

Estudo de marca
MAGIE



O u t u b r o d e 2 0 2 4



P E S Q U I S A E
E X P E R I M E N T A Ç Ã O



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

O que é a Magie?

A pronúncia correta é MA GII

A Magie é uma fintech brasileira que utiliza o WhatsApp para oferecer serviços financeiros básicos, como consultas de saldo, transferências Pix e pagamentos de contas. A empresa busca simplificar o acesso a serviços bancários, especialmente para usuários que preferem evitar aplicativos bancários tradicionais. Usar o WhatsApp como plataforma permite alcançar uma base maior de usuários, incluindo aqueles com acesso limitado a tecnologia mais avançada.



A Magie é a primeira conta inteligente 100% no WhatsApp. Faça um Pix por foto e áudio, consulte, agende e pague boletos importantes em seu nome, e veja a sua conta render 100% do CDI diariamente.

O primeiro banco no WhatsApp. E o último que você vai precisar.

A Magie paga suas contas pelo WhatsApp. E você conversa com ela por mensagens, áudio ou imagem, sem nunca precisar entrar em um aplicativo. Mágica.



Sem app

O poder da inteligência artificial finalmente no seu dia a dia, sem precisar baixar um novo app.



Sem custo

Uma experiência 100% gratuita. Sem custos ou taxas ocultas, como deveria ser.



Supporte humano

Uma linha direta para falar com o time da Magie 24/7. Estamos aqui para te ajudar.

Esqueça seu app de banco e tenha maior tranquilidade.

Utilizamos novos recursos do WhatsApp para garantir a segurança dos seus dados e transações. Não precisa mais andar com seu aplicativo de banco.



Integração nativa

Uma carteira Pix no WhatsApp para você sair de casa sem apps de banco. Mais segurança e tranquilidade no seu dia a dia.



Discreto e Seguro

Deixe o app de banco em casa. Use a Magie e faça transações sem chamar a atenção, direto pelo WhatsApp.



Autenticação por senha

Cadastrando uma senha para suas transações, seu dinheiro permanece seguro mesmo em caso de roubo ou furto.

ESTUDO DE MARCA - MAGIE

E como a Magie funciona?

A Magie funciona de forma bem simples, basta iniciar uma conversa no WhatsApp pelo número **11 5128 2022**, fazer o cadastro e, assim que aprovado, começar a utilizar.

Início da Conversa:

Mensagem pré-definida: "Oi Magie! Quero entrar para a fila de espera"

Primeira Interação:

Saudação breve e link para termos e condições

Concordância automática ao continuar

Oferta de Pix:

Pix de R\$ 1,00 como teste

Exibição de comprovante

Informação sobre senha de segurança para transações futuras

Fila de Espera:

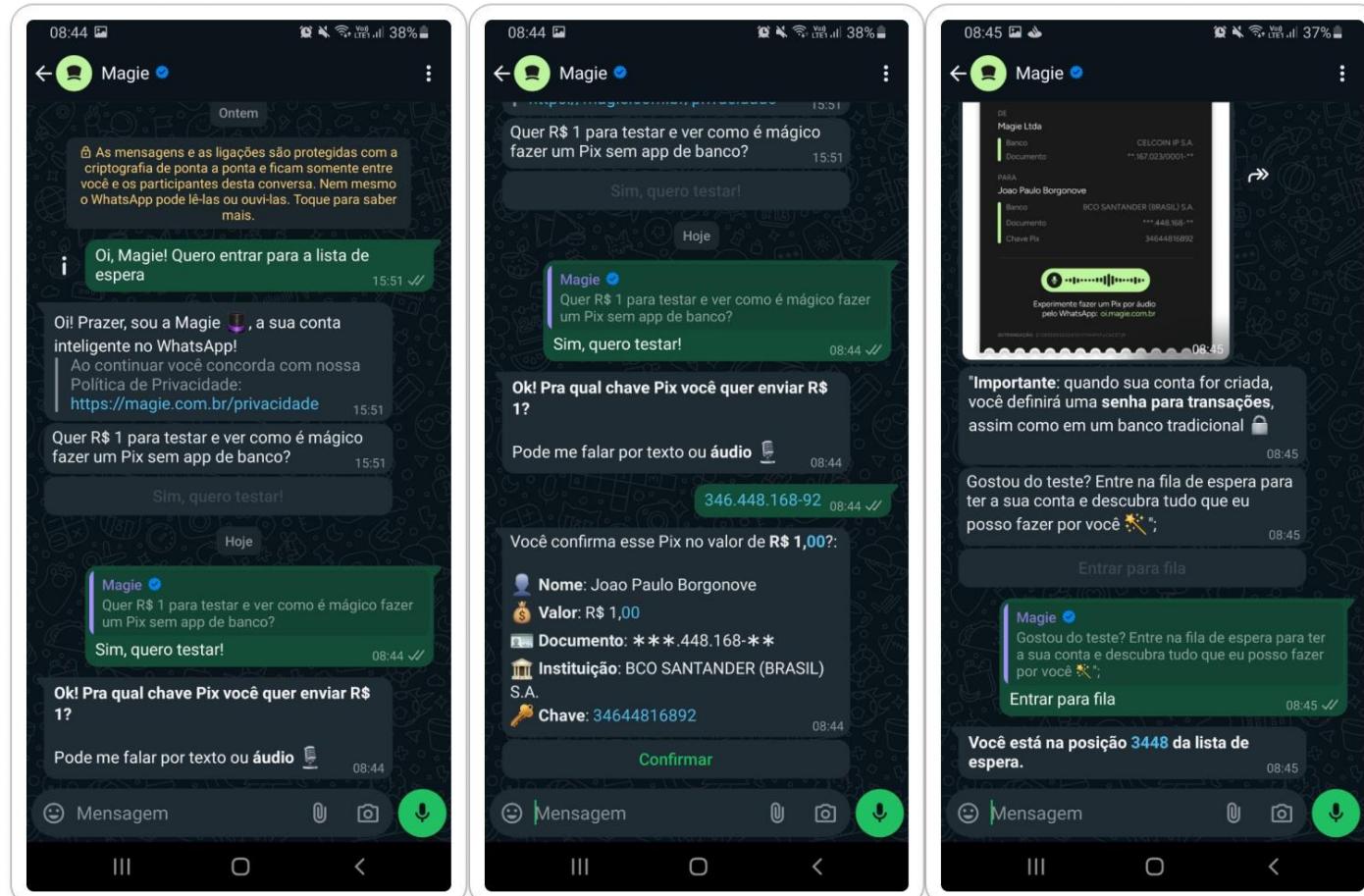
Oferta para entrar na fila de espera

Mensagem com posição na fila

Tempo de Espera:

Resposta informativa sobre variáveis de espera

Notificação prometida quando chegar a vez do cliente



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Pré-cadastro

Confirmação de que chegou a vez após fila:

Notificação para abrir conta

Processo de Abertura de Conta:

Solicitação de CPF

Verificação Facial:

Redirecionamento para navegador externo (Unico)

Início de validação via selfie

Tutorial em gif e texto

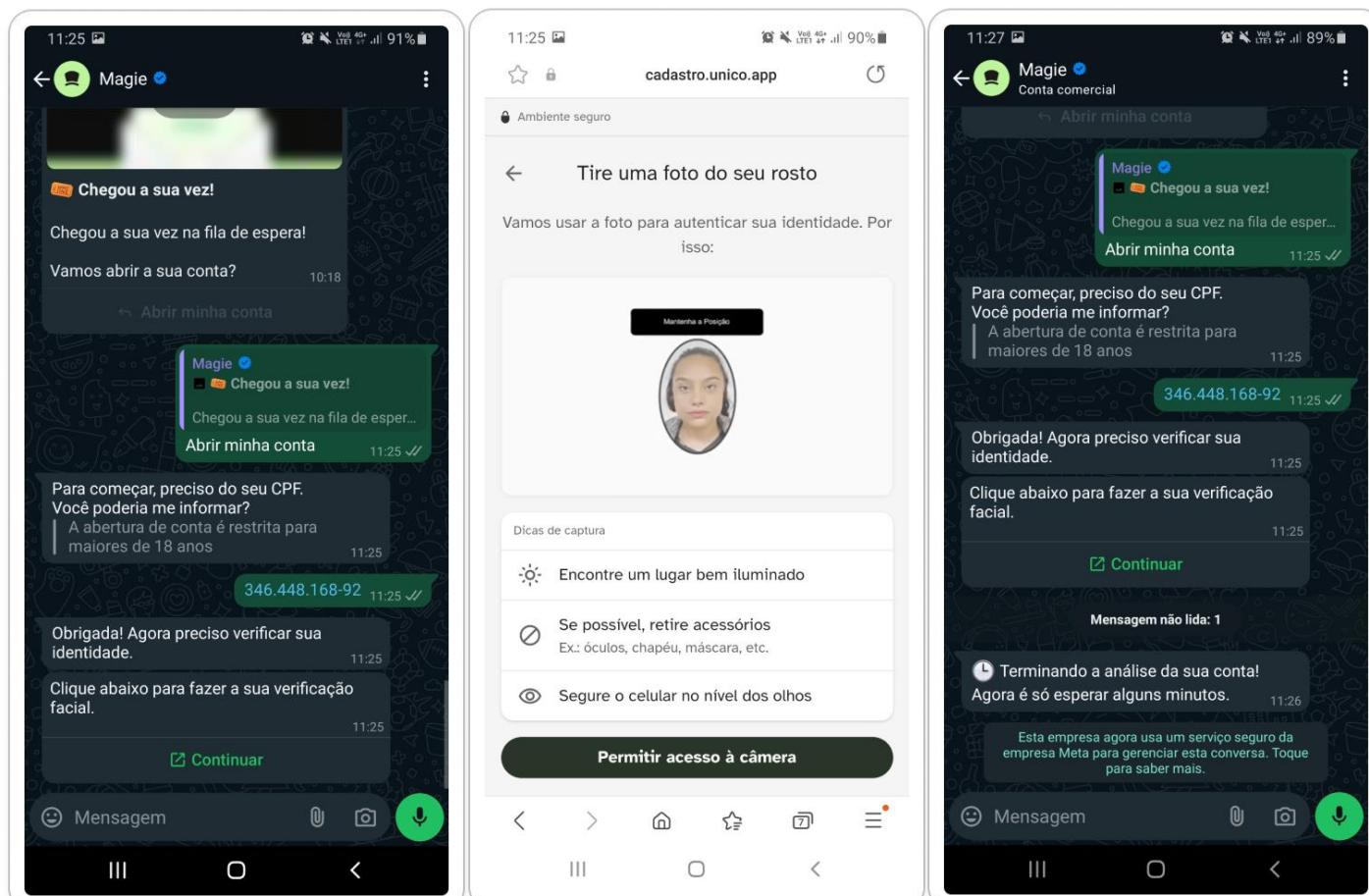
Confirmação de autenticação e validação

Redirecionamento ao WhatsApp com “Iniciar conversa”

