



## Como a FortBrasil atingiu 93% dos usuários com permissão de localização para proteção de contas, mantendo a experiência otimizada em seu aplicativo

### O Desafio

A FortBrasil identificou a **necessidade de adicionar as permissões de localização ao seu aplicativo para aumentar a segurança das contas sem impactar a experiência do usuário** a partir do acesso aos dados de localização. O aplicativo passaria por mudanças, com a inclusão de novas funcionalidades consideradas sensíveis, tais como compras com uso de vouchers, empréstimo pessoal e, a partir disso, identificaram a possibilidade de se tornarem alvos de ações fraudulentas. Para antecipar esse risco e garantir a proteção de sua base de usuários, com pouca familiaridade com tecnologia, definiram também a necessidade de oferecer mais transparência no processo da permissão de localização, com uma mensagem clara, direta e implementada nas primeiras interações de seus clientes com o app.

### A Solução

A FortBrasil implementou o fluxo de permissões de localização no momento da primeira interação do usuário com o aplicativo, com uma **mensagem clara sobre a finalidade e o benefício do uso do dado de localização para antifraude e segurança**. A mensagem permanece aberta até que o usuário opte por aceitá-la ou decliná-la. Caso o usuário aceite a mensagem inicial, a permissão do sistema operacional é acionada. Todo o processo de **reformulação da mensagem utilizada e do fluxo de permissões foi liderado e suportado pelo time da Incognia**, uma vez que a identidade mobile por localização da Incognia com a **solução de autenticação zero-fator** está integrada no momento da autenticação do usuário e o acesso à localização do usuário é crucial para a máxima efetividade da solução para redução de fraudes e proteção de contas.



### Perfil da empresa

- Varejo financeiro: operadora de crédito
- 500 mil usuários no aplicativo
- R\$ 2,3 bilhões em transações em 2021
- Aplicativo disponível para os sistemas iOS e Android



### Resultados

- Permissões de localização dos usuários cresceram de **45% para 93%, superando a meta de 80%**
- Fluxo de permissões simplificado para autenticação do usuário
- Mensagem clara e transparente para o usuário e aumento da taxa de aceitação do aplicativo

## Como implementar permissões de localização

A implementação do novo fluxo de permissões de localização ocorreu em julho de 2021. Com esta ação conjunta entre FortBrasil e Incognia, **a FortBrasil conseguiu superar a meta de 80% da base com localização concedida, saindo de 45% para 93%**, no período analisado de julho de 2021 a março de 2022.

Antes da implementação, foi necessário definir o passo-a-passo do momento em que a permissão seria solicitada e qual a mensagem exata apareceria, além de conectar com a permissão solicitada pelo sistema operacional. Os sistemas operacionais iOS e Android possuem diretrizes para essa implementação que podem ser encontradas na documentação aberta da Incognia. Além da mensagem clara para o usuário, o aplicativo pode adicionar mais detalhes sobre o processo na política de privacidade.

Após a implementação e ao longo do período analisado, a FortBrasil não identificou um aumento no número de reclamações ou questionamentos sobre o novo fluxo de aceitação de compartilhamento e, atualmente hoje o opt-in é obrigatório para algumas transações de risco no aplicativo, além de reportarem que a taxa de aceitação do app aumentou consideravelmente.

E, com a alta taxa de aceite de localização e a solução de **autenticação zero-fator** da Incognia implementada no fluxo de autenticação do aplicativo da FortBrasil, **as contas dos usuários legítimos no aplicativo estão ainda mais protegidas, sem adição de fricção à usabilidade do app, permitindo uma experiência superior e otimizada.**

### Antes

Apenas a mensagem do sistema operacional era ativada para o usuário, com a pergunta se o usuário estava de acordo com o compartilhamento dos seus dados de localização com o aplicativo da FortBrasil e as opções para aceitar ou declinar. Resultado: se o usuário não concede a permissão, nenhuma funcionalidade do aplicativo é bloqueada.

### Depois

A mensagem do sistema operacional foi reforçada pela mensagem específica do aplicativo: **“Permitir que a FortBrasil acesse sua localização? Utilizamos sua localização para melhorar sua experiência e mantê-lo seguro contra fraudes!”**, com as opções para aceitar ou declinar.

- **Permissão concedida (durante o uso do aplicativo ou sempre)**  
O usuário pode utilizar todas as funcionalidades do aplicativo.
- **Permissão concedida apenas uma vez**  
O aplicativo solicita novamente a permissão a cada entrada no app ou a cada tentativa de uso de funcionalidade sensível
- **Permissão negada**  
Funcionalidades sensíveis são bloqueadas e usuário não segue sem dar a permissão. O usuário recebe essa mensagem ao tentar fazer a operação.



" A implantação das permissões em si não foi complexa, o maior desafio foi montar uma mensagem que ficasse clara para nossos clientes a importância dele dar o opt-in na localização. Desde o início quando começamos na POC (Prova de Conceito), a Incognia tem nos dado todo o suporte, inclusive nos ajudou a elaborar uma mensagem para podermos melhorar nosso engajamento no opt-in. "



**Wellington Michetti**  
Head de Prevenção à Fraude da FortBrasil



## Sobre a FortBrasil

Fundada em Fortaleza (CE), em 2004, a FortBrasil é uma fintech de serviços e soluções financeiras que se consolidou como especialista na administração de cartões Private Label co-branded. Possui parceria com mais de 350 varejistas nas regiões Nordeste, Centro Oeste e Sudeste do Brasil. Para o público B2C, oferece crédito rápido para pessoas, principalmente das classes C, D e E. Já para o público B2B, oferece serviços de crédito e CRM para que o varejista possa entender mais sobre seu cliente e, assim, desenvolver soluções que aumentem a venda e rentabilizem seu negócio.

[www.fortbrasil.com.br](http://www.fortbrasil.com.br)

## Sobre a Incognia

Incognia é uma empresa privacy-by-design de identidade mobile por localização, que fornece a solução de autenticação sem fricção para bancos, empresas fintech e m-commerces, aumentando a receita mobile e reduzindo o custo com fraudes. A tecnologia premiada de localização de Incognia utiliza sensores de rede e inteligência dos dispositivos para reconhecer usuários confiáveis com base em seu padrão único de localização, permitindo a Autenticação Zero-Fator. Presente em mais de mais de 150 milhões de dispositivos mobile, Incognia entrega avaliações de risco ultra precisas e com baixíssimas taxas de falsos positivos.

[www.incognia.com/pt](http://www.incognia.com/pt)