

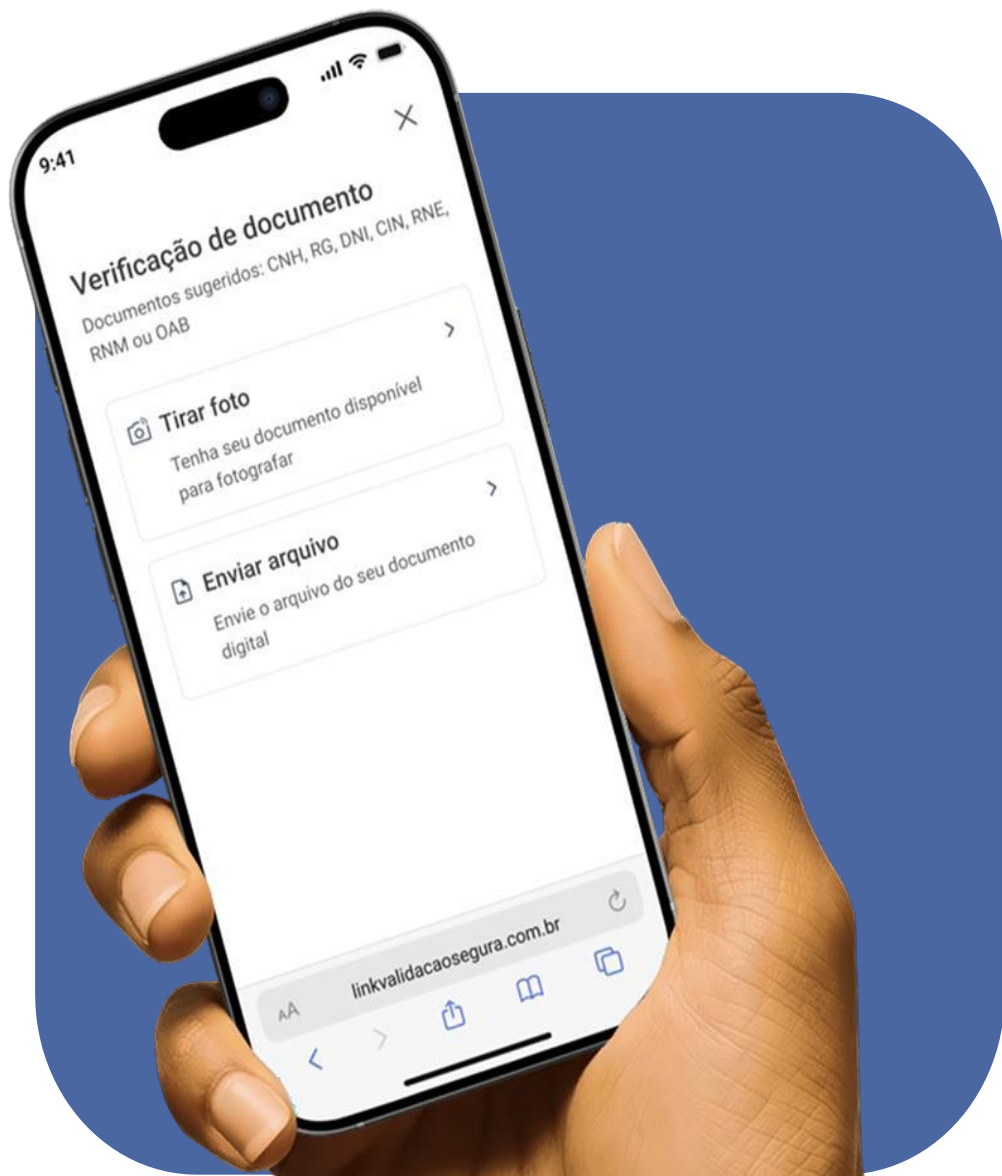


Link Validação Segura

Claro

Segurança Corporativa
Maio_26





Jornada Mobile



Jornada do Cliente

Processo de Captura - Cliente

O cliente deverá acessar o link recebido, e abrirá a tela:

Quase lá! Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.

O cliente deverá inserir os primeiros 5 (cinco) dígitos do seu CPF em que o link foi gerado.

Após preenchimento clicar em “não sou um rôbo” e para finalizar, clicar em **VERIFICAR**.


DICA: Sempre reforce ao cliente que o processo é simples, que basta ele seguir as orientações dadas pelo aplicativo, para facilitar todo processo de captura da selfie e dos documentos.

Acessado o link o cliente deve finalizar o processo de autenticação da Selfie ou Documentos/imagens. **O link poderá ser acessado 1 única vez.**

9:41

Claro

Olá!
Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.
Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:

I'm not a robot 

[Leia aqui e saiba mais sobre a Política de Privacidade da Serasa Experian](#)

Verificar

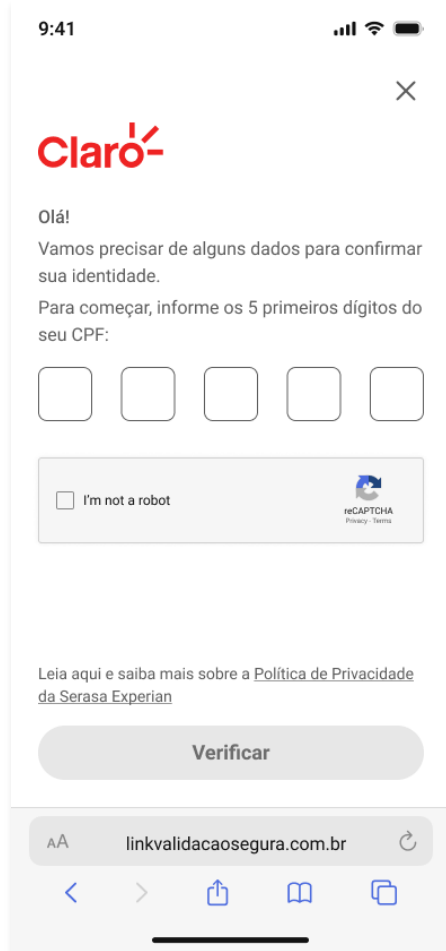
linkvalidacaosegura.com.br



Orientações da Jornada do Cliente

O Cliente deverá inserir os primeiros 5 (cinco) dígitos do seu CPF em que o link foi gerado.

Após preenchimento clicar em “não sou um rôbo” e para finalizar, clicar em **VERIFICAR**.



9:41

Claro

Olá!
Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.
Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:

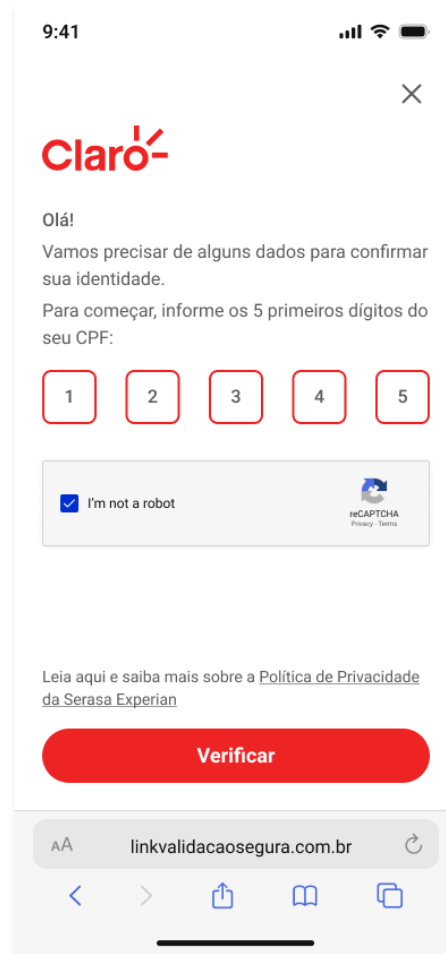
Five empty input boxes for CPF digits.

I'm not a robot

Leia aqui e saiba mais sobre a [Política de Privacidade da Serasa Experian](#)

Verificar

linkvalidacaosegura.com.br



9:41

Claro

Olá!
Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.
Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:

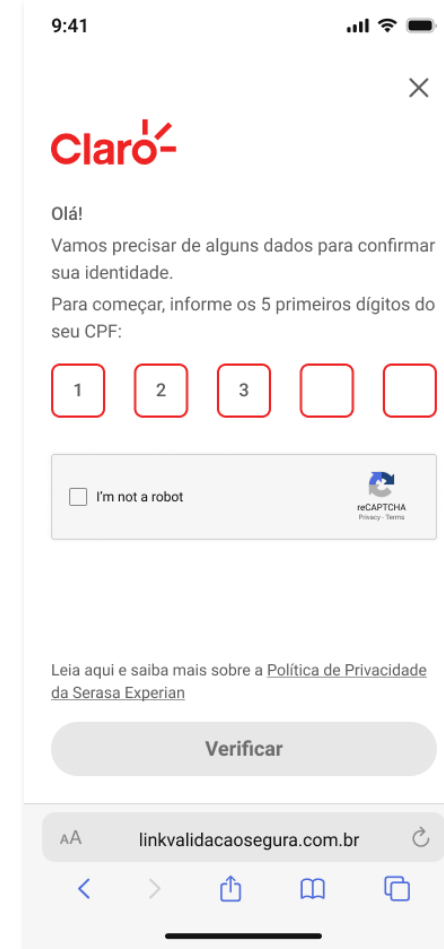
Input boxes containing digits 1, 2, 3, 4, 5.

I'm not a robot

Leia aqui e saiba mais sobre a [Política de Privacidade da Serasa Experian](#)

Verificar

linkvalidacaosegura.com.br



9:41

Claro

Olá!
Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.
Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:

Input boxes containing digits 1, 2, 3, and two empty boxes.

