



Benchmarking

Compilado Primeiro Semestre 2024



JUNHO 2024



## BENCHMARKING COMPILADO PRIMEIRO SEMESTRE 2024



**O que é?** Benchmarking é uma avaliação comparativa com outras empresas do mercado.



**Objetivo:** Achar pontos para melhorar e adotar práticas eficientes para ser mais competitivo.



**Benefícios:** Melhora processos e fica atualizado com as novidades mercado.



**Tipos:** Existem vários tipos de benchmarking, competitivo, interno, funcional e genérico.



Em nossas pesquisas consideramos dependendo do objetivo: Benchmarking Externo, Interno, Curadoria, Análise de dados.



# LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

Benchmarking

MARÇO 2024



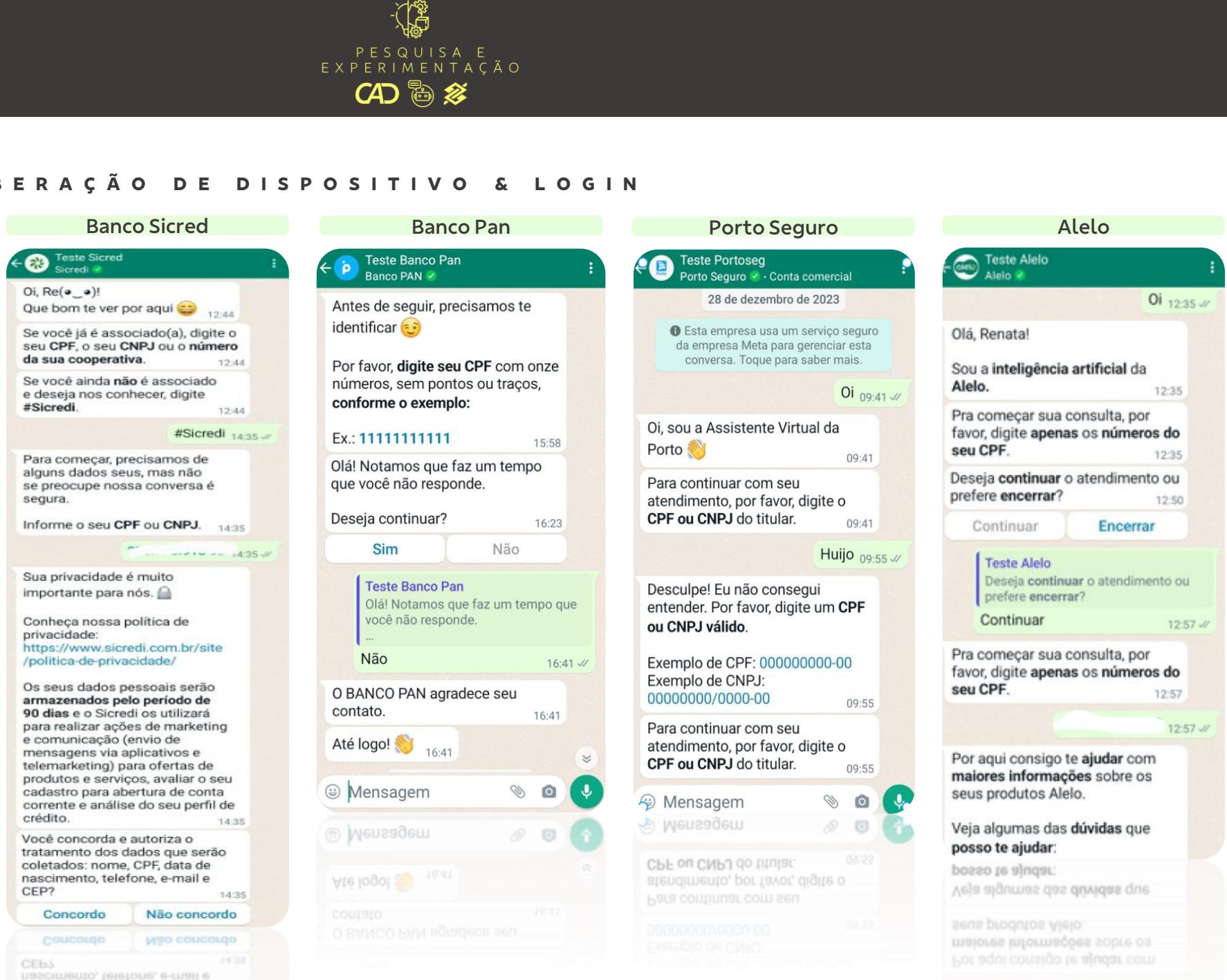
PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



# Login

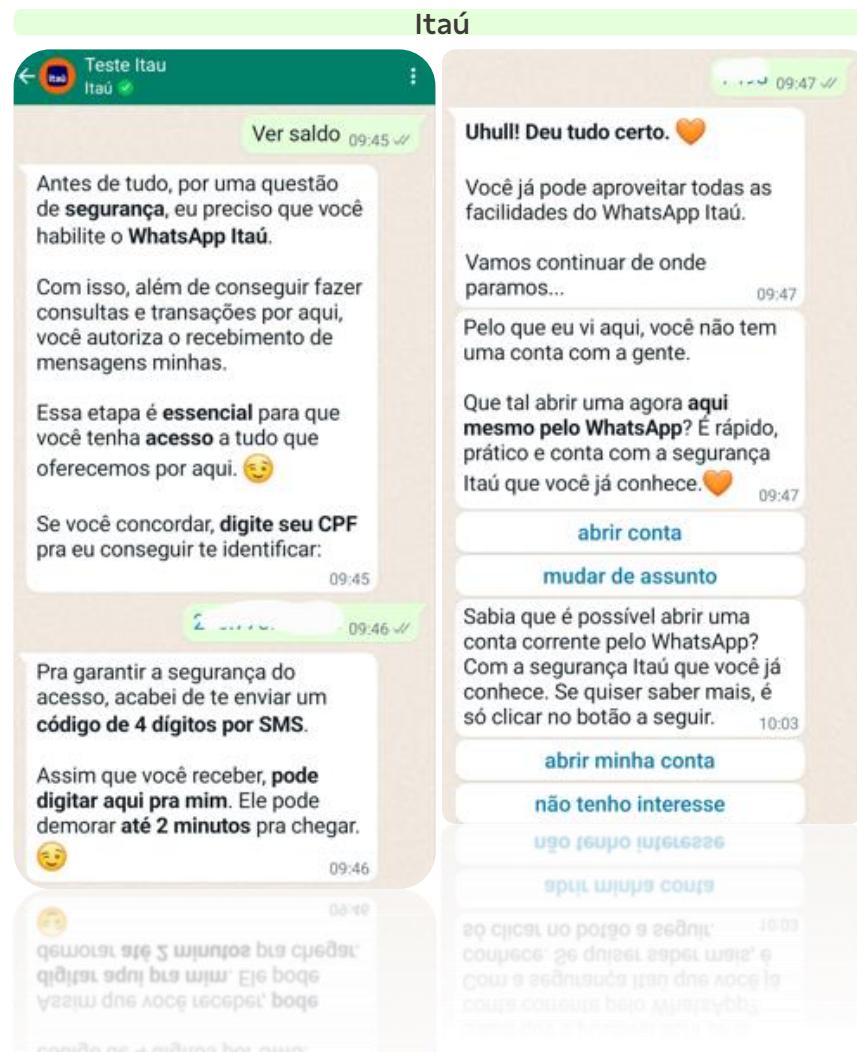
Login com o CPF ou CNPJ



## BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

# Liberação de dispositivo

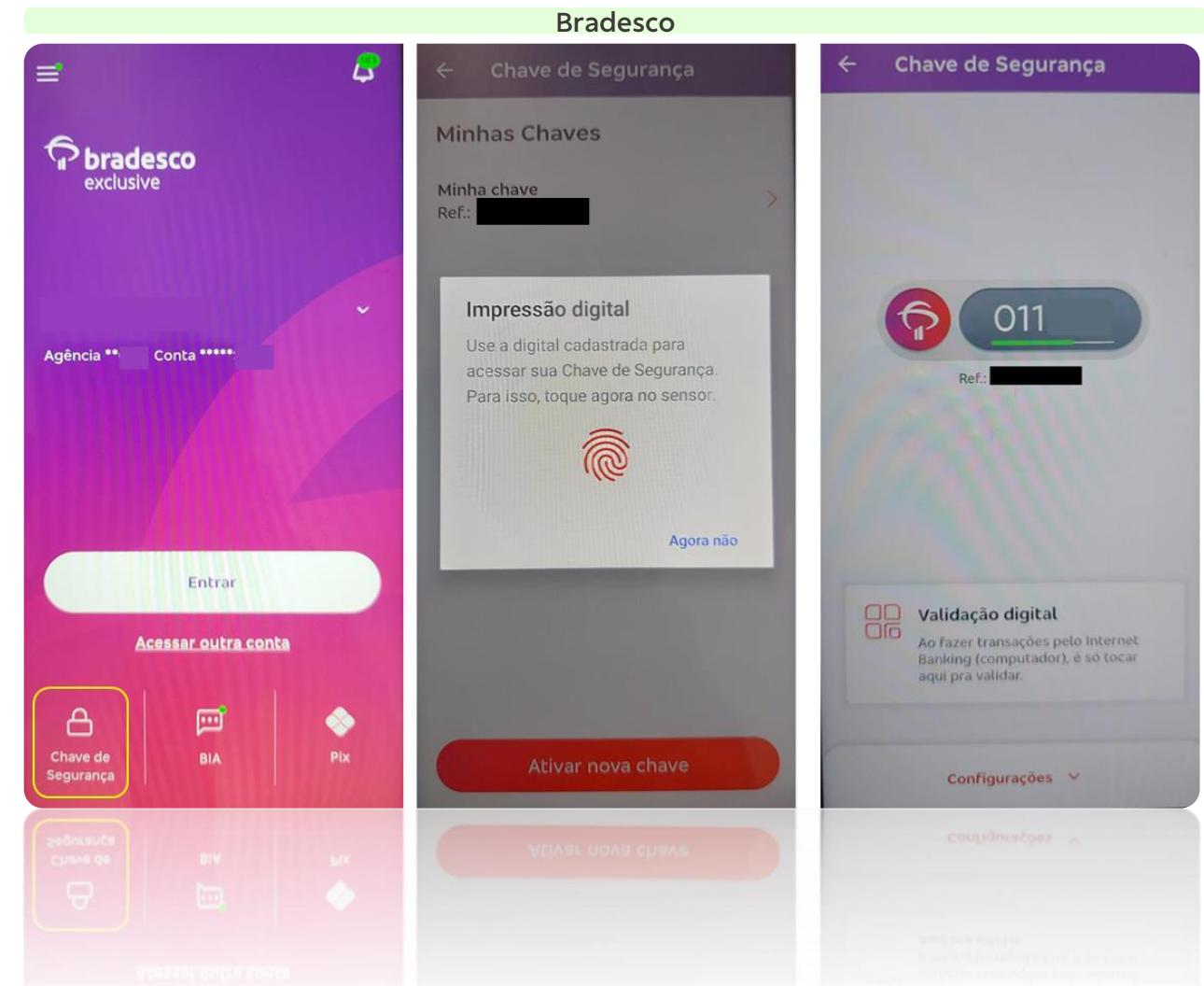
Com CPF envia SMS para liberar após se não for identificado como não correntista faz a indução para abertura de conta.



B E N C H M A R K I N G   L I B E R A Ç Ã O   D E   D I S P O S I T I V O   &   L O G I N

# Liberação com chave de segurança

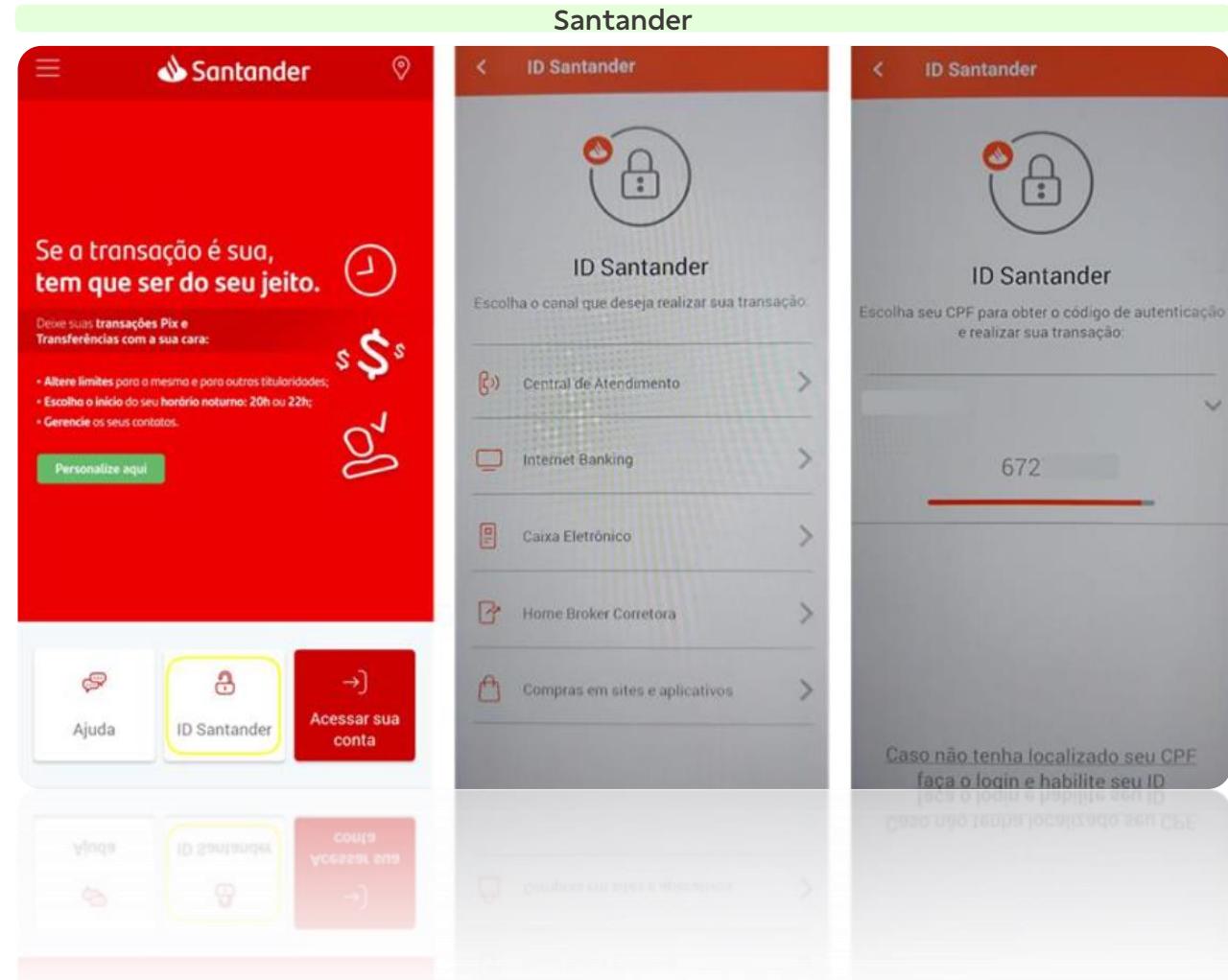
Chave de segurança no aplicativo com validade de 30s



BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

# Liberação com chave de segurança

Chave de segurança no aplicativo é gerado um código de acordo com o canal que for autenticar



## BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

# SMS de Liberação

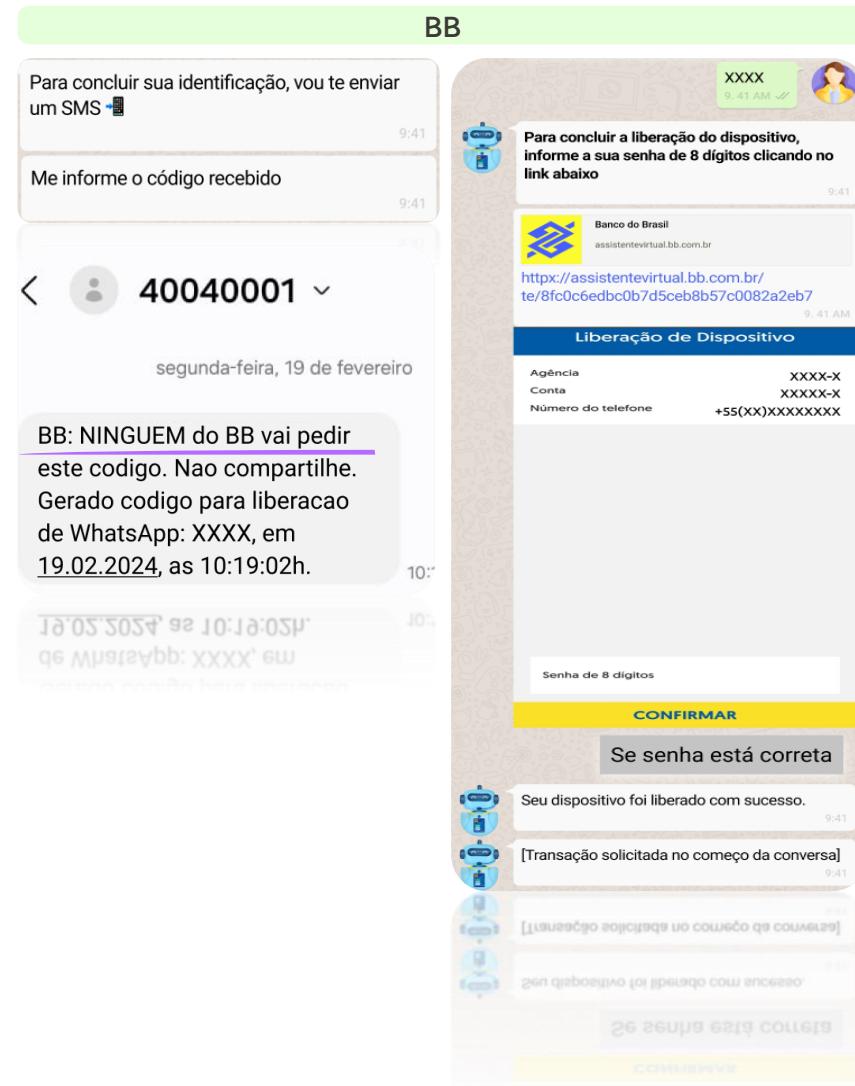
Formas que empresas utilizam o SMS liberar o dispositivo.