Finalização no WhatsApp:

Mensagem de confirmação

Espera pela conclusão da análise de criação de conta



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Cadastro

Processo de Cadastro:

Via Flows, solicitação de CPF, dados de endereço e email
Criação e confirmação de senha de 6 dígitos

Finalização do Cadastro:

Código numérico enviado para email
Mensagem de sucesso e botão “Concluir”

Confirmação de Conta:

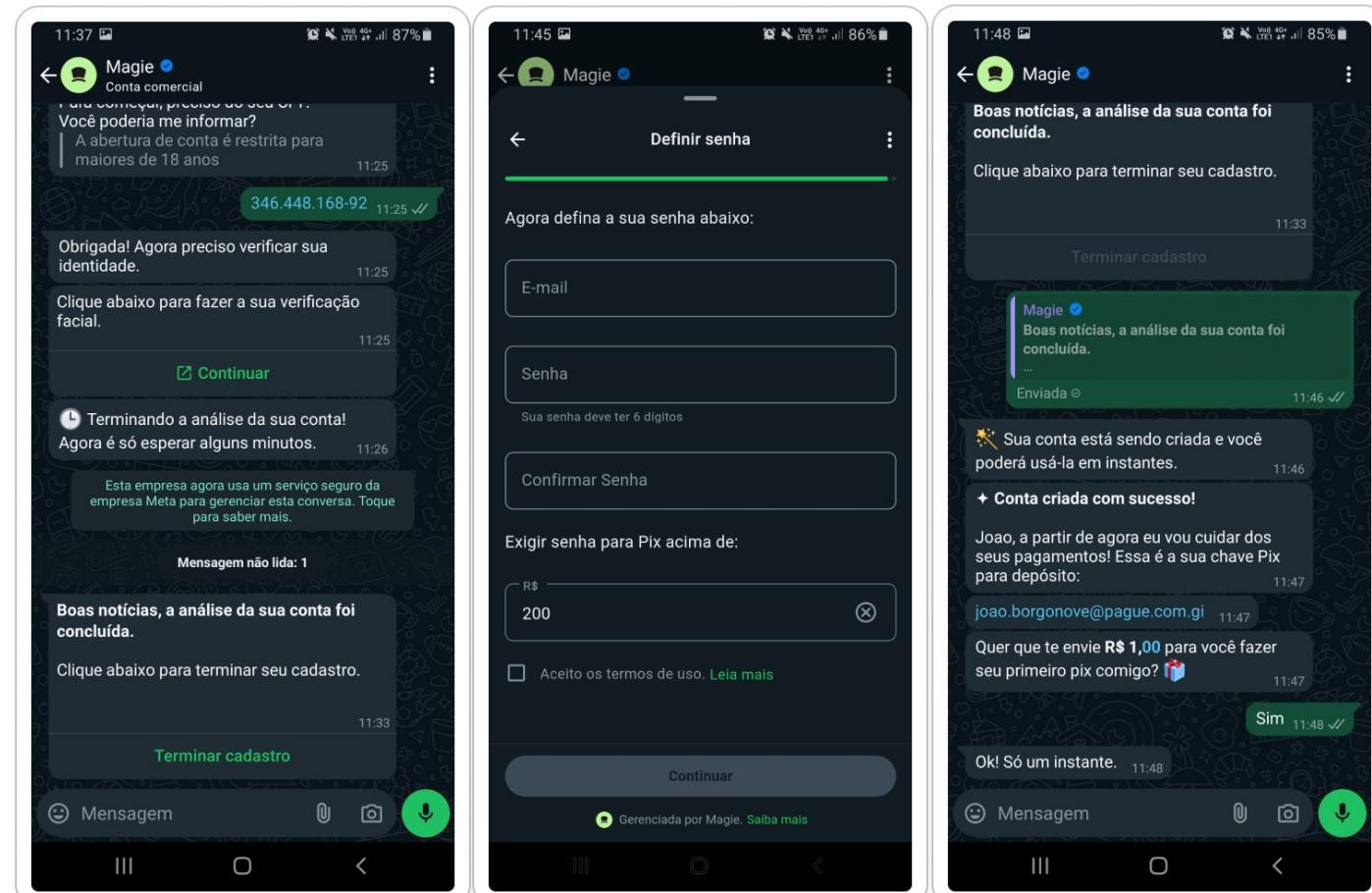
Mensagem de confirmação e liberação imediata
Chave Pix: nome.sobrenome@pague.com.gi

Observação:

Nome do cliente não solicitado em nenhum momento

Teste Final de Pix:

Oferta de Pix de R\$ 1,00, resposta digitada necessária



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Primeiros passos

Transação Inicial de Pix:

Magie envia Pix de R\$ 1,00 para a nova conta
 Saldo atualizado automaticamente a cada transação
 Solicitação de chave Pix para enviar o prêmio

Conferência de Transação:

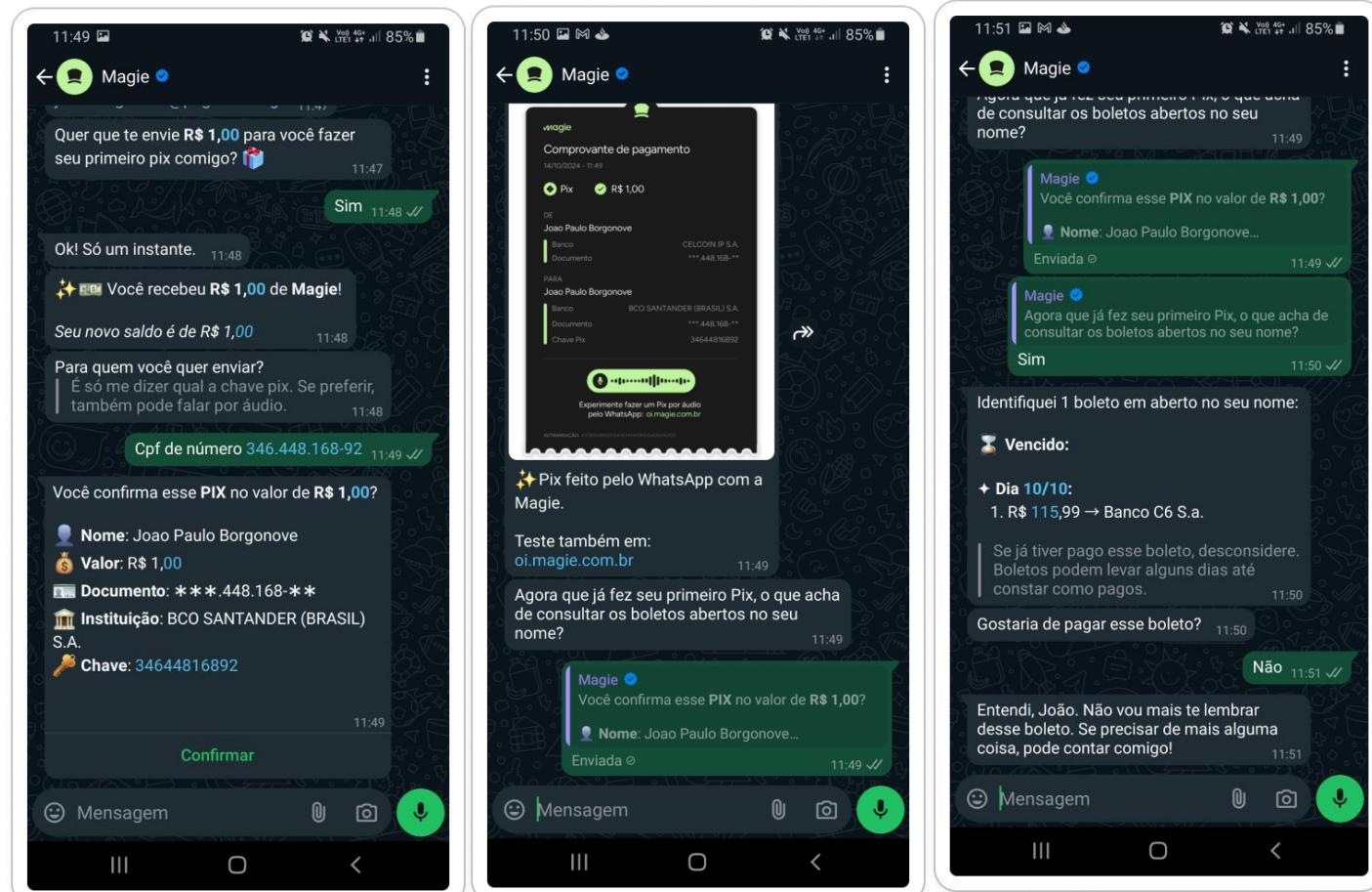
Exibição de detalhes: valor, nome do beneficiado, CPF parcial, instituição financeira, chave Pix
 Solicitação de senha de seis dígitos (via Flows)

Confirmação no WhatsApp:

Notificação de transação concluída
 Novo saldo e comprovante da transação apresentados
 Banco responsável: Celcoin IP SA

Consulta de Boletos:

Oferta para verificar boletos em aberto
 Busca realizada se cliente responder afirmativamente
 Se o bot encontra boleto, exibe detalhes
 Pergunta se o cliente deseja pagar



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Convites

Oferta de Convites:

Magie fez oferta de 5 convites para amigos (entram sem fila de espera)
Compartilhamento direto na conversa