I'm not a robot

Leia aqui e saiba mais sobre a [Política de Privacidade da Serasa Experian](#)

Verificar

linkvalidacaosegura.com.br



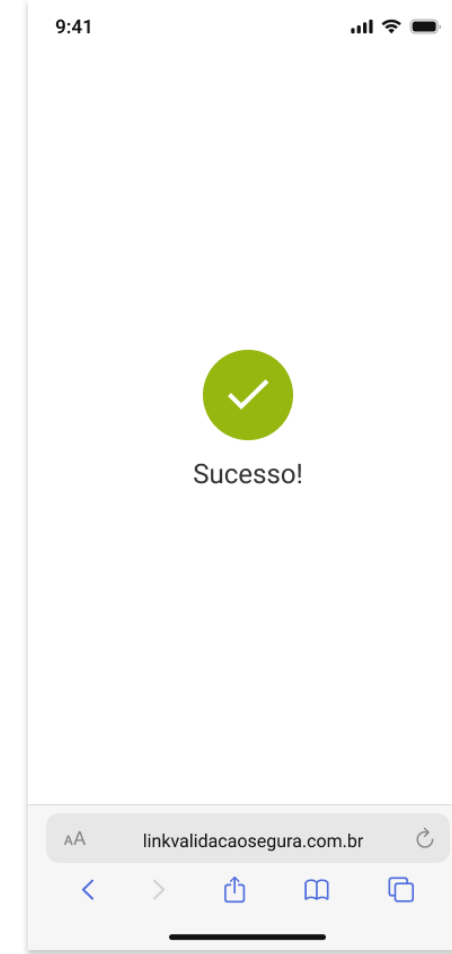
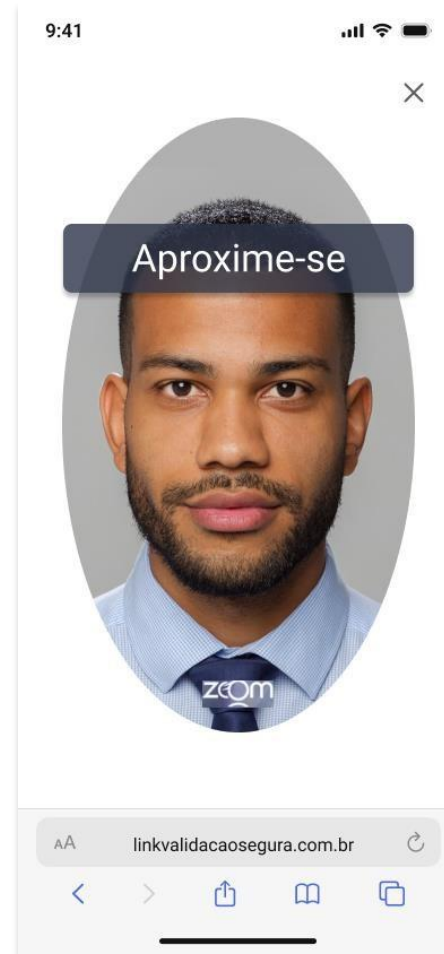
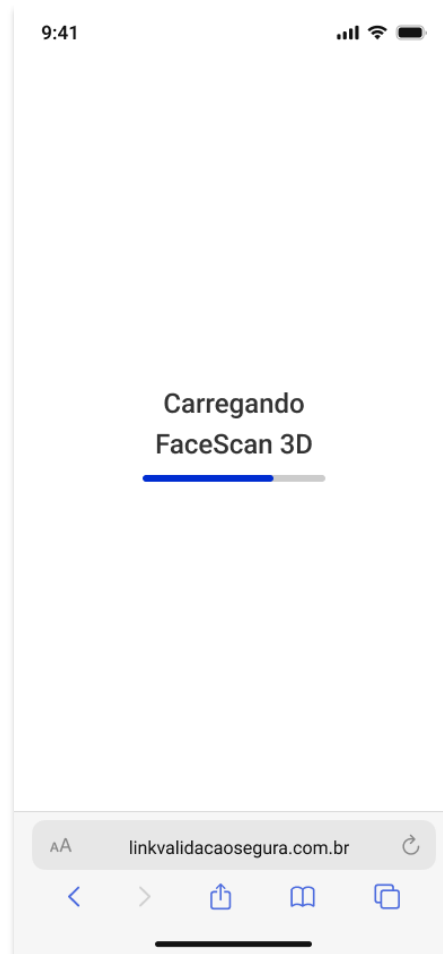
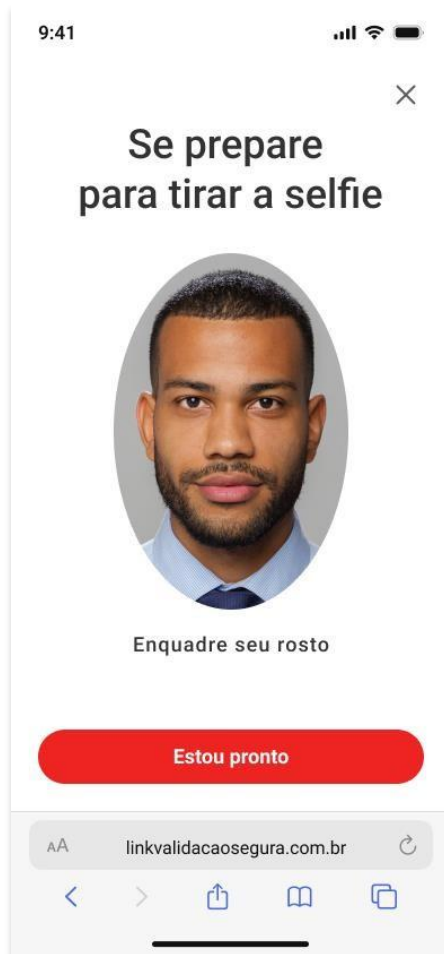
Autenticação Facial

EXPERIÊNCIA



Jornada da Captura da Selfie

Siga as orientações para iniciar a captura da selfie: procure um local iluminado, retire acessórios e direcione a câmera para o rosto:



Verificação de Documentos

EXPERIÊNCIA



Jornada da Captura de Documento

Captura do Documento de Identificação

Nesta tela, serão apresentadas as opções para definição do tipo de captura do documento de identificação do cliente:

Tirar Foto

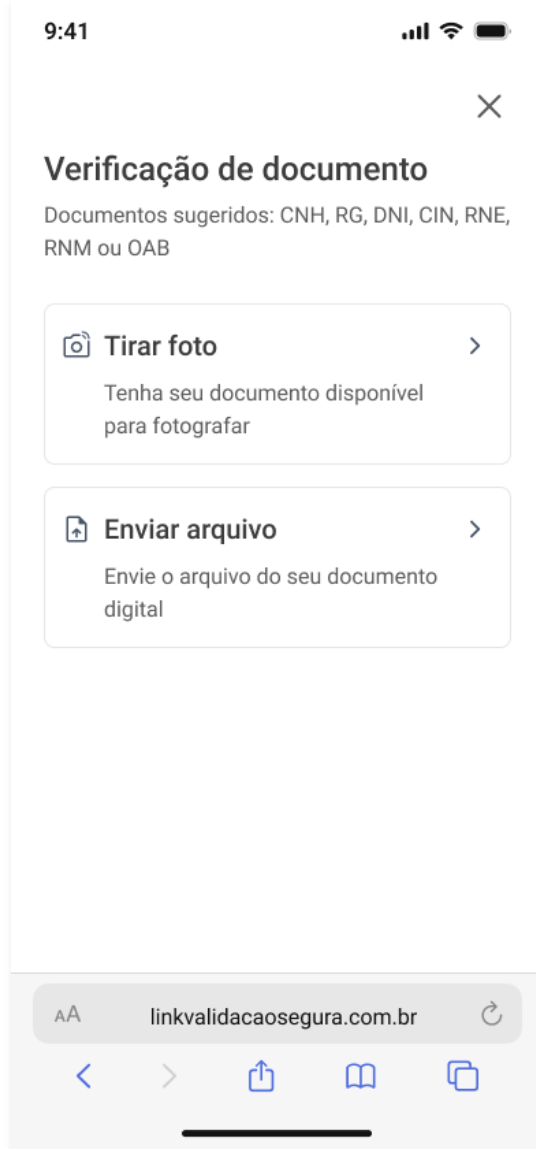
Opção destinada à captura de **documentos físicos estruturados**, como **CNH, RG, CIN, RNE e RNM**.

Ao selecionar esta opção, o processo permitirá a captura da imagem do documento diretamente pela câmera.

Envio de Arquivo

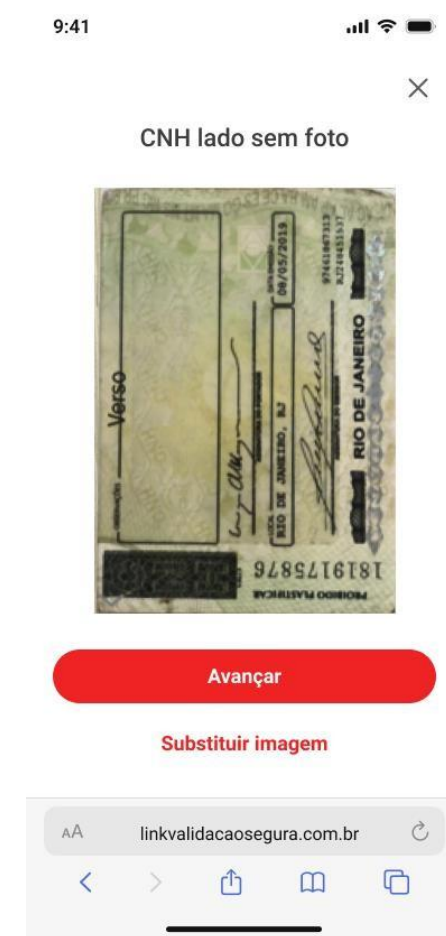
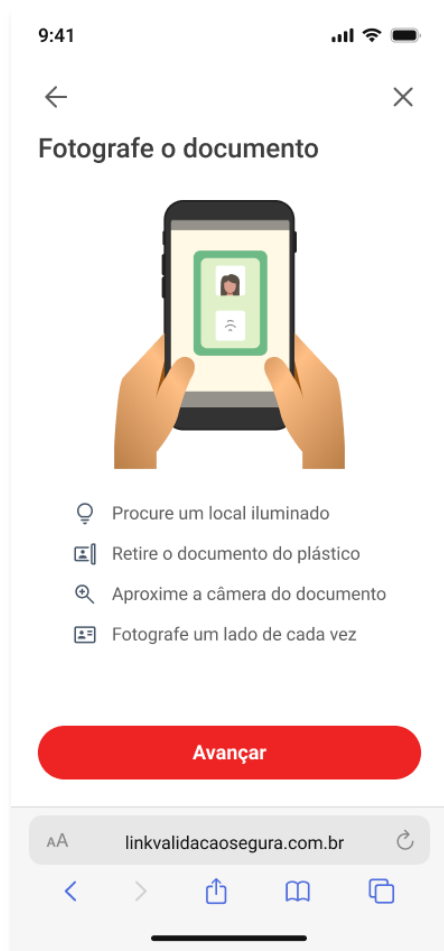
Opção destinada ao envio de **documento digital no formato PDF**.

Ao clicar em *Envio de Arquivo*, o processo permitirá o upload do arquivo em formato PDF.