BB	Itaú	Vivo
<p>BB: NINGUEM do BB vai pedir este <b>codigo</b>. Nao compartilhe. Gerado <b>codigo</b> para liberacao de WhatsApp: <b>xx</b> em 25.09.2023, as 11:42:46h.</p> <p>BB: compra iniciada com seu cartao pela internet. Para concluir digite o <b>codigo</b> <b>xxxx</b> no campo indicado no site.</p> <p>BB: Utilize o <b>codigo</b> <b>xxxx</b> para validar este numero de telefone celular como sua chave Pix.</p>	<p>Use o <b>codigo</b> <b>x</b> para habilitar seu atendimento pelo Whatsapp com a Itau. Nao compartilhe seu <b>codigo</b> com terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.</p> <p>Microsoft</p> <p>Use o <b>codigo</b> <b>xxxx</b> para autenticacao do Microsoft.</p> <p>Uber</p> <p>Seu <b>codigo</b> Uber é <b>xxxx</b> Nunca compartilhe este <b>codigo</b>.</p> <p>WhatsApp</p> <p>Use o <b>codigo</b> <b>x</b> para habilitar seu atendimento pelo Whatsapp com a Itau. Nao compartilhe seu <b>codigo</b> com terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.</p>	<p>...o <b>Codigo</b> <b>xxxx</b> para acessar o app Vivo. Nunca forneça este <b>codigo</b> a terceiros, ele e pessoal e intransferive</p> <p>O <b>codigo</b> <b>xx</b> deve ser utilizado para autorizar que o WhatsApp da Vivo acesse suas informacoes para esta solicitacao</p> <p>Ola, utilize o <b>codigo</b> <b>xxxx</b> para acessar as informacoes solicitadas a Aura. Nunca forneça esse numero a terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.</p>

B E N C H M A R K I N G   L I B E R A Ç Ã O   D E   D I S P O S I T I V O   &   L O G I N

# Liberação de dispositivo WhatsApp BB

Jornada liberação de dispositivo pelo WhatsApp do BB solicita agência e conta e envia SMS com código de liberação e link para confirmar



B E N C H M A R K I N G   L I B E R A Ç Ã O   D E   D I S P O S I T I V O   &   L O G I N

# Insights

- ✓ Melhorar o texto da mensagem SMS
- ✓ Verificar se é possível a liberação do dispositivo no App para o usuário escolher como deseja liberar
- ✓ Evitar termos muito técnicos Ex:  
“dígito verificador”
- ✓ Padronizar os exemplos em números ou letras: Ex: usar 000 ou xxx
- ✓ Informar quantas etapas terá
- ✓ Explicar o motivo da verificação





# Benchmarking Avaliação do Feedback

DEZEMBRO 2023



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO



## BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

### Estudo

Existem várias formas de avaliar o contentamento dos clientes.

Algumas delas incluem:

### NPS

Net Promoter Score

Esta métrica avalia a probabilidade de um cliente recomendar uma empresa a outras pessoas.

### CES

Customer Effort Score

Esta métrica avalia o quanto de esforço um cliente teve que fazer para resolver seu problema.

### ServQual

Este é um modelo de pesquisa que avalia a qualidade do serviço percebida pelo cliente.

### CSAT

Customer Satisfaction Score

Esta métrica pede aos clientes que classifiquem sua satisfação com um produto, serviço ou experiência em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

### Escala Likert

Esta é uma escala frequentemente usada em pesquisas para medir atitudes ou opiniões. Os participantes são solicitados a expressar o quanto concordam ou discordam de uma afirmação em uma escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

### IQ

Índice de Qualidade

No contexto do Google Ads, o Índice de Qualidade é uma avaliação do Google, com uma nota de 1 a 5, que avalia a qualidade das suas palavras-chave, anúncios e páginas de destino.

Essas métricas oferecem uma maneira quantitativa de avaliar sentimentos e opiniões que são fundamentalmente subjetivos, permitindo que as empresas identifiquem áreas que precisam ser melhoradas e acompanhem as mudanças ao longo do tempo.



## BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

# FINANCEIROS

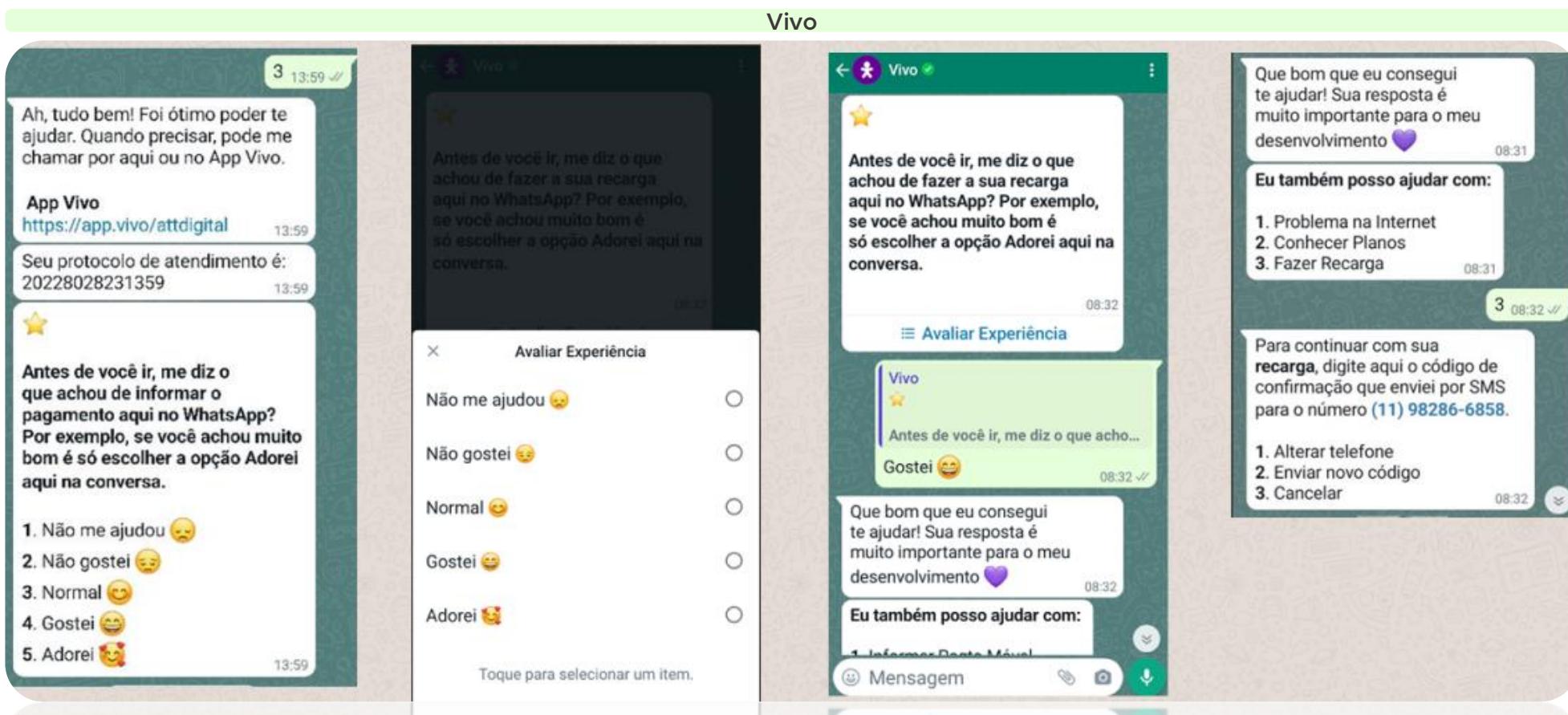
Alguns chatbots que não podem avaliação no final da jornada



## BENCHMARKING AVALIAÇÃO DO FEEDBACK

# CSAT

Formas de avaliação utilizando CSAT com lista e induzindo ao próximo serviço.



# Experimento

Detalhar a escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

Destacar os números.

Colocar stickers para estimular o engajamento para avaliar.

Melhorou engajamento na avaliação.

## Antes

Muito bom falar com você por aqui 😊

E para eu melhorar cada vez mais, me diz uma coisa:

De 1 a 5, qual nota você acha que meu atendimento merece?

## Depois

BB Whats  
Banco do Brasil



Muito bom conversar  
com você por aqui

15:10

Antes de finalizar, gostaria de saber a sua opinião sobre a nossa conversa

De 1 a 5, qual nota você acha que meu **atendimento** pelo **WhatsApp** merece?





PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

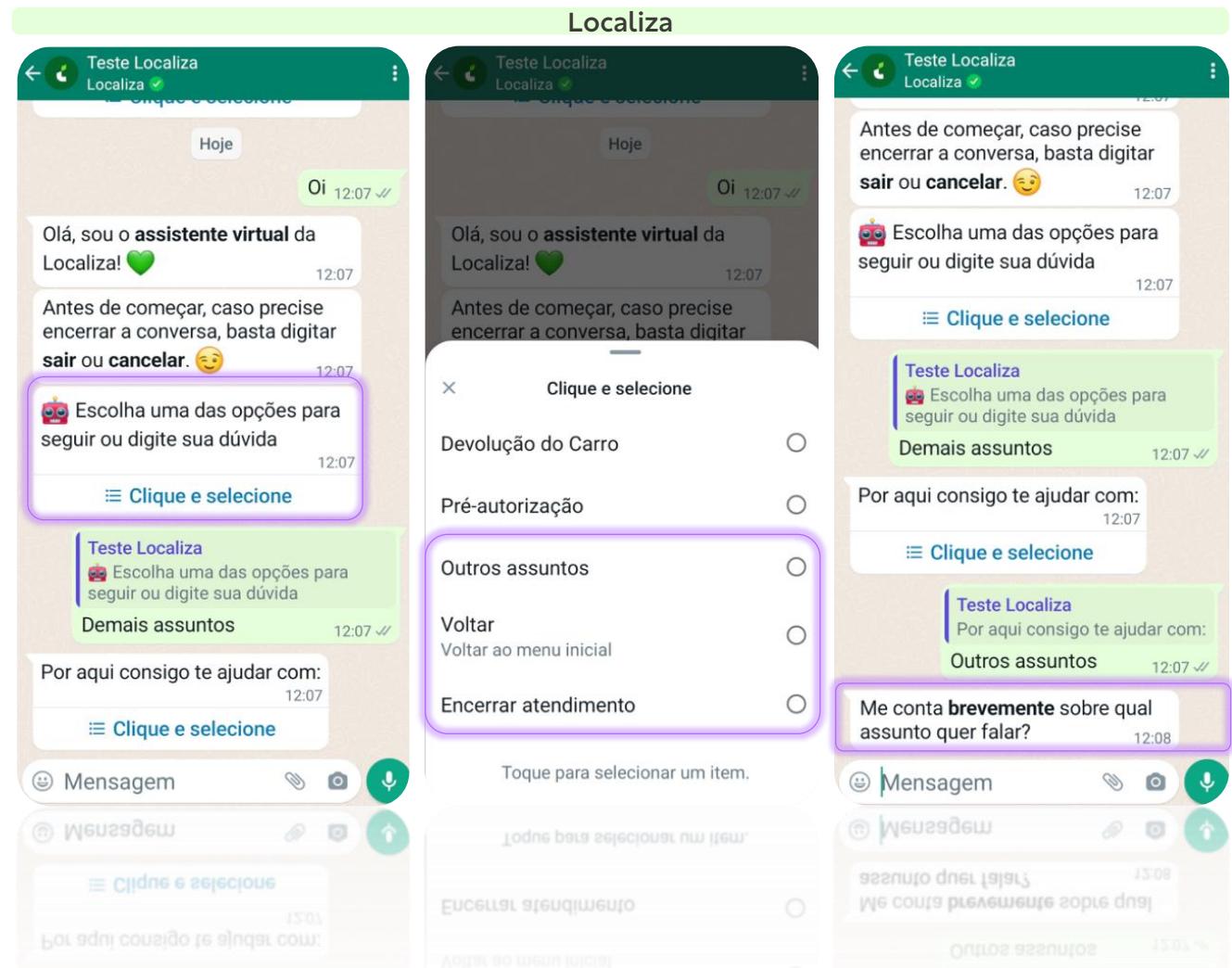
CAD



B E N C H M A R K I N G   M E N U   S A U D A Ç Ã O

# Menu com opções e Botão Voltar

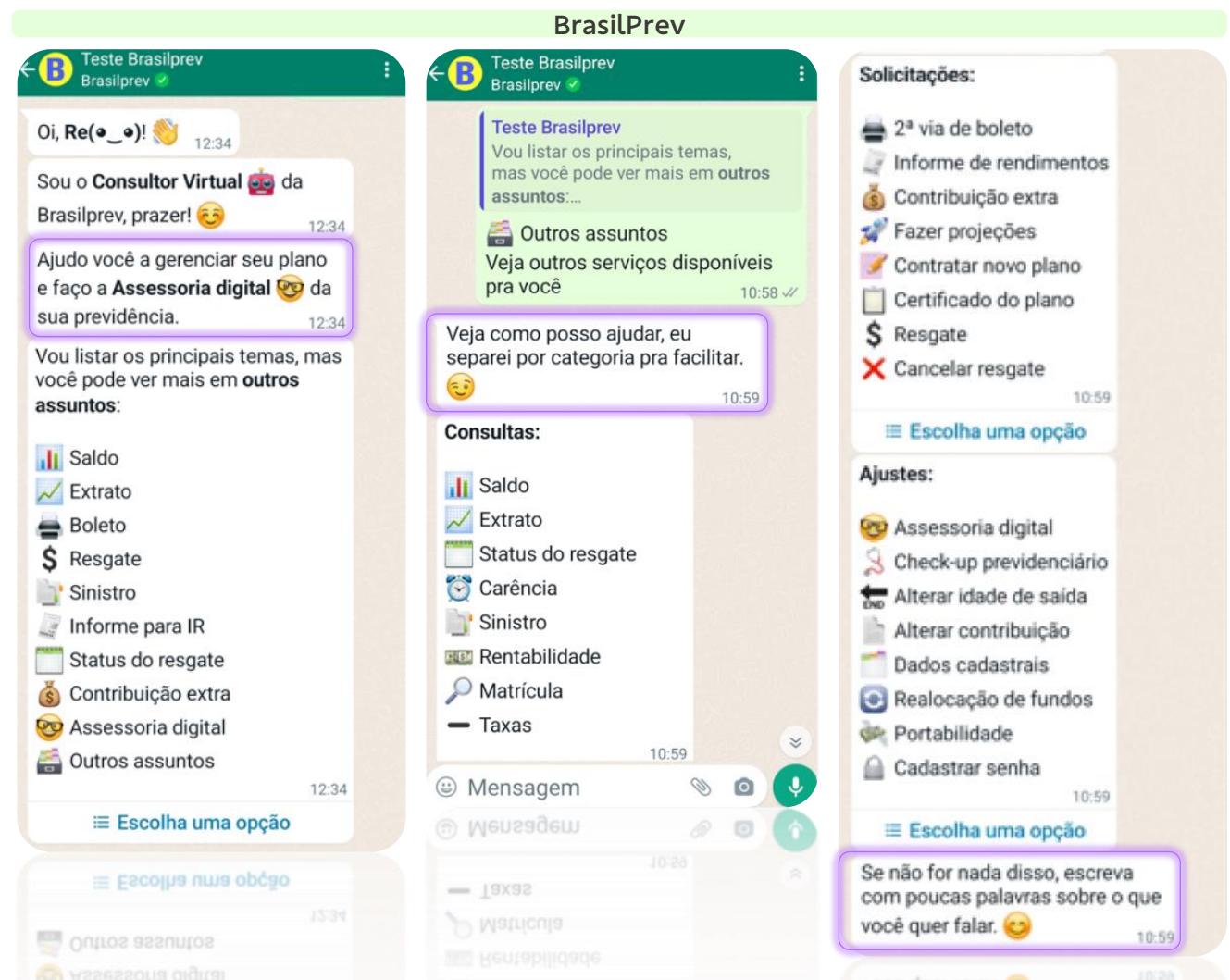
Apresentação do Menu com Botão Outros Assuntos, Voltar e Encerrar atendimento



## BENCHMARKING MENU SAUDAÇÃO

# Menu com opções e Submenus

Apresentação do Menu e Submenus separados por categoria



B E N C H M A R K I N G   M E N U   S A U D A Ç Ã O

# Menu com linguagem mais descontraídas

Outras formas mais descontraídas de apresentar o Menu e botão voltar



B E N C H M A R K I N G   M E N U   S A U D A Ç Ã O

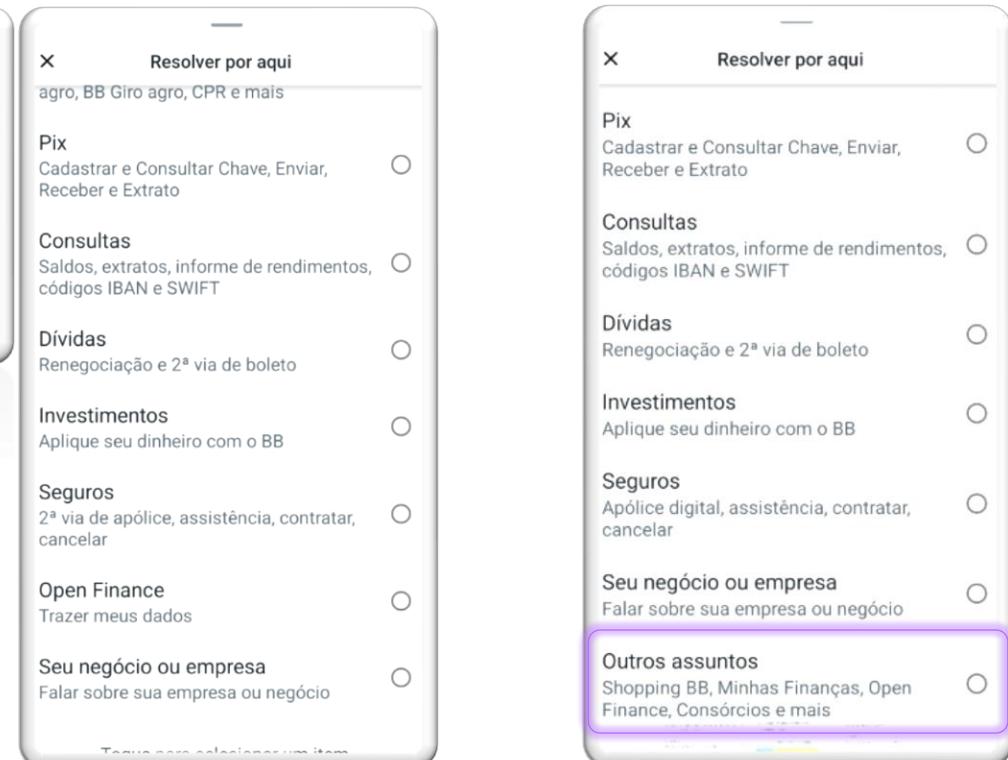
# Experimento

Outro menu que comporta mais assuntos e botão voltar

## Antes



## Depois





**Desculpe, não entendi (Anything Else)**

JANEIRO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

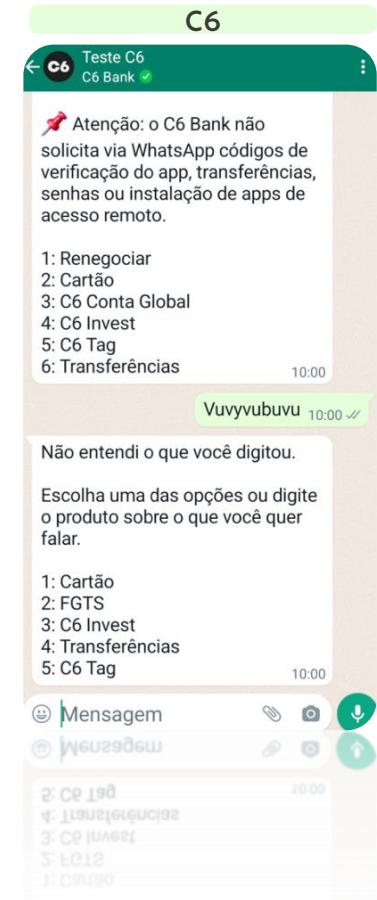
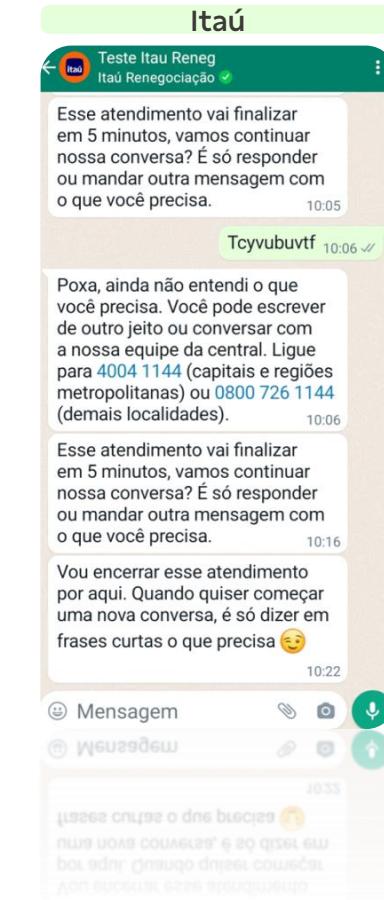
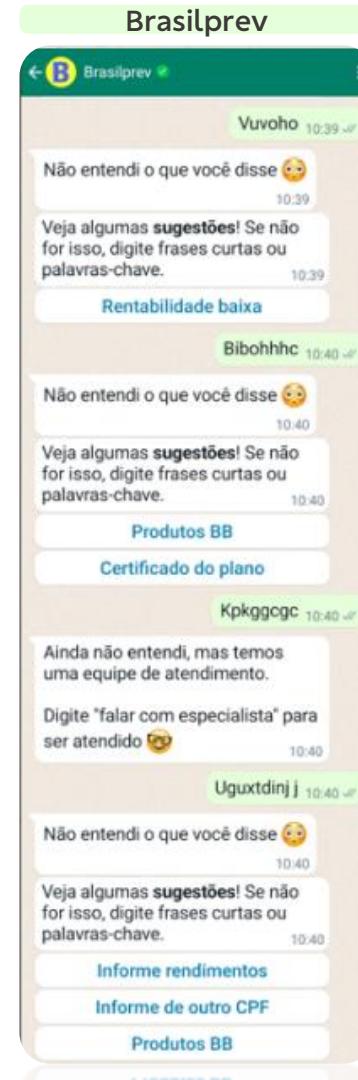
**CAD**  