Confirmação de Contato:

Após compartilhar contato, bot pede confirmação utilizando o primeiro nome salvo

Possíveis situações desconfortáveis devido a apelidos ou ofensas

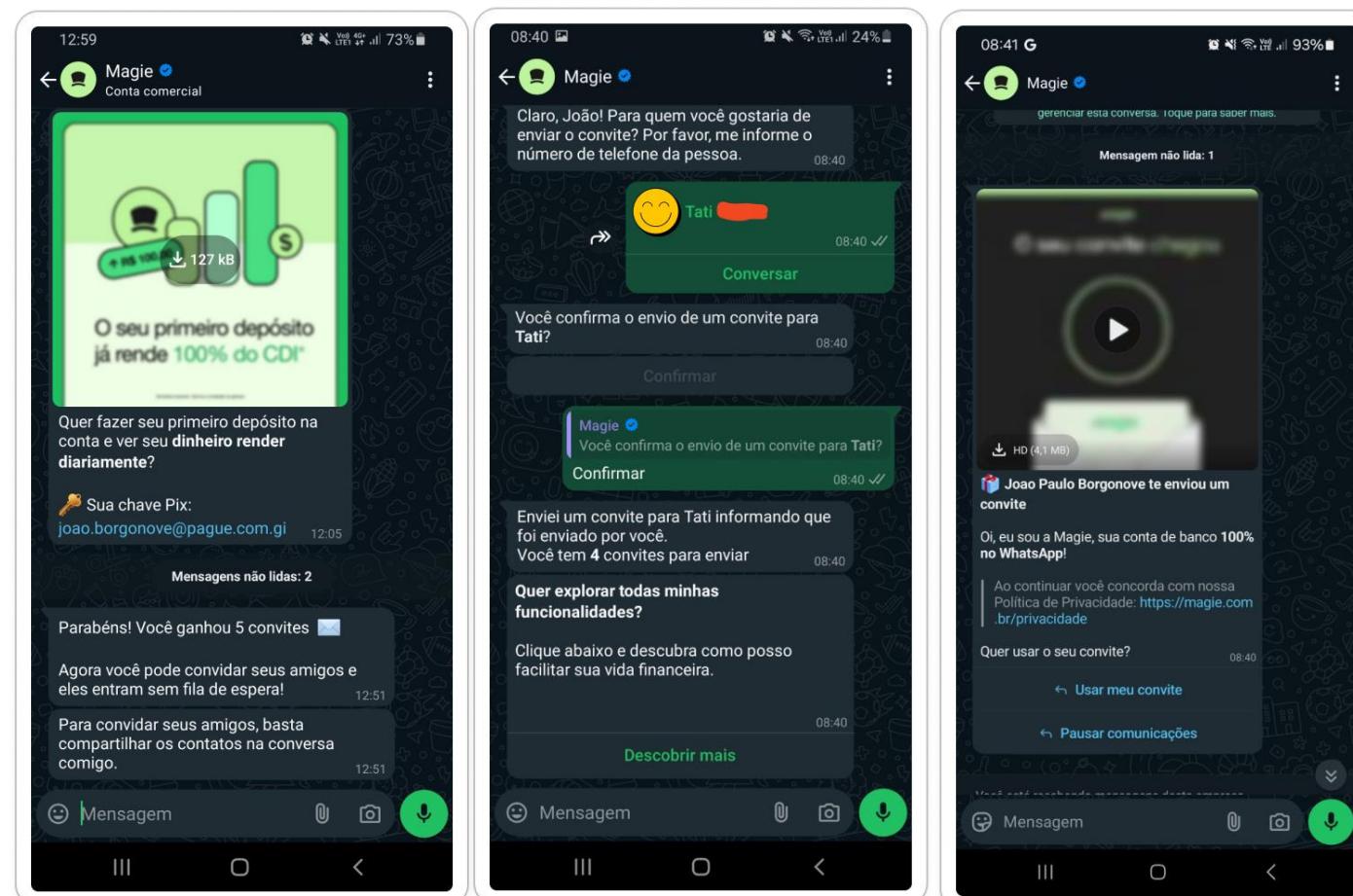
Recebimento de Convites:

Destinatários recebem vídeo de introdução e nome do remetente

Dois botões oferecidos: usar convite ou pausar comunicações

Observação Legal:

Possível problema com mensagens ativas sem opt-in



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

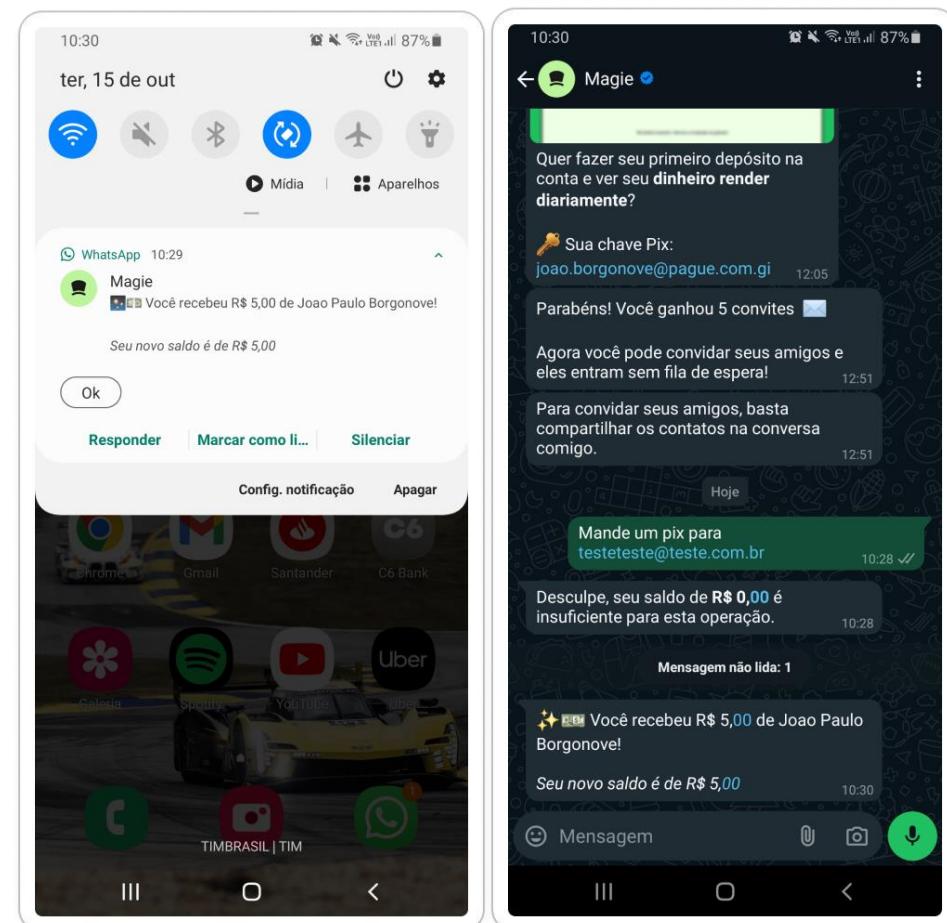
Recebendo Pix

Notificação de Recebimento de Pix:

Notificação semelhante a uma conversa de WhatsApp
Prévia da mensagem exibida com valor e novo saldo

Detalhes na Conversa:

Texto informando recebimento de Pix
Valor e nome do remetente apresentados
Exibição do novo saldo total



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Cenários Pix

Cenário de Chave Pix Errada:

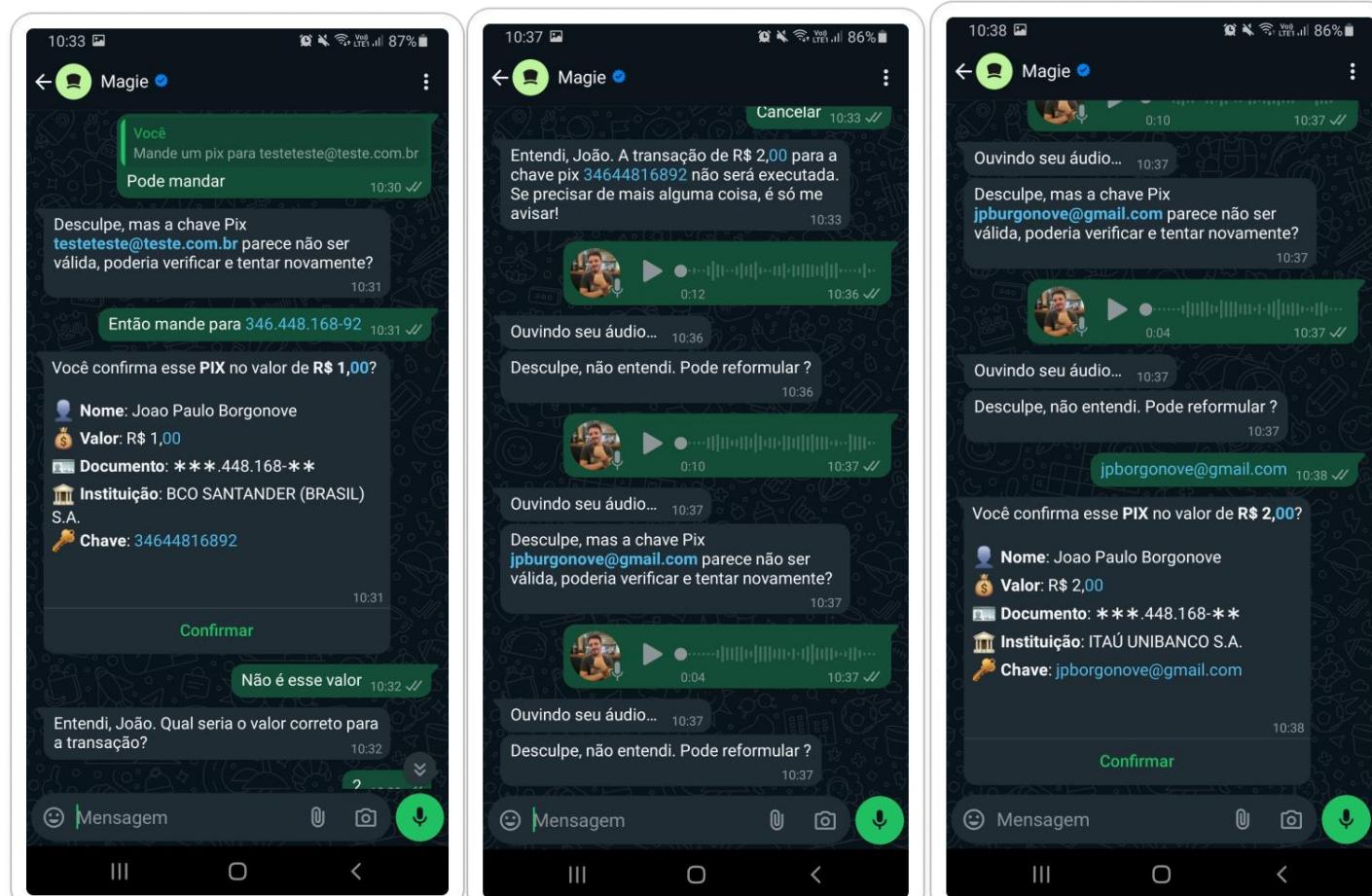
Bot identifica chave Pix inválida
 Solicita ao cliente que tente novamente
 Em nova tentativa, bot cria Pix de R\$ 1,00 automaticamente
 Após ajuste, bot faz nova conferência

