

# Abertura de contas aplicativo Mercantil

## De 30 mil leads a R\$ 6,3 milhões em oportunidade

Como transformamos dados de comportamento do login por CPF em uma estratégia de crescimento que gerou 4.8 mil novas contas mensais para beneficiários INSS.

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



# A oportunidade oculta: R\$ 6.3 milhões por mês

A feature login por CPF nos deu um dado inédito: 30.000 beneficiários INSS baixavam o app todo mês. Mas a jornada estava quebrada, mandando esse potencial de R\$ 6.3 milhões/mês<sup>1</sup> em crédito para outros canais.

**30K**

**Leads**

Descobertos pelo login por CPF

**R\$ 6.3M**

**Potencial de crédito**

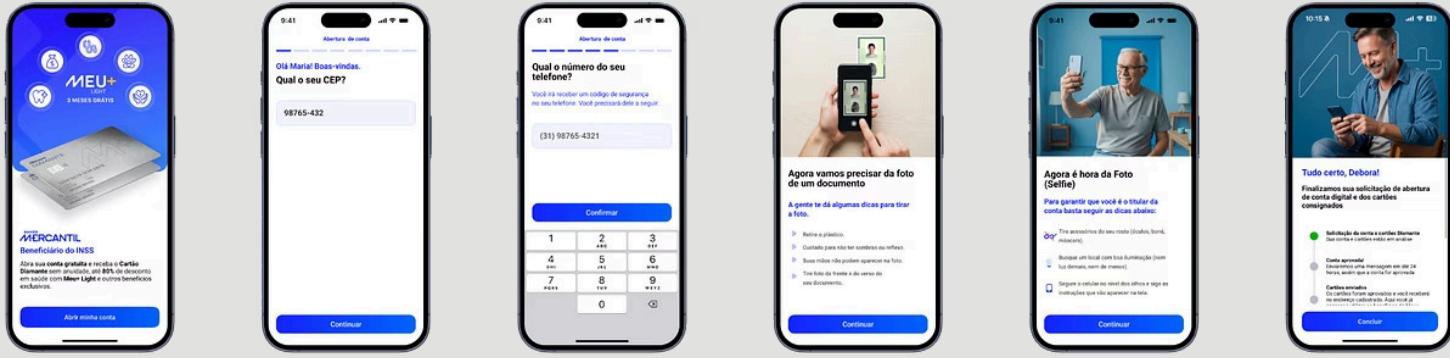
Oportunidade mensal

**100%**

**Quebra na jornada**

Clientes redirecionados para outro canal

<sup>1</sup> Considerando ticket médio de R\$ 3 mil



# Antecipando preocupações de antifraude

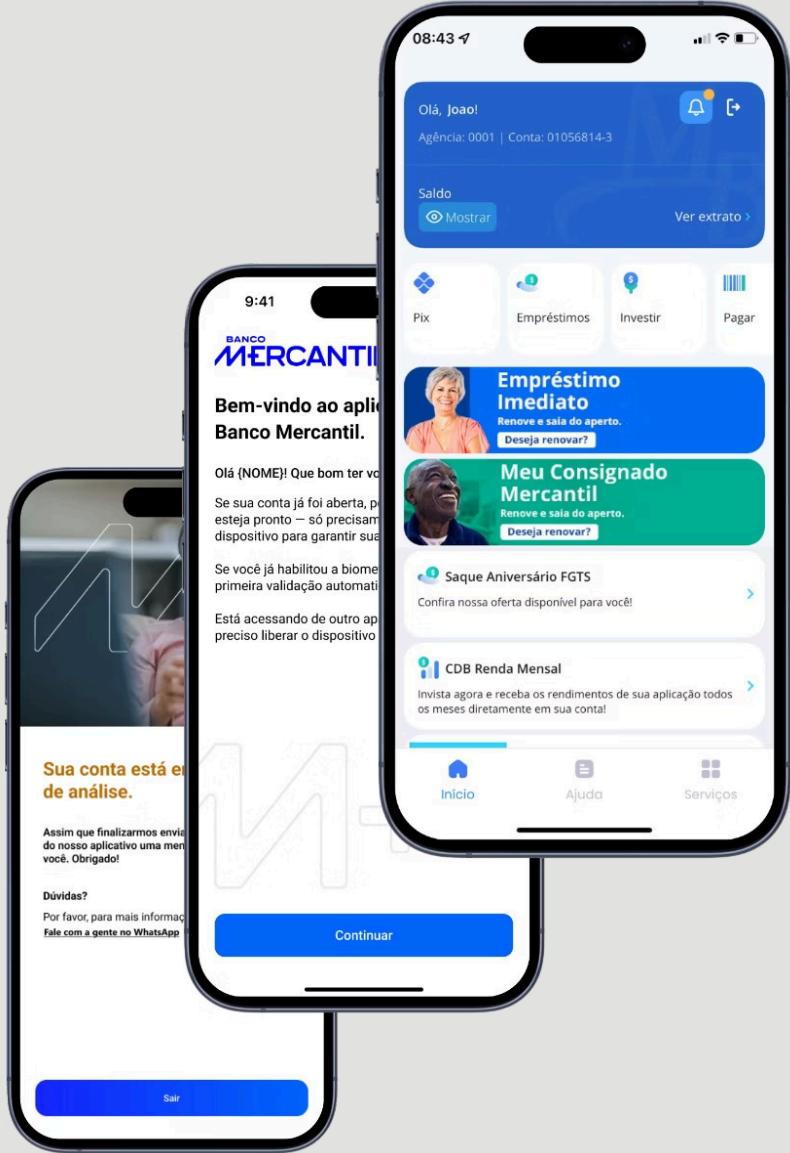
O desafio não era técnico, era de confiança. O banco já havia perdido R\$ 1.7M com fraudes com uma feature de abertura de conta digital via app no passado. Meu papel foi apoiar na reutilização de ativos de segurança para criar um onboarding mais seguro e destravar a receita.

## O risco

Necessidades de Prevenção à Fraude devido a perdas anteriores de **R\$ 1.7 milhão**.

## A oportunidade

Oportunidade de **R\$ 6.3 milhões/mês** em crédito, garantindo a priorização da gerência e coordenação.