BENCHMARKING DESCULPE, NÃO ENTENDI (ANYTHING ELSE)

# Financeiros

Formas que outras empresas utilizam o “desculpe, não entendi”

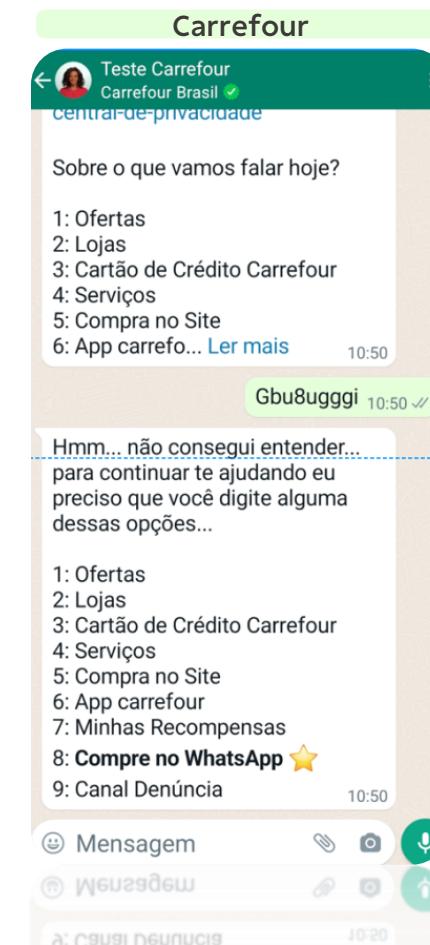
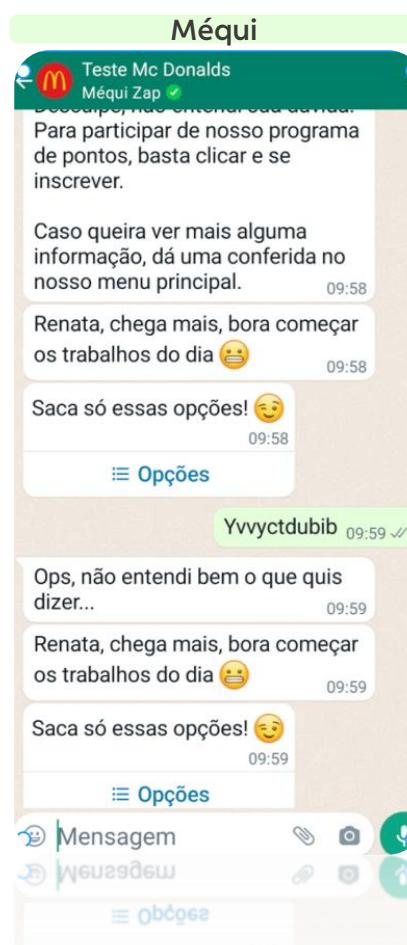
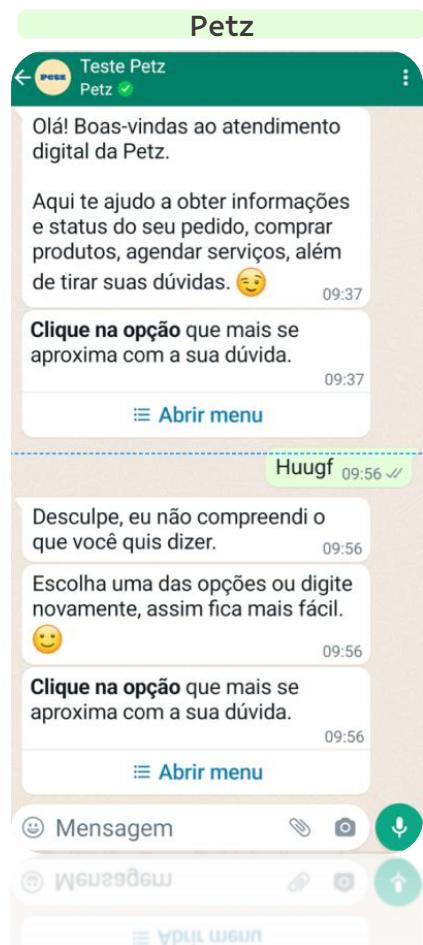
**É propositivo, dá sugestões para o usuário.**



BENCHMARKING DESCULPE, NÃO ENTENDI (ANYTHING ELSE)

# Comércio

Formas que outras empresas utilizam o “desculpe, não entendi”

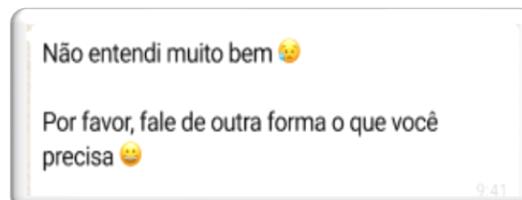


BENCHMARKING DESCULPE, NÃO ENTENDI (ANYTHING ELSE)

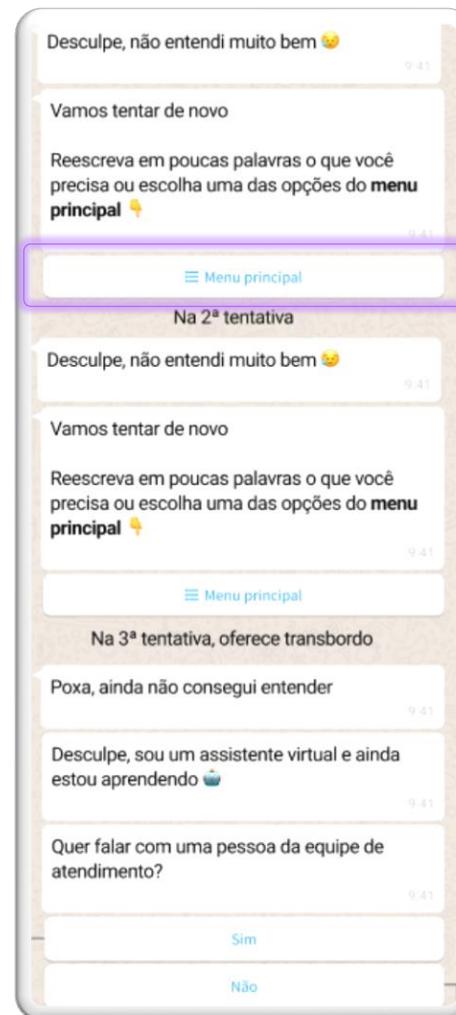
# Experimento

Deixamos mais empático e oferecemos o **Menu** para ajudar o usuário a encontrar o que deseja.

## Antes



## Depois





# Benchmarking Conversa por áudio

FEVEREIRO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO



B E N C H M A R K I N G   C O N V E R S A P O R Á U D I O

# Financeiros

Não entende áudios

**Itaú**

← Itaú Teste Itau Itaú ✅

cancelar.

Se o que você está procurando não estiver na lista, é só digitar "cancelar" e o nome do produto, por exemplo: "cancelar cheque especial".

10:10

☰ Opções

Hoje

 0:01 12:18

Poxa, não estou conseguindo receber arquivos agora, mas você pode me enviar novamente mais tarde.

12:18

 0:02 12:18 ✓

Poxa, não estou conseguindo receber arquivos agora, mas você pode me enviar novamente mais tarde.

12:18

😊 Mensagem  

Mensagens  

9d16f 87:17

**Brasilprev**

← B Teste Brasilprev  
Brasilprev ✓

Reajuste

Suspender aporte

 0:01 12:37

Não entendi o que você disse 😳 12:37

Veja algumas **sugestões!** Se não for isso, digite frases curtas ou palavras-chave. 12:37

Contato

Extrato

Detalhe do contrato

 0:01 12:37

Ainda não entendi, mas temos uma equipe de atendimento.

Digite "falar com especialista" para ser atendido 😊 12:38

Smile icon Mensagem    

Você  
entende  
mensagem  
de áudio

C6

Você  
entende  
áudio

**Santander**

← Teste Santander  
Santander Financiamentos ✓

escolheu nenhuma das opções.

Vamos tentar novamente? 12:20

Toque abaixo em "Selecione uma opção" que eu te mostro o que você consegue fazer por aqui. 😊 12:20

Selecione uma opção 0:02 12:20 ↗

Humm... notei que você não escolheu nenhuma das opções.

Vamos tentar novamente? 12:20

Toque abaixo em "Selecione uma opção" que eu te mostro o que você consegue fazer por aqui. 😊 12:20

Selecione uma opção 12:20

Mensagem

mensagens

acesso em smartphone

conta  
corrente

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO

# Financeiros

No vídeo informa que entende voz, porém no teste não entendeu.



**Bradesco**

Eu não entendi sua dúvida. Você pode me perguntar de um jeito diferente? 14:40

0:15 14:41

Poxa, não entendi o que você disse. Tente perguntar de outra forma, pode dar certo. Caso precise, ligue para o Fone Fácil, os telefones são:

4002 0022 - capitais e regiões metropolitanas  
0 800 570 0022, outras regiões 14:41

Hoje 0:01 12:19

No momento, não consigo ouvir o áudio que você me enviou. Enquanto resolvo isso, por favor, me mande sua dúvida por mensagem de texto aqui. 12:19

gem

Quero fazer um PIX

Você entende áudio

Poxa, não entendi o que você disse. Tente perguntar de outra forma, pode dar certo. Caso precise, ligue para o Fone Fácil, os telefones são:

4002 0022 - capitais e regiões metropolitanas  
0 800 570 0022 - outras regiões 15:52

0:03 15:53

Poxa, não entendi o que você disse. Tente perguntar de outra forma, pode dar certo. Caso precise, ligue para o Fone Fácil, os telefones são:

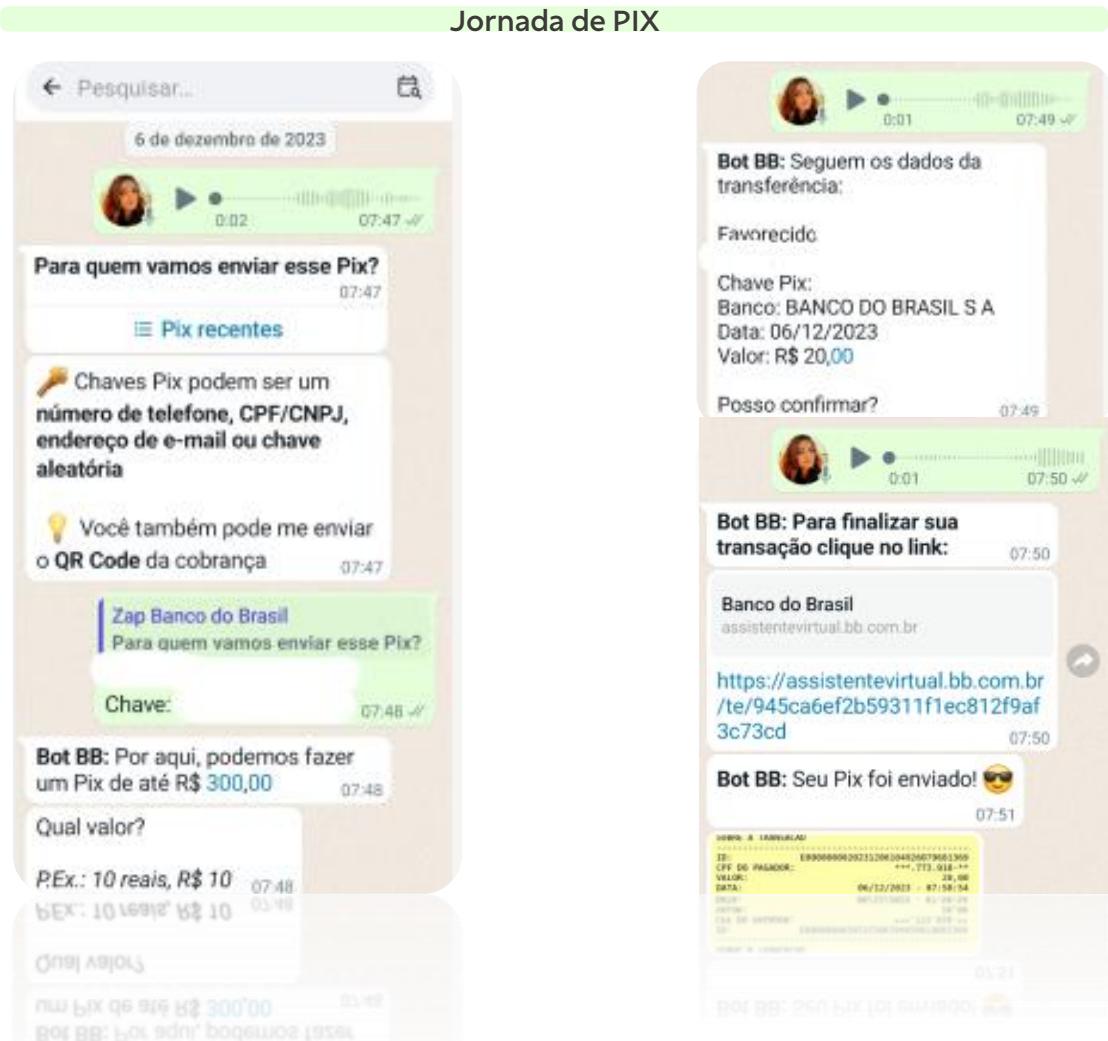
4002 0022 - capitais e regiões metropolitanas  
0 800 570 0022 - outras regiões 15:53

Mensagem

B E N C H M A R K I N G   C O N V E R S A   P O R   Á U D I O

# O que já tem no bot BB

O Chatbot entende áudio, faz jornada de PIX completa.

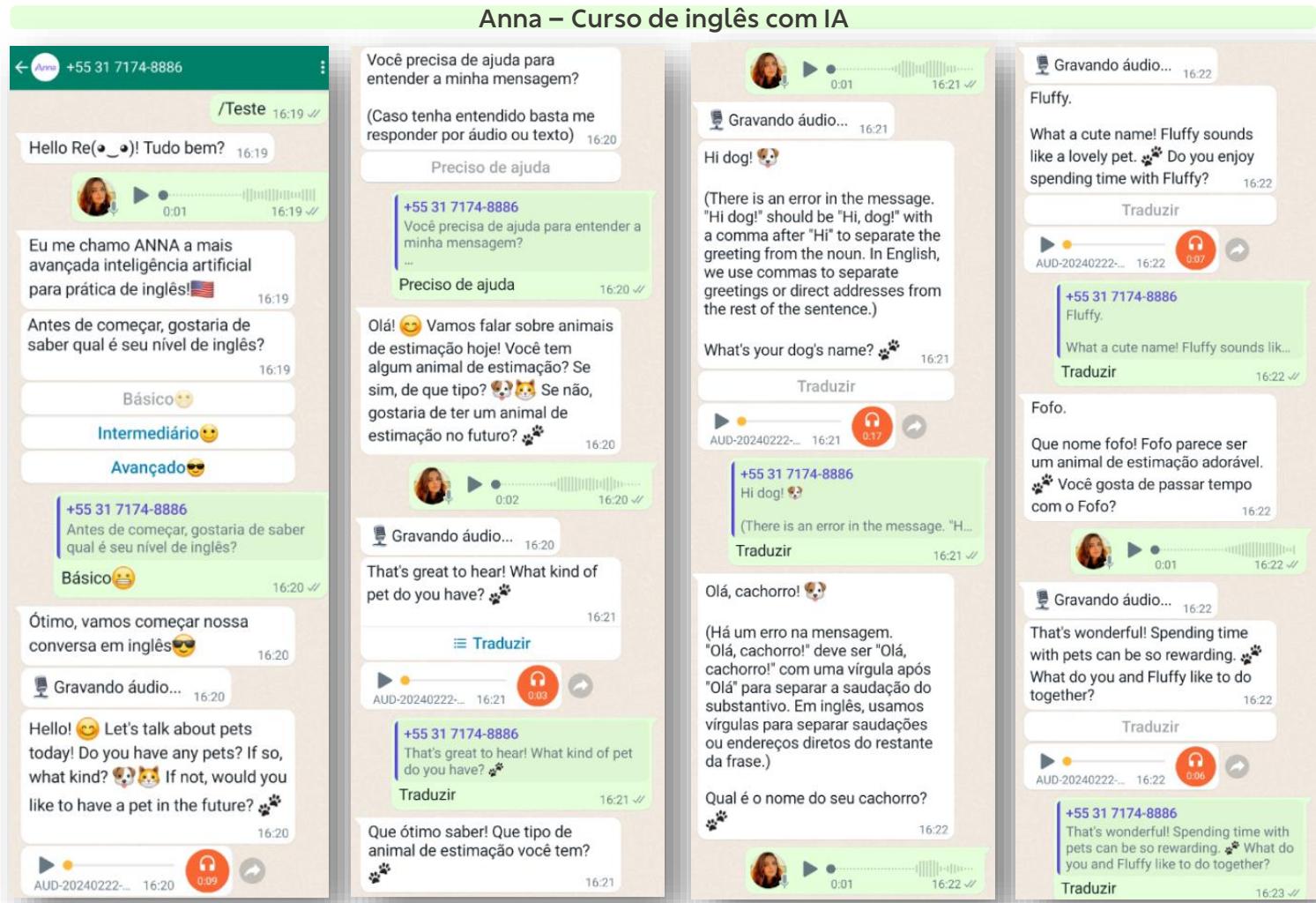


# O que tem no mercado

Curso de inglês com IA que entende e responde com texto e áudio.  
Fala e ouve áudios.

## BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO

**Anna – Curso de inglês com IA**



The screenshot displays a conversational interface with three columns. The left column shows a message from the user '+55 31 7174-8886' and a response from 'Hello Re(•‿•)! Tudo bem?'. The middle column shows a message from 'Anna' asking for help understanding the user's message, followed by a response from '+55 31 7174-8886' asking for a comma after 'Hi' in the greeting. The right column shows a message from 'Fluffy' asking for a name, followed by a response from '+55 31 7174-8886' asking if the user likes spending time with Fluffy. The interface includes playback controls and a timestamp of 16:22 for each message.

