



Benchmarking Liberação de dispositivo & Login

MARÇO 2024



PESQUISA E
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



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

Objetivo da **Pesquisa**

**Benchmarking para identificar
boas práticas de outras
empresas na mensagem de
Liberação de Dispositivo e Login.**



BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

Login

Login com o CPF ou CNPJ

Banco Sicred

Teste Sicred
Sicredi

Oi, Re(☺)!
Que bom te ver por aqui 😊 12:44

Se você já é associado(a), digite o seu CPF, o seu CNPJ ou o número da sua cooperativa. 12:44

Se você ainda não é associado e deseja nos conhecer, digite #Sicredi. 12:44

#Sicredi 14:35 ✓

Para começar, precisamos de alguns dados seus, mas não se preocupe nossa conversa é segura. 14:35

Informe o seu CPF ou CNPJ. 14:35

Sua privacidade é muito importante para nós. 📄

Conheça nossa política de privacidade:
<https://www.sicredi.com.br/site/politica-de-privacidade/>

Os seus dados pessoais serão armazenados pelo período de 90 dias e o Sicredi os utilizará para realizar ações de marketing e comunicação (envio de mensagens via aplicativos e telemarketing) para ofertas de produtos e serviços, avaliar o seu cadastro para abertura de conta corrente e análise do seu perfil de crédito. 14:35

Você concorda e autoriza o tratamento dos dados que serão coletados: nome, CPF, data de nascimento, telefone, e-mail e CEP? 14:35

Concordo Não concordo

Concordo Não concordo

Banco Pan

Teste Banco Pan
Banco PAN

Antes de seguir, precisamos te identificar 😊

Por favor, digite seu CPF com onze números, sem pontos ou traços, conforme o exemplo:

Ex.: 11111111111 15:58

Olá! Notamos que faz um tempo que você não responde.

Deseja continuar? 16:23

Sim Não

Teste Banco Pan
Olá! Notamos que faz um tempo que você não responde.

Não 16:41 ✓

O BANCO PAN agradece seu contato. 16:41

Até logo! 🙌 16:41

Porto Seguro

Teste Portoseg
Porto Seguro • Conta comercial

28 de dezembro de 2023

Esta empresa usa um serviço seguro da empresa Meta para gerenciar esta conversa. Toque para saber mais.

Oi 09:41 ✓

Oi, sou a Assistente Virtual da Porto 🙌 09:41

Para continuar com seu atendimento, por favor, digite o CPF ou CNPJ do titular. 09:41

Huijo 09:55 ✓

Desculpe! Eu não consegui entender. Por favor, digite um CPF ou CNPJ válido.

Exemplo de CPF: 000000000-00
Exemplo de CNPJ: 00000000/0000-00 09:55

Para continuar com seu atendimento, por favor, digite o CPF ou CNPJ do titular. 09:55

Alelo

Teste Alelo
Alelo

Oi 12:35 ✓

Olá, Renata!

Sou a inteligência artificial da Alelo. 12:35

Pra começar sua consulta, por favor, digite apenas os números do seu CPF. 12:35

Deseja continuar o atendimento ou prefere encerrar? 12:50

Continuar Encerrar

Teste Alelo
Deseja continuar o atendimento ou prefere encerrar?

Continuar 12:57 ✓

Pra começar sua consulta, por favor, digite apenas os números do seu CPF. 12:57

Por aqui consigo te ajudar com maiores informações sobre os seus produtos Alelo.

Veja algumas das dúvidas que posso te ajudar:

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

Login em **duas etapas**

Login com duas etapas e opção de escolher e-mail ou SMS

Cassi

Autenticação em duas etapas ✕

Como deseja receber o código de verificação?