Tentativa de Pix por Áudio:

Bot enfrenta dificuldades ao interpretar áudio
 Após áudio, bot pede reformulação
 Consegue entender corretamente quando digitado
 Bot lembra valor informado no segundo áudio

Experiência Geral:

Aspecto positivo: memória do valor informado
 Experiência geral considerada ruim



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Boleto e saldo insuficiente

Instruções para Pagar Boletos:

Bot solicita envio do código de barras ou linha digitável
 Sugere envio de foto do código de barras
 Confirma que dados serão conferidos antes do pagamento

Reconhecimento e Confirmação:

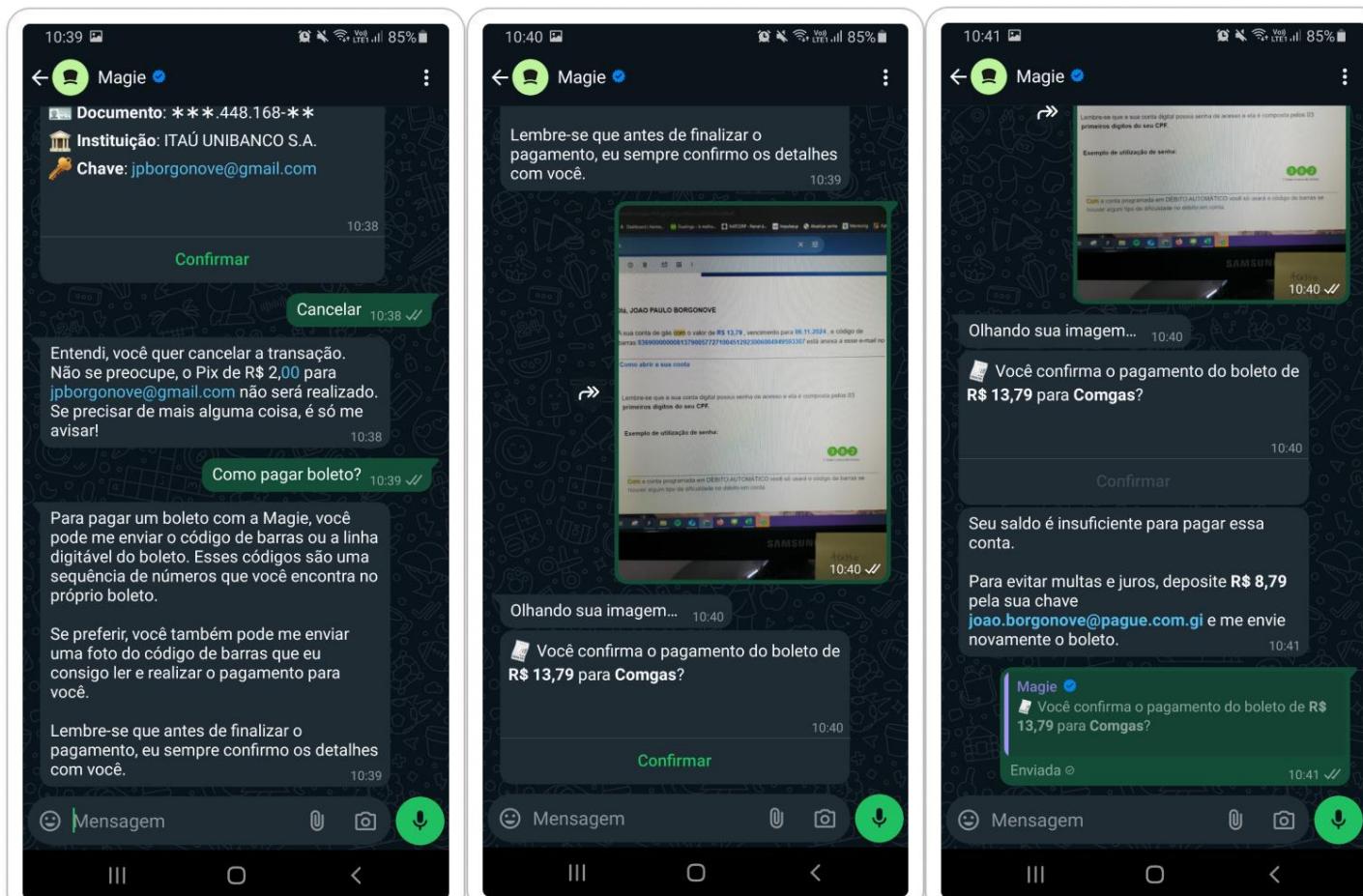
Bot reconhece foto com o número do código de barras
 Confirma valor e destinatário

Processo de Pagamento:

Bot solicita senha para confirmar pagamento via Flows
 Após confirmação, mensagem de sucesso

Saldo Insuficiente:

Bot informa saldo insuficiente para pagamento
 Instrui cliente a depositar valor faltante
 Fornece chave Pix do cliente para depósito



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Atendimento Humano

Solicitação de Atendimento Humano:

Magie fornece número de contato adicional

Direcionamento para Atendente:

Saudação padrão após input inicial do cliente
Mensagem informando direcionamento para atendente

Interação com Atendente:

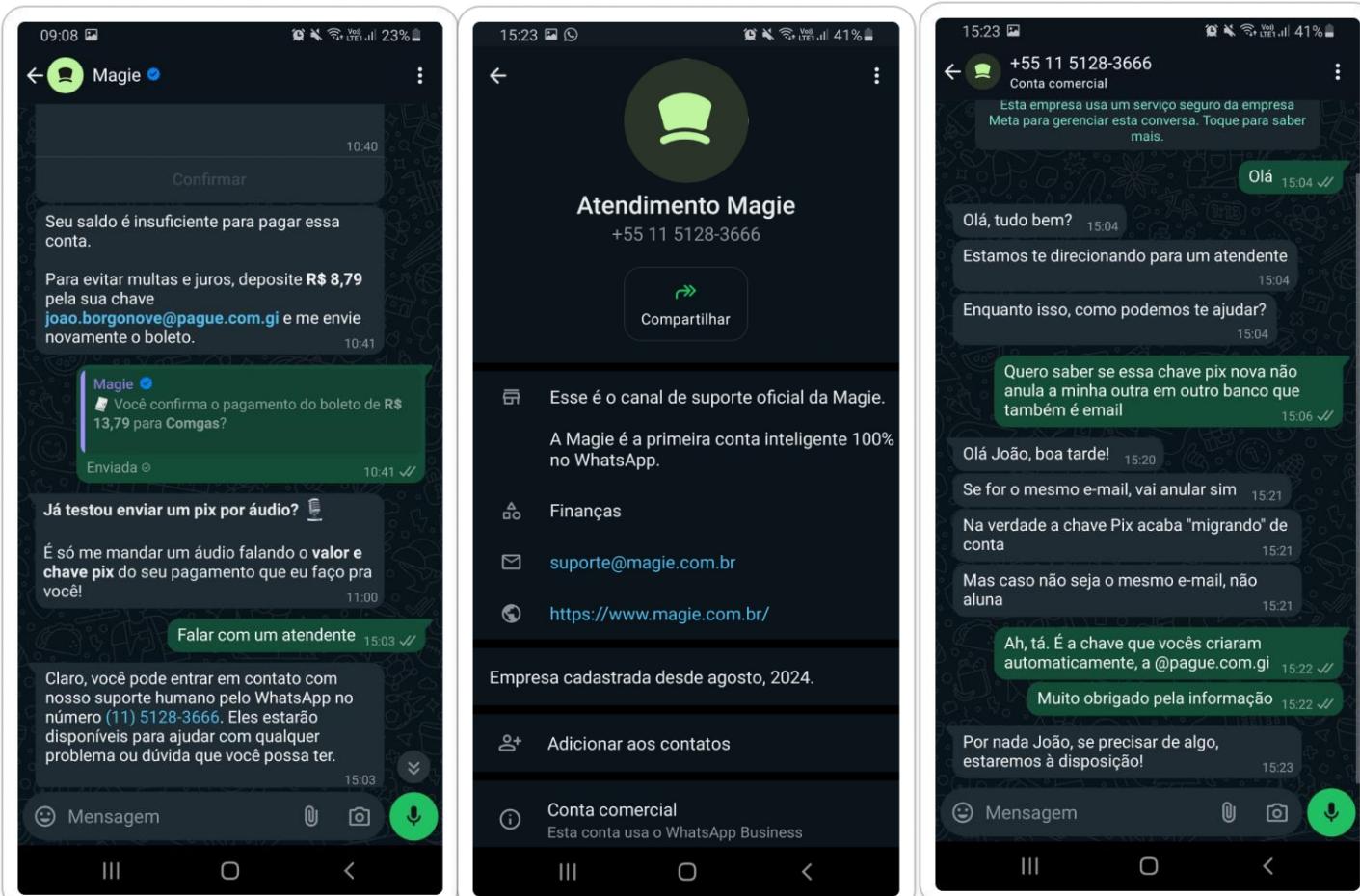
Pergunta sobre como pode ajudar enquanto cliente aguarda
Atendente responde 14 minutos depois

