofreu?



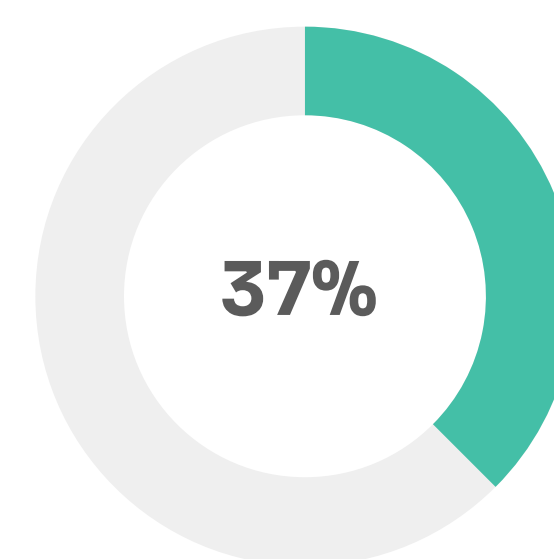
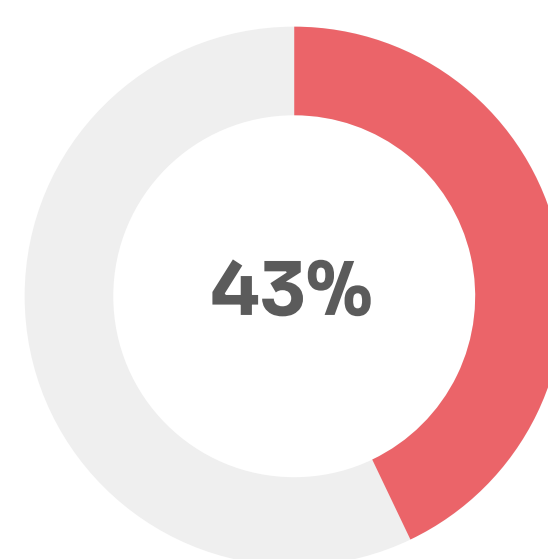
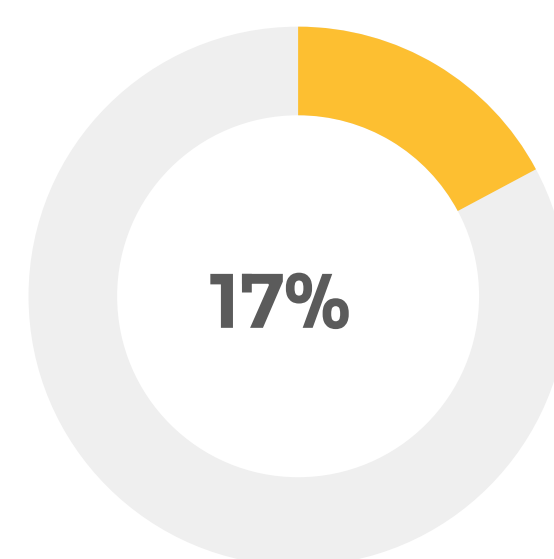
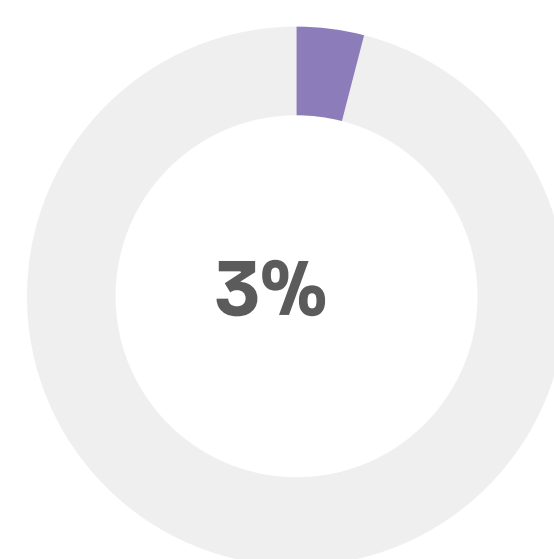
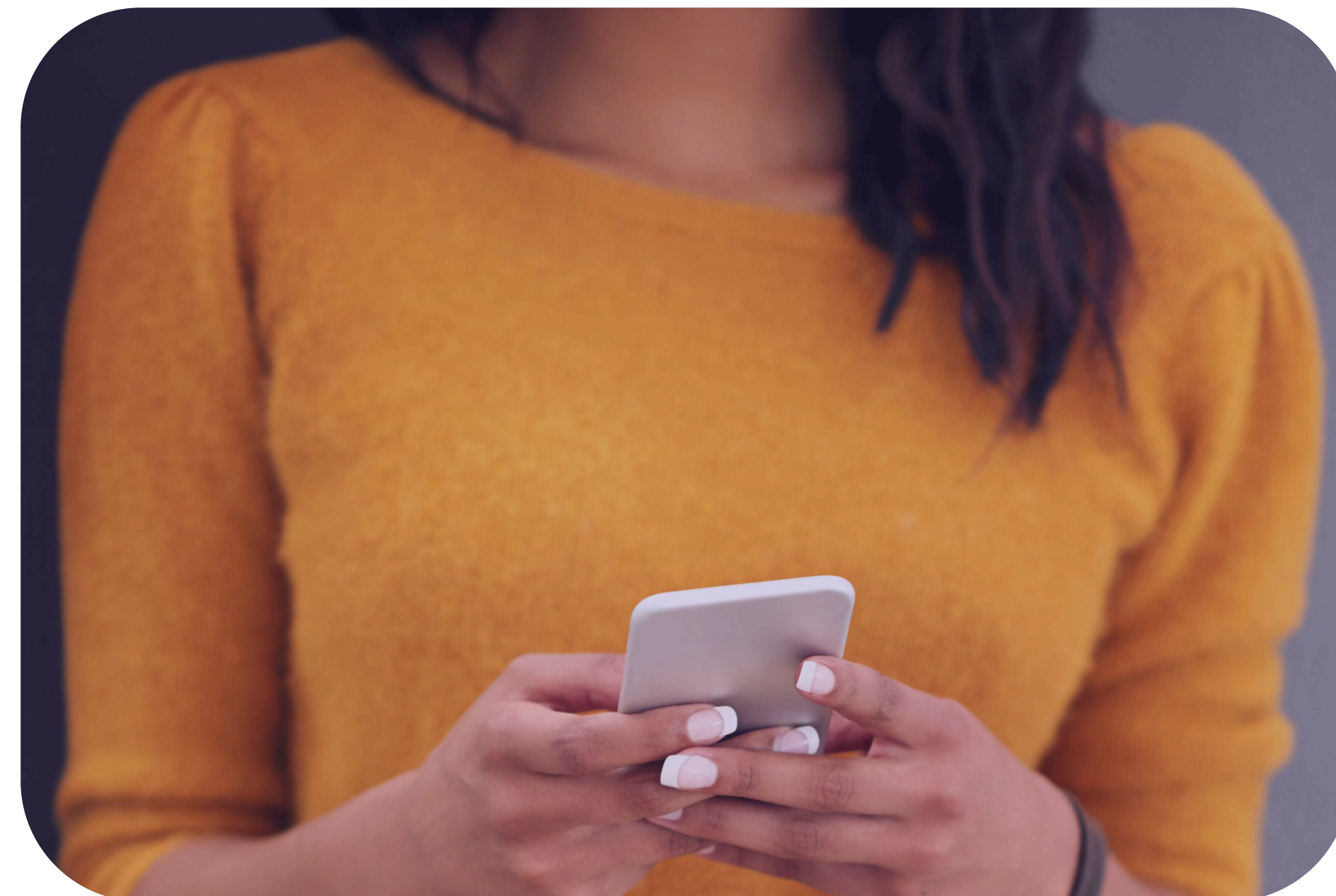
O medo de golpes ainda afasta parte dos usuários