E-mail:
☒ re*****l@hotmail.com

SMS (Celular):
☐ 11*****66858

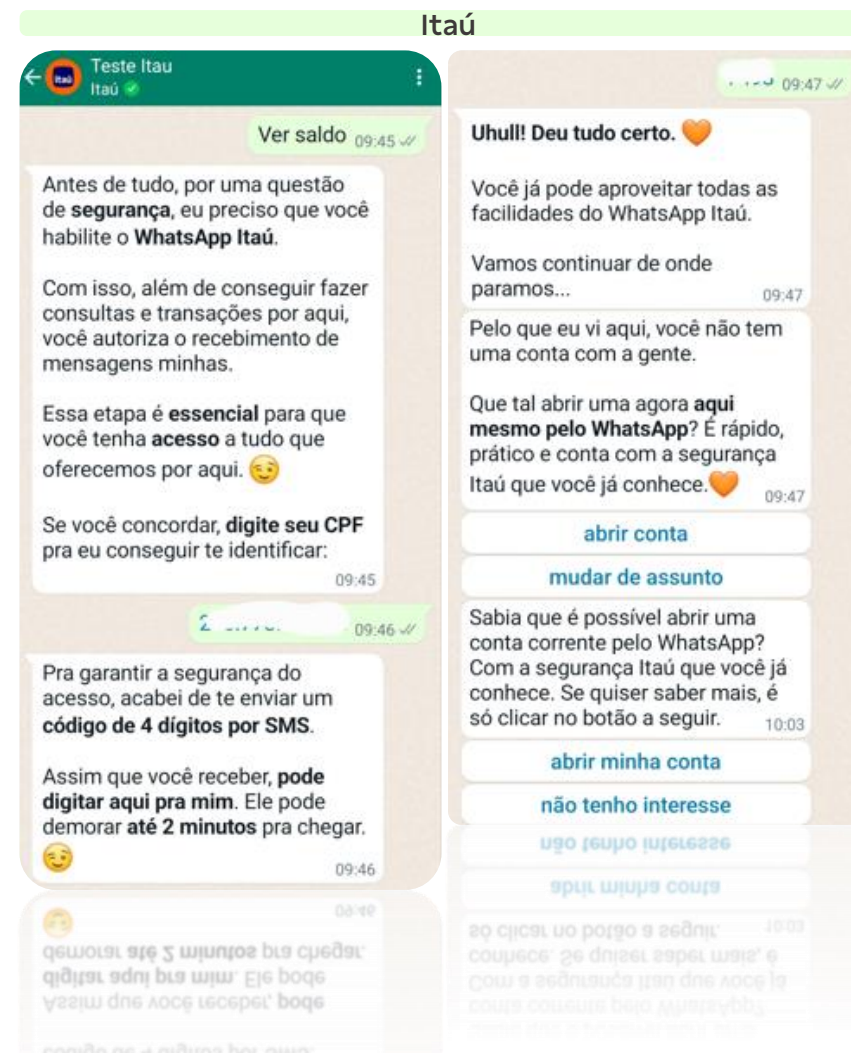
Receber código

Atualizar meus dados

Atualizar meus dados

Liberação de dispositivo

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



BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

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



BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

SMS de Liberação

Formas que empresas utilizam o SMS liberar o dispositivo.

BB

BB: NINGUEM do BB vai pedir este **codigo**. Nao compartilhe. Gerado **codigo** para liberacao de WhatsApp: **xx** em 25.09.2023, as 11:42:46h.

BB: compra iniciada com seu cartao pela internet. Para concluir digite o **codigo** **xxxx** no campo indicado no site.

BB: Utilize o **codigo** **xxxx** para validar este numero de telefone celular como sua chave Pix.

Itaú

Use o **codigo** **x** para habilitar seu atendimento pelo Whatsapp com a Itau. Nao compartilhe seu **codigo** com terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.

Microsoft

Use o **codigo** **xxxx** para autenticacao do Microsoft.

Uber

Seu **codigo** Uber é **xxxx** Nunca compartilhe este **codigo**.

WhatsApp

Use o **codigo** **x** para habilitar seu atendimento pelo Whatsapp com a Itau. Nao compartilhe seu **codigo** com terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.