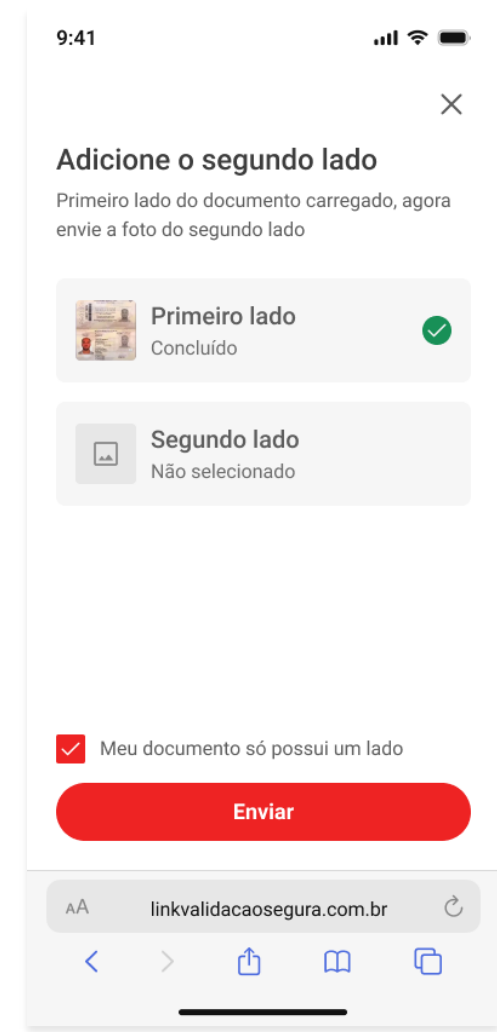
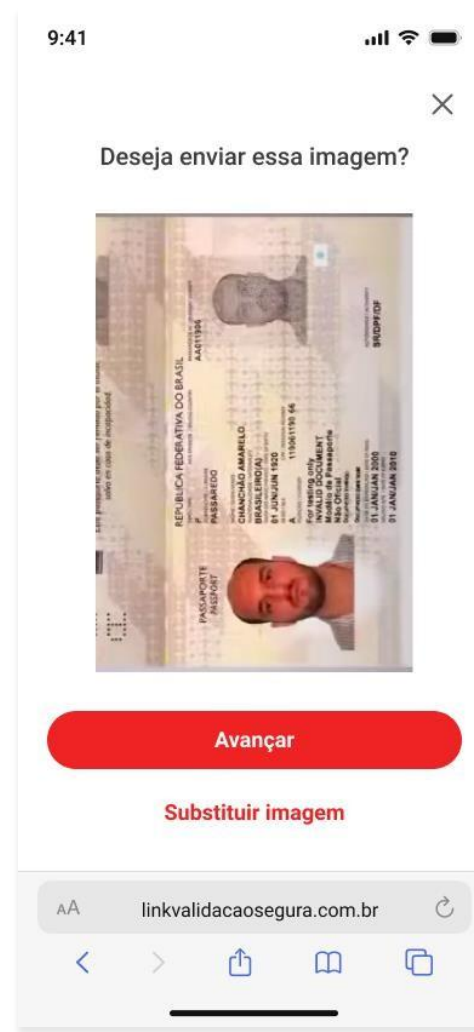
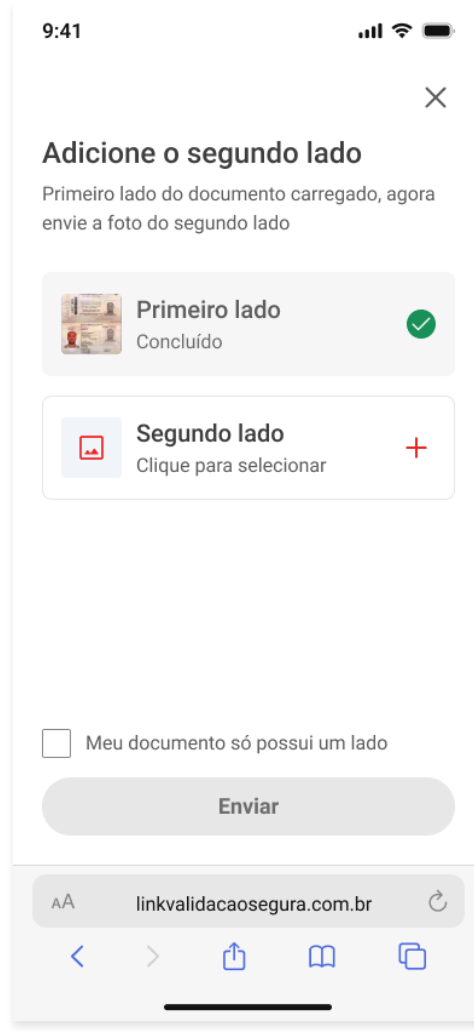
Jornada de Captura do Documento de Identificação

Ao escolher **Tirar Foto**, o processo de captura exibirá orientações para fotografar o documento de identificação, como usar um local bem iluminado, retirar capas plásticas, posicionar corretamente o documento e fotografar um lado por vez (frente e verso).



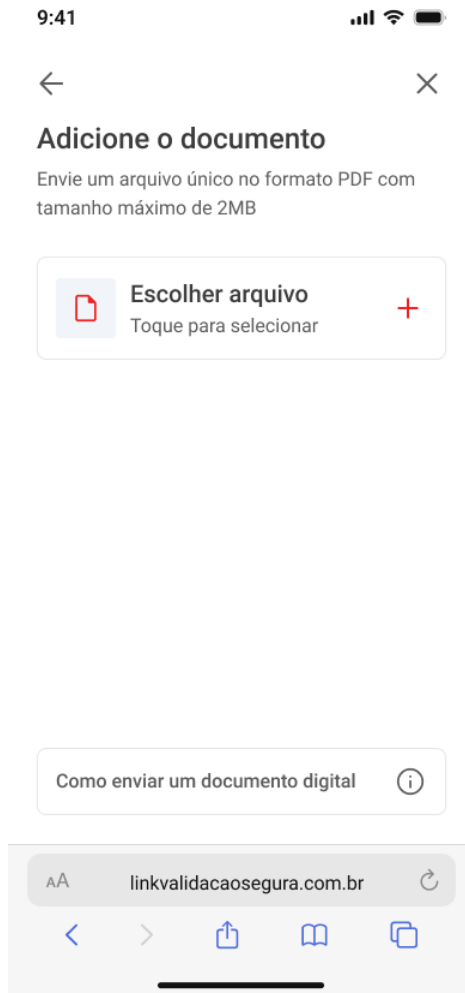
Jornada de Captura do Documento de Identificação

Nesta tela, o processo permitirá a captura **fotográfica** de documentos de identificação, como CTPS, Carteira de Classe, OAB, entre outros, basta clicar no botão em destaque. O fluxo possibilita o envio da imagem do primeiro lado (frente) e do segundo lado (verso) do documento. Após a captura de ambas as imagens, o cliente deverá clicar em **Avançar** para dar continuidade ao processo.



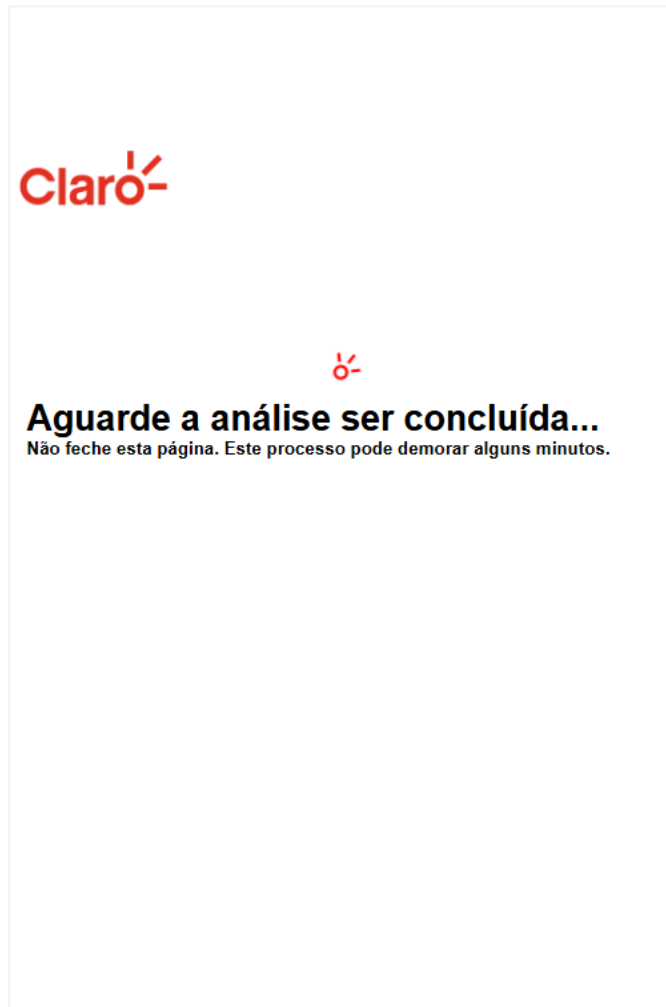
Jornada de Captura do Documento Digital

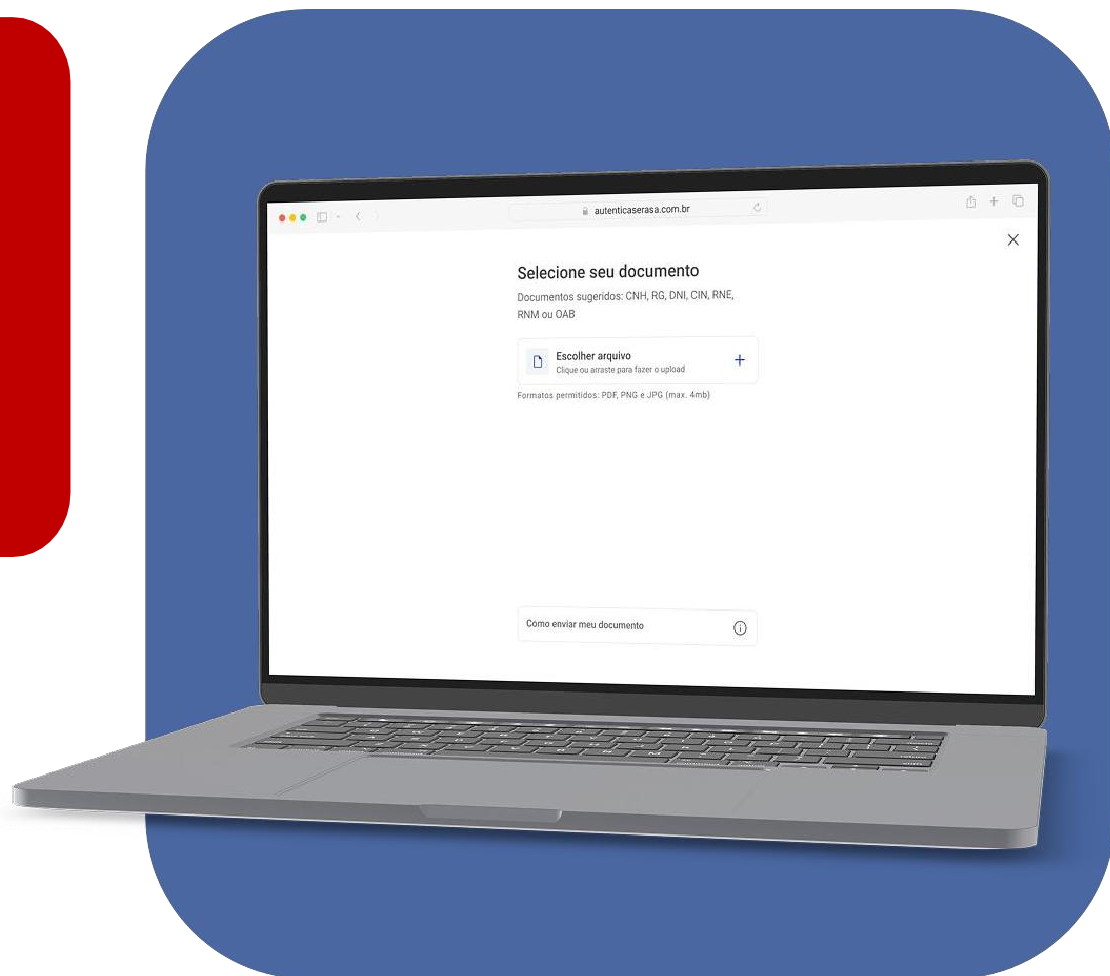
Ao selecionar **Enviar Arquivo**, o cliente poderá escolher um **arquivo em PDF** no próprio dispositivo. Oriente o cliente a enviar o **documento digital original**, como a **CNH Digital**. Após selecionar o arquivo, basta clicar em **Enviar arquivo**.