# Notícias

G1

**g1**

TECNOLOGIA

## **Brasil envia 4x mais áudios no WhatsApp do que qualquer outro país, diz Mark Zuckerberg**

Informação foi divulgada durante um evento em São Paulo nesta quinta-feira (6). O CEO da Meta também aproveitou para falar sobre a liberação da assistente de inteligência artificial integrada à empresa no Brasil.

BENCHMARKING CONVERSA POR ÁUDIO

# Curadoria

100 conversas

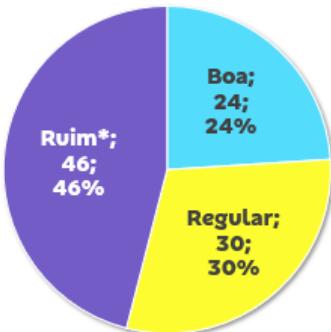
Dados Cadastrais - Áudio					
<b>Região/Estado DDD</b>					
Regiões	Qtd	%			
Nordeste	2.401	36,54%			
Sudeste	2.267	34,50%			
Norte	733	11,16%			
Centro_Oeste	617	9,39%			
Sul	553	8,42%			
Total Geral	6.571	100,00%			
<b>Sexo</b>					
Tipo	Qtd	%			
M	3.499	53,25%			
F	3.072	46,75%			
Total Geral	6.571	100,00%			
<b>Faixa Etária</b>					
Faixas	Qtd	%			
Até_19_Anos	263	4,00%			
De_20_Até_39_Anos	2.552	38,84%			
De_40_Até_59_Anos	2.524	38,41%			
Maior_que_60_Anos	1.232	18,75%			
Total Geral	6.571	100,00%			
<b>Escolaridade</b>					
Faixas	Qtd	%			
Segundo Grau	3.397	51,70%			
Primeiro Grau	1.853	28,20%			
Superior Completo	821	12,49%			
Superior em Andamento	192	2,92%			
NULL	127	1,93%			
Pós-Graduação	101	1,54%			
Analfabeto	44	0,67%			
Mestrado	24	0,37%			
Doutorado	12	0,18%			
Total Geral	6.571	100,00%			
<b>Faixa de Renda</b>					
Faixas	Qtd	%			
Até_1_Salário_Mínimo	1.670	25,41%			
Entre_1_e_2_Salários_Mínimos	2.810	42,76%			
Entre_2_e_5_Salários_Mínimos	1.120	17,04%			
Entre_5_e_10_Salários_Mínimos	485	7,38%			
Mais_que_10_Salários_Mínimos	254	3,87%			
Sem_Renda_Cadastrada	232	3,53%			
Total Geral	6.571	100,00%			
<b>Interações</b>					
Temas	Qtd	%			
CARTAO	6.982	30,90%			
NEUTRO	3.524	15,60%			
CONTA	3.398	15,04%			
CHITCHAT	1.631	7,22%			
ATENDIMENTO	1.165	5,16%			
SEGURANCA	1.120	4,96%			
CREDITO	997	4,41%			
ENGAJAMENTO	806	3,57%			
NULL	486	2,15%			
SAUDACAO	447	1,98%			
CANAIS	398	1,76%			
INVESTIMENTO	344	1,52%			
SERVICOS	340	1,50%			
OPEN_FINANCE	229	1,01%			
GOVERNO	222	0,98%			
INTERNACIONAL	186	0,82%			
SEGURIDADE	76	0,34%			
RENEGOCIAÇÃO	60	0,27%			
MINHAS_FINANCAS	59	0,26%			
BENEFICIOS_BB	43	0,19%			
AGRONEGOCIO	36	0,16%			
CONSORCIO	27	0,12%			
INSTITUCIONAL	13	0,06%			
SHOPPING_BB	2	0,01%			
PREVIDENCIA	1	0,00%			
Total Geral	22.592	100,00%			



# Curadoria

100 conversas STT (transcrição de áudio pela IBM)

## Qualidade da transcrição

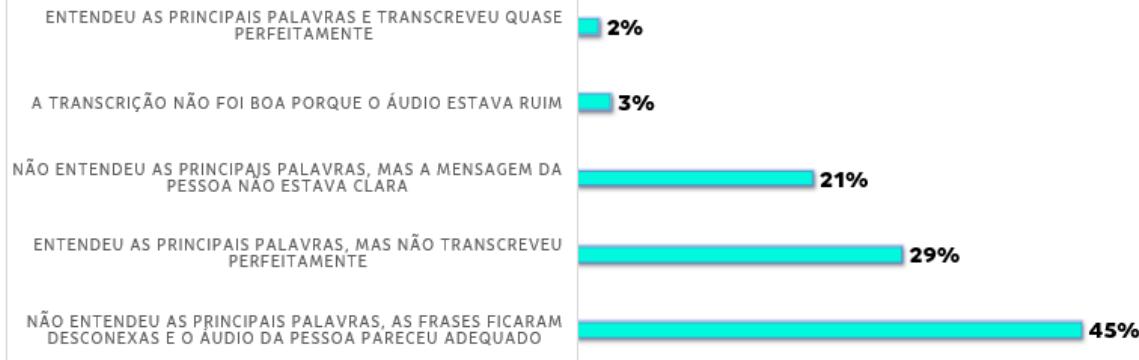


\*Os áudios também estavam com qualidade ruim e suas transcrições podem ter sido prejudicadas por isso.

## ASSUSTOS TRATADOS X OUTROS



## INTERPRETAÇÃO SOBRE TRANSCRIÇÃO



## Assuntos com mais de 3 ocorrências



B E N C H M A R K I N G   P Ó S - V E N D A   P R O D U T O S   E   S E R V I Ç O S

# Experimento

Gera maior engajamento e atende ás necessidades de um público mais amplo com **foco em acessibilidade**.

Utilizamos áudio Azure (contrato suspenso).

Jornada de áudios longos





# Benchmarking

## Pós-venda de produtos e serviços

JUNHO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

## Algumas **Estratégias**

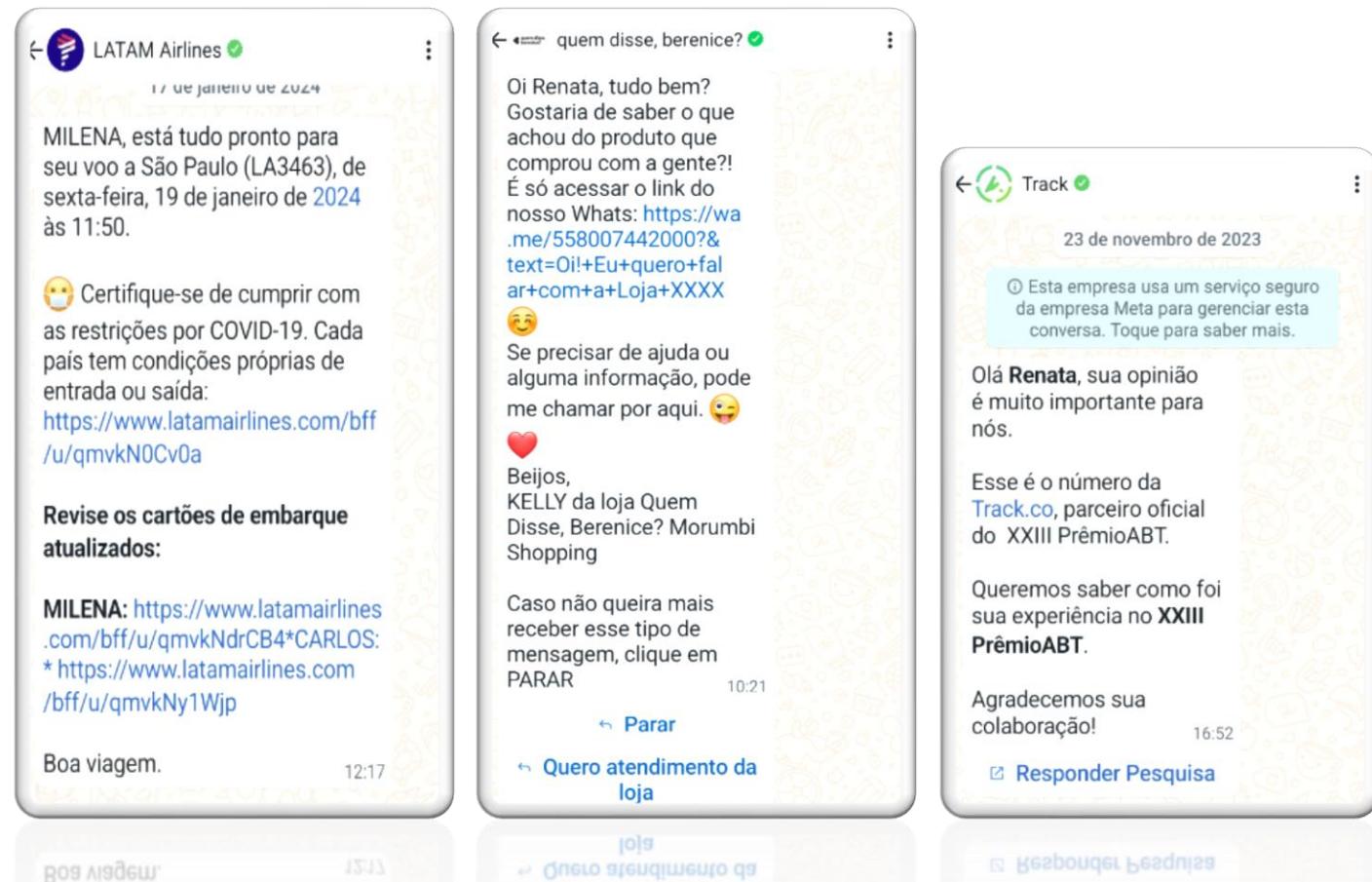
- ✓ Follow-up
- ✓ Cross-sell
- ✓ Upsell
- ✓ Datas Comemorativas
- ✓ Programas de Fidelidade
- ✓ Lançamentos de Produtos
- ✓ Customer Success



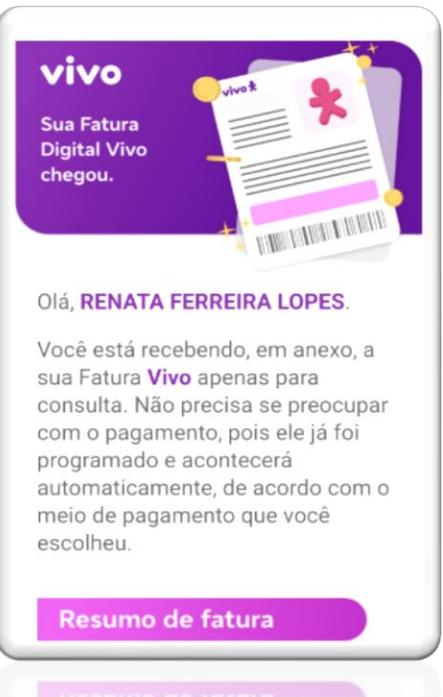
# Follow-up

**Funcionamento:** Consiste em entrar em contato com o cliente após a compra para verificar sua satisfação, oferecer suporte e resolver eventuais problemas.

**Benefícios:** Demonstra preocupação com a experiência do cliente, identifica possíveis problemas e oferece assistência adicional.



# Follow-up



**vivo**  
Sua Fatura Digital Vivo chegou.

Olá, **RENATA FERREIRA LOPES**.

Você está recebendo, em anexo, a sua Fatura **Vivo** apenas para consulta. Não precisa se preocupar com o pagamento, pois ele já foi programado e acontecerá automaticamente, de acordo com o meio de pagamento que você escolheu.

**Resumo de fatura**



**beleza** NA WEB

O que você procura hoje? 

Ganhe 15% OFF na sua Próxima Compra!

**sentimos sua falta**

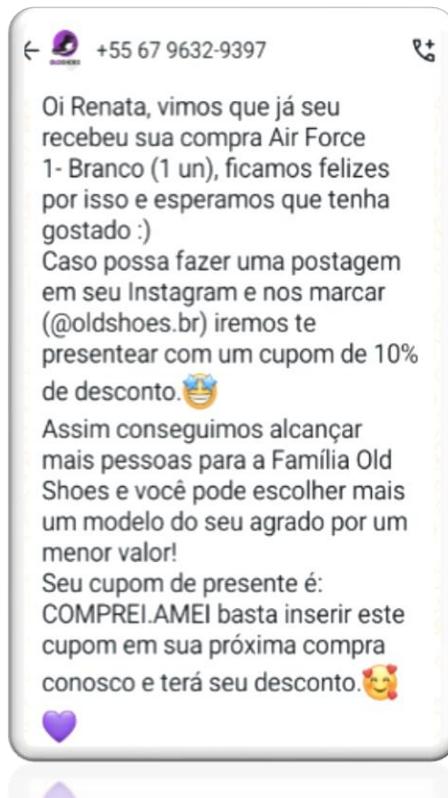
**ganhe /**

**15% OFF EXTRA** 

venha conferir as melhores oportunidades de beleza! 

Ganhe 15% OFF na sua Próxima Compra!

Ganhe 15% OFF EXTRA + FRETE GRÁTIS em sua próxima compra



+55 67 9632-9397

Oi Renata, vimos que já seu recebeu sua compra Air Force 1- Branco (1 un), ficamos felizes por isso e esperamos que tenha gostado :)

Caso possa fazer uma postagem em seu Instagram e nos marcar (@oldshoes.br) iremos te presentear com um cupom de 10% de desconto. 😊

Assim conseguimos alcançar mais pessoas para a Família Old Shoes e você pode escolher mais um modelo do seu agrado por um menor valor!

Seu cupom de presente é: **COMPREI.AMEI** basta inserir este cupom em sua próxima compra conosco e terá seu desconto. 😊





**amazon**  
Amazon.com.br | Amazon Music

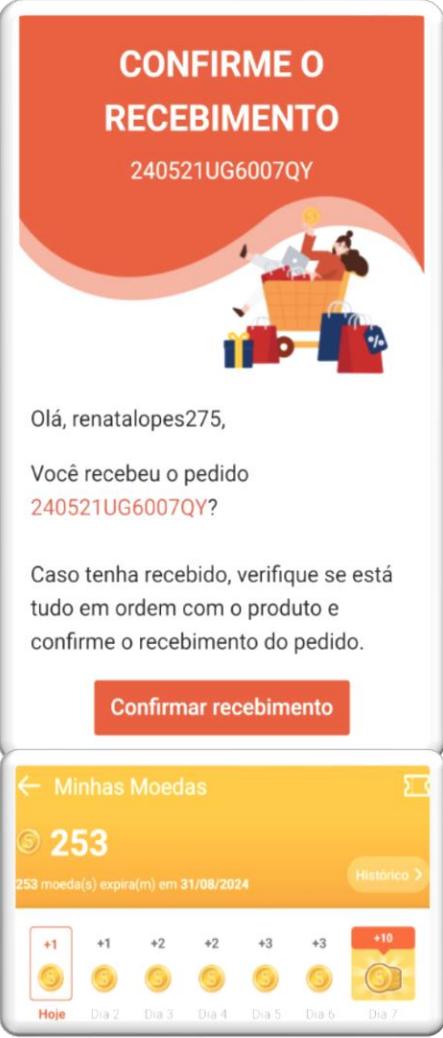
Olá Renata,

Como agradecimento pela compra de um produto elegível na Amazon Brasil, você está qualificado para um **teste gratuito de 3 meses no plano individual do Amazon Music Unlimited**.

Inicie o seu teste gratuito para obter acesso ilimitado a mais 100 milhões de músicas sem anúncios e milhares de episódios de podcasts. Com o Amazon Music você pode escutar os últimos lançamentos, trocar de música quantas vezes quiser, ouvir off-line e até mesmo em HD.

Para ativar sua assinatura no Amazon Music Unlimited, clique no botão abaixo e selecione o "Plano Individual" na página de registro.

**Experimente agora**



**CONFIRME O RECEBIMENTO**  
240521UG6007QY

Olá, renatalopes275,

Você recebeu o pedido **240521UG6007QY**?

Caso tenha recebido, verifique se está tudo em ordem com o produto e confirme o recebimento do pedido.

**Confirmar recebimento**

**Minhas Moedas**

253 moeda(s) expira(m) em 31/08/2024 

	Hoje	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Dia 5	Dia 6	Dia 7
+1							

BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Cross-sell

**Funcionamento:** sugere produtos relacionados ou complementares ao que o cliente adquiriu.

**Benefícios:** Estimula compras adicionais e diversifica a experiência do cliente.

## Combos



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Upsell

**Funcionamento:** Incentiva o cliente a adquirir uma solução mais completa.

**Benefícios:** Aumenta o valor da venda e a satisfação do cliente.

## Upgrade

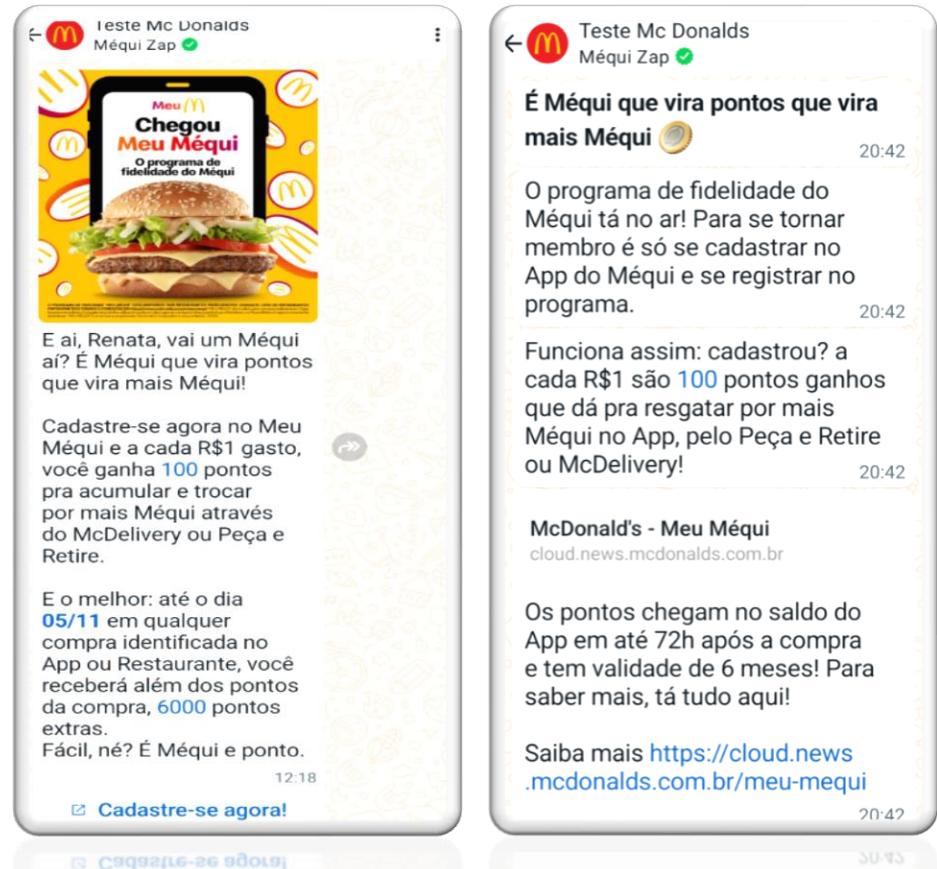


Fritas pequenas → Fritas grandes  
UPSELLING

# Programa de **Fidelidade**

**Funcionamento:** Oferecer benefícios exclusivos para clientes fiéis, como descontos, brindes ou acesso antecipado a lançamentos.