18%

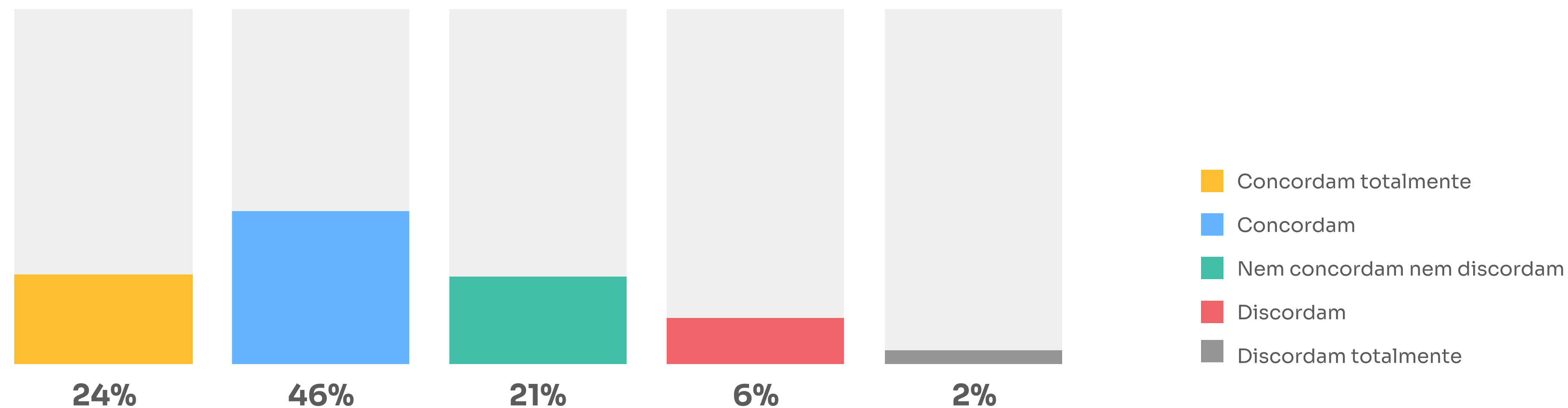
afirmam não utilizar
o PIX por **receio de**
fraudes