Vivo

...o **Codigo** **xxxx** para acessar o app Vivo. Nunca forneça este **codigo** a terceiros, ele e pessoal e intransferive

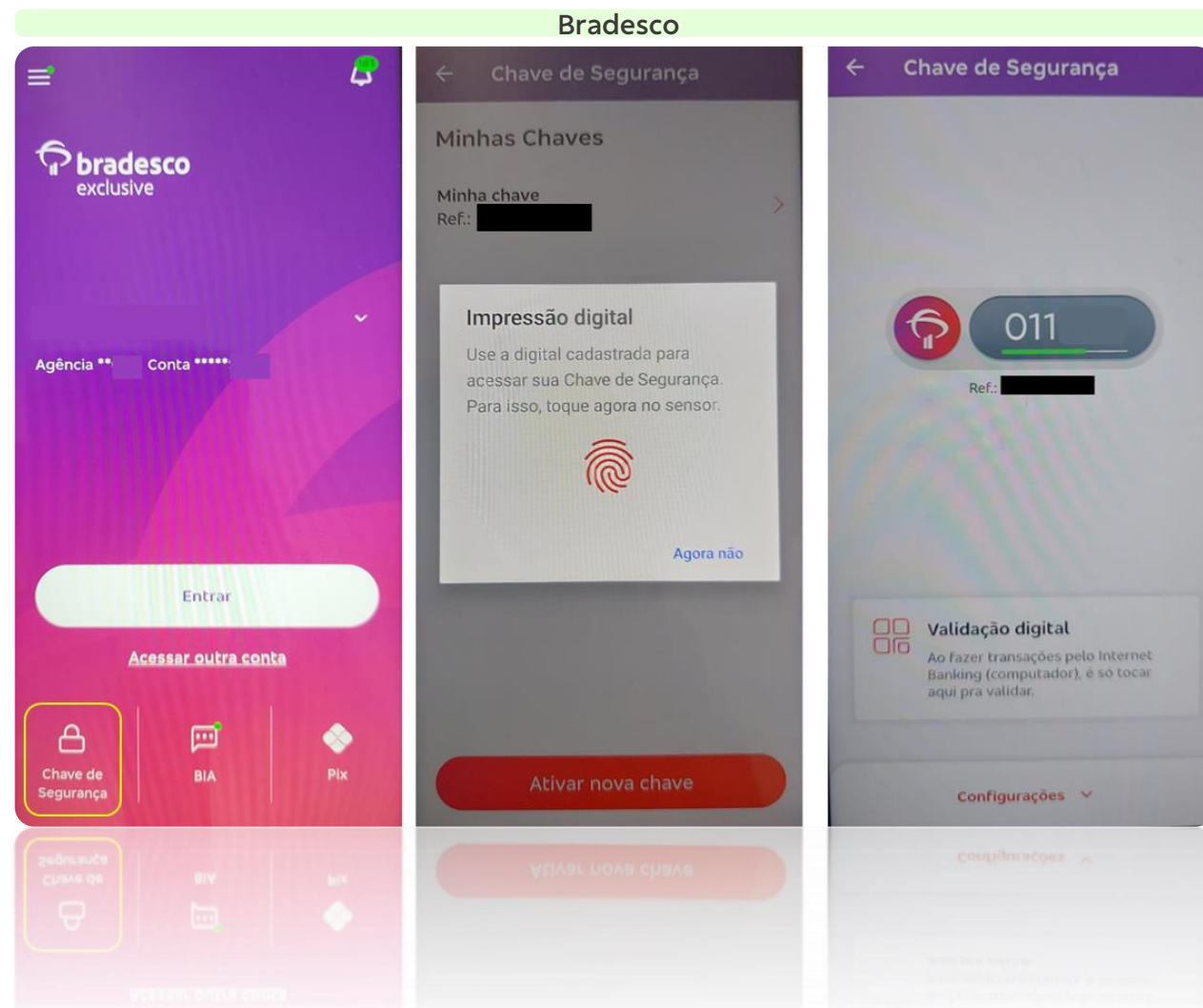
O **codigo** **xx** deve ser utilizado para autorizar que o WhatsApp da Vivo acesse suas informacoes para esta solicitacao

Ola, utilize o **codigo** **xxxx** para acessar as informacoes solicitadas a Aura. Nunca forneça esse numero a terceiros. Ele e pessoal e intransferivel.

BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

Liberação com chave de segurança

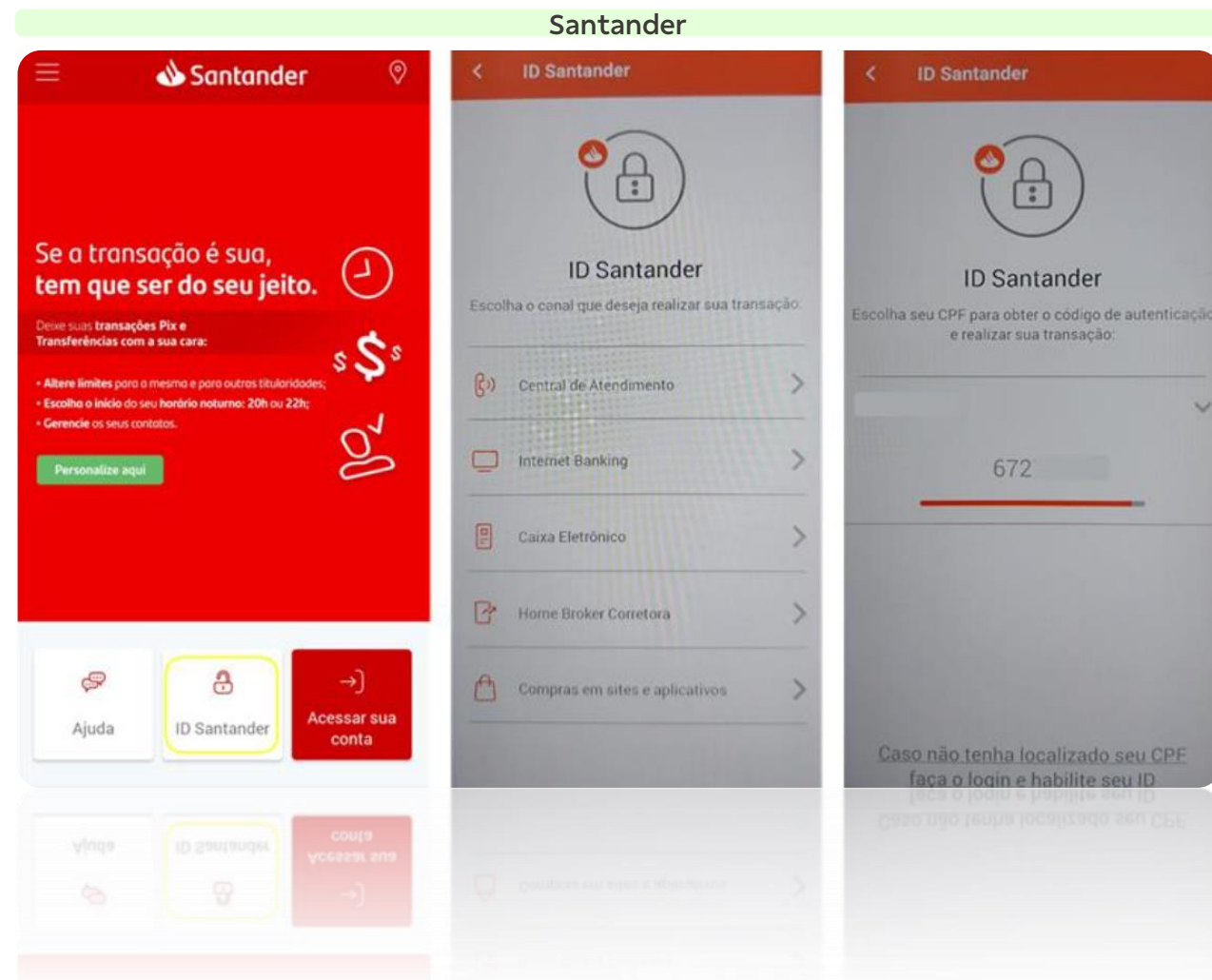
Chave de segurança no aplicativo com validade de 30s