Tela De Conclusão da Jornada

Ao concluir o processo, será apresentada a mensagem **Tudo Pronto!** Suas informações foram recebidas com sucesso.





Jornada Desktop

Orientações da Jornada do Cliente

O Cliente deverá inserir os primeiros 5 (cinco) dígitos do seu CPF em que o link foi gerado.

Após preenchimento clicar em “não sou um robô” e para finalizar, clicar em **VERIFICAR**.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "autenticaserasa.com.br". The page content includes the Claro logo in red, followed by the text "Olá!" and "Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade. Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:". Below this text are five empty square input boxes for the CPF digits. A reCAPTCHA widget is present with the text "I'm not a robot" and a checkbox. At the bottom of the page, there is a link for the "Política de Privacidade da Serasa Experian" and a grey button labeled "Verificar".



Orientações da Jornada do Cliente

O Cliente deverá inserir os primeiros 5 (cinco) dígitos do seu CPF em que o link foi gerado.

Após preenchimento clicar em “não sou um robô” e para finalizar, clicar em **VERIFICAR**.

The screenshot shows a web browser window with the URL `autenticaserasa.com.br`. The page features the Claro logo and the following text:

Olá!
Vamos precisar de alguns dados para confirmar sua identidade.
Para começar, informe os 5 primeiros dígitos do seu CPF:

Below the text are five input fields, each containing a digit from 1 to 5.

At the bottom of the form, there is a reCAPTCHA section with a checked checkbox labeled "I'm not a robot" and a reCAPTCHA logo. Below this, there is a link: "Leia aqui e saiba mais sobre a [Política de Privacidade da Serasa Experian](#)".

At the very bottom, there is a prominent red button labeled "Verificar".

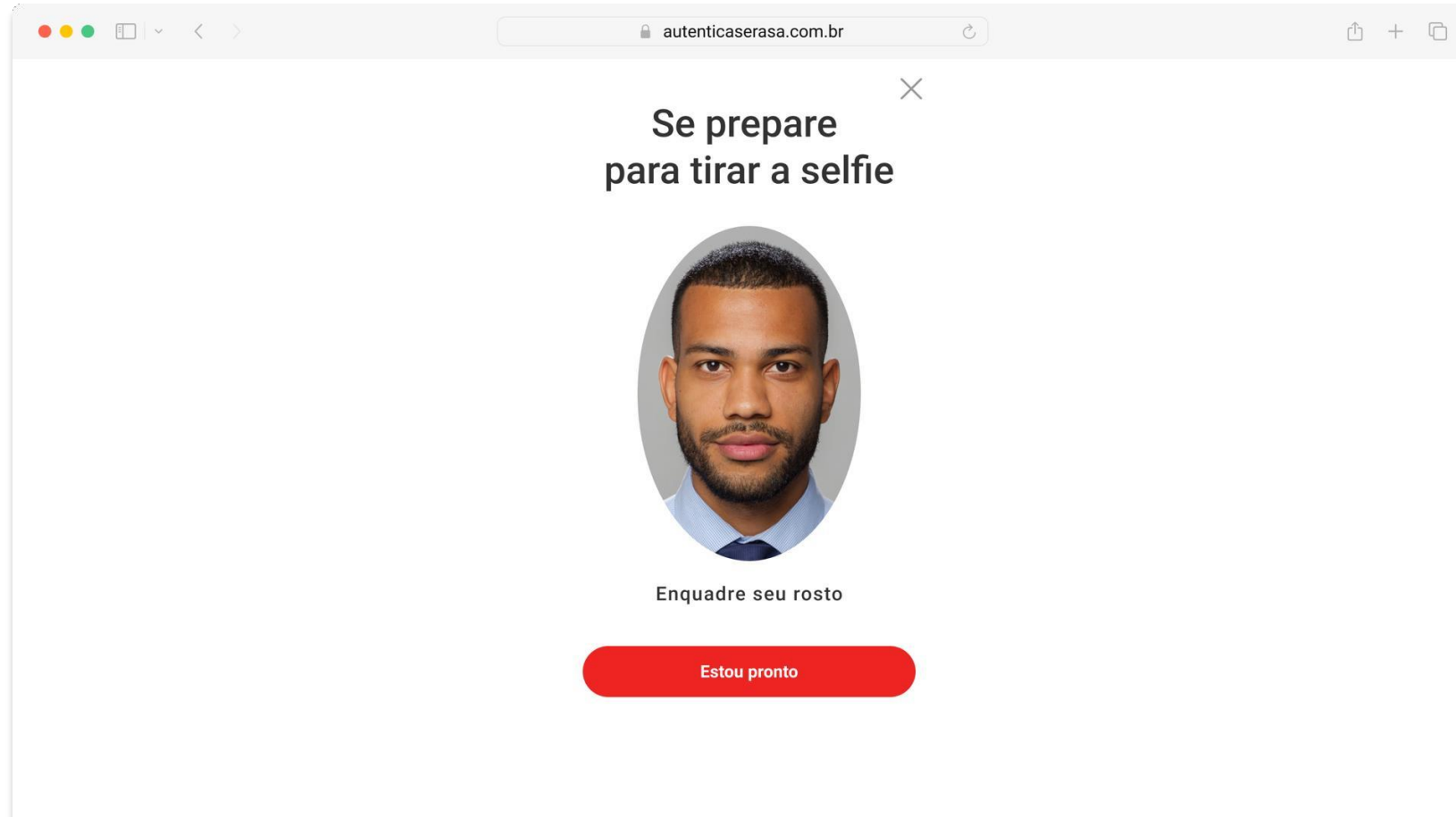
Autenticação Facial

EXPERIÊNCIA



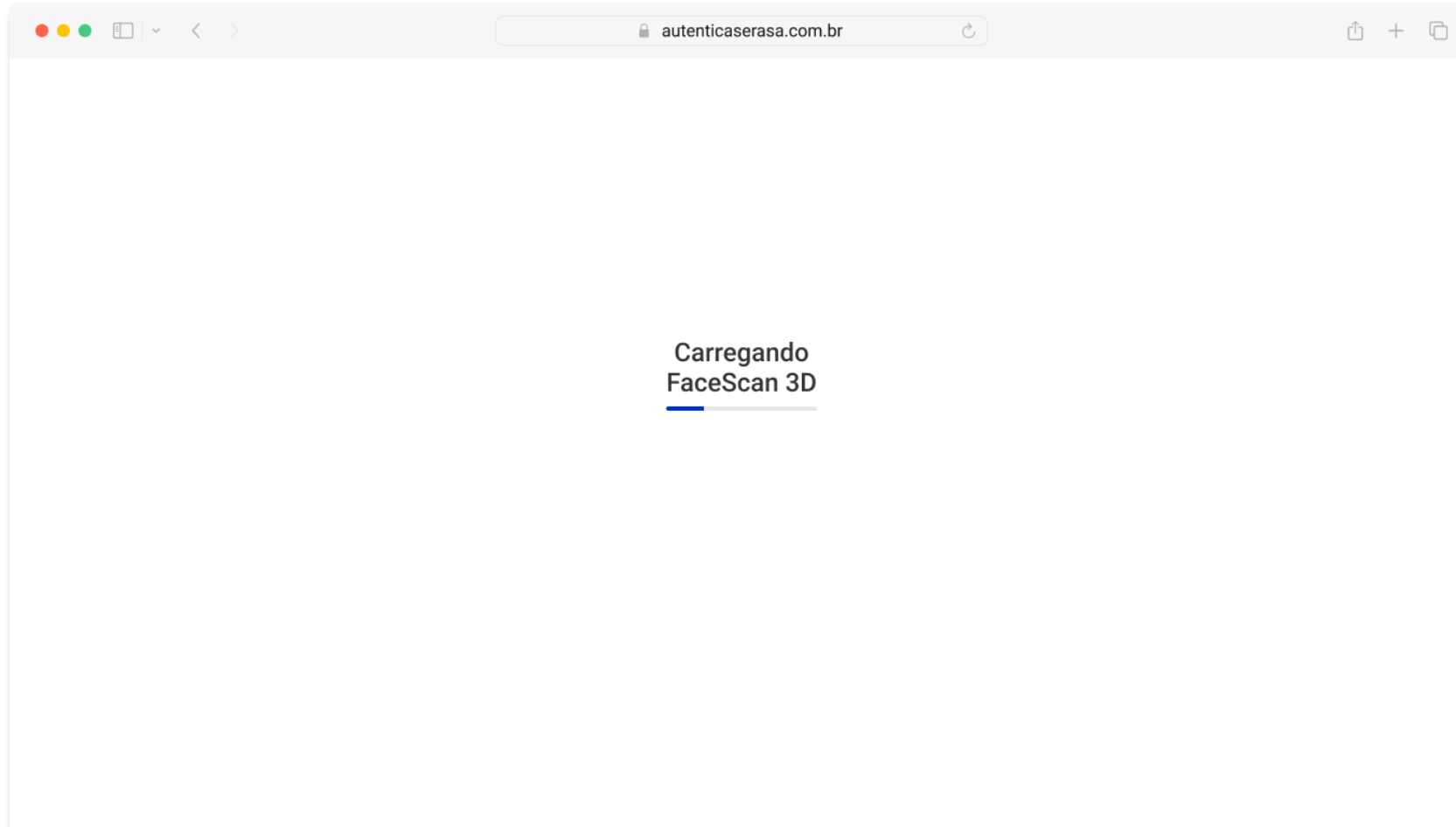
Jornada da Captura da Selfie

Siga as orientações para iniciar a captura da selfie: procure um local iluminado, retire acessórios e direcione a câmera para o rosto:



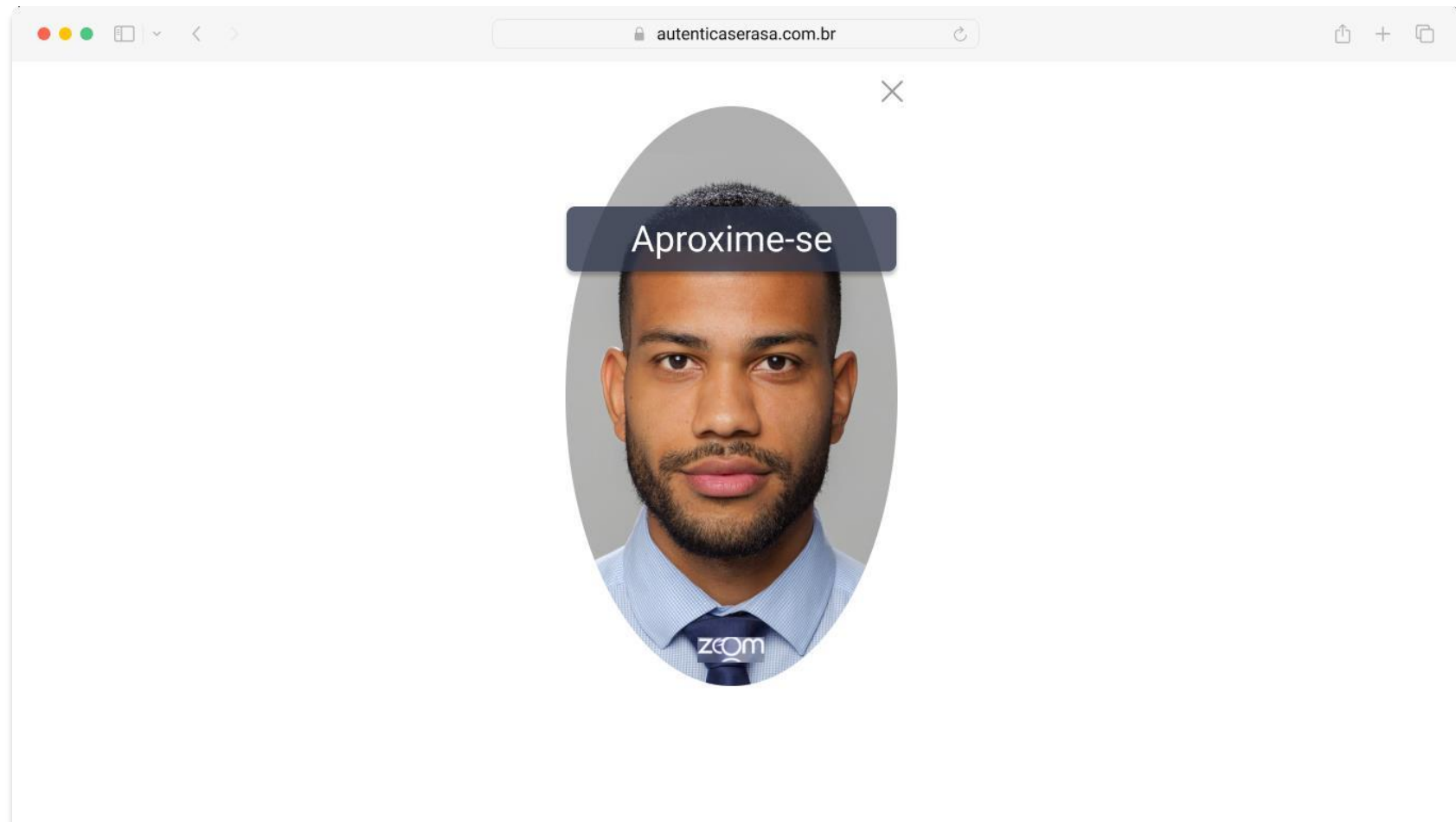
Jornada da Captura da Selfie

Nesta etapa, será exibida a mensagem “Carregando FaceScan 3D”, indicando que a autenticação facial está em andamento.



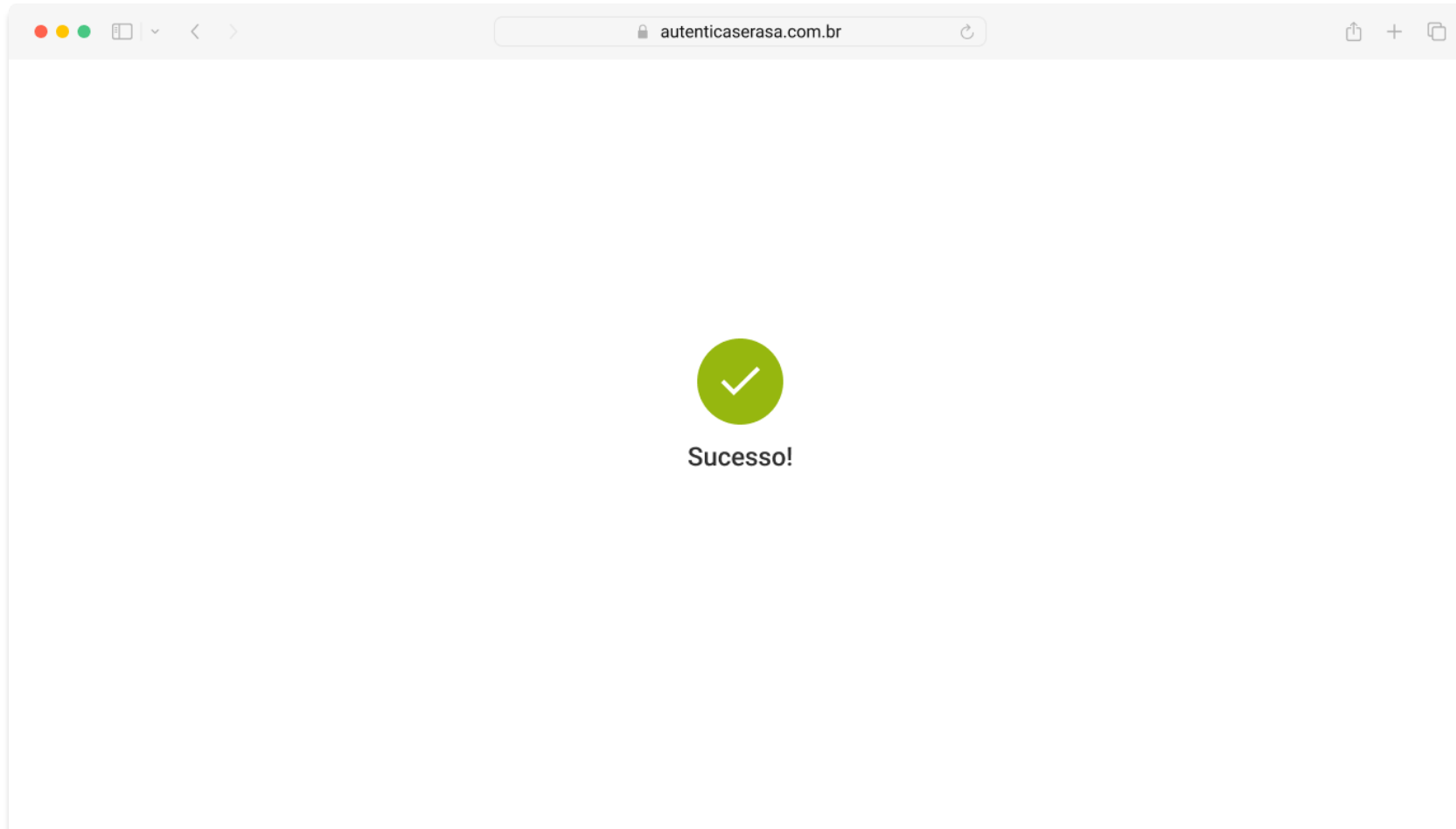
Jornada da Captura da Selfie

Nesta etapa, o processo apresentará orientações para que o cliente se aproxime da câmera e realize a captura da biometria facial. Para a validação biométrica, é importante que o rosto esteja centralizado, bem iluminado e sem obstruções, seguindo as instruções exibidas na tela.



Jornada da Captura da Selfie

Ao concluir o processo, será apresentada a mensagem '**SUCCESSO!**'