# Abertura simples e rápida

Implementamos uma jornada focada em 6 grandes passos. Também criamos um motor de CRM para recuperar abandonos e uma estratégia de lançamento gradual para mitigar riscos.

01

## A jornada do usuário

Otimização das jornadas em 6 passos

02

## A esteira de comunicação

Integração com sistemas de CRM' para criar 5 esteiras de recuperação

03

## Lançamento e mitigação de riscos

Score proprietário de fraude, revisão manual de casos suspeitos e bloqueios preventivos automáticos

# R\$ 7 milhões originados em um mês

Desde o lançamento em setembro de 2025, a jornada gera 4.8 mil contas/mês e já originou R\$ 7 milhões em crédito.

**4.8K**

**Novas contas**

INSS por mês

**16%**

**Conversão final**

Taxa de conversão

**R\$ 7M**

**Crédito originado**

Total

**+5 p.p.**

**Conversão CRM**

33% do resultado

# Aprendizados

## Risco

Mitigamos o risco de R\$ 1.7M ao reutilizar ativos de segurança validados.

## CRM

O motor de CRM foi responsável direto por 5 p.p. da nossa conversão.

## Estratégia

O resultado do acesso por CPF foi o início para uma nova avenida de crescimento do canal.

# Próximos passos

## Otimização

Maximizar o funil de 16% a partir de melhorias e incrementos na jornada dentro e fora do app.

## Estratégico

Iniciar o *product discovery* para a abertura de conta do público **não beneficiário INSS**