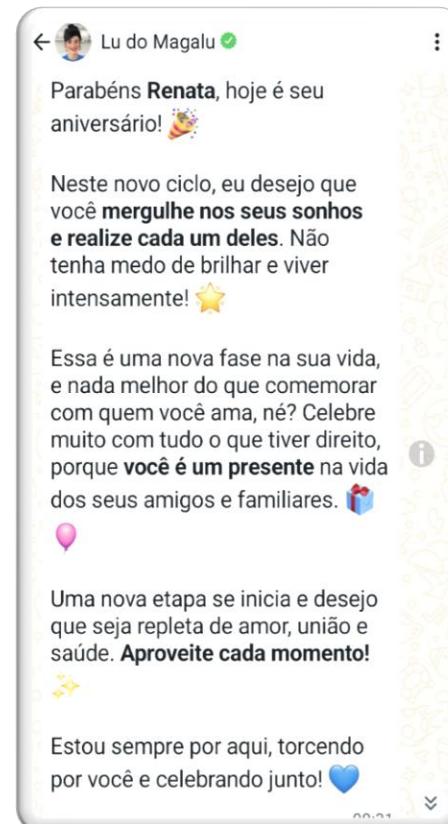
**Benefícios:** Fideliza clientes, aumenta a recorrência de compras e fortalece o relacionamento.



# Datas Comemorativas

**Funcionamento:** Envie mensagens personalizadas em datas como aniversários, Natal ou outras ocasiões relevantes.

**Benefícios:** Mostra atenção ao cliente e incentiva compras sazonais.

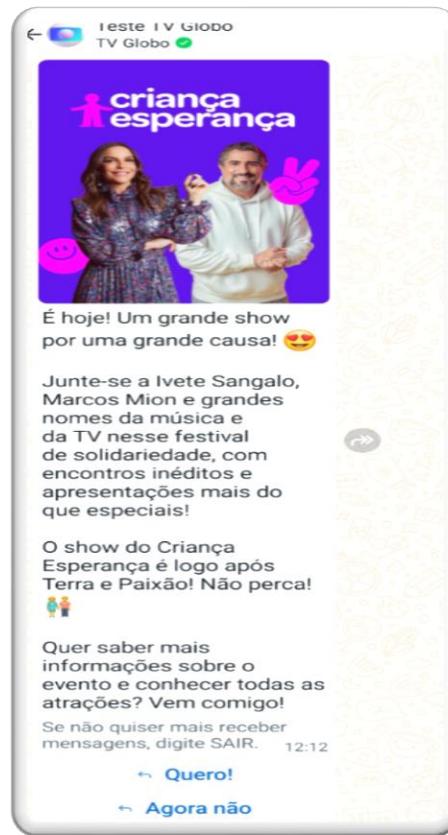


BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Informações de **Lançamentos**

**Funcionamento:** Mantenha o cliente informado sobre novos produtos ou atualizações.

**Benefícios:** Mantém o cliente engajado e interessado na marca.



# Customer Success

## Canais de Atendimentos Eficientes

**Funcionamento:** Disponibilize canais como chat, e-mail ou telefone para resolver dúvidas ou problemas rapidamente.

**Benefícios:** Melhora a experiência do cliente e evita insatisfações.



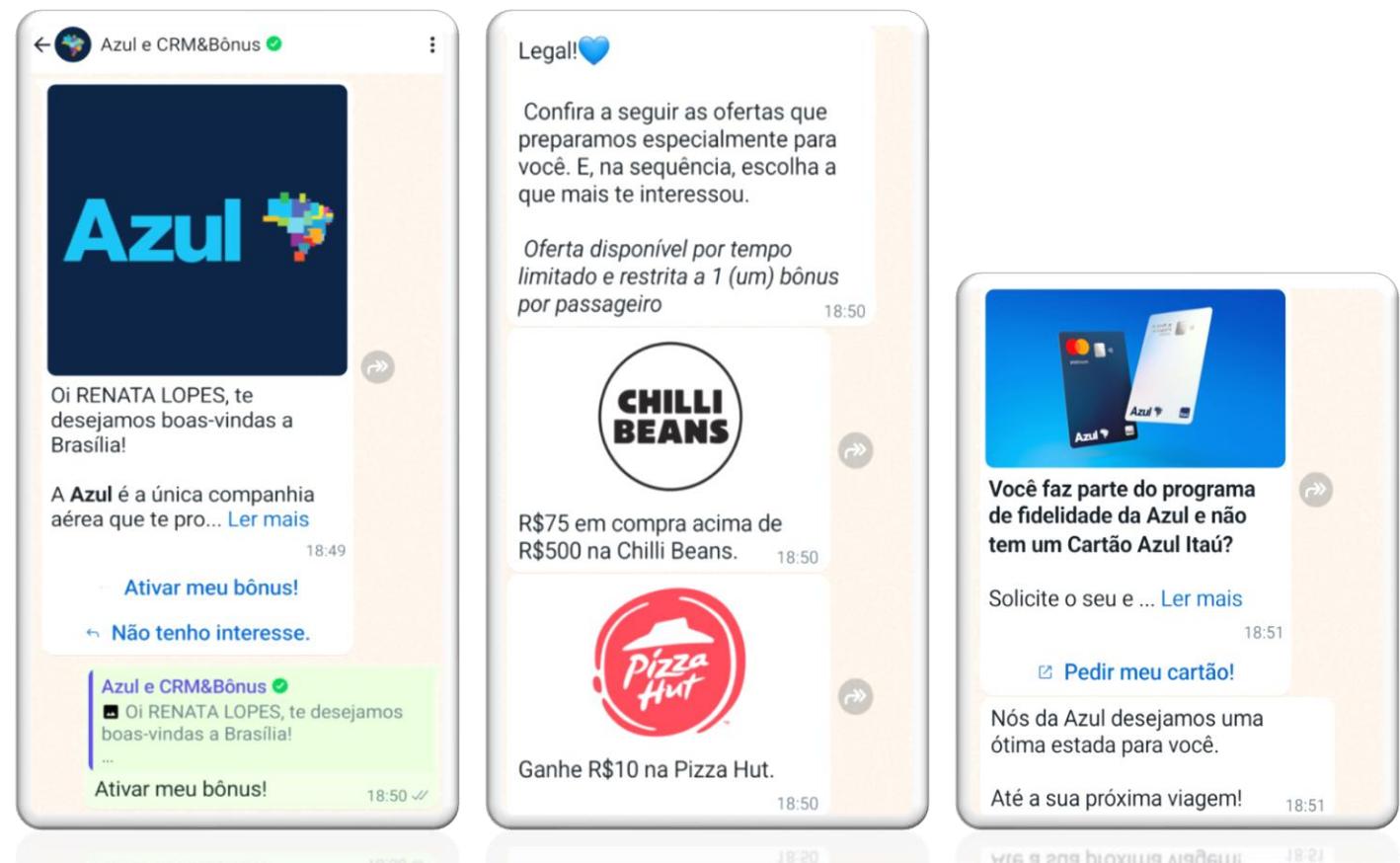
Agora, se quiser falar com especialista sobre seus serviços de celular, ligue \*8486 do seu Vivo ou 1058 de qualquer telefone. Sobre telefone ou internet da sua casa, ligue 103 15. Pessoas com deficiência, é só ligar para 142.

Se preferir o atendimento por e-mail, você pode acessar **Fale Conosco** no App Vivo ou no site: [vivo.com.br/faleconosco](http://vivo.com.br/faleconosco)

20:57

# Mix de **Estratégias**

Cross-sell e  
Upsell



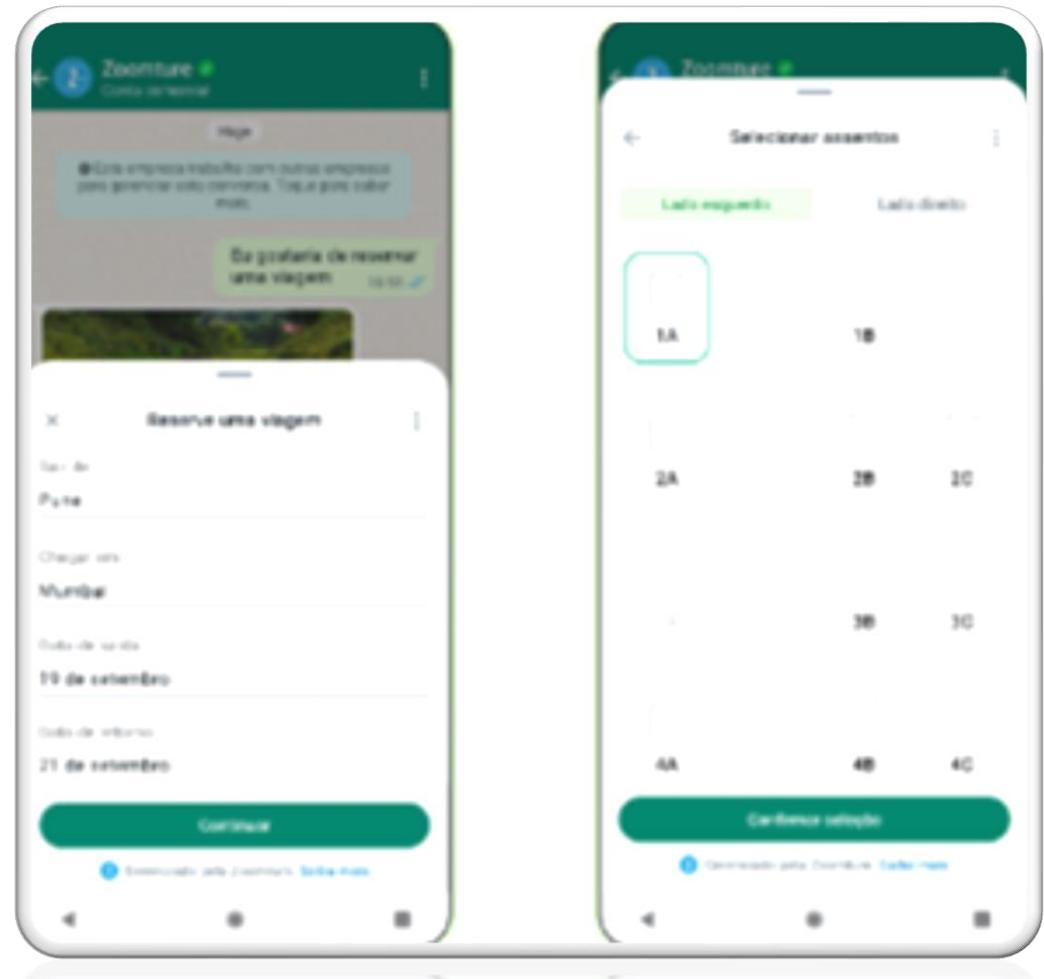
BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Novidades Flows

Pós-venda de passagem aérea

Planejamento de viagem **sem sair da conversa** com a companhia aérea, o usuário pode ver o layout da aeronave e selecionar o assento.

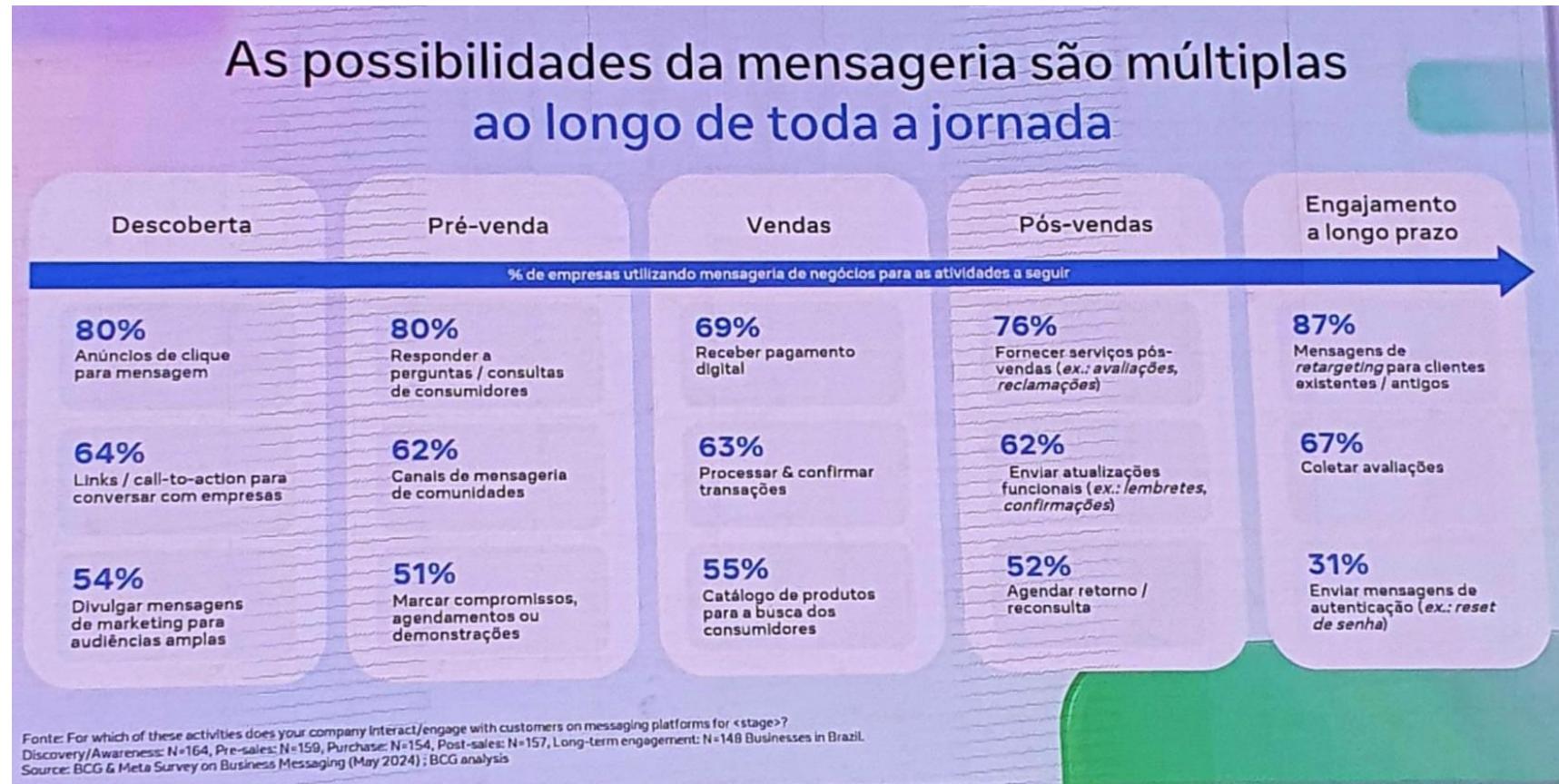
Isso era uma atividade que costumava levar minutos, agora pode ser concluída em segundos **eliminando a demanda de navegar por menus fixos e processos de atendimento demorados.**



## BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Evento Meta

# Notícias



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Benchmarking Interno



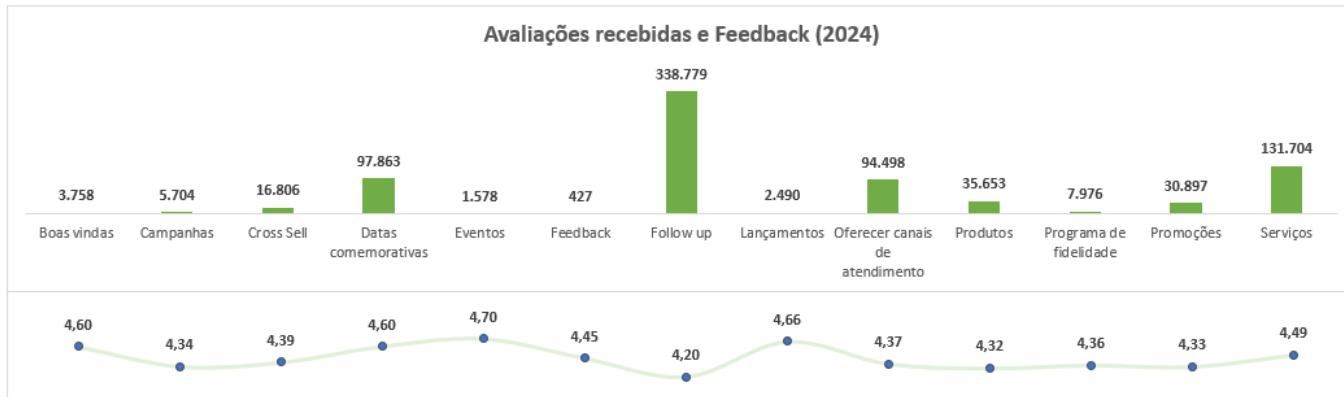
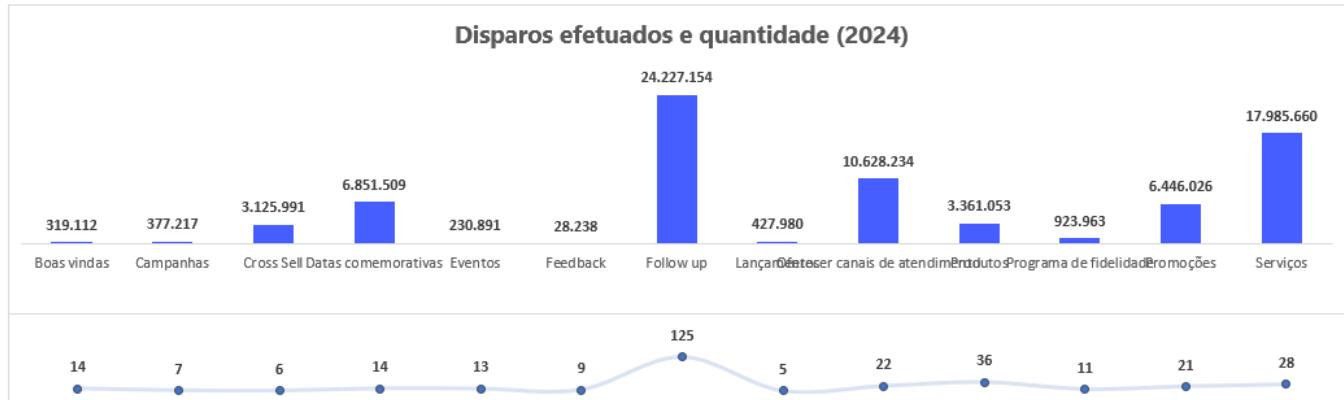
## Pós Vendas em Ativos do WhatsApp



Fonte: Time de dados

Data: 07/06/2024 (referente ao ano de 2024)

Filtros	
Classificação	
Boas vindas	
Campanhas	
Cross Sell	
Datas comemorativas	
Eventos	
Feedback	
Follow up	
Lançamentos	
Oferecer canais de atendimento	
Produtos	
Programa de fidelidade	
Promoções	
Serviços	
Teste	
TX_ITN_MSG	
ativo_compra_negada_ouro...	
ativo_compra_negada_valid...	
ativo_conta_digital_acolhim...	
ativo_conta_digital_penden...	
ativo_conta_digital_recusada	



#	Ativo	Disparos	Avaliação	Nota
1	ativo_compra_negada_limite_2	7.935.298	98.472	4,50
2	ativoinvestalkirpf	6.254.810	46.715	4,56
3	ativorelatoriofinanceiro	4.340.021	39.582	4,41
4	ativoinducaoopcredito	4.338.299	19.446	4,40
5	ativomaesmd	3.793.224	38.988	4,40
6	ativosegurancagolpefalsacentral	3.741.340	20.064	4,83
7	ativoappinvestimentos	3.370.660	2.699	4,26
8	ativo_boas_vindas_whatsapp	2.244.157	22.401	4,01
9	ativoofertabrendefacil	2.240.392	10.950	4,43
10	ativodestinosorteprevidencia	1.960.708	2.485	4,56
11	ativoreconquista24mais35	1.950.449	24.809	4,40
12	ativomeucreditopremiado	1.577.365	8.227	4,56
13	ativoreconquista24ate35	1.518.787	8.813	4,19
14	ativo_compra_negada_ourocard_e	1.504.699	5.567	4,41
15	ativopftesouroeducasegvm	1.341.841	13.544	4,52