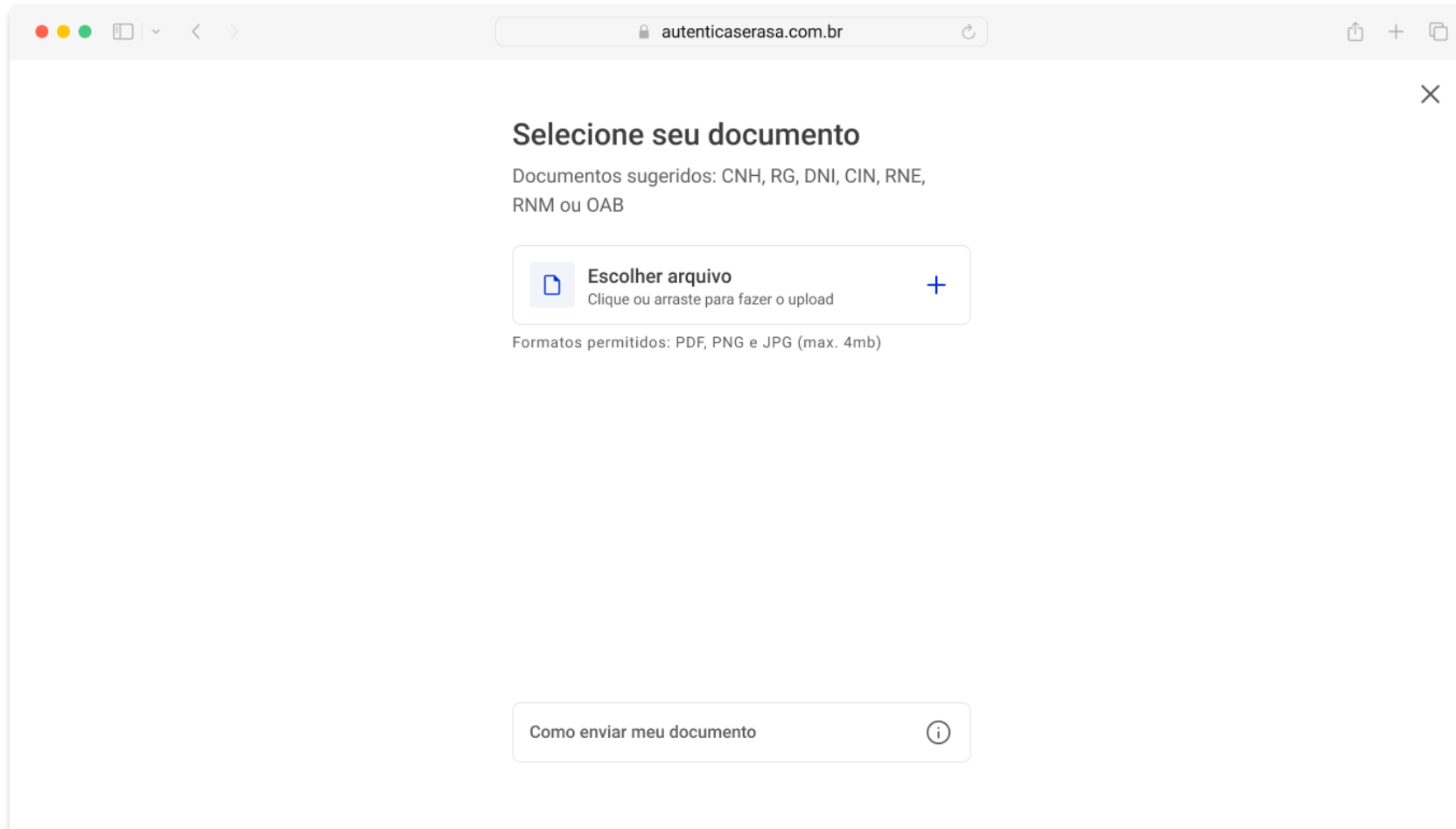
Verificação de Documentos

EXPERIÊNCIA



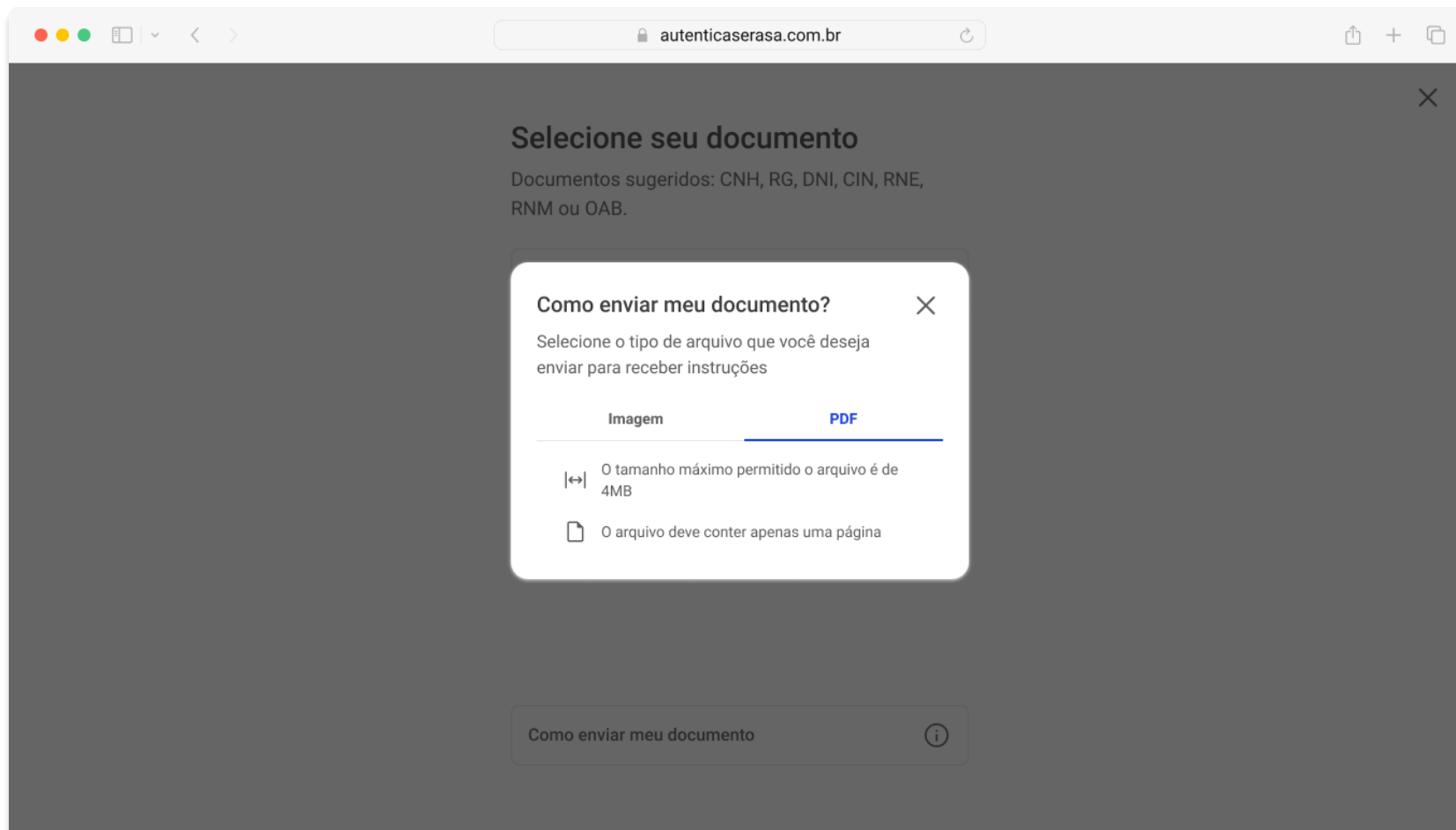
Jornada de Captura do Documento Digital

Ao selecionar **Enviar Arquivo**, o cliente poderá escolher um **arquivo em PDF** no próprio dispositivo. Oriente o cliente a enviar o **documento digital original**, como a **CNH Digital**. Após selecionar o arquivo, basta clicar em **Enviar arquivo**.



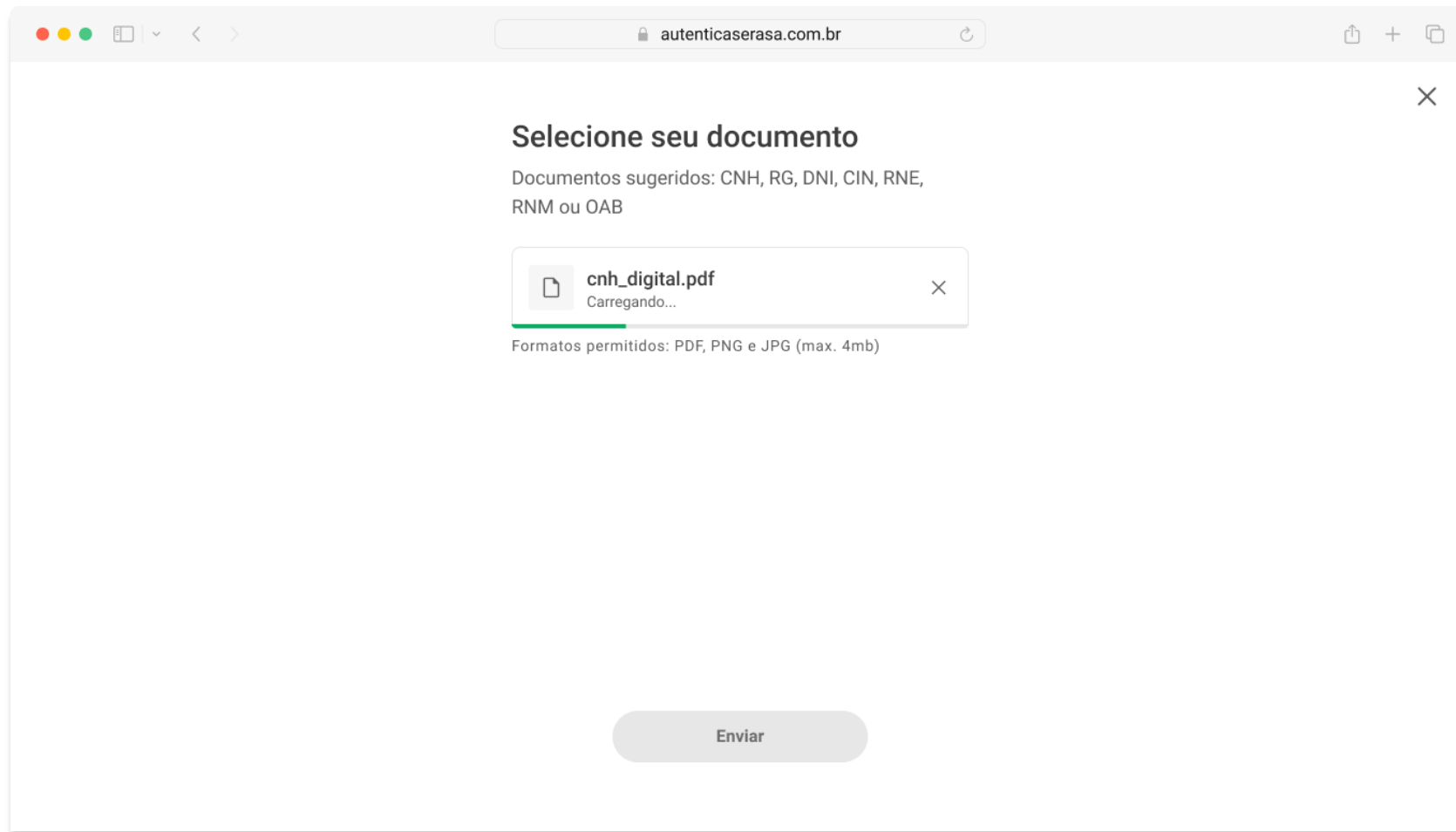
Jornada de Captura do Documento Digital

Ao selecionar **Enviar Arquivo**, o cliente poderá escolher um **arquivo em PDF** ou o **envio do arquivo no formato JPG** do próprio Desktop. Oriente o cliente a enviar o **documento digital original**, como a **CNH Digital**, por exemplo. Após selecionar o arquivo, basta clicar em **Enviar arquivo**.



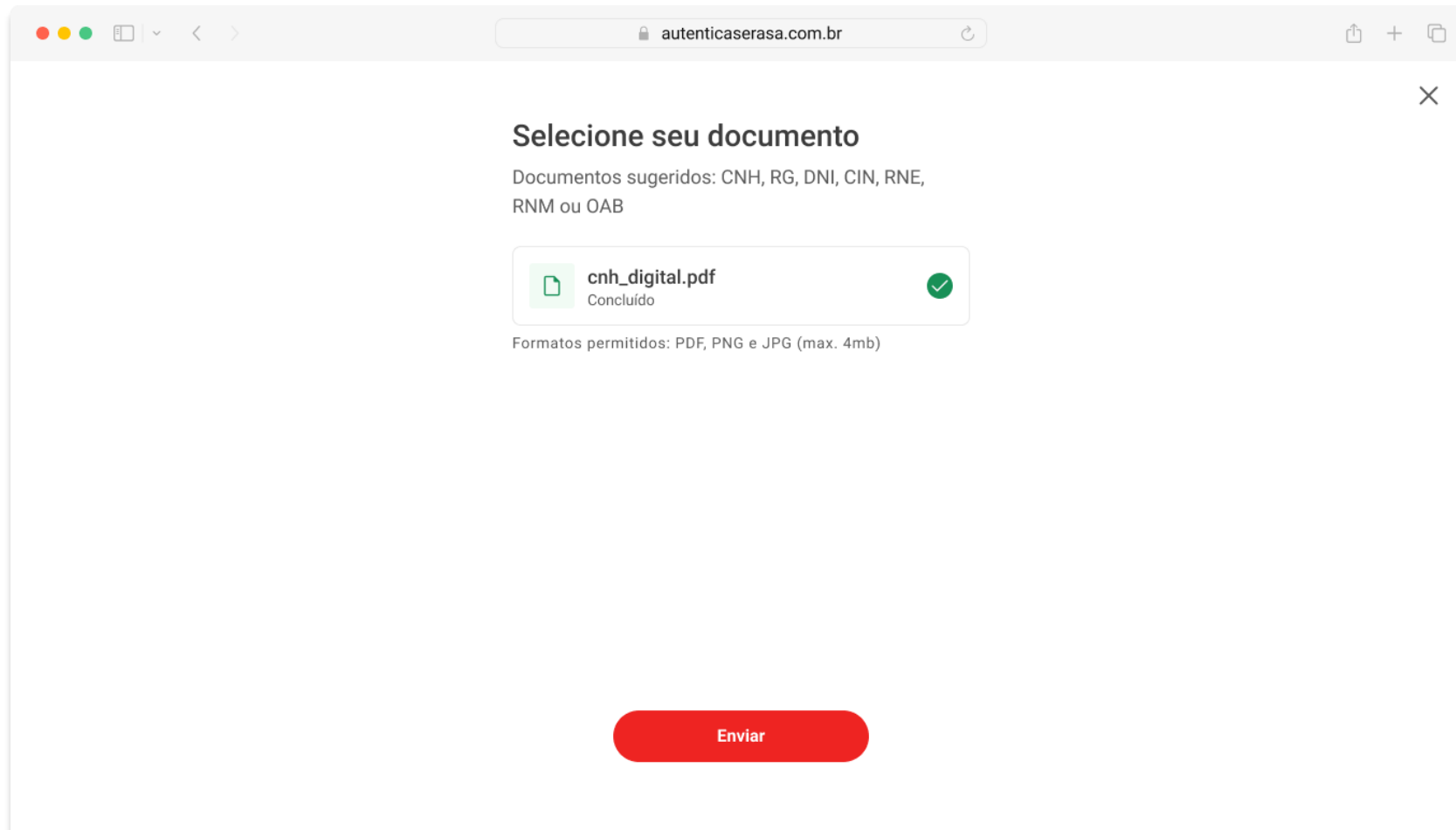
Jornada de Captura do Documento Digital

Ao selecionar a opção **Enviar Arquivo**, a tela exibirá a mensagem informando que o arquivo está sendo carregado.



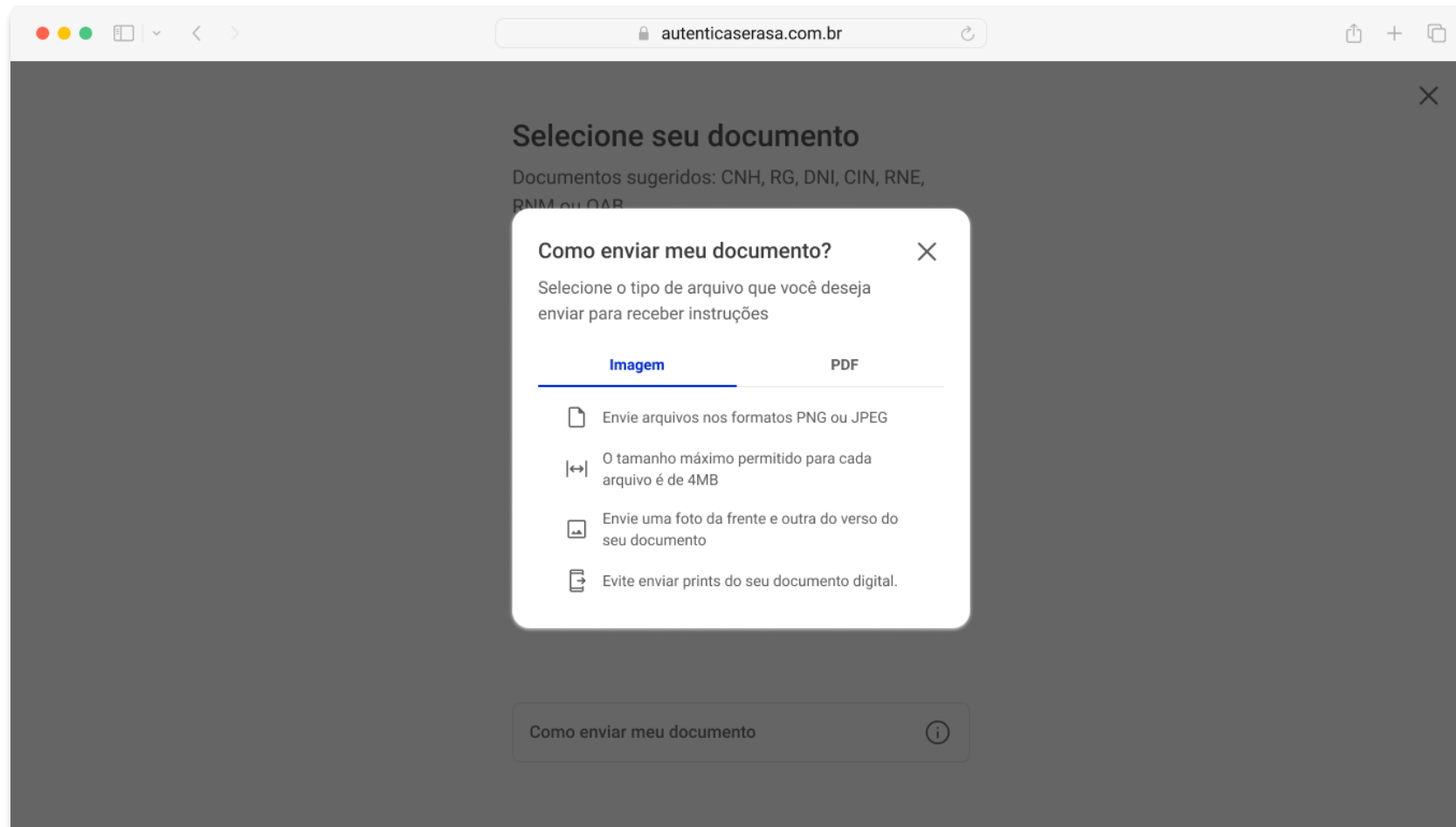
Jornada de Captura do Documento Digital

Em seguida, será exibida a tela confirmando que o documento foi carregado com sucesso.



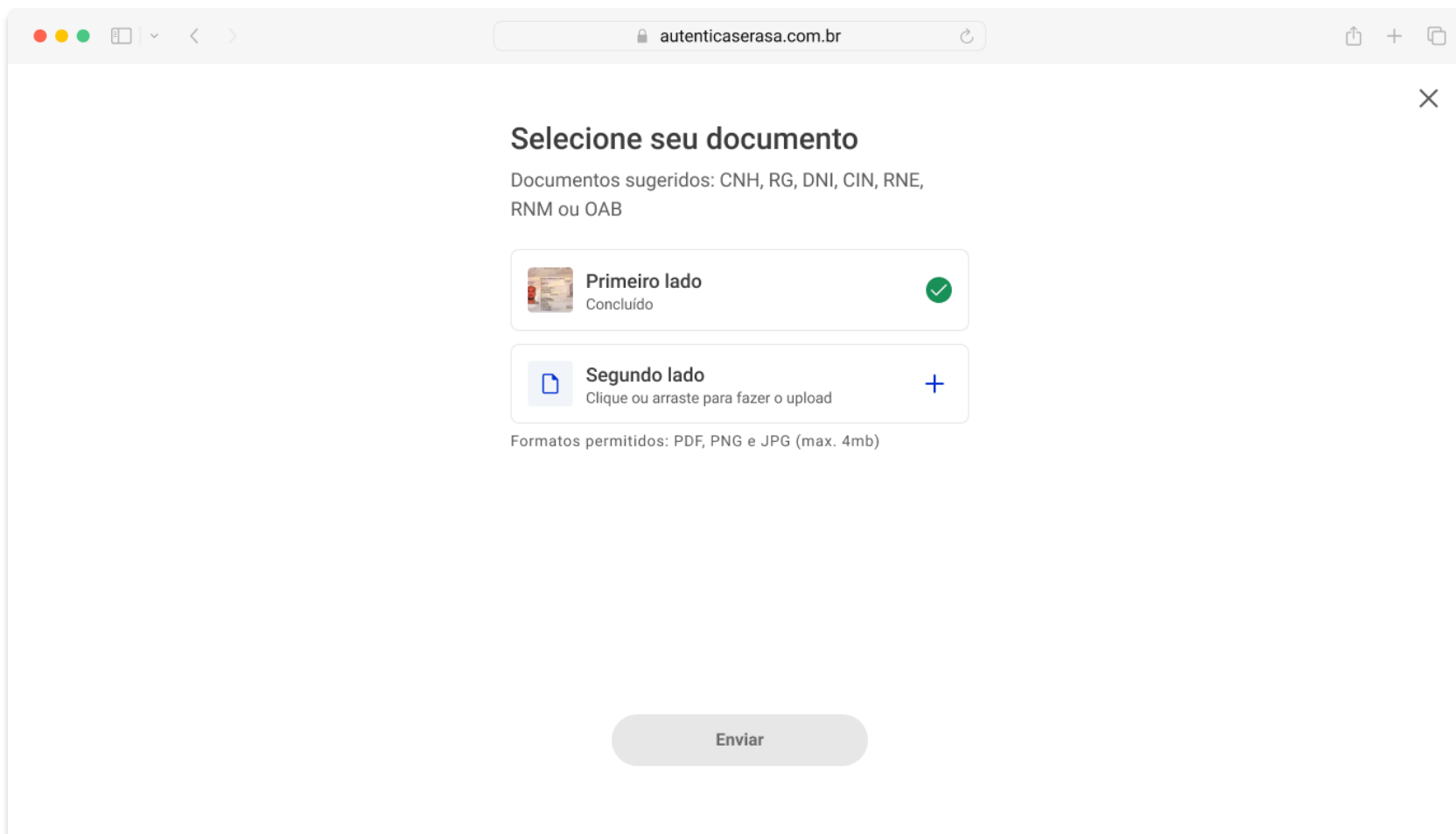
Jornada de Captura do Documento Digital

Nesta tela, será apresentado as orientações se o cliente optar em selecionar a imagem em seu Desktop



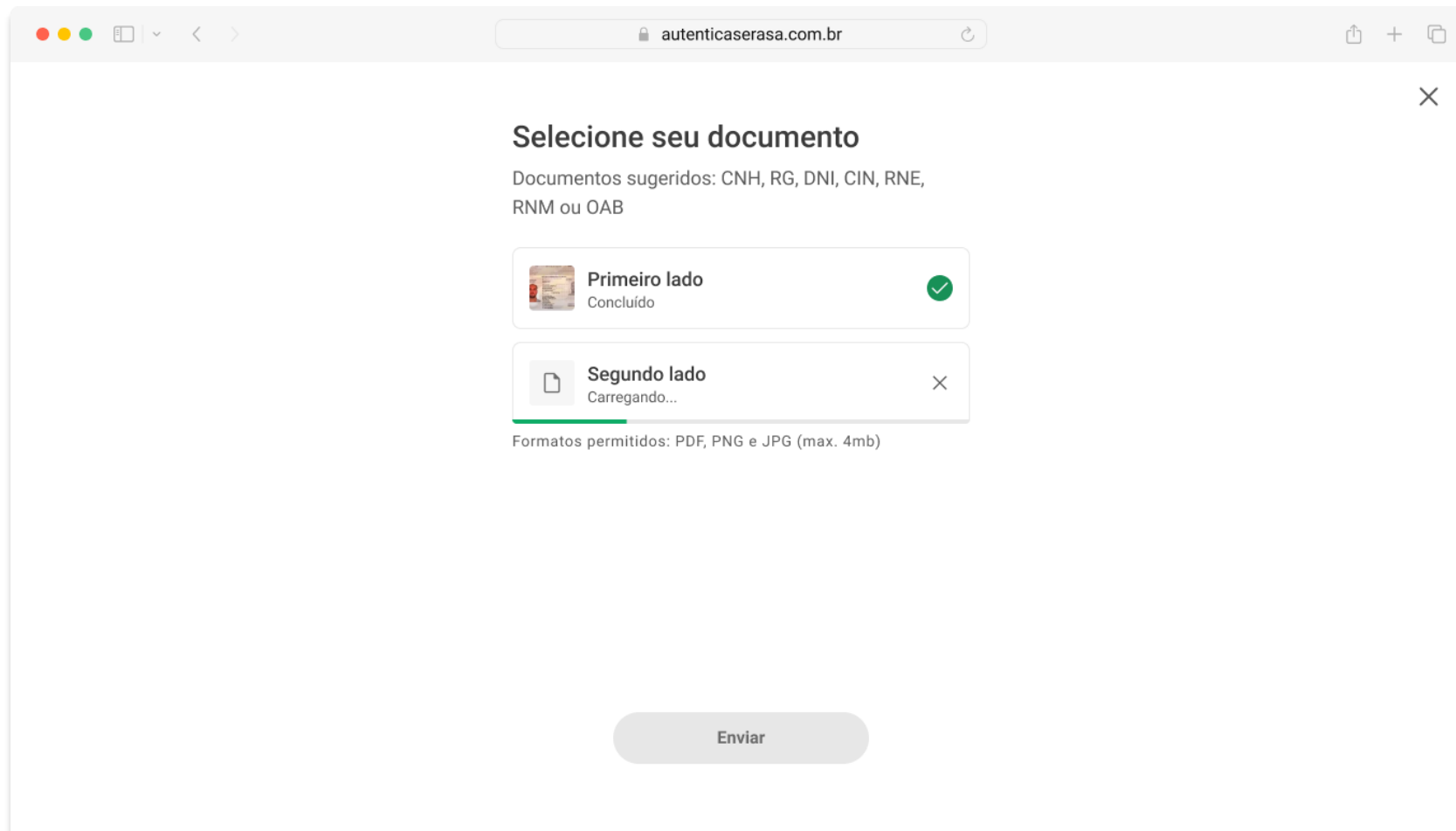
Jornada de Captura do Documento de Identificação

Ao selecionar o documento, o processo permitirá a escolha do arquivo de identificação nos formatos PNG ou JPG. Será necessário inserir as imagens da frente e do verso do documento e, em seguida, clicar em *Enviar*.



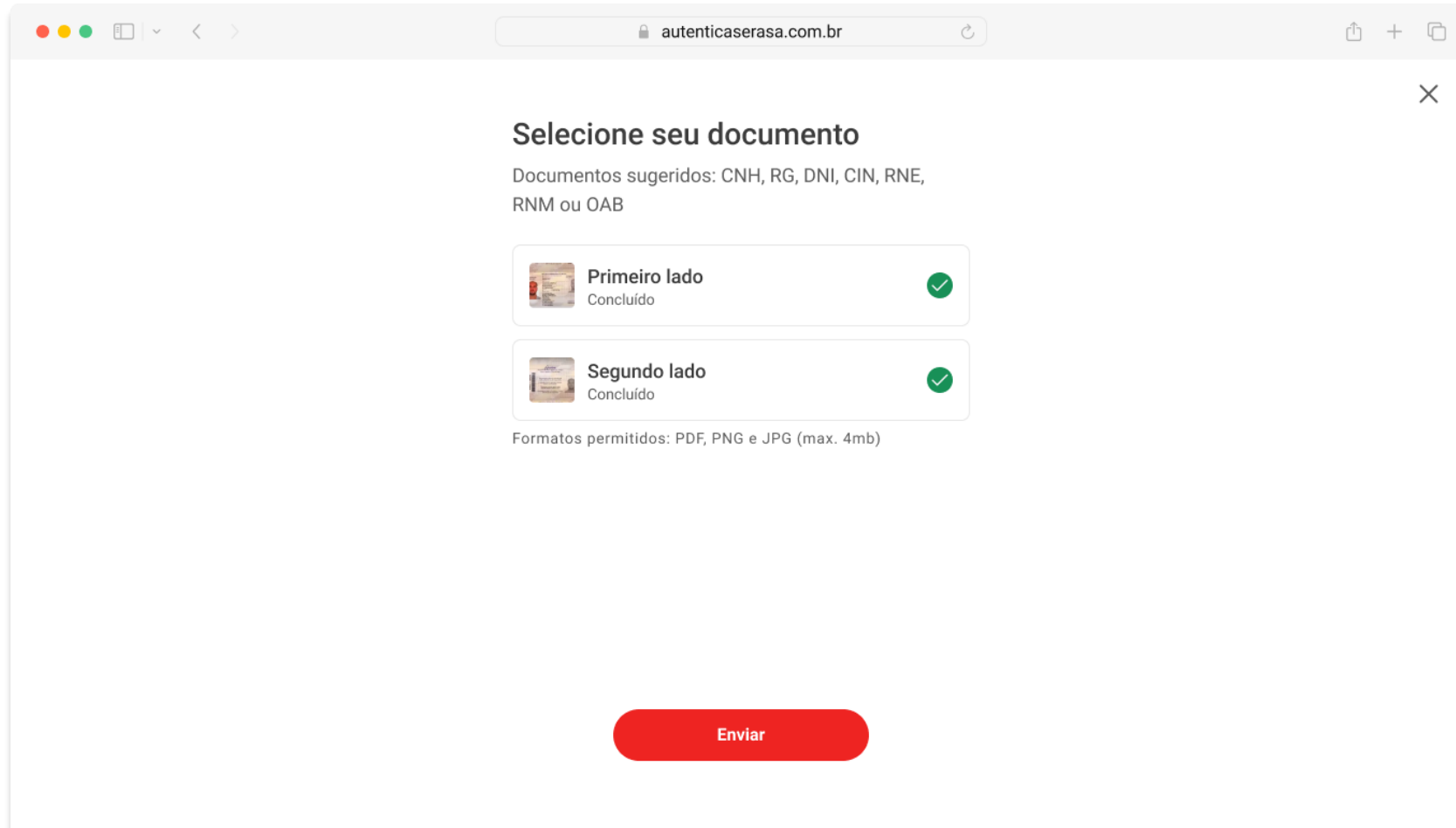
Jornada de Captura do Documento de Identificação

Em seguida, será exibida na tela a informação de que o arquivo está sendo carregado.



Jornada de Captura do Documento de Identificação

Em seguida, será exibida na tela a confirmação de que o arquivo foi carregado com sucesso.



Tela De Conclusão da Jornada

Ao final do processo, poderá ser exibida a tela de “Aguarde”.

Claro[!]

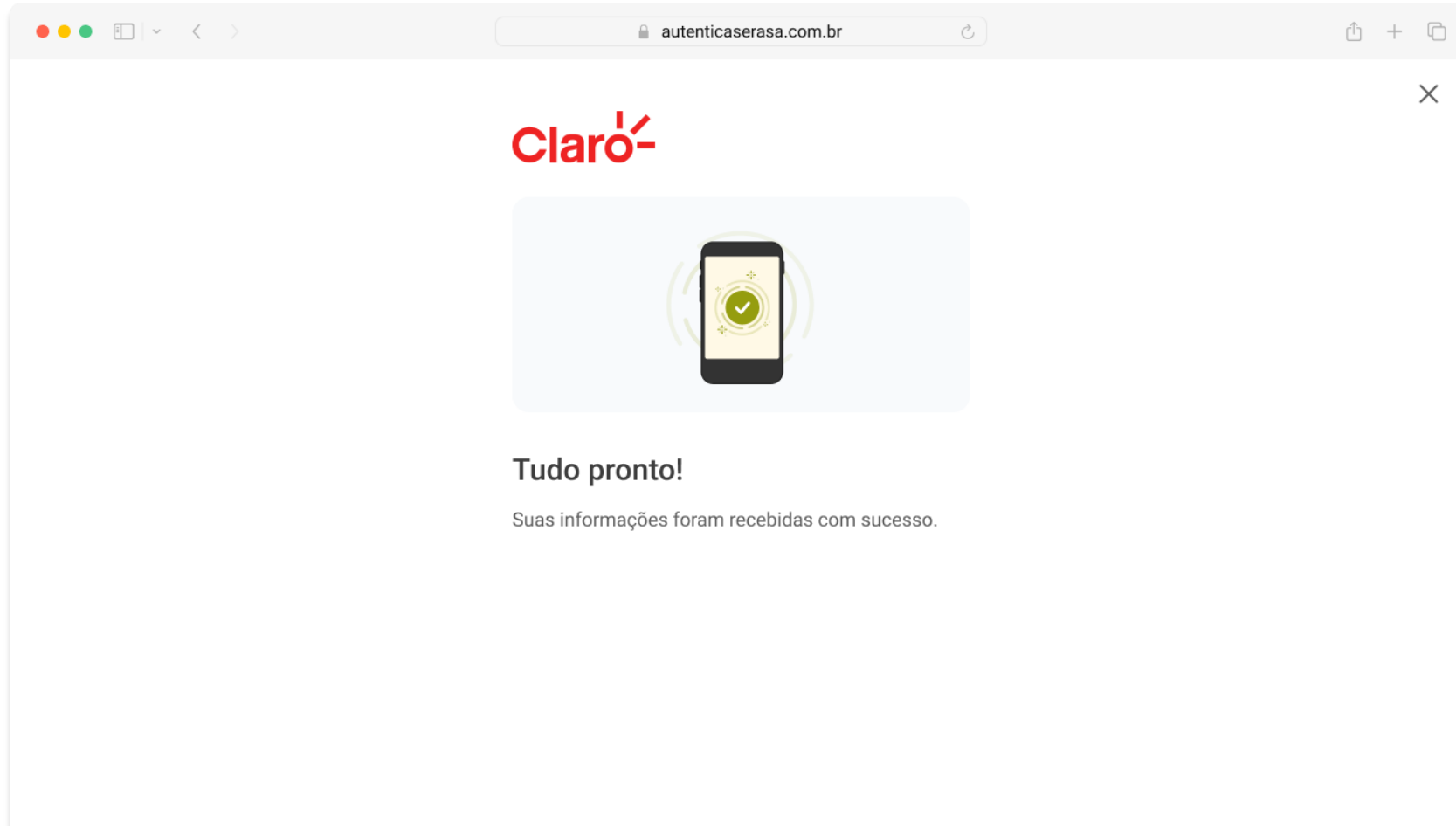


Aguarde a análise ser concluída...

Não feche esta página. Este processo pode demorar alguns minutos.

Tela De Conclusão da Jornada

Ao concluir o processo, será apresentada a mensagem **Tudo Pronto!** Suas informações foram recebidas com sucesso.



Resultados das Análises

Jornada	Resultado Bio	Resultado Doc	Resultado no GED
Híbrida	Aprovado	Não se Aplica	Sem Risco Aparente
	Reprovado	Não se Aplica	Documento Reprovado
	Inconclusivo	Aprovado	Sem Risco Aparente
	Inconclusivo	Reprovado	Documento Reprovado
	Inconclusivo	Inconclusivo	Documento de Identificação Ausente/Ilegível/Incompleto
Biometria	Aprovado	Não se Aplica	Sem Risco Aparente
	Reprovado	Não se Aplica	Documento Reprovado
	Inconclusivo	Não se Aplica	Inconclusivo

Resultados das Análises

Todos os documentos analisados terão retorno com **resultado da análise**, conforme regras apresentadas a seguir:

- a. **SEM RISCO APARENTE** → Análise aprovada, seguir com a venda;
- b. **DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO AUSENTE** → Resultado utilizado para indicar que não foi identificado/encontrado um documento de identificação ou o documento de identificação está inválido;
- c. **DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO INCOMPLETO** → Resultado utilizado para indicar que para o documento enviado estão faltando informações. Por favor, verifique se todas as informações necessárias estão visíveis e legíveis
- d. **DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO ILEGÍVEL** → Resultado utilizado para indicar que o documento de identificação enviado apresenta itens ilegíveis. Por favor verifique se o documento está em bom estado e se todos os dados estão claro e legíveis, importante considerar se o documento é atual.
- e. **DOCUMENTO REPROVADO** → Resultado utilizado para indicar que existem inconsistências que impedem o prosseguimento do processo de habilitação da linha na Claro.
- f. **INCONCLUSIVO** → Esse resultado será aplicável somente na jornada de Biometria que não contém a captura de documento de identificação. Na jornada híbrida esse resultado irá direcionar a captura do documento.

FIM