Atendimento ao Cliente:

Atendente não se apresenta
Responde a dúvida diretamente

Encerramento da Conversa:

Despedida padrão, sem encerramento formal



Parceiros



Unico - IDTech Líder no Brasil

Fundação e Propósito:

Fundada em 2007, pioneira em identidade digital no Brasil. Especializada em autenticação biométrica facial para combate a fraudes

Capacidade e Alcance:

Maior base biométrica do país, 100% de precisão. Identifica 6 milhões de faces mensais, abrangendo metade da população economicamente ativa

Plataformas e Soluções:

- **Unico IDCloud:** Verificação de identidade, prova de vida, assinatura eletrônica, e mais. Clientes: Havan, Latam, Magalu, Vivo

- **Unico IDPlay:** Validação de identidade e cartão de crédito via biometria facial. Clientes: Americanas, 123 Milhas, Open Pass



Celcoin - Soluções Financeiras

Fundação e Propósito:

Fundada em 2016, Celcoin é uma fintech brasileira. Oferece infraestrutura tecnológica e serviços financeiros para pessoas e pequenos comércios

Serviços Disponíveis:

Pagamentos, recargas, transferências, saques e vendas

Soluções Oferecidas:

- **cel_bank:** Integração de serviços bancários e automação financeira
- **cel_credit:** Criação e operação de produtos de crédito, sem licença bancária
- **cel_open:** Acesso seguro a dados via Open Finance
- **cel_cash:** Saques e depósitos via Rede Banco24Horas, Pix Saque e Troco



OpenAI - Pioneira em Inteligência Artificial

Fundação e Propósito:

Fundada em 2015, desenvolve tecnologias de inteligência artificial. Conhecida pelo ChatGPT, um chatbot avançado que conversa com humanos

ChatGPT e Modelos de Linguagem:

Utiliza IA para responder perguntas, gerar textos, e ajudar em tarefas. Baseado em modelos de linguagem treinados com grande quantidade de texto da internet

Acessibilidade dos Chatbots:

Projetados para fácil uso. Acessíveis via sites, aplicativos, ou integrados em sistemas

Apoio para Fintechs no WhatsApp:

Automatização de atendimento, suporte em transações, consulta de saldo, promoções e notificações



Redes sociais - Instagram

Perfil do Instagram: @oimagine

Seguidores:

2.400 seguidores

Engajamento:

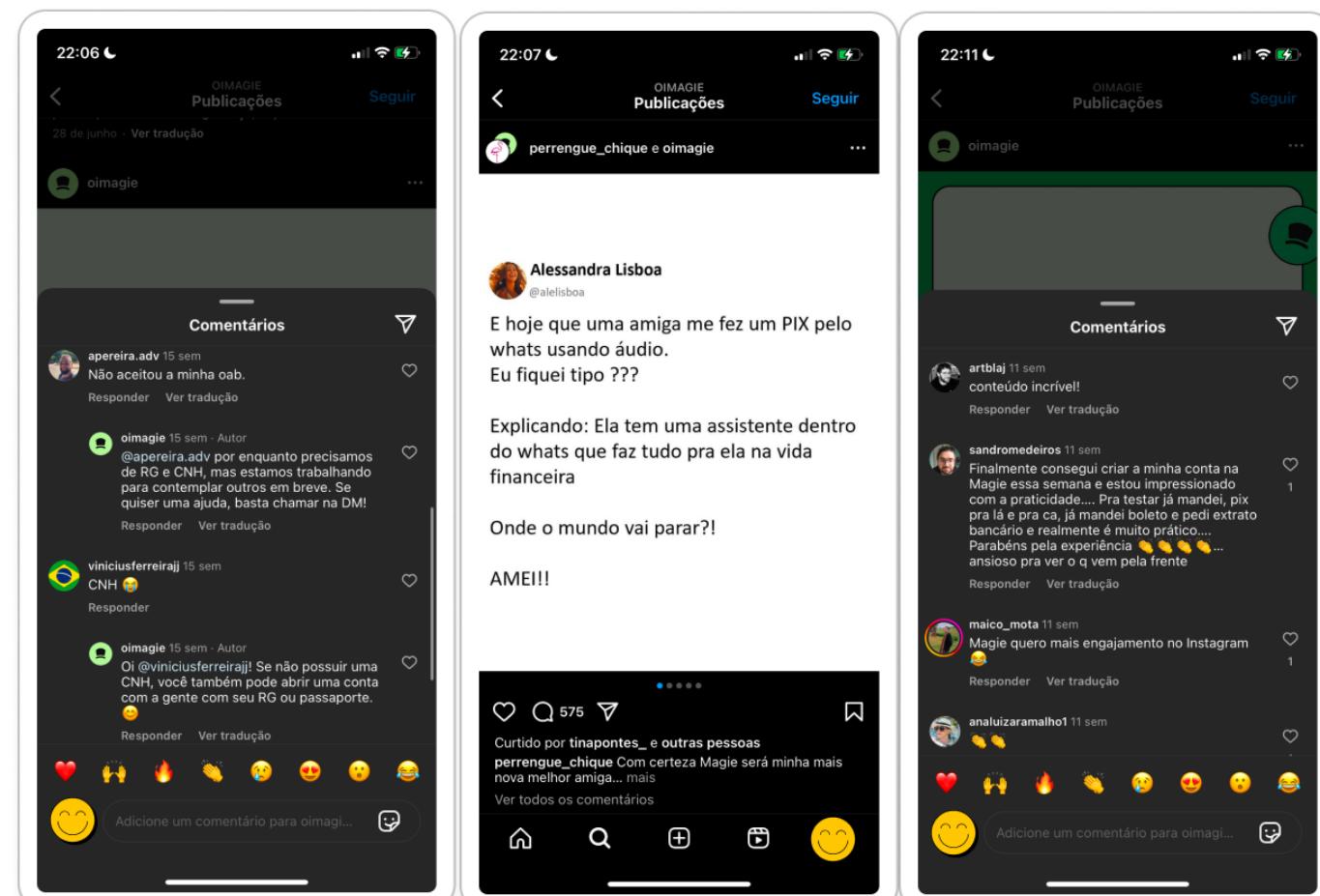
Alta interação nos posts, com comentários de usuários recorrentes

Post de Maior Engajamento:

- 575 comentários em colaboração com @perrengue_chique
- Comentários variam entre elogios e ceticismo sobre o serviço
- Link para o post: [Ver Post](#)

Feedback do PÚBLICO:

Comentários incluem pedidos de indicações



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Redes sociais - X (Twitter)

Perfil do X (antigo Twitter): @usemagie

Seguidores:

1.350 seguidores

Conteúdo Publicado:

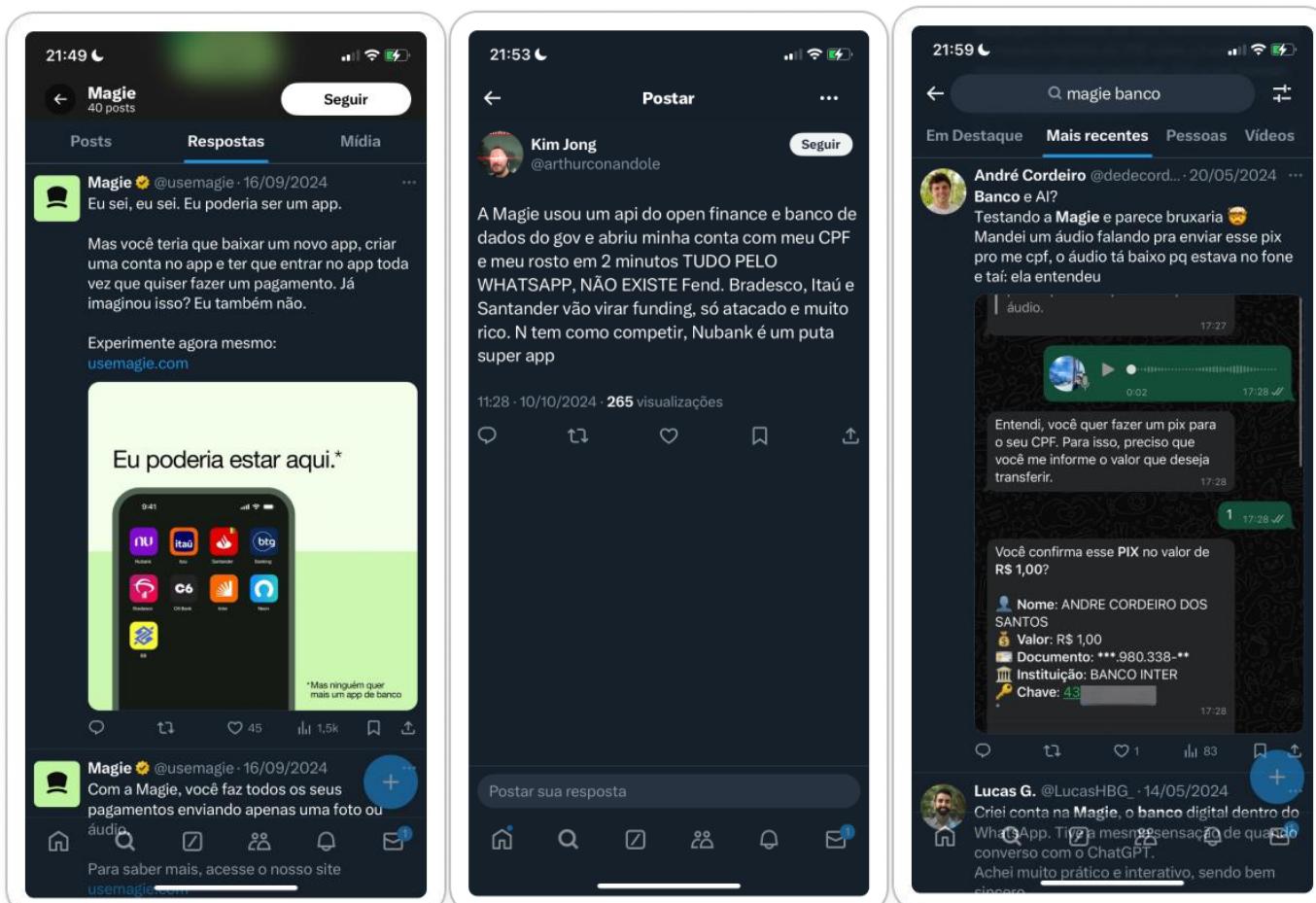
Anúncio de vagas abertas para funcionários