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

Opção de Experimento

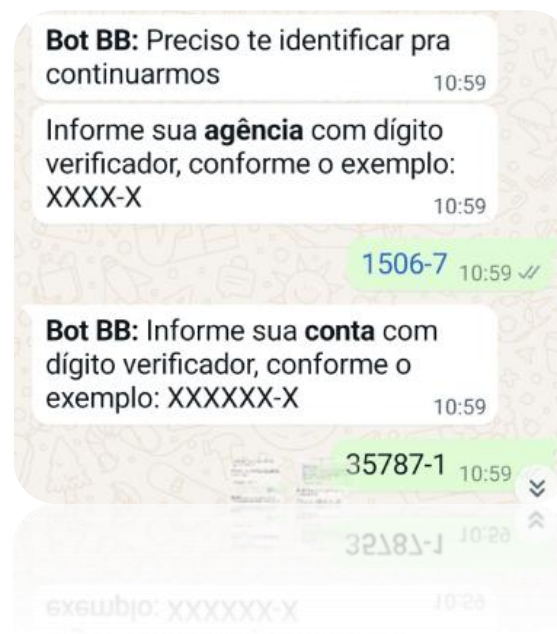
- ✓ Melhorar o texto da mensagem SMS
- ✓ Verificar se é possível a liberação do dispositivo no App para o usuário escolher como deseja liberar
- ✓ Evitar termos muito técnicos Ex: “digito verificador”
- ✓ Padronizar os exemplos em números ou letras: Ex: usar 000 ou xxx
- ✓ Informar quantas etapas terá
- ✓ Explicar o motivo da verificação
- ✓ No link de liberação, por ser uma etapa que trata sobre senha e que leva a outro canal (web), não há informação sobre o link tem tempo de expiração
- ✓ Não utilizar mensagem seca e coloca o erro e culpa na pessoa usuária
- ✓ Evitar usar termos sexistas
- ✓ Tirar repetições e simplificar o texto



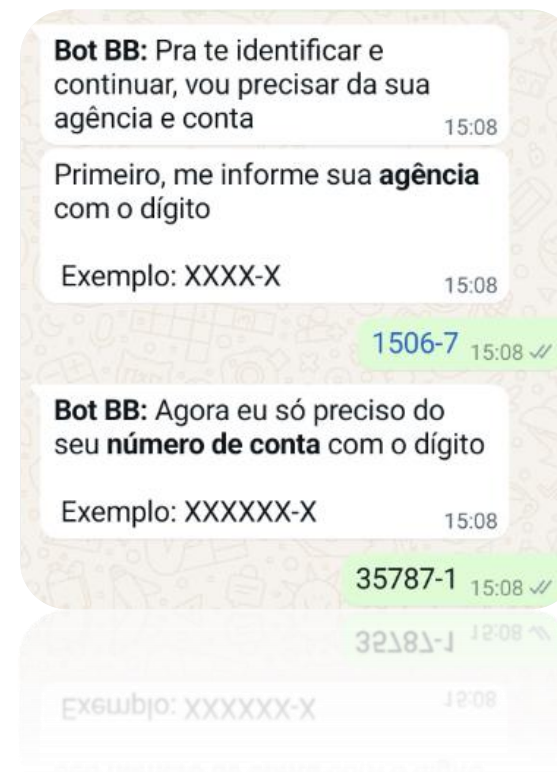
BENCHMARKING LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO & LOGIN

Proposta

WhatsApp BB Login Anterior



WhatsApp BB Alterado para em 15/03/2024





Renata Ferreira Lopes | Pesquisadora