A sensação de vulnerabilidade persiste em momentos críticos da transação, como a confirmação da identidade do destinatário e a inserção da chave PIX.



- É bastante inseguro
- Neutro
- É bastante seguro
- É muito seguro

Para a afirmação "Há cada vez mais golpes e fraudes acontecendo usando o PIX" os usuários:



70%

dos brasileiros perceberam um aumento nas fraudes via PIX, alta de **12,9%** em relação ao **Data Report PIX de 2024**.



Quase 70% dos usuários consideram que a prevenção e o combate às fraudes são responsabilidade das instituições financeiras.



A maioria dos brasileiros enxerga o papel das instituições financeiras como central na proteção contra golpes, especialmente no caso do PIX. A expectativa é de que **os bancos adotem medidas eficazes de prevenção e resposta rápida.**

Entre os que já sofreram algum tipo de fraude, **44% afirmam ter perdido confiança na instituição** onde foram vítimas, evidenciando o impacto direto da segurança nas relações de confiança com o cliente.



PIX por aproximação

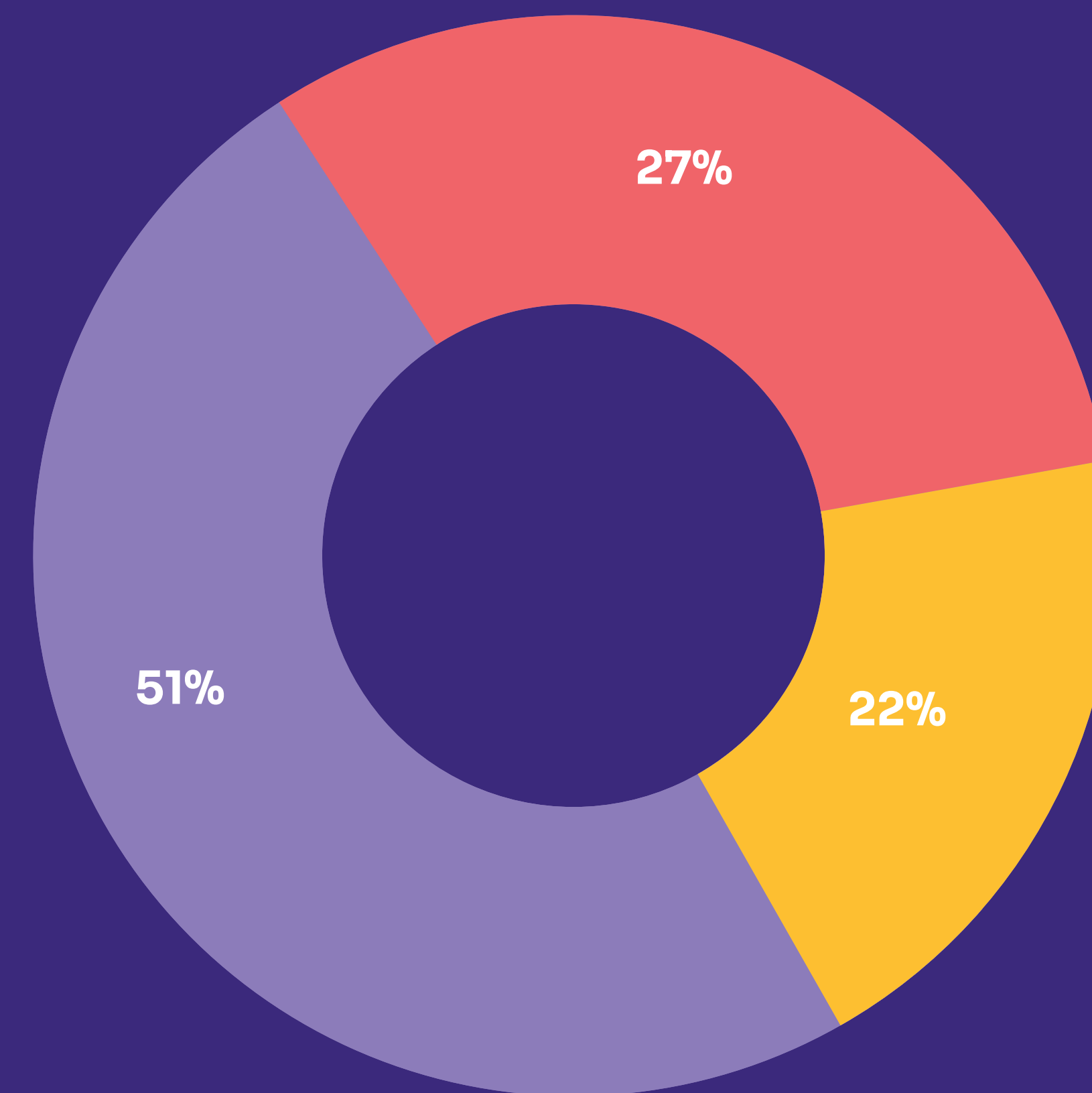
**Em 28 de fevereiro de 2025,
o PIX por aproximação foi
implementado.**