Interações:

Ausência de comentários nos posts devido ao bloqueio do X no Brasil

Menções e Reclamações:

Nenhuma menção ao user @usemagie por terceiros. Ausência de reclamações usando palavras-chave: "magie whatsapp", "magie conta", "magie banco"



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Redes sociais - LinkedIn

Perfil do LinkedIn: Magie

Seguidores:

8.940 seguidores

Post de Maior Engajamento:

520 reações e 34 comentários

Link para o post: [Ver Post](#)

Feedback do PÚBLICO:

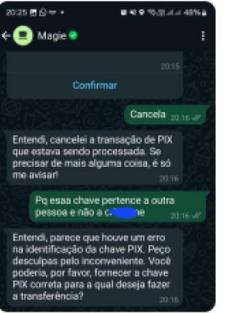
Maioria dos comentários de pessoas reais expressando insegurança sobre o uso da Magie, tanto em termos de segurança financeira quanto de estabilidade do serviço

Bruno Freitas Pacheco • 3º e +
Analista Protheus|Excel Avançado|Formação SQL Server 2016 Expert20761 + ...

3 m ***

A tecnologia é boa mas contém falhas hoje mesmo ao realizar um teste estava informando uma chave pix porém retornava uma conta que não tinha nada a ver. Então temos que ficar muito atentos a novas tendências porque o que é para facilitar a sua vida pode se tornar um problema

Magie



Gostei | Responder

Rafael Ferraz • 3º e +
Software Engineer | Tech Lead | System Architect | Mobile Developer

3 m ***

É muito importante ter senhas para transações financeiras como o Pix. Porém, é quanto ao acesso às informações sensíveis como saldo, extrato, etc... há alguma camada de proteção/privacidade nesse sentido?

Parabéns pelo app! 🎉

Gostei | Responder · 2 respostas

Mais relevantes ▾

Francisco Cavalcante • 3º e +
Gestão de TI | Gerência de Projetos de TI | Desenvolvedor FullStack | PHP...

3 m ***

Rafael Ferraz Já fiz esse mesmo questionamento, mas não, não tem. Acredito ser o maior desafio para o projeto nesse momento, questionando a própria "Magie" no WhatsApp, ela informa que ainda não está pronta para isso. Entretanto, a experiência, tem sido positiva até o momento.

Gostei | Responder

Jefferson Teixeira • 3º e +
UX/UI Designer Especialista em Experiência e Interface do Usuário

3 m ***

Rafael Ferraz uso a Magie a algumas semanas e de "solução" pra deixar mais seguro, adicionei senha pra abrir o whatsapp e a conversa da Magie coloquei a nova função do Whatsapp de "Trancar conversa", pensando em um caso que você esqueça seu whatsapp desbloqueado por descuido, acaba que quem tiver acesso, não conseguirá ver a conversa e ter acesso aos dados

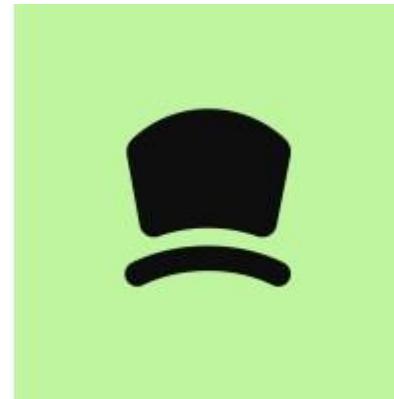
E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Comparação com o Banco do Brasil

Este estudo analisa o desempenho dos **assistentes virtuais** do **Banco do Brasil** e da **Magie**, com foco em **transações PIX**, **pagamentos de boletos** e outros serviços essenciais.

A análise abrange a linguagem utilizada por cada assistente e as **soluções oferecidas**, destacando a **experiência do usuário**, a **eficiência** e a **usabilidade**.

Todos os testes foram realizados de maneira idêntica para que a comparação fosse justa.



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Pix



Interação por Texto

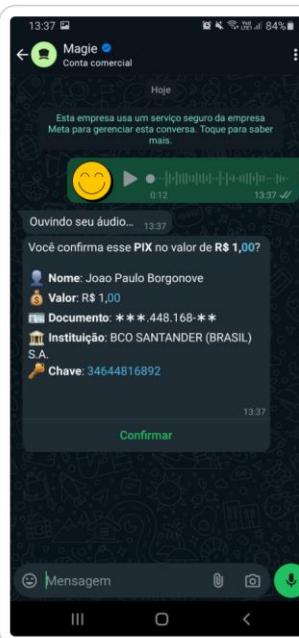
- Os dois bots responderam corretamente às solicitações de Pix.
- Exibiram dados para conferência e opção de confirmação.



Interação por Áudio

Magie: Compreensão imediata do áudio.

BB: Reconheceu parcialmente (entendeu que era um Pix, mas não identificou valor ou chave).



Diferenciais na Interface Pix

Magie: Melhor disposição das informações. Inclui emojis e botão de confirmação.

BB: Apresenta data como informação adicional. Requer digitação para confirmação.



Mensagem Encaminhada

Ambos reconheceram os dados do Pix mesmo com várias informações no texto encaminhado.



Pix

Reconhecimento de CPF Escrito à Mão via Foto

Desempenho da Magie

Primeira tentativa: Dificuldades com números escritos de forma menos legível.

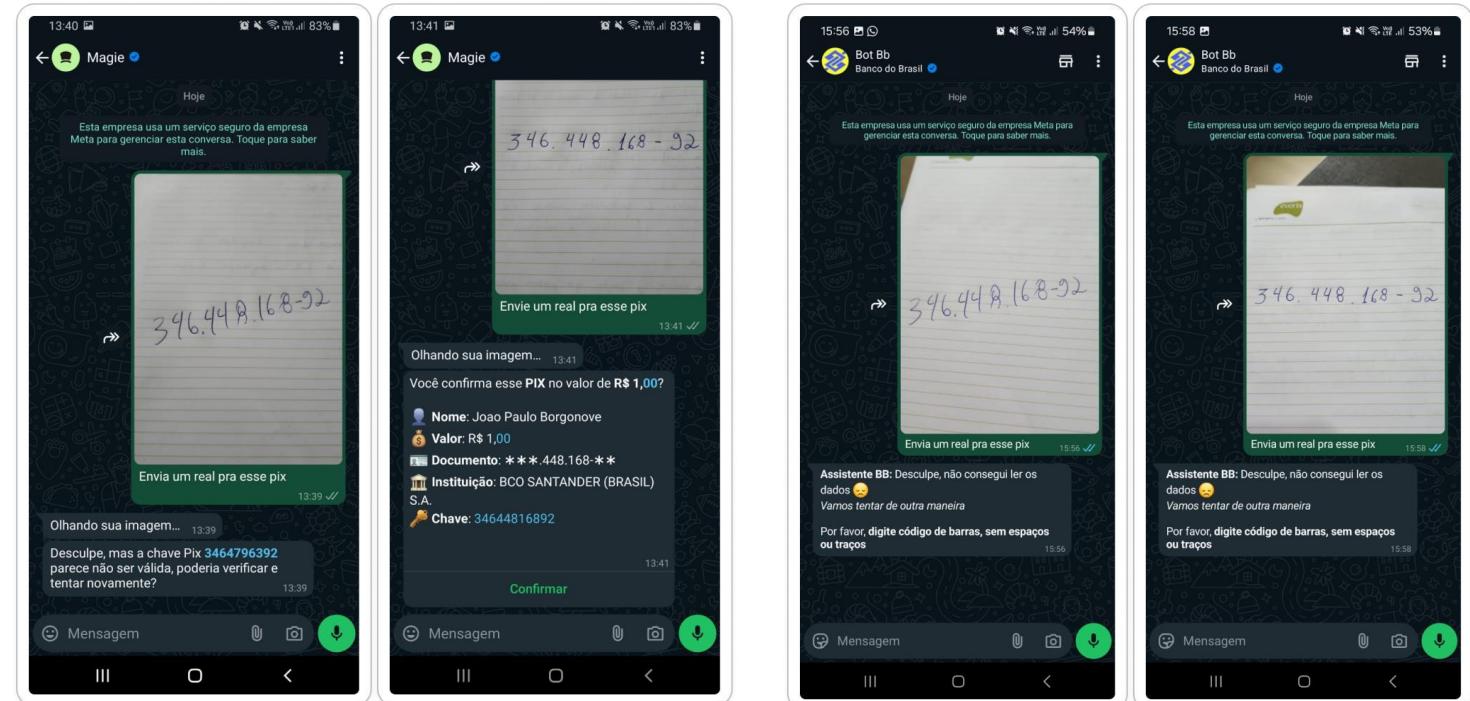
Segunda tentativa: Compreensão perfeita com escrita mais clara.

Desempenho do BB

Não conseguiu realizar a leitura do CPF em ambas as tentativas.

Diagnóstico

Magie demonstrou flexibilidade e capacidade de adaptação à qualidade da escrita. **BB** necessita de melhorias para processar informações manuscritas.



Pix



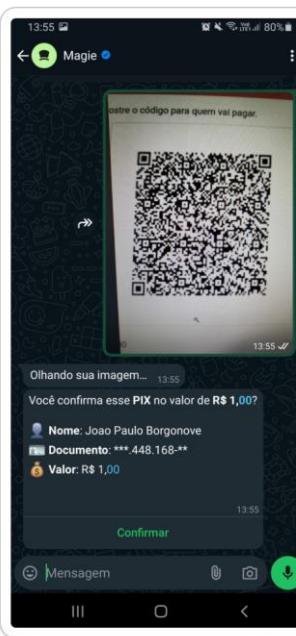
Código Pix Copia e Cola

Ambos os bots leram o código com sucesso.
BB apresentou informações adicionais que não eram claras ou necessárias.



