

# Problemas com a autenticação de dois fatores

**Pensando em sua segurança na plataforma, a autenticação de dois fatores é um passo importante para seu acesso ao sistema, pois ajuda a diminuir as chances de um terceiro conseguir logar em sua conta ( em caso de você deixar sua senha salva em dispositivos, por exemplo).**

Caso ocorra a perda do aparelho celular ou o aplicativo for desinstalado, nós conseguimos retirar a autenticação de forma provisória com os fins de restaurar o seu acesso a conta.

Para isso é necessário que seja encaminhada uma solicitação pedindo a liberação da autenticação de dois fatores em sua conta, para o e-mail [suporte@monetizze.com.br](mailto:suporte@monetizze.com.br) com **duas selfies com o seu documento de identificação em mãos (Frente e verso)**, e também o **nome de usuário e CPF/CNPJ**, esta solicitação **deve ser enviada pelo e-mail titular da conta cadastrada na plataforma.**

Após o envio dos documentos a sua conta passará por uma análise de confirmação de dados, estado tudo de acordo sua conta será liberada novamente.

---

Revision #2

Created 28 December 2023 14:38:48 by Bruna Lima

Updated 2 January 2024 12:56:29 by Bruna Lima