Agora, basta aproximar o celular da
máquina do lojista para realizar o
pagamento.

32%

dos que não usam o PIX por
aproximação **desconhecem**
a funcionalidade.

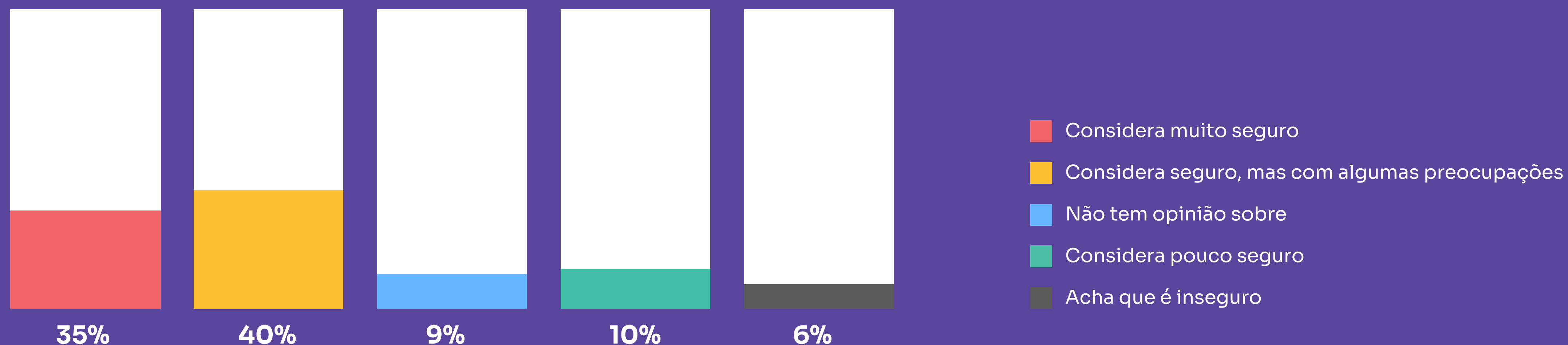
A funcionalidade ainda é
pouco usada, mas **51%**
dos usuários pretendem
experimental no futuro.