Leitura de QR Code

Os dois conseguiram ler as informações.
BB precisou de uma segunda tentativa e novamente incluiu informações adicionais sem função aparente.



Criação de Cobrança Pix Personalizada

Nenhum dos bots conseguiu criar uma cobrança Pix personalizada. Magie reconheceu a limitação, enquanto BB interpretou incorretamente como um problema em um Pix enviado.



ESTUDO DE MARCA - MAGIE

Pix

Criação de Nova Chave Pix

Processo de Criação

- Os dois bots propuseram a criação de uma nova chave Pix diretamente.
- Magie utilizou Flows para executar o processo.
- BB conduziu o processo diretamente na conversa do WhatsApp.

Reconhecimento de E-mail

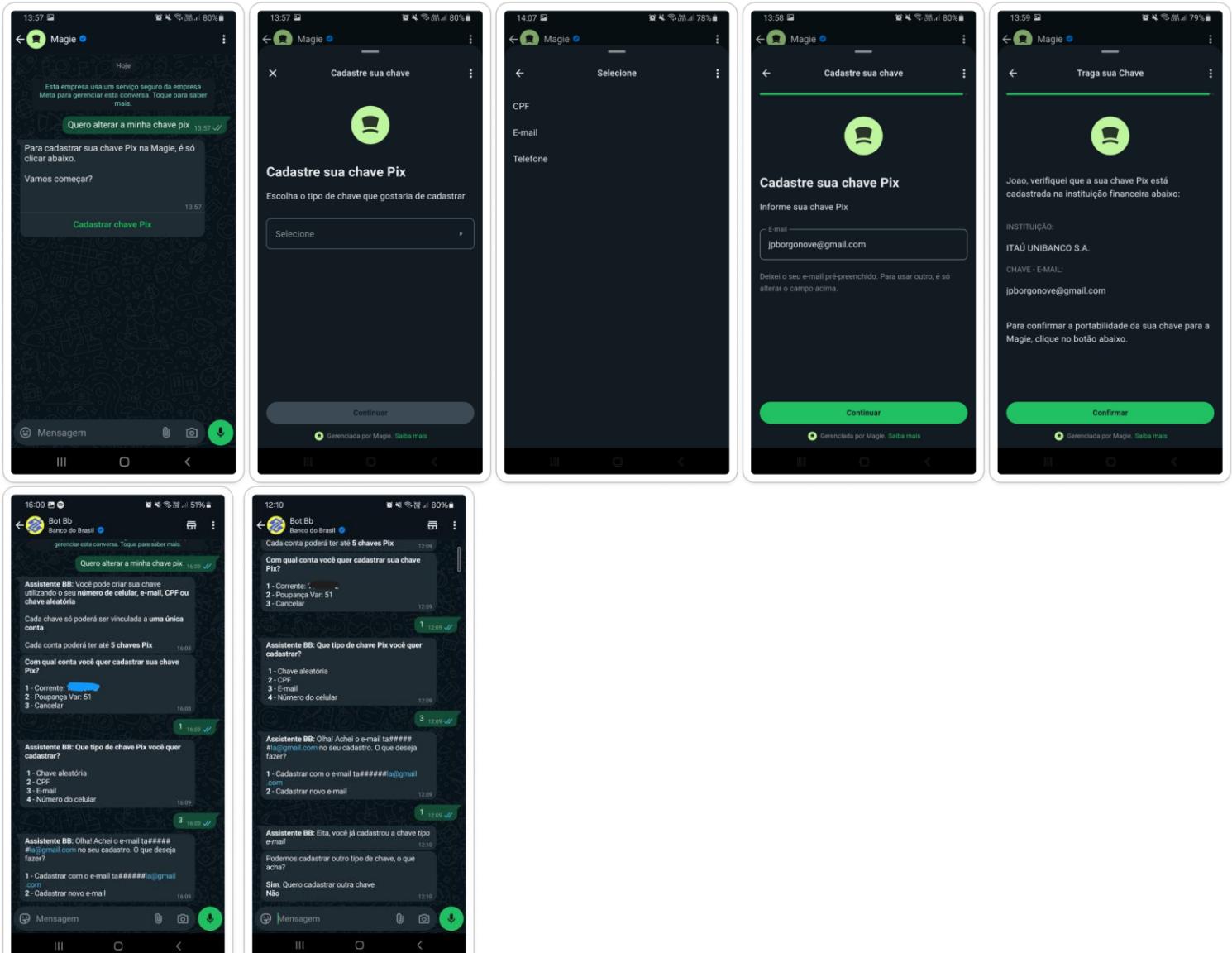
Ambos identificaram o e-mail cadastrado como uma chave Pix existente em outra instituição.

Portabilidade de Chave Pix

Magie ofereceu a opção de portabilidade da chave Pix.
BB não ofereceu a opção de portabilidade.

Diagnóstico

Os bots demonstraram eficácia na proposta de criação de chave Pix, com diferentes abordagens técnicas.



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Pix



Agendamento de Pix

Magie

- Realizou o agendamento de Pix facilmente.
- Processo foi rápido e claro.
- Cancelamento do agendamento do Pix também foi muito rápido e prático.

BB

- Não ofereceu opção de agendamento.
- Procedeu com envio imediato do Pix.



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Pix



Envio de Pix via Contato Salvo

Magie

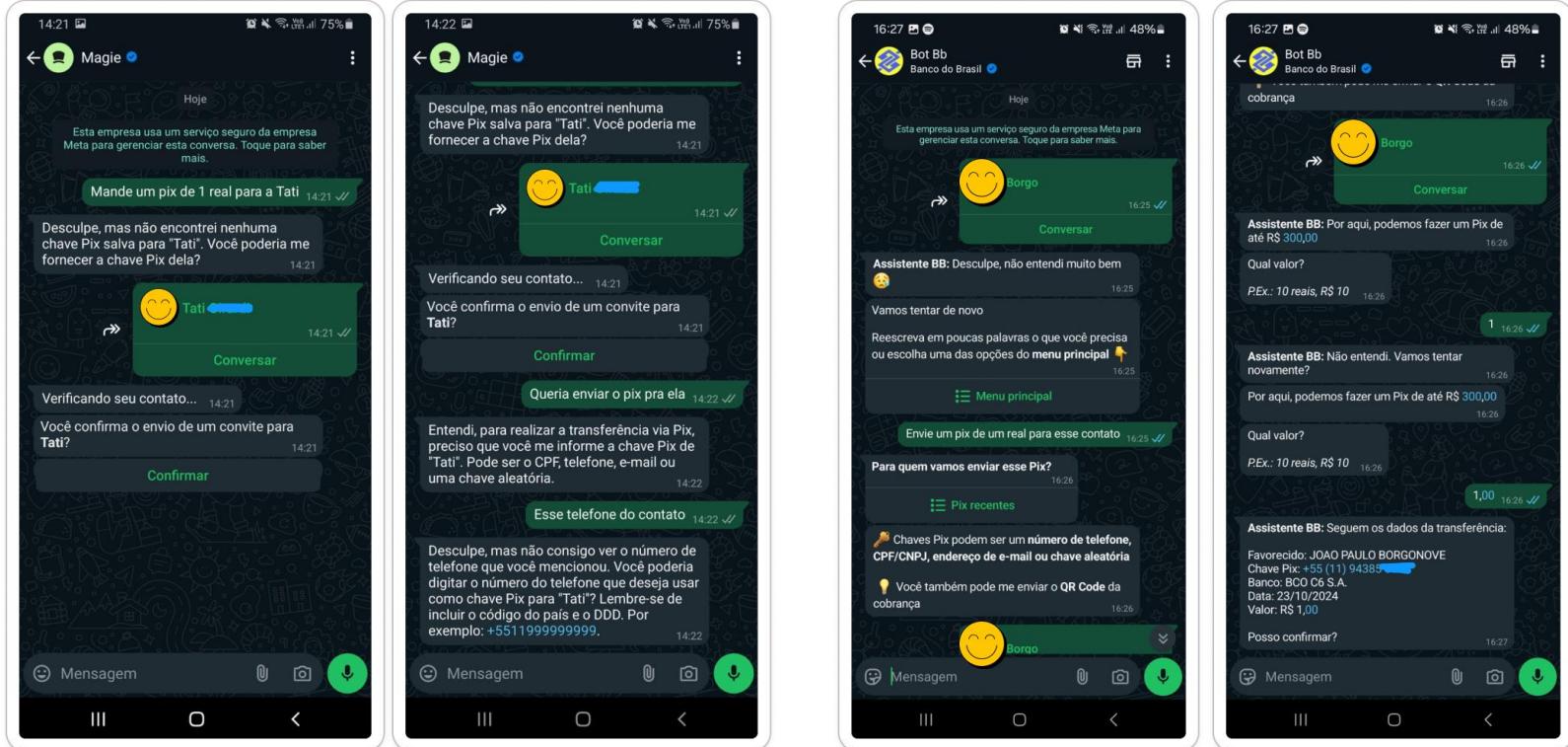
Não conseguiu processar o envio de Pix ao compartilhar um contato salvo no WhatsApp. Ficou confusa diante da tarefa.

BB

Identificou e processou o envio de Pix a partir do contato salvo no WhatsApp sem dificuldades.

Diagnóstico

BB demonstrou maior capacidade de integração com contatos salvos no WhatsApp, facilitando o processo para o usuário.



