



COMO PERDER UM CLIENTE FIEL TENTANDO PROTEGÊ-LO

Seu cliente está ávido para realizar transações e utilizar diferentes serviços ofertados no seu Internet Banking até...



- 1 Ele vai utilizar o Internet Banking no PC
- 2 É requisitado para instalar um componente para poder utilizar o Internet Banking
- 3 Ele baixa o arquivo e instala componente
- 4 Máquina fica lenta ou cliente não consegue fazer componente funcionar no browser utilizado

Problemas com o componente atual

- 1 Cliente vai tentar fazer uma transação no Internet Banking
- 2 Ele preenche todos os dados de uma transferência
- 3 Ele é requisitado para fornecer um token digital
- 4 Ele não tem token digital e o token físico foi desativado



Problemas com o token

- 1 Ele recebe um boleto da matrícula da escola do filho
- 2 Vai pagar no Internet Banking
- 3 Faz o pagamento e recebe a confirmação da transação
- 4 Entretanto um malware adulterou os dados do boleto
- 5 Ele pagou o boleto, porém escola não recebeu o pagamento e matrícula não foi efetuada



Adulteração de boleto

- Banco diz ao cliente que é virtual e pode ser acessado de qualquer lugar
- Cliente tenta efetuar transações no Internet Banking em um outro notebook que não é o seu
- Banco bloqueia e cliente precisa ir até um ATM para concluir transação



Bloqueio de transações

- 1 Ele está tendo problemas com o acesso ao Internet Banking
- 2 Ele fica na dúvida de como resolver o problema
- 3 Ele liga pro call center do banco
- 4 Atendente pergunta inúmeras informações pessoais e apenas depois de 20 minutos consegue resolver o problema



Experiência de atendimento ruim

- 1 Ele deixou pra pagar um boleto de R\$ 2 mil para o último dia
- 2 O banco já fechou e ele não quer sair de casa para ir até um ATM
- 3 Ele acessa o Internet Banking para efetuar o pagamento
- 4 Ela insere todas as informações solicitadas (senha, token e etc)
- 5 Banco proíbe o pagamento pois os limites para pagamento é de R\$ 1,5 mil devido ao risco do canal



Limites baixos



NÃO FAÇA ISSO COM SEU CLIENTE!

Conheça como blindar o Internet Banking com uma solução agentless e experiência transparente !!!