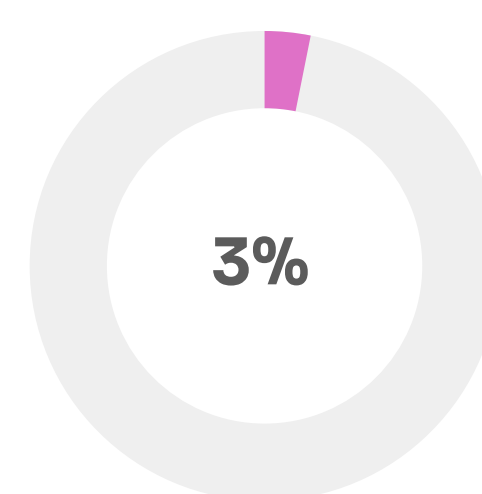
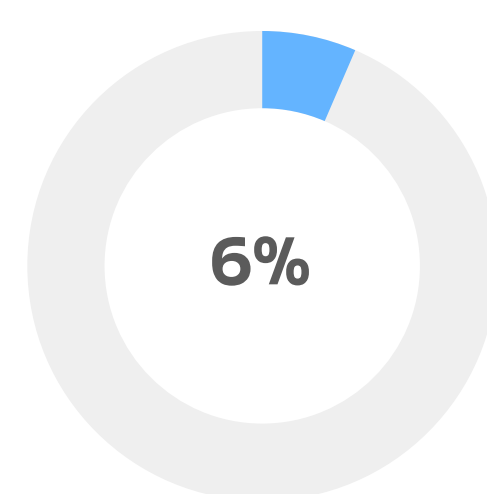
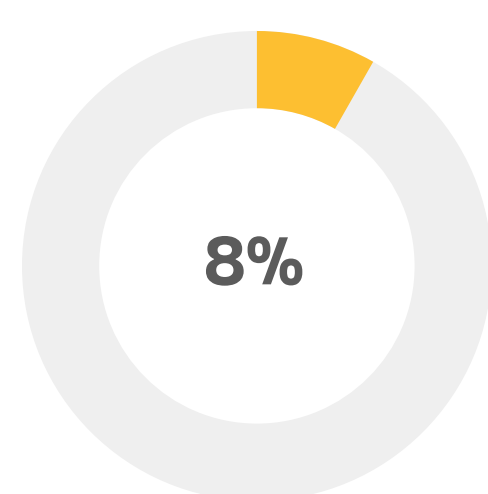
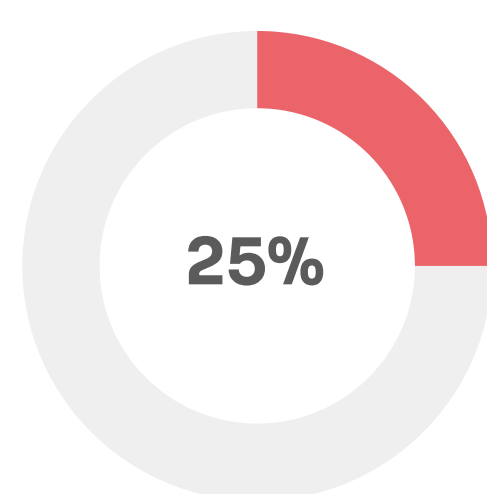
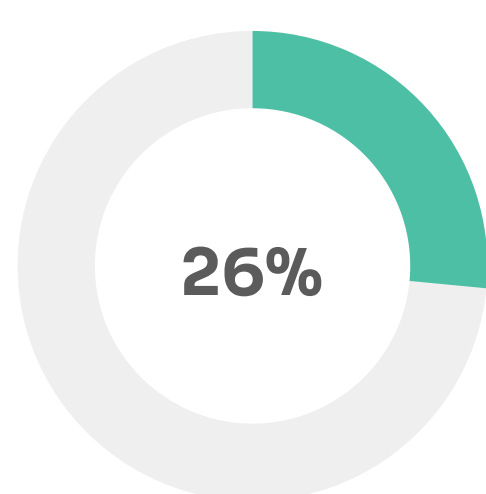
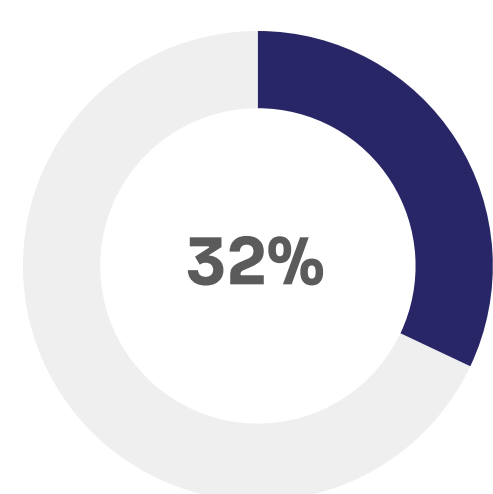
- Sim, já utilizei
- Não utilizei, mas pretendo usar futuramente
- Não utilizei e não pretendo utilizar

Quem usa o PIX por aproximação considera o método seguro?

35% dos usuários o veem como muito seguro.



O desconhecimento é a principal barreira para adoção, e a percepção de segurança será decisiva para o crescimento.



- Não sabia que existia a função
- Não vê necessidade de utilizar
- Tem receio sobre a segurança do método
- Não usa ou não tem a carteira disponível
- Seu banco não oferece a opção
- Outro



Como o brasileiro lida com fraudes?

Medidas de prevenção são
adotadas:

61%



evitam comprar em sites
desconhecidos

59%



não passam dados em
ligações

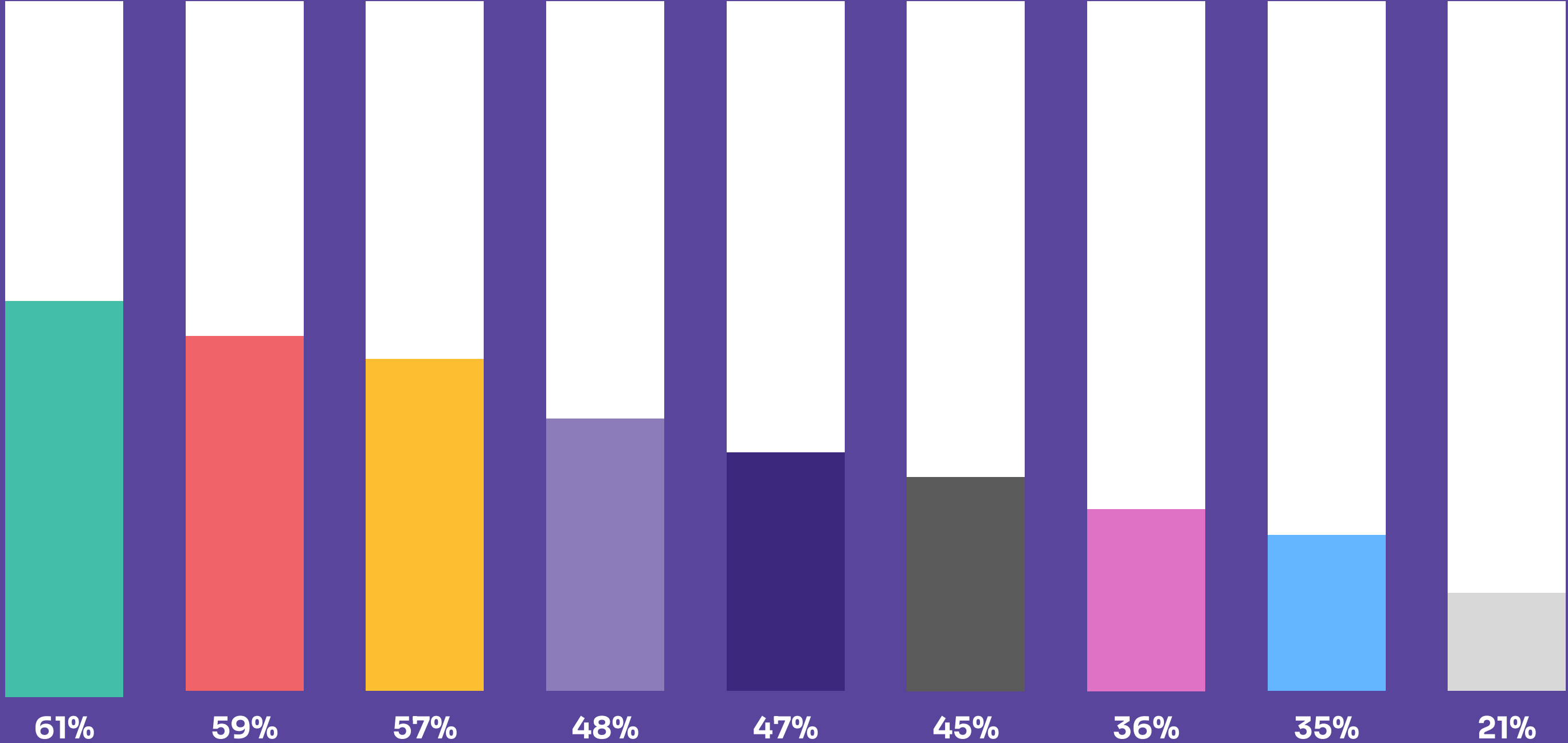
57%



não clicam em mensagens
suspeitas

A consciência do usuário sobre segurança digital é crescente.

- Não compra em páginas desconhecidas
- Não passa informações sensíveis em ligações
- Não clica em mensagens suspeitas/com instaladores
- Recebe notificação em tempo real das transações
- Procura avaliações da marca em sites especializados
- Não utiliza senhas fáceis, como data de nascimento
- Confirma a segurança a partir do "cadeado" no navegador
- Antes de clicar, verifica a URL do link
- Utiliza carteiras digitais para não compartilhar dados