Boletos



Pagamento de boletos

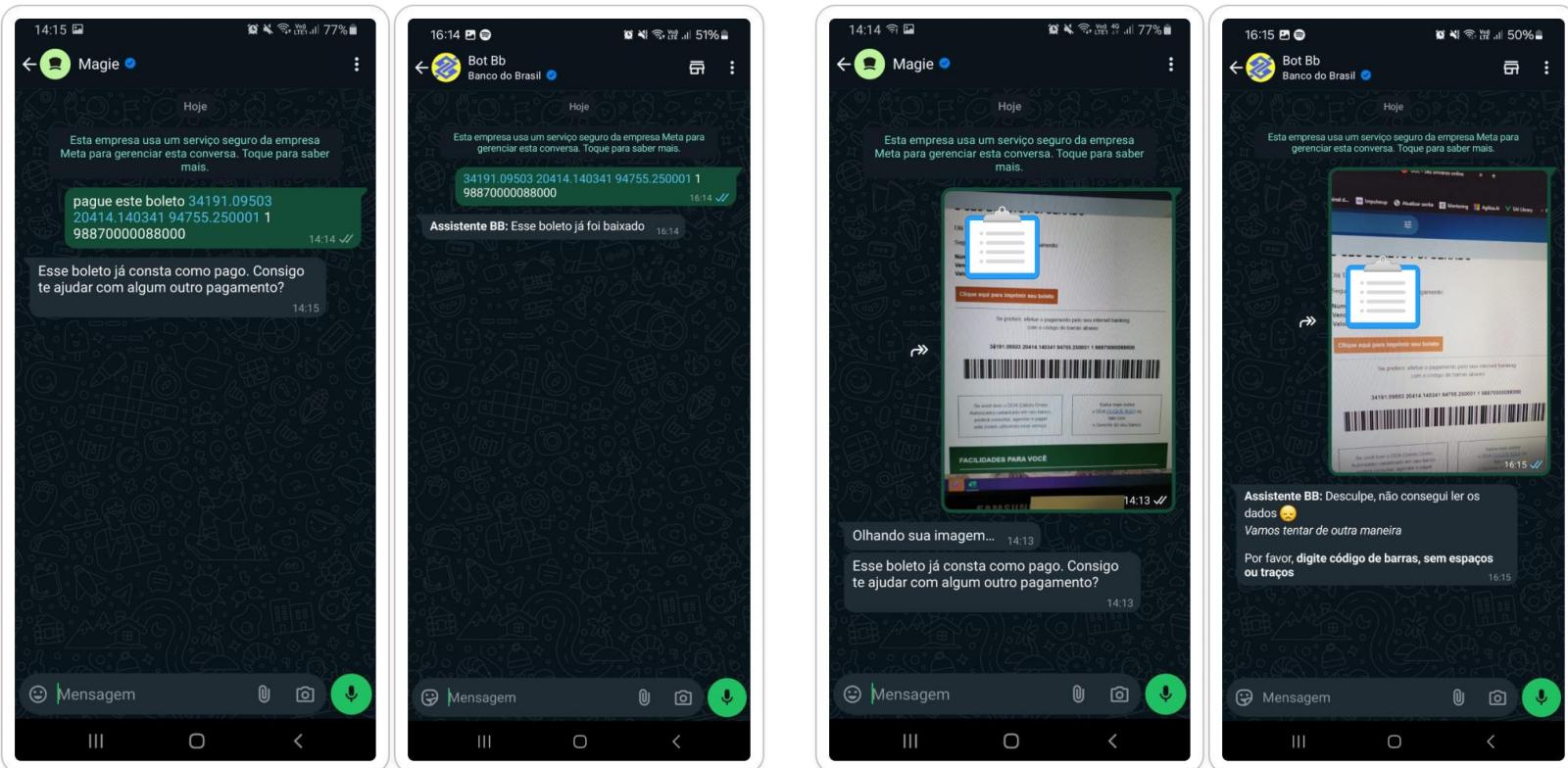
Código Numérico de Boleto

- Os dois assistentes entenderam corretamente o código numérico do boleto.
- Informaram que o boleto já estava pago.
- BB usou linguagem bancária e direta.
- Magie confirmou o pagamento e ofereceu assistência para outros pagamentos.

Foto de Código de Barras

Magie: Entendeu e processou a foto do código de barras na primeira tentativa. Informou que o boleto já havia sido pago.

BB: Reconheceu que era uma foto, mas não conseguiu ler os dados. Diversas tentativas foram feitas sem sucesso.



E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Boletos



Consulta de Boletos em Nome do Usuário

Pergunta sobre Boletos Pendentes

Magie:

- Respondeu imediatamente que não havia boletos pendentes.
- Ofereceu a opção de notificar sempre que houvesse um boleto no nome do usuário.

BB:

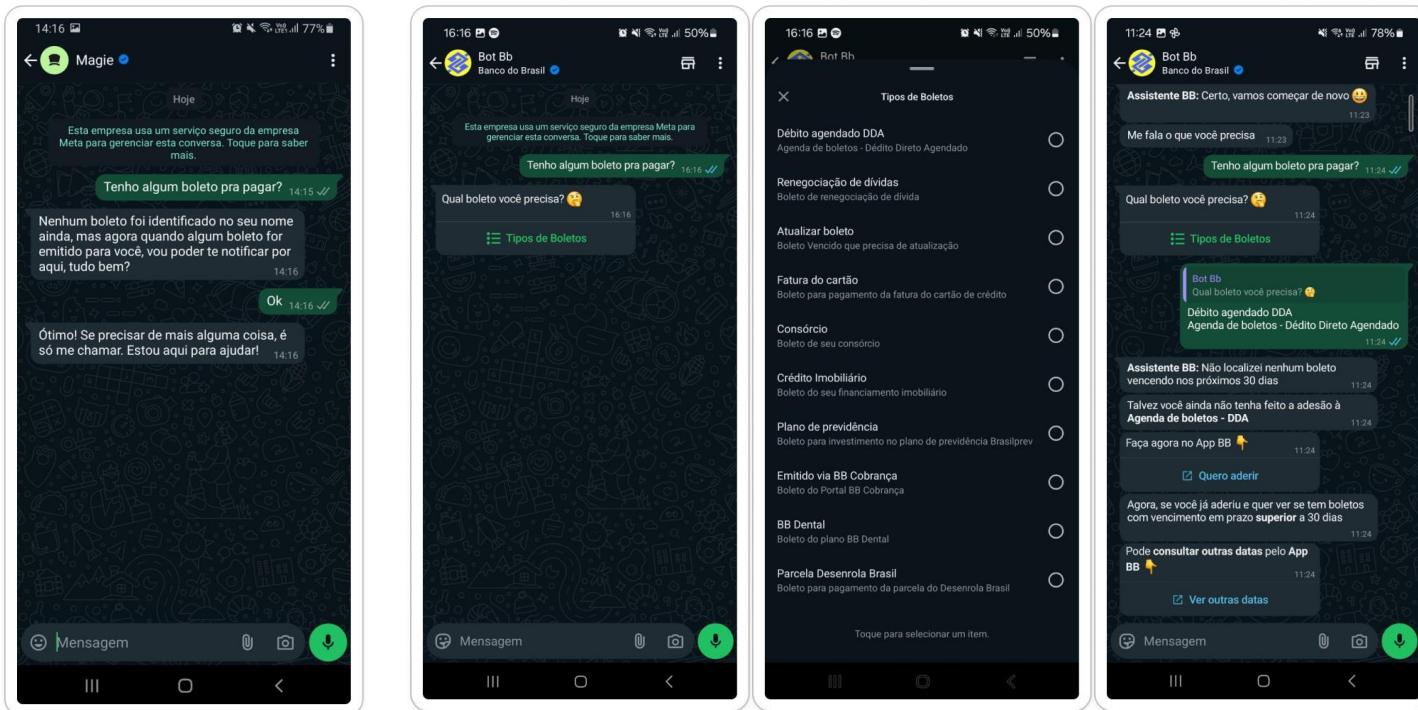
- Realizou desambiguação para determinar o tipo de boleto.
- Requereu interação adicional para selecionar "Débito Agendado DDA".
- Utilizou linguagem técnica durante o processo.
- Informou que não havia boletos para os próximos 30 dias e mencionou adesão ao DDA.

Consulta por Áudio

Resultados foram os mesmos que as respostas por texto.

Diagnóstico

Magie ofereceu uma experiência mais direta e proativa.
BB apresentou um processo mais complexo e com linguagem técnica, necessitando de interação adicional.



Oportunidades identificadas



Destaques da Magie:

Interação de Texto e Áudio:

- Respondeu corretamente a solicitações de Pix.
- Melhor disposição das informações, incluindo emojis e botão de confirmação.
- Compreensão imediata de mensagens de áudio.

Reconhecimento e Processamento:

- Capacidade de agendar Pix rapidamente e de forma clara.
- Ofereceu portabilidade de chave Pix.
- Processou foto de código de barras de boleto de primeira, identificando o pagamento.
- Respondeu imediatamente sobre boletos pendentes, oferecendo notificações futuras.



Fraquezas da Magie:

Reconhecimento de Contato:

Não conseguiu processar o envio de Pix ao compartilhar um contato salvo.

Reconhecimento de Escrita à Mão:

Inicialmente teve dificuldade com números ilegíveis, mas se corrigiu em uma segunda tentativa.

Oportunidades identificadas



Destaques do Banco do Brasil:

Interação de Texto:

Respondeu corretamente a solicitações de Pix, embora com mais informações do que necessário.

Reconhecimento e Processamento:

- Identificou e processou envio de Pix a partir de contato salvo.
- Entendeu o código numérico de boleto e forneceu informações relevantes.
- Realizou busca detalhada para boletos, informando sobre DDA.



Fraquezas do Banco do Brasil:

Interação de Áudio:

Entendeu parcialmente mensagens de áudio relacionadas a Pix.

Reconhecimento e Processamento:

- Não conseguiu realizar agendamento de Pix, apenas envio imediato.
- Não pôde processar foto de código de barras de boleto.
- Processo complexo para consulta de boletos, utilizando linguagem técnica e requerendo interação adicional.

E S T U D O D E M A R C A - M A G I E

Considerações finais



A Magie se destacou por sua **eficiência, clareza** nas interações e capacidade de oferecer serviços adicionais de maneira **intuitiva**. No entanto, apresentou **dificuldades em algumas áreas** específicas, como o reconhecimento de contatos para Pix.



O BB demonstrou **competência em algumas áreas de processamento**, mas teve **limitações** em termos de **simplicidade e clareza**, especialmente em processos que precisam de interação adicional ou que incluem **linguagem técnica**.



SQUAD PESQUISA E EXPERIMENTAÇÃO

João Paulo Borgonove – UX e Curador

Julia Magnoni Rodrigues - Estagiária