

Como trocar o login por CPF eliminou R\$ 300 Mil em custos e alavancou o crescimento do app Mercantil

Um case real de produto no Banco Mercantil: quando remover fricção se torna estratégia de crescimento, eficiência operacional e descoberta de novos segmentos.

***Nota:** os dados foram apresentados em percentuais ou de forma ilustrativa para proteger informações confidenciais e estratégicas da empresa.*



A barreira de R\$ 300 mil/ano: 23% de abandono no login

Nosso funil de ativação digital estava travado. 1 em cada 4 clientes que baixava o app não conseguia passar do login, gerando um custo operacional de R\$ 300 mil/ano em atendimento.

22,7%

Abandono no login

Clientes desistiam no acesso

R\$ 300K

Custo operacional anual

Em suporte e recuperação de acessos

52%

Ativação digital

Média de clientes ativavam o app



O problema de negócio por trás da fricção

A 'eureka' foi a análise de dados. A complexidade técnica do legado era um custo de oportunidade que impedia nosso crescimento.

Insight do Cliente

O dado de 'Ag/Conta' não estava mais no cartão físico.

A única saída do cliente era o SAC (4.000 ligações/mês).

Desafio Interno

A barreira era a complexidade dos serviços legados (antigos).

O business case (ROI vs. Custo da fricção) foi a chave para conseguir a priorização da liderança.

A solução: acesso por CPF

Substituímos o identificador (de Ag/Conta para CPF)

ANTES

→ DEPOIS



- Login: Agência + Conta + Senha
- Informação difícil de memorizar

- Login: CPF + Senha
- Informação sempre disponível

Ecossistema de segurança preservado



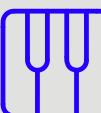
Biometria facial



Motor de risco



Token de segurança



2º fator de autenticação

De barreira a motor de crescimento

1. EFICIÊNCIA OPERACIONAL

R\$300K

Economia anual direta

Custos operacionais e suporte

-98%

Redução de chamados

Em atendimentos sobre o tema

2. CRESCIMENTO DO FUNIL

2%

Abandono no login

Redução de 22,7% para 2%

+16 p.p.

Ativação digital

Aumento de 52% para 68%

3. NOVO MOTOR DE CONVERSÃO

29K

Novas conversões

Geradas via régua de CRM

34%

Taxa de recuperação

Equivalente a 2.500 clientes/mês



Novas oportunidades

Ao resolver o gargalo do acesso, descobrimos que o próximo era de negócio: 80% do abandono restante era de clientes não beneficiários INSS.

- Um problema de negócio com custo de oportunidade é a chave para destravar complexidades técnicas (legado).
- O "abandono" não é lixo, é uma oportunidade de + 29 mil clientes
- O app atrai um público massivo (não INSS) para o qual não temos produto *in app*.
- Próximo passo: Liderar o Product Discovery para criar novas ofertas de valor para este segmento.