Mensagem do ativo	
Selecione um ativo no filtro TX_ITN_MSG	

BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

# Opção de **Experimento**

Estratégia de ponta a ponta – Contratação de Cartão de Crédito



 Boas-vindas	 Canais de atendimento	 Follow Up	 Follow Up	 Programa de Fidelidade	 Cross Sell	 Up Sell	 Lançamentos e Promoções
<p>Bem-vindo ao BB, agora com seu Ourocard fácil você pode usufruir os melhores benefícios que o cartão BB tem para você</p>	<p>Sabia que por aqui você pode realizar diversos serviços, inclusive consultar o rastreio do seu cartão?</p> <p>É o BB no WhatsApp!</p>	<p>Seu cartão foi enviado, você pode fazer a consulta do rastreio por aqui</p>	<p>Seu cartão foi entregue, você pode fazer o desbloqueio por aqui</p>	<p>Aproveita o programa de fidelidade do BB e nas compras acima de R\$ 5.000 você ganha 1% de cashback</p>	<p>Aproveita que agora tem um cartão Ourocard e abra a sua conta corrente com zero taxa de manutenção</p>	<p>Vim trazer uma excelente notícia, está disponível o cartão Black com oferta de anuidade grátis por 6 meses</p>	<p>Agora no BB você conta com o Crédito Realiza para tirar os seus sonhos do papel e planejar aquela viagem</p>



# Insights

Ser  
preditivo e  
auxiliar

- ✓ **Segmentar a base de contatos e utilizar o bot como auxiliar do cliente lembrando de débito, limites, entrega de cartões, etc.**
- ✓ **Informar os clientes sobre novidades relevantes**
- ✓ **Enviar mensagens personalizadas em datas importantes**
- ✓ **Oferecer promoções com ganhos (brindes, cupons, cashback, moedas)**





Benchmarking  
Personalização do Recado da Empresa  
na bio do WhatsApp

MARÇO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO



## BENCHMARKING PERSONALIZAÇÃO DO RECADÔ DA EMPRESA NA BIO DO WHATSAPP

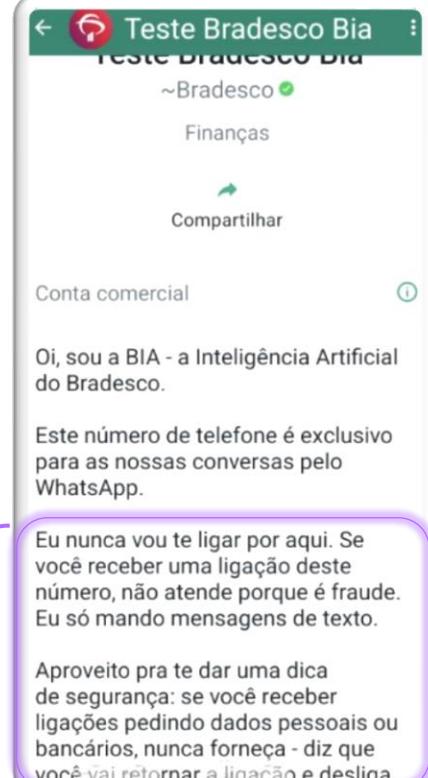
**Itaú**



Pede pra salvar o número, informa como utilizar e principais produtos.

Informa data que entrou.

**Bradesco**



Informação de segurança:

Já salva o número 11 4004 4828, porque esse aqui vai deixar de existir e, em um só lugar, você vai poder falar de: conta corrente, cartão de crédito, financiamentos, seguros e muito mais! ❤️

Entrou em setembro, 2019

**Santander**



Dados CNPJ, endereço e site.

CNPJ: 07.707.650/0001-10  
Rua Amador Bueno 474 - Santo Amaro, São Paulo - SP, 04752-005  
<https://www.santanderfinanciamen...>  
Entrou em setembro, 2020

Empresas similares

**Sicred**



Dados CNPJ, endereço e site.

WhatsApp Sicredi: 51 3358 4770  
SAC: 0800 724 7220  
Ouvidoria: 0800 646 2519  
<https://www.sicredi.com.br>  
Entrou em abril, 2019

Empresas similares

## BENCHMARKING PERSONALIZAÇÃO DO RECAUDO DA EMPRESA NA BIO DO WHATSAPP

### WhatsApp BB

Não informa sobre segurança, o que faz, e tem imagens de outras empresas e link que tira o usuário do canal.

#### WhatsApp



**Zap Banco do Brasil**  
~Banco do Brasil

Catálogo Compartilhar

Conta comercial

Produtos

Mostrar tudo >

oi oi TIM  
TIM vivo vivo

Banco do Brasil S.A.  
<https://www.bb.com.br/>

Entrou em agosto, 2018

Empresas similares

#### Recargas

Qual é o número de telefone que você quer recarregar?

DDD

Telefone

Apelido da recarga (opcional)

X X

Você quer continuar? 15:21

Sim Não

Tudo bem! 😊

Podemos conversar depois 15:26

Zap Banco do Brasil  
Vivo R\$ 20,00  
R\$ 20,00

Mensagem

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0  
Q W E R T Y U I O P  
A S D F G H J K L  
Z X C V B N M

BENCHMARKING PERSONALIZAÇÃO DO RECAUDO DA EMPRESA NA BIO DO WHATSAPP

# Experimento

Vender o  
nosso  
peixe!





# Benchmarking

## Divulgação dos Serviços do WhatsApp em Outros Canais (Site & Youtube)



ABRIL 2024



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



Site mostra principais serviços, como utilizar e informações de segurança



## WhatsApp Itaú

Muito mais praticidade e rapidez com a segurança que você já conhece.

[quero conversar](#)



vem falar com a gente

O WhatsApp Itaú tem uma tecnologia de inteligência artificial que entende a linguagem humana e aprende com você todos os dias. Assim, o nosso assistente virtual consegue te ajudar de forma gratuita, segura e ainda mais rápida.

Olha só o que você consegue fazer por lá:

 consulta de saldo	 extrato da conta
 2ª via da fatura	 consulta de limites
 boleto de financiamento	 status da renegociação
 status do envio do seu cartão	 e muito mais



**Informações sobre segurança**

um canal feito pra você confiar

- Nosso número é verificado**  
Procure sempre um check verde ao lado do número e "conta comercial" nos detalhes.
- Preocupação com sua segurança**  
No WhatsApp Itaú você está seguro! Senhas e dados pessoais são solicitados, em alguns casos, pra você ter ainda mais segurança.
- Alertas de transação suspeita**  
Se uma compra ou pix suspeito for feito na sua conta, nós te enviamos uma mensagem de alerta pelo WhatsApp.

Todas as mensagens são protegidas por criptografia de ponta a ponta.

B E N C H M A R K I N G   D I V U L G A Ç Ã O   D O S   S E R V I Ç O S   D O   W H A T S A P P   E M   O U T R O S   C A N A I S

# Itaú



Sítie utiliza QR code do número melhorando a experiência do usuário que está no computador ou no celular e quer utilizar o WhatsApp, divulga o número do WhatsApp dos serviços e tira principais dúvidas.

## outros números do WhatsApp Itaú

### Cartão Itaú

Fale com a gente sobre assuntos de cartão e conta corrente Itaú.

[\(11\) 4004 4828](tel:(11)40044828)

### Renegociação

Consulte seus acordos, quite suas dívidas e muito mais.

[\(11\) 4004 1144](tel:(11)40041144)

### Empresas

Tire suas dúvidas sobre o Itaú Empresas.

[\(11\) 3004 8201](tel:(11)30048201)

## ainda ficou com dúvidas?

Posso mandar áudio, arquivo ou imagem?

E se eu não conseguir as informações que eu preciso?

Como me descadastro?

Posso usar em qualquer dispositivo de celular?

Consegoo falar com um atendente humano pelo WhatsApp Itaú?

## Principais dúvidas

## o que você está esperando?

Mire a câmera do seu celular pro QR Code aqui do lado e comece a falar com a gente.

Aproveita e já salva o nosso número: [\(11\) 4004-4828](tel:(11)40044828)



Para acessar nosso canal no Whatsapp e tirar dúvidas, escaneie o QR Code com a câmera do seu smartphone ou adicione o numero [\(11\) 4004-4828](tel:(11)40044828) em seus contatos.

Escaneie o QRCode  
e tire dúvidas pelo  
WhatsApp

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

# Itaú



YouTube vídeo tem o passo a passo de como liberar o acesso do canal.

## Como Habilitar o WhatsApp Itaú

Não listado



Itaú

1,53 mi de inscritos

Inscrever-se

29 mil visualizações há 3 anos #PraCegoVer

Como Habilitar o WhatsApp Itaú

Como Habilitar o WhatsApp Itaú

Precisando falar com a gente, mas sem tempo pra ligar? Chama no WhatsApp Itaú :)

Para começar, você precisa já ter instalado o app Itaú ou Itaucard.



BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

# Bradesco



Vídeo no YouTube com o passo a passo de como pedir serviços pelo WhatsApp.



**Pix pelo WhatsApp com a BIA**

bradesco 163 mil visualizações • há 6 meses

Fazer Pix sem nem sair do WhatsApp? É só mandar um áudio ou texto no WhatsApp para a BIA, a Inteligência Artificial do Bradesco, que ela faz o Pix pra você! E ainda te manda o comprovante...



**Bradesco Explica - Como falar com a BIA no WhatsApp**

bradesco 373 mil visualizações • há 3 anos

Cadastre nosso número nos contatos do seu celular e comece a falar com a BIA para consultar saldo e tirar suas dúvidas. #BradescoExplica



**Bradesco Explica - Limite de Crédito**

bradesco 78 mil visualizações • há 3 anos

Pelo WhatsApp você consegue conferir o seu limite de crédito de um jeito muito mais rápido. Venha conferir! #BradescoExplica #BiaNoWhatsApp



**Bradesco Explica | Como interagir com a BIA por WhatsApp usando voz**

bradesco 99 mil visualizações • há 3 anos

Fale com a BIA no WhatsApp usando o comando de voz.



**Pagamento por WhatsApp**

**Bradesco Explica: Como fazer pagamento pelo WhatsApp**

bradesco 27 mil visualizações • há 2 anos

Veja como é simples pagar contas pelo whatsapp e ainda contar com toda a segurança do Bradesco. Neste vídeo te explicamos como cadastrar o seu cartão de débito no Facebook Pay e enviar...

Legendas



**Como falar com seu gerente pelo WhatsApp**

bradesco 112 mil visualizações • há 4 anos

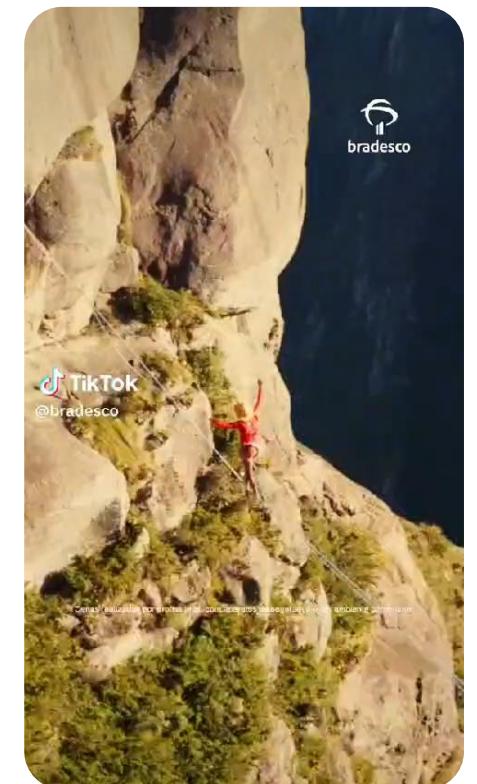
Cadastre nosso número nos contatos do seu celular pra falar com seu gerente. É mais um canal pra te atender com a agilidade que você merece!

<https://youtu.be/Loyq4N6rV5c>

<https://youtu.be/xWqMSd4J98w>

BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

**Bradesco**    
WhatsApp vídeo no TikTok ensinando  
como fazer PIX no WhatsApp com áudio.



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

# Site BB

### Divulgação do canal Segurança Como utilizar

#### Atenção!

O BB utiliza somente o número (61) 4004-0001 para atendimento no WhatsApp e é identificado por um selo de verificação.

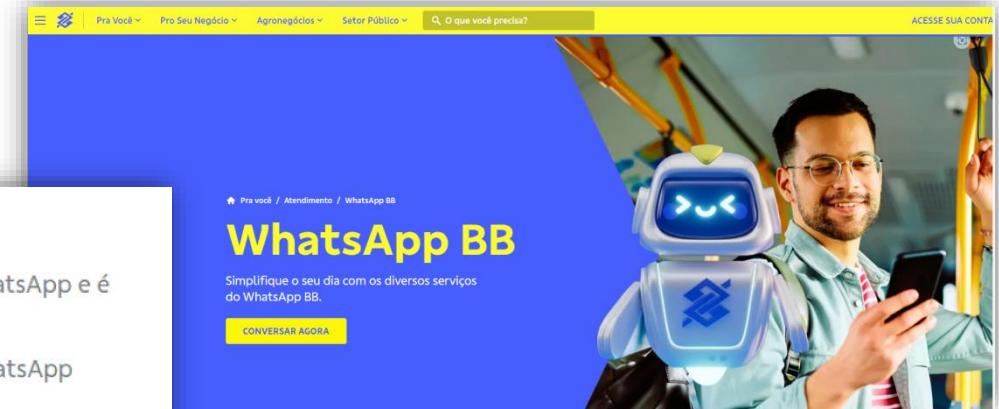
O selo de verificação, um ícone verde com um tique, demonstra que o WhatsApp verificou que o número do telefone pertence a empresa.



#### Lembre-se!

- Para realizar transações no WhatsApp BB, o Banco irá solicitar sua agência, conta e a senha, da mesma forma que você faz no App BB;
- Para liberar o seu WhatsApp para realizar transações, o Banco irá te encaminhar um código de segurança via SMS. Basta cadastrá-lo no WhatsApp que o seu aparelho estará liberado para transacionar;
- Nunca clique em links desconhecidos;
- Denuncie e bloqueio números suspeitos;
- Verifique sempre se você está conversando com a conta verificada do Banco.**

Para saber mais sobre segurança, clique [aqui](#).



The landing page features a blue header with navigation links: Pra Você, Pra Seu Negócio, Agronegócios, Setor Público, and O que você precisa? A search bar is also present. The main content area has a yellow background with a large image of a man holding a smartphone and a white BB robot. The text "WhatsApp BB" is prominently displayed, followed by "Simplifique o seu dia com os diversos serviços do WhatsApp BB." A "CONVERSAR AGORA" button is visible.

### Principais vantagens do WhatsApp BB



Precisa falar com o BB?

[CONVERSE NO WHATSAPP](#)

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS



### Consultar saldo da conta

Envie um áudio no chat “saldo da conta” e veja a mágica acontecer.



### Simular CDC

Veja as possibilidades de obter um empréstimo para antecipar seus sonhos.



### Transferência PIX

Compartilhe o contato de destino no chat, que o robôzinho busca a chave pix pra você.



### Encontre o BB

Saiba onde tem um BB perto de você!



### Extrato da

Seu extrato é rápido e pr

**Divulgação dos serviços com link direto para o canal (Colocar QR code)**

## Site BB

### Funcionalidades do Ourocard no WhatsApp BB

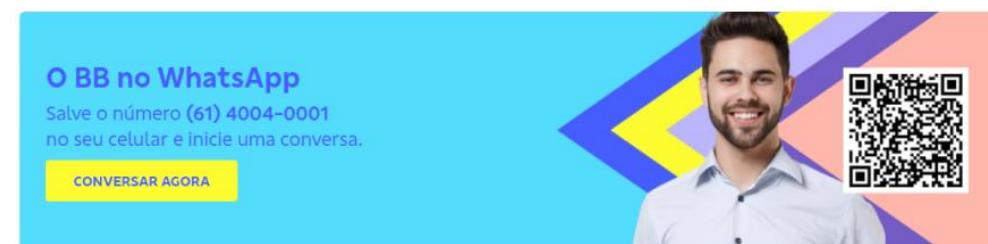


### Ourocard Sem Dúvidas | Funcionalidades do Ourocard no WhatsApp

Banco do Brasil 14 mil visualizações • há 3 anos

Vc sabia que dá pra acessar as funcionalidades do seu Ourocard conversando com o Banco do Brasil no WhatsApp? Por lá, você pode consultar o seu limite, sua fatura, os benefícios do seu...

**Exemplo de vídeo do Ourocard informando como utilizar.**



<https://youtu.be/uicu4z50uwY>

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS DO WHATSAPP EM OUTROS CANAIS

### Site BB

Na página do **BB Pagamentos** é divulgado os serviços do APP tem vídeo com tutorial e **QR Code** para facilitar o acesso no Mobile.

Sugestão: fazer igual para o WhatsApp.

### O BB tem soluções digitais pra tudo que você imaginar

  
**Pagamento com código de barras**  
A câmera do seu celular funciona como leitora do código de barras

  
**Emissão de cheque pelo App BB**  
Confirmação com mais facilidade e comodidade na palma da sua mão

  
**Depósito de cheque pelo celular**  
Deposite um cheque na sua casa pelo app, sem precisar ir ao banco

  
**Serviço de mensagens via celular**  
SMS/Push para mais controle, segurança e comodidade para o dia a dia

  
**Pagamento com Pulseira Ourocard**  
Conheça um jeito mais fácil e prático de pagar por aproximação

  
**Todos os aplicativos do Banco do Brasil**  
Conheça os aplicativos que o Banco do Brasil disponibiliza para você

[Soluções Digitais mais completas – Banco do Brasil \(bb.com.br\)](http://bb.com.br)



**Pagamento com código de barras**

Já pensou em pagar boletos e títulos sem precisar ir à agência? No seu aplicativo do Banco do Brasil, você pode utilizar a opção Leitor com código de barras para realizar pagamentos de boletos e títulos. Com essa opção, a câmera do seu celular funcionará como leitora do código de barras.

**Efetivação do pagamento**

Após a identificação do documento, o aplicativo solicitará a sua senha e, em seguida, o pagamento será efetuado. O sistema permite que você salve o comprovante ou envie uma cópia por e-mail.

Pronto. Problema resolvido com agilidade, segurança e conveniência.

[https://youtu.be/\\_zjgrVoylmc](https://youtu.be/_zjgrVoylmc)

B E N C H M A R K I N G   D I V U L G A Ç Ã O   D O S   S E R V I Ç O S   D O   W H A T S A P P   E M   O U T R O S   C A N A I S

## BB no **Tiktok**

Divulga o serviço de investimento, informa que é possível fazer pelo WhatsApp porem não informa o número.



# Insights

## Estratégias para Redes Sociais e Site:

- ✓ **Publicações Estratégicas:** Efetuar a divulgação constante do número do WhatsApp através das redes sociais e do site BB. Elaborar publicações que ressaltem as vantagens do contato pelo WhatsApp.
- ✓ **Botões Interativos:** Implementar QR Code e botões interativos nos perfis das redes sociais e no website, encaminhando os visitantes de forma direta para o canal do WhatsApp.
- ✓ **Vídeos Explicativos:** Promover vídeos explicativos que demonstrem o uso dos serviços via WhatsApp, para serem compartilhados tanto nas redes sociais quanto no próprio WhatsApp.