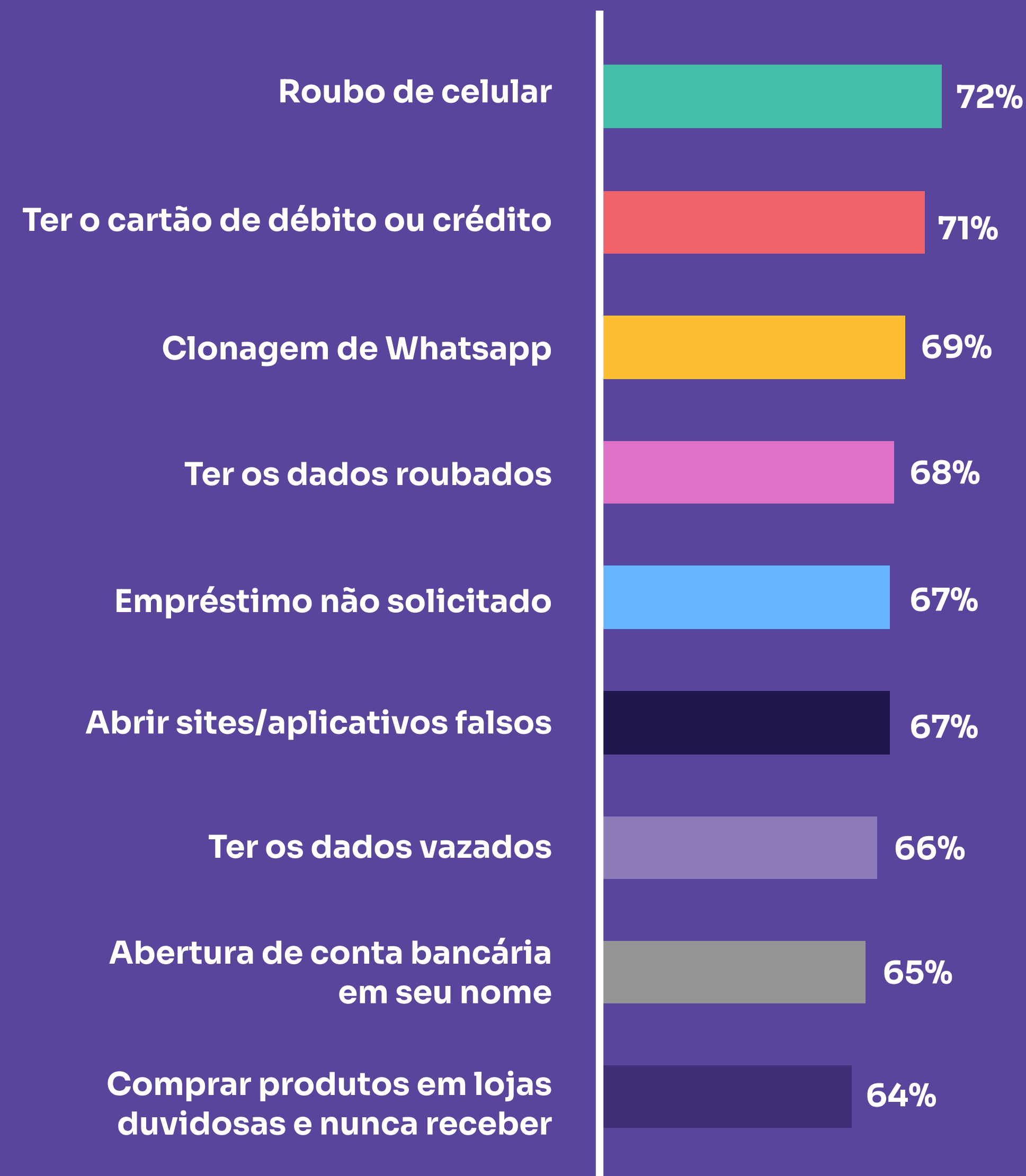
Isso mostra uma **maturidade crescente na consciência digital**,
que deve ser incentivada com **campanhas educativas constantes**.

Medo de golpes cresce: 93% temem ser vítimas.

O roubo de celular continua sendo o maior temor (72%), representando um aumento de 15 pontos percentuais em relação ao ano anterior, seguido por clonagem de cartões, WhatsApp e roubo de dados via vírus.

Com o celular como principal meio de acesso ao PIX, o aumento do temor em relação ao roubo do aparelho aponta para um novo desafio de segurança digital.

Mais do que proteger as transações, é preciso garantir a integridade do dispositivo que hoje é o elo central entre o usuário e o sistema financeiro.





Os golpes estão impactando a reputação das instituições.



55% dos entrevistados relataram não ter recebido assistência por parte da instituição bancária após ter sofrido um golpe envolvendo PIX.



Entre os que receberam, **19%** não tiveram o problema resolvido.

Quando a segurança preocupa, a prevenção se torna um diferencial.

Após o incidente, **31%** dos entrevistados disseram ter o nível de confiança com relação à instituição bancária reduzida após o golpe e **13%** disseram não confiar mais.

Com golpes cada vez mais sofisticados, a **prevenção precisa ser uma responsabilidade compartilhada**. Investir em segurança é uma forma de proteger o usuário, preservar a reputação da instituição e sustentar a confiança no PIX.





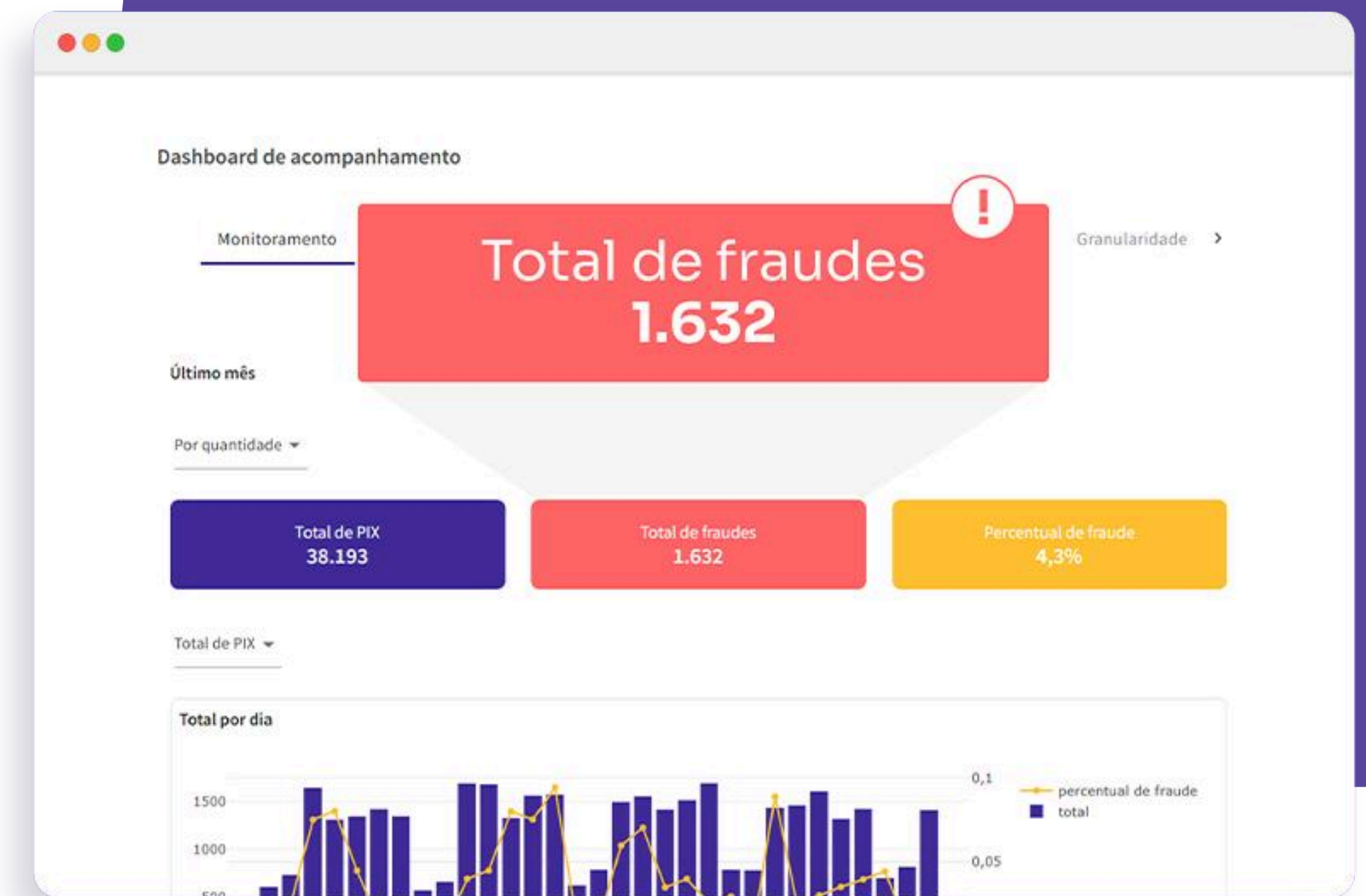
Sobre a Data Rudder

A Data Rudder é uma empresa **especializada em soluções de prevenção a fraudes**. Atua com foco em instituições reguladas, oferecendo sistemas de análise de risco em tempo real para diferentes meios de pagamento, como **PIX, TED, boletos e cartões**.

Suas soluções combinam inteligência artificial, personalização algorítmica e aderência às normas do Banco Central, **incluindo ferramentas compatíveis com a Resolução Conjunta nº6 e com a Resolução nº403**, e alinhadas aos parâmetros do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Somente de janeiro a julho deste ano, as soluções tecnológicas da Data Rudder evitaram mais de R\$ 13 bilhões em fraudes no ecossistema PIX.

Até o momento, 15% do PIX nacional **é transacionado dentro da Data Rudder** e a companhia projeta alcançar 20% do volume total de operações até o final de 2025.



Sobre a pesquisa

As entrevistas foram coletadas entre março e abril de 2025 através do Painel de Consumidores da Opinion Box, uma fonte de respondentes proprietária da empresa, com abrangência nas cinco regiões do Brasil. A base de voluntários conta com mais de 1 milhão de cadastrados, com autenticação dos CPFs via Receita Federal.

Todos os entrevistados são qualificados e auditados regularmente em um processo que avalia, entre outras coisas, a atenção e velocidade em que as respostas são enviadas.



data rudder

datarudder.com | (48) 9 9178.8585 | falecom@datarudder.com