# Benchmarking Interno

Principais temas para vídeos passo a passo



MAIO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



BENCHMARKING INTERNO PRINCIPAIS TEMAS PARA VÍDEOS PASSO A PASSO

# Cartão de Crédito

[Solicitar Cartão de crédito](#)

<https://youtu.be/UXhySQNIBgU>



Ourocard Sem Dúvida | Como pedir um novo cartão pelo App BB

Banco do Brasil 1,09 mi de inscritos [Inscrire-se](#)

494 mil visualizações há 2 anos #PraTudoQueVocelimaginar

O App BB permite facilidades #PraTudoQueVocelimaginar, inclusive para pedir um novo cartão. E mais: no momento da solicitação, é possível personalizar o limite, escolher a melhor data de vencimento, atualizar o seu endereço e definir qual modalidade de cartão mais combina com você. Assista ao passo a passo e peça o seu :)...mais

364 comentários [Ordenar por](#)

364 comentários a maioria com dúvidas de cartão crédito e débito

Banco do Brasil 1,09 mi de inscritos [Inscrire-se](#)

494 mil visualizações há 2 anos #PraTudoQueVocelimaginar

O App BB permite facilidades #PraTudoQueVocelimaginar, inclusive para pedir um novo cartão. E mais: no momento da solicitação, é possível personalizar o limite, escolher a melhor data de vencimento, atualizar o seu endereço e definir qual modalidade de cartão mais combina com você. Assista ao passo a passo e peça o seu :)...mais

364 comentários [Ordenar por](#)

**R** Adicione um comentário...

**@danielramos8191** há 2 anos (editado)  
Pelo que vejo o banco praticamente obriga o consumidor a solicitar um cartão de crédito pelo APP. Pode até ter opção de solicitar o cartão só débito mas vejo que é propositalmente dificultado, pois pelo que vi parece que só resta a central de atendimento telefônico pra solicitar. Talvez após uma passada do MP do Consumidor ou Procon com aplicação de alguma multa pode ser que mudem esse atendimento pra facilitar pro cliente

**Responder** 89 **7 respostas**

**@adaltoholes3385** há 2 anos  
Tenho fé em Deus que ele me mostrará uma porta para que eu consiga resolver as coisas pois nem conseguindo dormir estou conseguindo só a troca de tranquilizante pois sou pai de 3 filhos uma filha já formada em advogada e os outros depende de mim

**Responder** 17 **4 respostas**

**@xaviercachopad699** há 2 anos  
Esse tipo de banco são burocráticos, querem serem digitais, porém tudo tem que ir a uma agência? ainda bem que veio os bancos digitais e facilitou a nossa vida. Odeio ir nesses bancos, muita demora, burocracia, enfim tudo de ruim. Hoje faço tudo pelo celular, graças ao nubank, c6bank e inter.

**Responder** 15 **1 resposta**

**@user-w03wt8yx1w** há 2 meses (editado)  
Não dá pra pedir o cartão sempre dá erro o app está deixando a desejar

**Responder** 3

**@adaltoholes3385** há 2 anos  
Cartão funciona CREDITO. Vai ajudar sim.

**Responder** 3

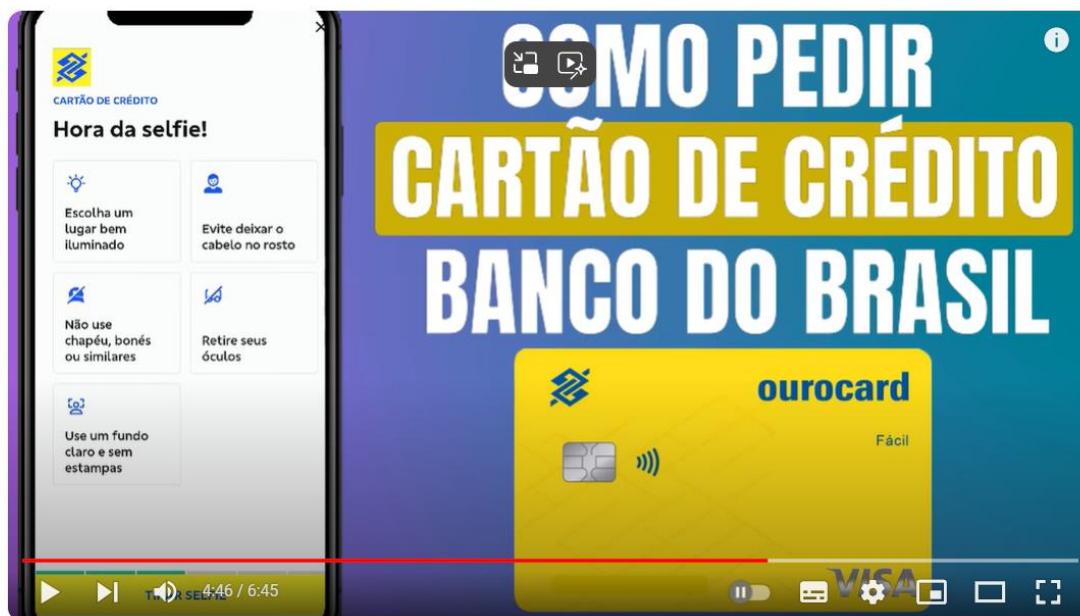
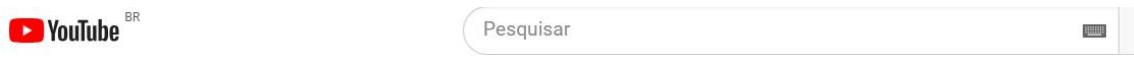
**@luisfernandolopes4051** há 1 ano  
O problema é a facilidade enorme de pedir cartão de crédito e a dificuldade de pedir o de DÉBITO. Enquanto pro crédito tem inúmeras portas, para o débito tem só uma janelinha de banheiro

BENCHMARKING INTERNO PRINCIPAIS TEMAS PARA VÍDEOS PASSO A PASSO

# Cartão de Crédito

Solicitar Cartão de crédito

<https://youtu.be/uyNj8tZYeyY>



COMO PEDIR CARTÃO DE CRÉDITO BANCO DO BRASIL ? COMO SOLICITAR CARTÃO DE CRÉDITO BANCO DO BRASIL ?

TEM DE TUDO  
14,4 mil inscritos

Inscrever-se

339 Compartilhar ...

Vídeos amador na internet de terceiros

Com passo a passo ensinando a solicitar Cartão Não Correntista



TEM DE TUDO

14,4 mil inscritos

Inscrever-se

339

Compartilhar

13 mil visualizações há 9 meses #cartãodecrédito

COMO PEDIR CARTÃO DE CRÉDITO BANCO DO BRASIL ? COMO SOLICITAR CARTÃO DE CRÉDITO BANCO DO BRASIL ?

Fala meus amigos, tudo bem com vocês ? Eu me chamo Francisco Santos no vídeo de hoje eu vou te ensinar como fazer cartão de ...mais

68 comentários Ordenar por



@dennerhenrique3026 há 8 meses

Só não sei se é crédito ou débito

Responder



@keuuhsouza7547 há 8 meses

Por que na hora que coloca o nome da pessoa,dara de nascimento e o nome da mãe quando coloca em avançar parece que tem algum problema técnico ,pq só fica aparecendo isso

Responder



@fabriciocosta8484 há 4 meses

Amigo bom dia eu tou solicitando meu cartão mais quando chega na opção do numero e dd da erro sabe informar o motivo

Responder



@aninnhamendees7976 há 5 meses

Amigo tenho q anexar o comprovante de renda , queria colocar o extrato do banco porém não sei qual é essa opção.

Responder



@victorleal3768 há 1 mês

Nao consigo tirar a selfie

Responder



@LaizaBelchior há 1 mês

Gostaria de saber se esse cartão de crédito ourocard chega o cartão físico em nossas residências? Pois pedi o meu e fui aprovada mas não abri a conta do banco não. Apenas solicitei o cartão d crédito mas não sei se ele chega um cartão físico

BENCHMARKING INTERNO PRINCIPAIS TEMAS PARA VÍDEOS PASSO A PASSO

## Abrir Conta Corrente

Vídeo com 35mil acessos em 4 semanas e vários comentários com dúvidas



<https://youtu.be/n-MD1nv7nJU>

BENCHMARKING INTERNO PRINCIPAIS TEMAS PARA VÍDEOS PASSO A PASSO

## Alterar limite **PIX**

A inclusão do vídeo é melhor que o passo a passo atual (extenso)

**Assistente BB:** Ainda não consigo alterar limites Pix por aqui, mas vou te contar como você pode fazer 😊

Pensando na sua segurança, o **aumento do limite** é feito em 2 etapas: **solicitação e confirmação** e o novo limite estará disponível 24h após a confirmação

No caso de **redução de limite**, a alteração é efetivada automaticamente

15:52

**App BB:** você consegue **solicitar** a alteração no *Menu > Meus Limites > Pix > Personalizar Limites Pix* e **confirmar** no Site com BB Code ou no Caixa Eletrônico BB

**Site BB:** a **solicitação** é feita na opção *Meus limites > Transações em Canais de Autoatendimento > Personalizar > Meus Limites Pix* e a **confirmação** no próprio Site com BB Code ou no Caixa Eletrônico BB

15:52

Que tal solicitar agora? É só clicar aqui que te levo para o **App BB**

15:52

**Limite Pix**

**Limite Pix**



Benchmarking  
Divulgação do WhatsApp BB  
na Bio das Redes Sociais

JUNHO 2024



PESQUISA E  
EXPERIMENTAÇÃO



## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Instagram

Itaú possui link para o site com indução para abrir conta e indução para o WhatsApp.

Bradesco possui link para página com vídeos, principais assuntos e indução para falar com a Bia no WhatsApp.

**Itaú**



**Bradesco**



**Produtos e serviços pra agilizar seu dia a dia**



**Aqui tem ainda mais facilidade**



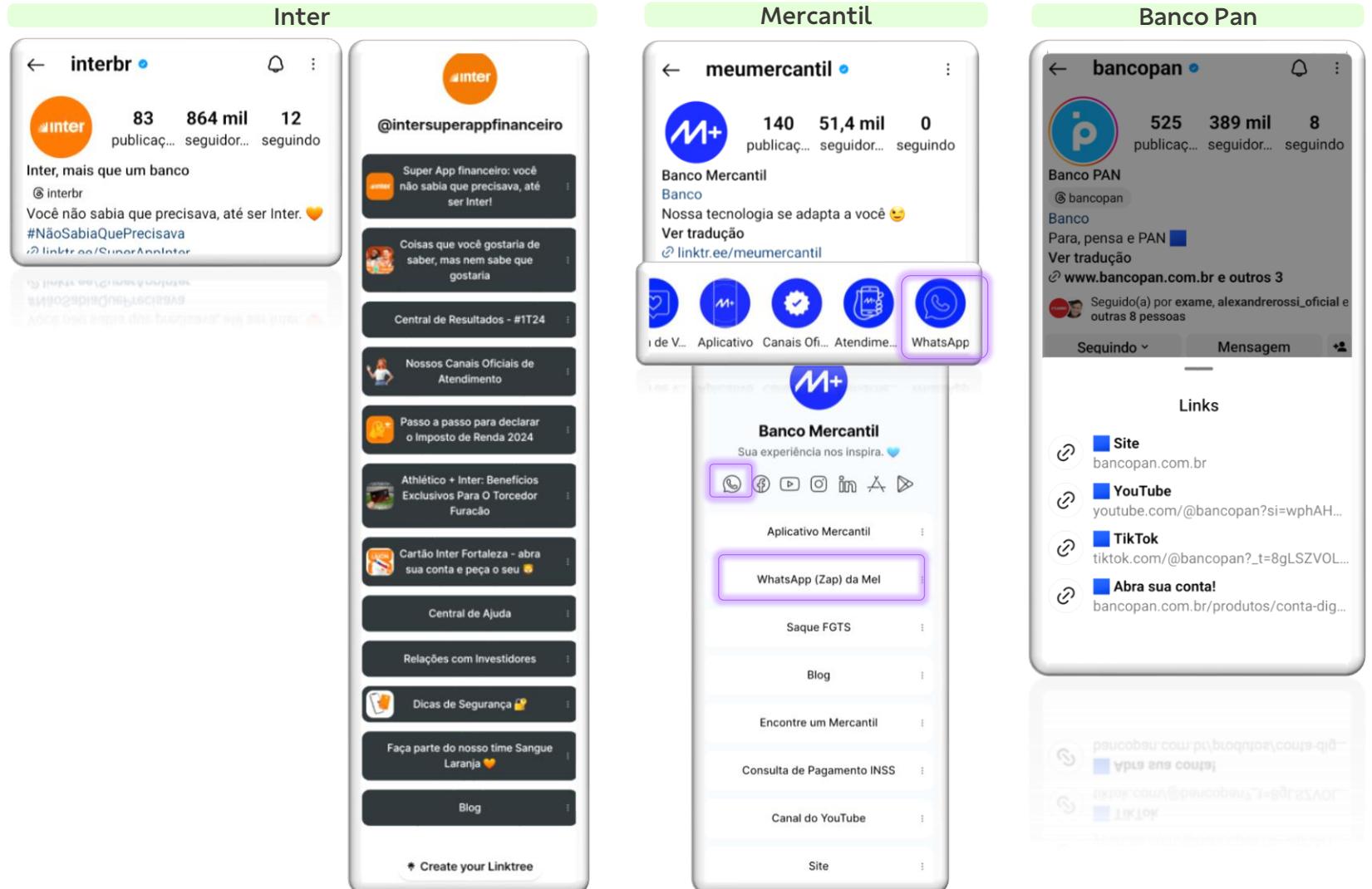
## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Instagram

Inter menu feito com *Create Your Linktree*.

Mercantil possui indução para falar no WhatsApp.

Banco Pan tem links para outros canais.



**Inter**

← interbr • 83 864 mil 12 publicações... seguidor... seguindo

Inter, mais que um banco  
@interbr  
Você não sabia que precisava, até ser Inter. ❤️  
#NãoSabiaQuePrecisava  
[linktr.ee/SuperAppInter](#)

**Mercantil**

← meumercantil • 140 51,4 mil 0 publicações... seguidor... seguindo

Banco Mercantil  
Banco  
Nossa tecnologia se adapta a você 😊  
Ver tradução  
[linktr.ee/meumercantil](#)

**Banco Pan**

← bancopan • 525 389 mil 8 publicações... seguidor... seguindo

Banco PAN  
@bancopan  
Banco  
Para, pensa e PAN 📊  
Ver tradução  
[www.bancopan.com.br](#) e outros 3  
Seguido(a) por exame, alexandrerossi\_oficial e outras 8 pessoas

**Links**

- Site [bancopan.com.br](#)
- YouTube [youtube.com/@bancopan?si=wphAH...](#)
- TikTok [tiktok.com/@bancopan?\\_t=8gLSZVOL...](#)
- Abra sua conta! [bancopan.com.br/produtos/conta-dig...](#)

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Instagram

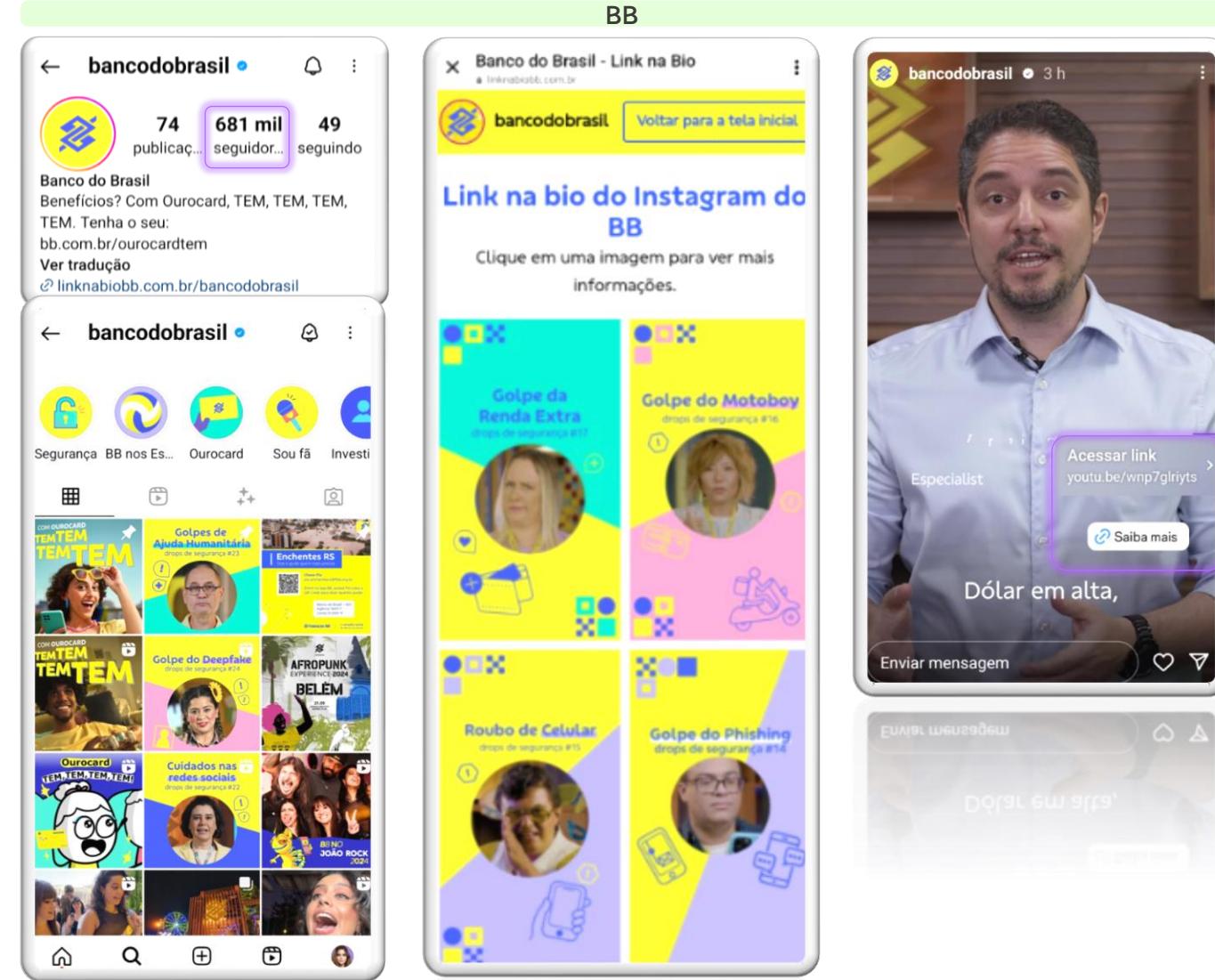
Menu feito com *link*.

WhatsApp	Meta	Windows	Magalu
<p><b>WhatsApp</b></p> <p>← whatsapp •</p> <p> 568 publicações 3,6 M seguidores 18 seguidos</p> <p><b>WhatsApp</b> @whatsapp Simple. Reliable. Private. Ver tradução <a href="https://wa.me/stickerpack/Mercedes-AMGPETR...">wa.me/stickerpack/Mercedes-AMGPETR...</a></p>	<p><b>Meta</b></p> <p>← meta •</p> <p> 454 publicações 3,8 M seguidores 55 seguidos</p> <p><b>Meta</b> @meta Connect with what you love to make things happen. It's Your World. Ver tradução <a href="https://www.meta.ai">www.meta.ai</a> e outros 3</p>	<p><b>Windows</b></p> <p>← windows •</p> <p> 1.028 publicações 2,2 M seguidores 12 seguidos</p> <p><b>Windows</b> @windows Torna o dia a dia mais fácil. Ver original <a href="https://clicklinkin.bio/windows/">clicklinkin.bio/windows/</a> e 1 outra pessoa One Microsoft Way, Redmond, Washington</p>	<p><b>Magalu</b></p> <p>← magazineluiza •</p> <p> 2.450 publicações 6,9 M seguidores 65 seguidos</p> <p><b>Lu do Magalu</b> ❤️ @magazineluiza Influenciadora Virtual 3D Especialista Digital do #Magalu Criadora de Conteúdo Ver tradução <a href="https://visitstore.bio/ludomagalu">visitstore.bio/ludomagalu</a></p>
<p><b>Links</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mercedes-AMG PETRONAS F1 sticker pack</a></li> <li><a href="#">WhatsApp Privacy</a></li> <li><a href="#">Explore AI on WhatsApp</a></li> <li><a href="#">Happiness and Love: Layla Faraj's story</a></li> <li><a href="#">WhatsApp Channels</a></li> </ul>	<p><b>Links</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Meta AI</a></li> <li><a href="#">Open MR Ecosystem</a></li> <li><a href="#">meta.com</a></li> <li><a href="#">How Companies Are Using Meta Llama</a></li> </ul>	<p><b>Links</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">clicklinkin.bio/windows/</a></li> <li><a href="#">Learn more about Copilot in Windows</a></li> </ul>	<p><b>CONSÓRCIO MAGALU</b></p>  <p>Fala com a gente! Simule aqui WhatsApp Vendas WhatsApp Atendimento Seja Parceiro</p> <p>Blog YouTube Facebook LinkedIn</p> <p>11 3185 7300 Atendimento / Ouvidoria</p> <p><a href="#">Fale com a gente!</a> <a href="#">Simule aqui!</a> <a href="#">WhatsApp Vendas</a> <a href="#">WhatsApp Atendimento</a> <a href="#">Seja Parceiro</a></p>

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Instagram

Banco do Brasil não informa sobre o WhatsApp.

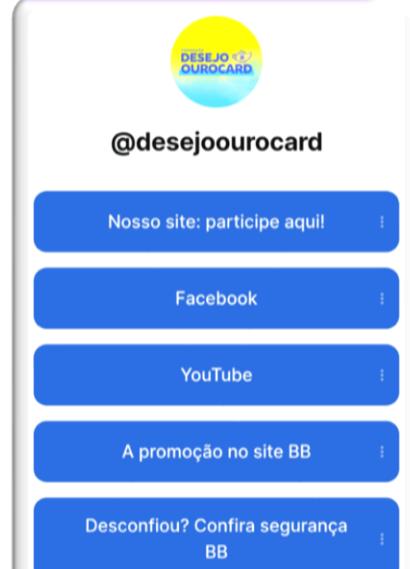
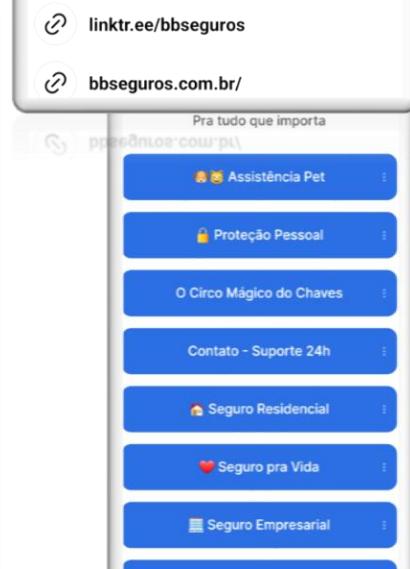
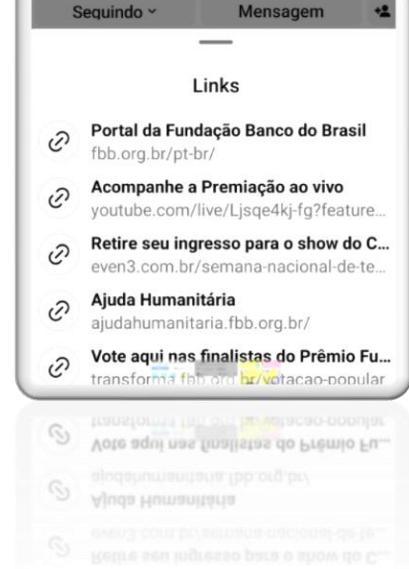
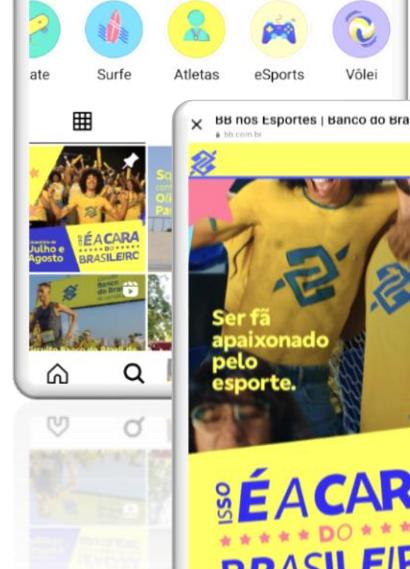
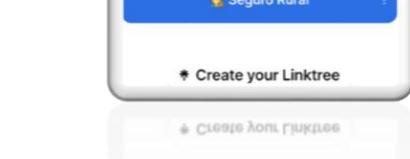


Reels com link para  
vídeos no Youtube  
sobre investimentos

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Instagram

Conglomerado BB não informa sobre o WhatsApp.

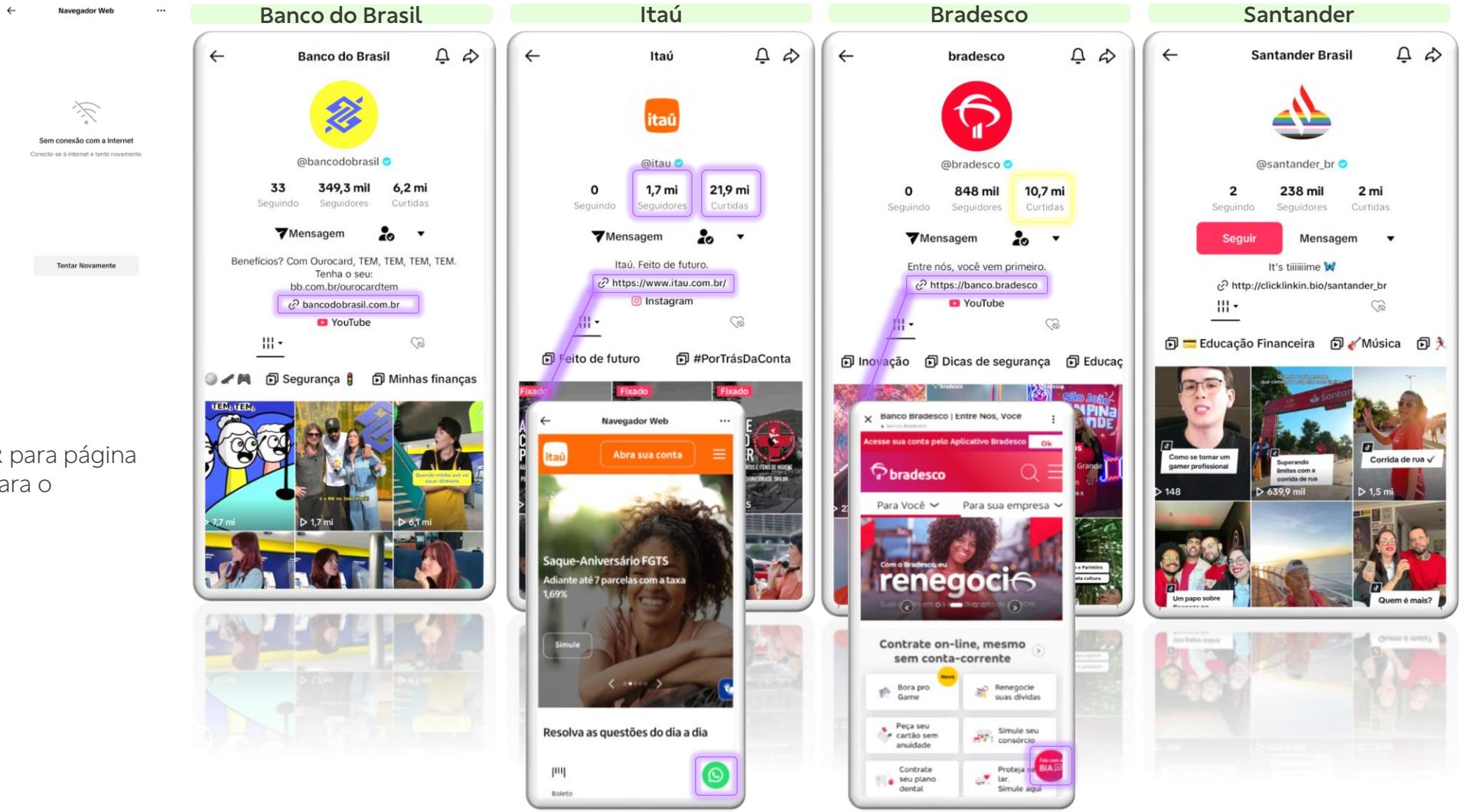
Ourocard	BB Seguros	Fundação BB	BB nos Esportes
			
			
			

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Tik Tok

Itaú e Bradesco possuem link para página com ícone com indicação para o WhatsApp.

Link do BB está fora.



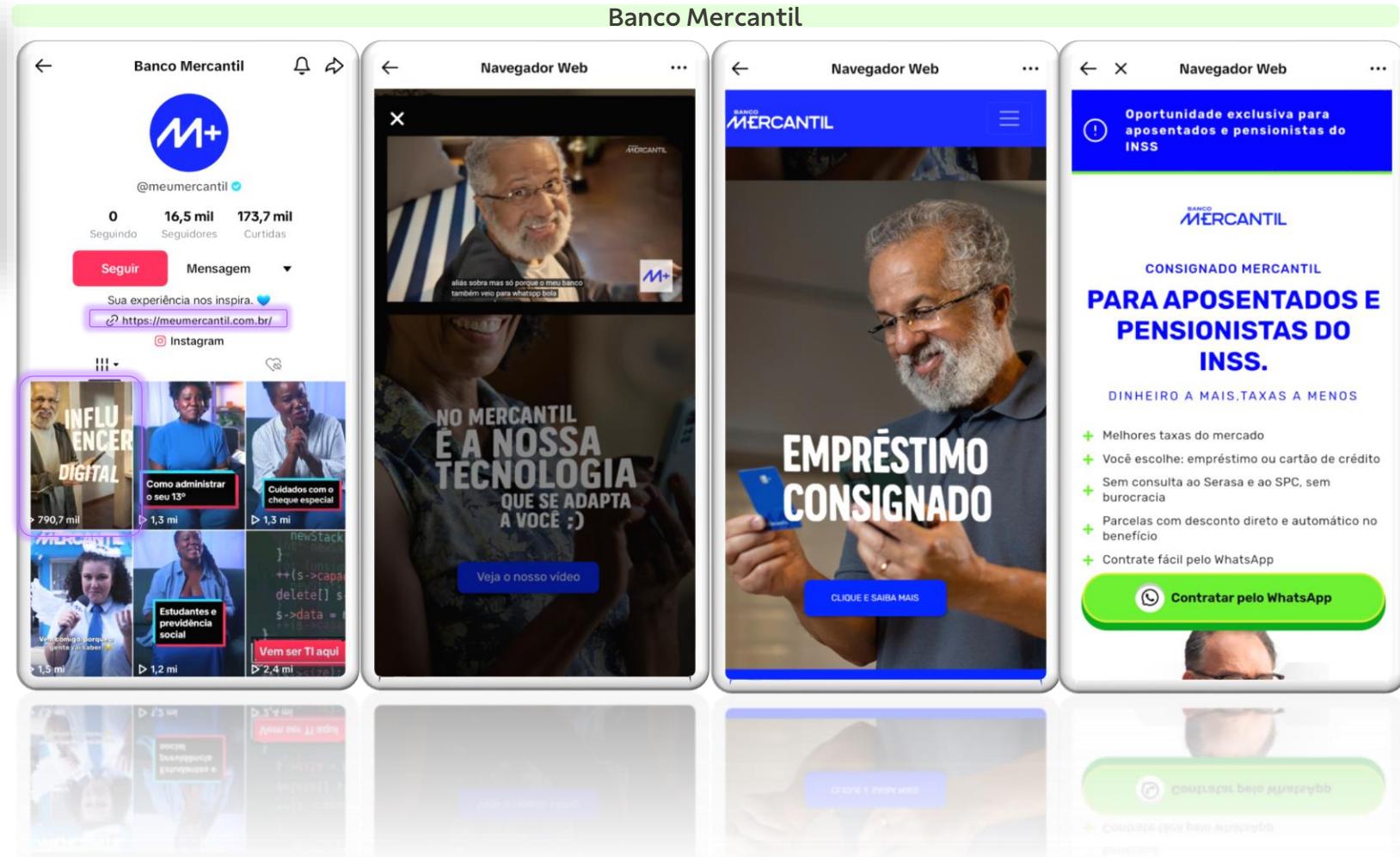
## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK



# Tik Tok

Mercantil possui vídeo divulgando o WhatsApp no primeiro vídeo.

No link vai para página com mesmo vídeo que divulga o WhatsApp, clicando no botão de empréstimo consignado abre a página com botão de indução para WhatsApp.



The collage includes:

- Instagram Post:** Banco Mercantil (@meumercantil) post featuring a video thumbnail of a man smiling, with the caption "Nossa experiência nos inspira." and a link to their website.
- Instagram Grid:** A grid of 9 video thumbnails under the heading "INFLUENCER DIGITAL". One thumbnail is highlighted with a red box and the caption "Como administrar o seu 13°".
- Facebook Post:** A post from "Banco MERCANTIL" featuring a man holding a smartphone with the text "NO MERCANTIL É A NOSSA TECNOLOGIA QUE SE ADAPTA A VOCÊ :)" and a button "Veja o nosso vídeo".
- Facebook Post:** A post from "Banco MERCANTIL" featuring a man holding a smartphone with the text "EMPRÉSTIMO CONSIGNADO" and a button "CLIQUE E SAIBA MAIS".
- Facebook Post:** A post from "BANCO MERCANTIL" with the heading "CONSIGNADO MERCANTIL PARA APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO INSS." It lists benefits like "Melhores taxas do mercado" and "Contrate fácil pelo WhatsApp".
- WhatsApp Bio Examples:** Two examples of WhatsApp bio snippets from different users, both linking to the same landing page.

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

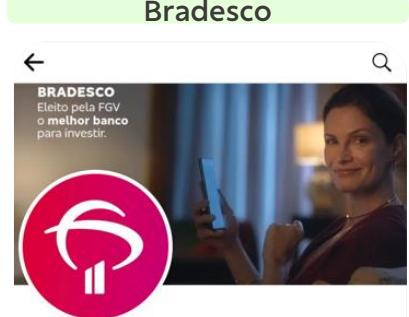
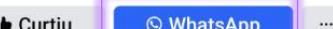
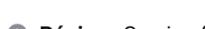
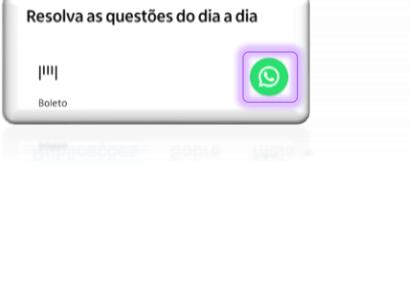
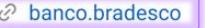
# Facebook

BB possui botão com link para o WhatsApp.

Itaú possui link para o site com indução para abrir conta e indução para o WhatsApp.

Bradesco possui indução para falar com a Bia no WhatsApp.

Mercantil tem vídeo focado em 50+ indicando WhatsApp.

	BB	Itaú	Bradesco	Mercantil
				
<b>Banco do Brasil</b> 3 mi curtidas • 3,1 mi Seguidores:	<b>Itaú</b> 9 mi curtidas • 9 mi Seguidores:	<b>bradesco</b> 4,9 mi curtidas • 4,9 mi Seguidores:	<b>Banco Mercantil</b> 279 mil curtidas • 292 mil Seguidores:	
Imagina poder contar com um banco que tem as soluções ideais para levar você até o seu sonho? Conte com a gente! #PraTudoQueVocelimaginar 💕 	Itaú. Feito de futuro.  	Você está na página oficial do Bradesco. Entre nós, você vem primeiro.  	Seja bem-vindo à página oficial do Banco Mercantil no Facebook. Aqui você tem acesso a conteúdos sobre o universo dos aposentados, recebe dicas de economia, aprende a proteger seu dinheiro contra golpes e fica por dentro das nossas novidades.  	
				
<b>Detalhes</b> 	<b>Detalhes</b> 	<b>Detalhes</b> 	<b>Banco Mercantil</b> Reels - 19 de jun. • 	
				

## BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Opções de Experimento **Instagram**

**Opção 1**



**Link na bio do Instagram do BB**  
Clique em uma imagem para ver mais informações.

**Simplifique o seu dia com os diversos serviços do WhatsApp BB**  
(61) 4004-0001

**Golpe do Motoboy** drops de segurança #16

**Link para página do WhatsApp no site BB**

**Opção 2 - Create Your Linktree**



**bancodobrasil** • 74 publicações 681 mil seguidores 49 seguindo

**Indução para o WhatsApp**

**Reels fixado, com link para WhatsApp**

**Opção 3**  
*Criar o própria página*



**BBnoZap** • 74 publicações 681 mil seguidores 49 seguindo

**@bancodobrasil**

**Ser Atendido pelo WhatsApp**

**App BB**

**Portal BB**

**BB no Youtube**

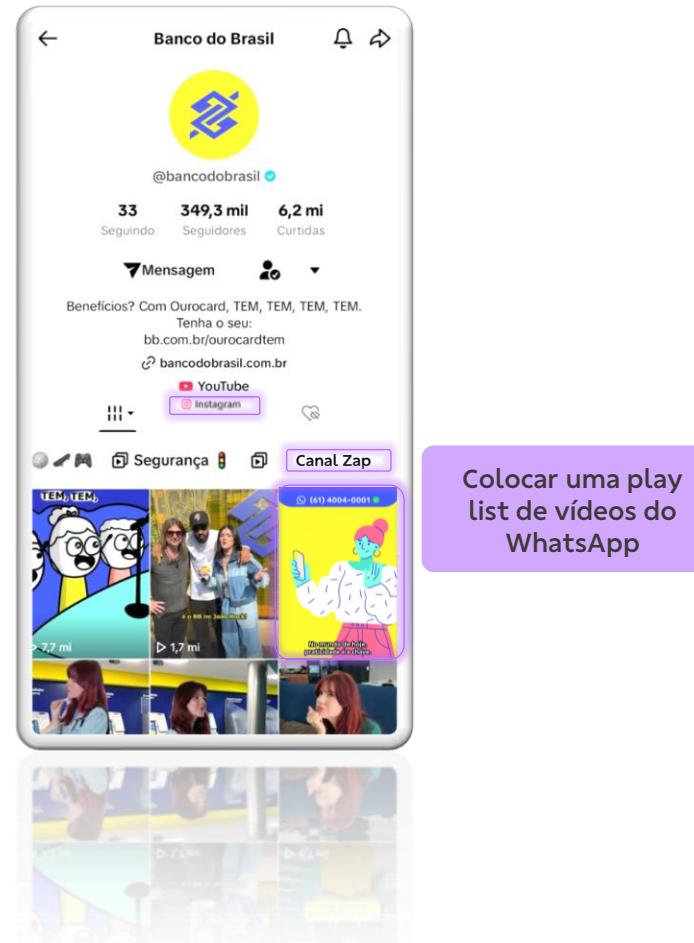
**Blog BB**

**Atendimento em Libras BB**



BENCHMARKING DIVULGAÇÃO DO WHATSAPP NA BIO DAS REDES SOCIAIS INSTAGRAM, TIK TOK E FACEBOOK

# Opções de Experimento **Tik Tok**



Novo vídeo





Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora