



## **Fluxo de Formalização Digital e Autenticação Documental Passo a Passo**



# Whatsapp Cetelem

Um canal **interativo**  
e **intuitivo** que auxilia  
o cliente durante  
todo o processo  
de formalização e assinatura do  
contrato



1. **Segurança garantida por criptografia**  
de ponta a ponta
2. **Assistente virtual**  
que auxilia o cliente  
durante toda a jornada de  
contratação de um dos  
nossos produtos de Crédito  
Consignado

# O que mudou?

- 1- Não será mais preciso utilização da MKTZAP para envio do link ao cliente (O sistema **Autorizador** fará isso automaticamente);
- 2- O telefone contido no campo celular da digitação da proposta no sistema **Autorizador** será utilizado para enviar o link para o cliente;
- 3- Foi criada uma nova atividade no sistema **Autorizador** chamada **APROVA INICIO FLUXO ASS.** O correspondente irá avançar esta atividade na esteira assim que todos os contratos do cliente forem digitados (embora o correspondente tenha que avançar esta atividade de todos os contratos cadastrados, iremos enviar apenas um link de assinatura).
- 4- O cliente não receberá mais o link por SMS, faremos todo o processo no link do **Whatsapp.**

Autorizador

Esteira

Captura de foto e  
documento e assinatura de  
contrato

Informações importantes

Correspondente cadastra a proposta...

“Atenção pois o telefone  
que constará na proposta  
como celular será  
utilizado para envio da  
mensagem ao cliente”

“Importante que o  
correspondente cadastre  
todas as propostas para  
depois avançar a esteira”

**Celular de  
Formalização**

☒ INSS ☐ Federal ☐ Militar ☐ Estadual ☐ Municipal ☐ Privado ☐ Todos

Módulo: 998 Convênio: 902817 - INSS NOVO DIG 1,29%\_2,08% OPERADOR: Nome OPERADOR:

FILIAL: COORD.:

PROMOTORA: Seleccione um(a) PROMOTORA. EMPREGADOR: 000310 - INSS PREV

CPF Profissional Certificado:

ORGAO: 003310 - INSS PREV CANAL\_VDA: 000007 - INDIRETO

**Dados do Beneficiário**

CPF: Matrícula:

Nome: Dt. Nasc.: Cód. Benef:

Tp. Doc: Documento: Orgão Emissor: Dt. Emissão: UF do DOC: Sexo: Estado Civil:

Nacionalidade: Naturalidade: UF Nat.: Outra Nacionalidade:

Mãe: Pai: Nome do Cônjuge:

Renda: Valor Patrimonial: (PPE): Margem Consig.: Valor RMC:

Ramo de Atividade: Tipo de Profissão:

**Dados do Procurador**

Procuração Pública: CPF: Nome: Dt. Nasc.:

**Dados do Endereço**

Res. UF: CEP: Endereço: Número: Complemento: Bairro: Cidade:

☐ Copiar endereço residencial para endereço comercial

Com. UF: CEP: Endereço: Número: Complemento: Bairro: Cidade:

**Telefones**

DDD: Tel. Resid.: DDD: Celular: DDD: Celular2:



Autorizador

Esteira

Captura de foto e  
documento e assinatura de  
contrato

Informações importantes

Bloq	Proposta	CPF do Cliente	Nome do Cliente	Data Base	Data Atv.	Tipo de Operação	Produto	SIT	Atividade
<input type="checkbox"/>				04/05	04/05	Nova	INSS NOVO DIGITAL	AND	<b>APROVA INICIO FLUXO ASS</b>

### Aprovação Manual de Proposta

Nome:

Proposta:

Atividade:  
APROVA INICIO FLUXO ASS

Observação

Aprova

Reprova

Pendente

 Voltar

Após cadastramento das propostas o correspondente deverá avançar a esteira de todas elas. Assim que aprovada a fase da esteira o cliente receberá uma mensagem para interação no **Whatsapp** (não importa quantas propostas foram cadastradas, o cliente fará apenas uma assinatura), neste caso a proposta será afastada para a atividade de **AGUARDA FORMALIZAÇÃO DIGITAL**. Nesta segunda fase aguardaremos a assinatura do cliente.

Autorizador

Esteira

Captura de foto e  
documento e assinatura de  
contrato

Informações importantes

As três fases/atividades no sistema Autorizador...

### Digitação

Correspondente digita proposta no autorizador preenchendo o campo celular com o número que o cliente ira efetuar a formalização.



### Aprova inicio Fluxo ASS

Correspondente aprova atividade na esteira apenas quando terminar a digitação de todas as propostas do mesmo cliente.  
Após ele aprovar a atividade o cliente receberá o incentivo para iniciar a formalização



**É importante ressaltar que o correspondente só deverá aprovar a atividade após a digitação de todas as operações do cliente**



### Aguarda Formalização DIGITAL

Nesta última atividade a proposta será afastada para a fase da formalização digital onde o cliente executará o processo de assinatura, após isso a proposta seguirá o fluxo da esteira

## Pontos de extrema importância;

- 1- A nova atividade do link é **APROVA INICIO FLUXO ASS**, basta aprovar a atividade e o cliente receberá o link;
- 2- O **telefone celular no cadastro da proposta** deverá ser aquele que o cliente escolheu para receber o link inicial para formalizar seu(s) contrato(s);
- 3- O Correspondente deverá digitar todas as propostas do cliente antes de aprovar a atividade na esteira, este processo permitirá formalizar todas as propostas de uma só vez.

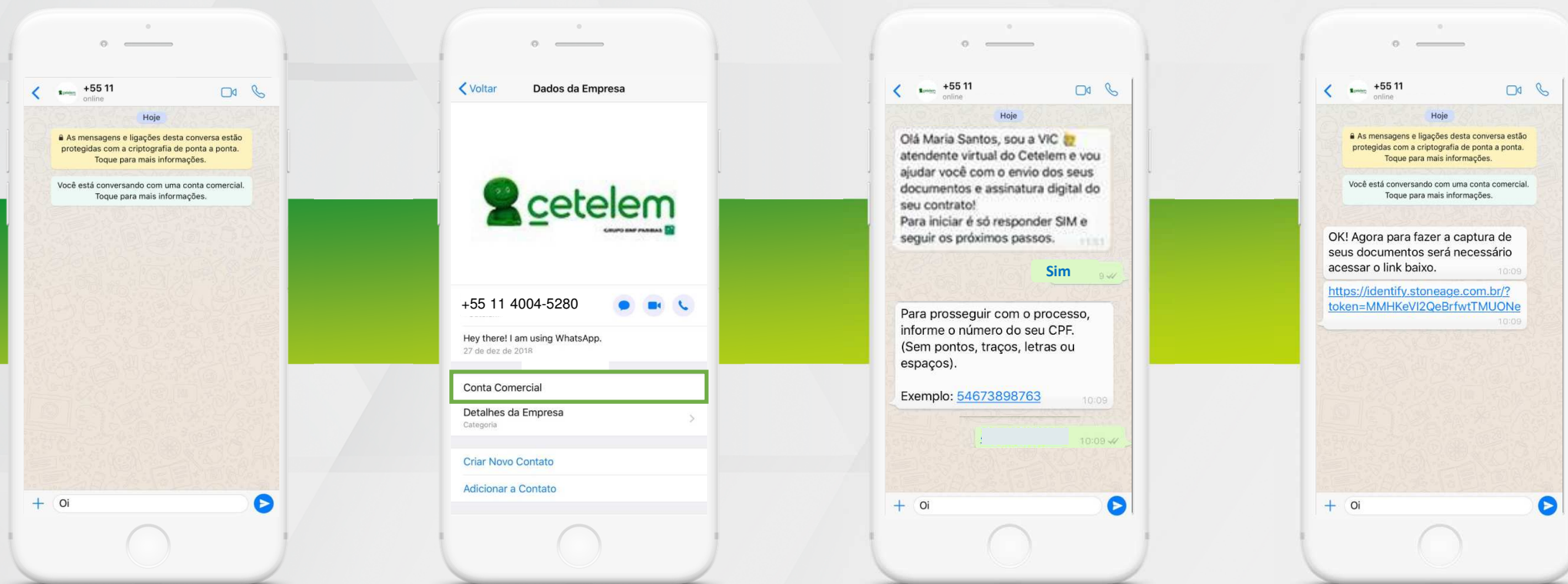
Autorizador

Esteira

Captura de foto e documento e assinatura de contrato – **Visão Cliente**

Informações importantes

Informe ao cliente que trata-se de uma conta de Whatsapp comercial



Autorizador

Esteira

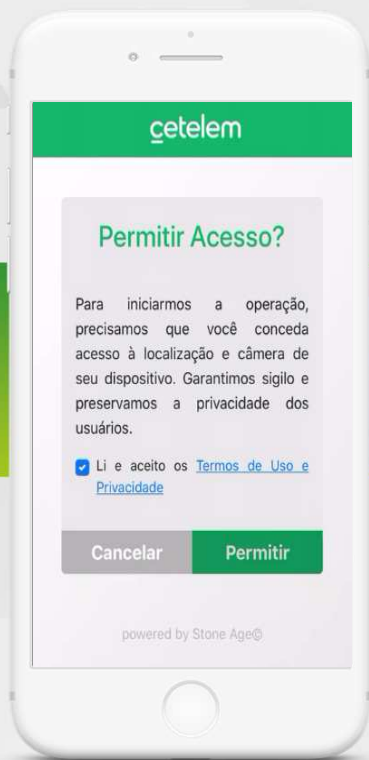
Captura de foto e documento e assinatura de contrato – **Visão Cliente**

Informações importantes

O cliente receberá as instruções para envio dos documentos



Ao acessar o link, aparecerá as informações necessárias para realizar o procedimento.



O procedimento é iniciado com a solicitação da autorização para os termos de uso.



Serão disponibilizadas as condições comerciais, financeiras e dados pessoais da proposta





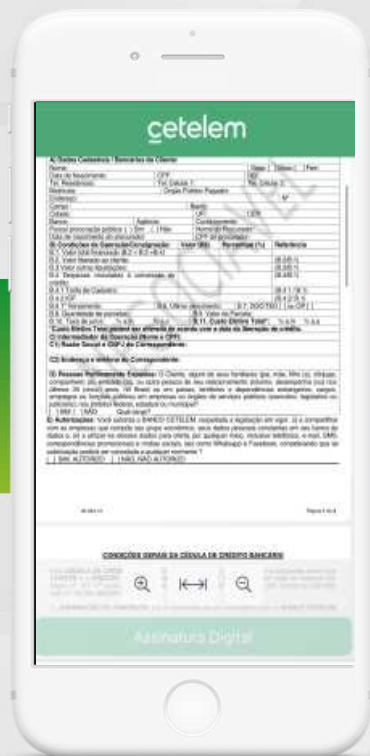
Autorizador

Esteira

Captura de foto e documento e assinatura de contrato – **Visão Cliente**

Informações importantes

O cliente começa o envio dos documentos por foto



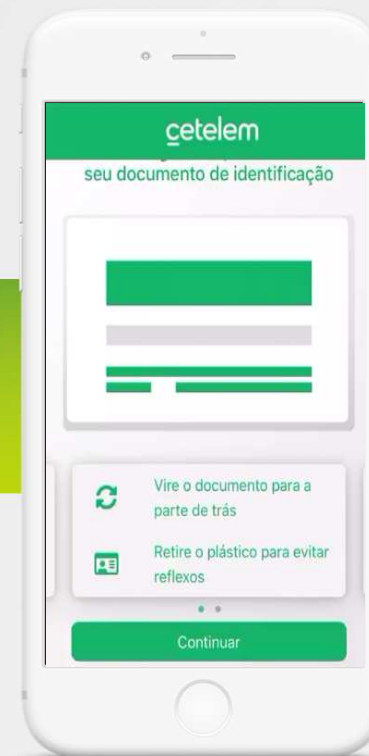
As condições contratuais estarão disponíveis para o cliente



Para a assinatura das condições contratuais, é necessário rolar toda a barra de leitura



O cliente deve enviar a foto da frente do documento



O cliente deve enviar a foto do verso do documento

Autorizador

Esteira

Captura de foto e documento e assinatura de contrato – **Visão Cliente**

Informações importantes

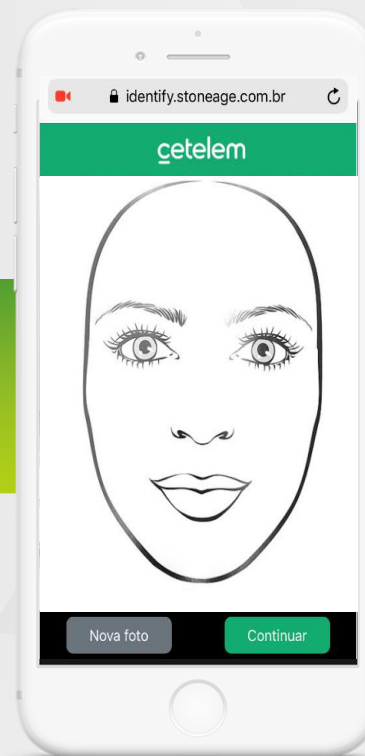
O cliente começa o envio da selfie do rosto



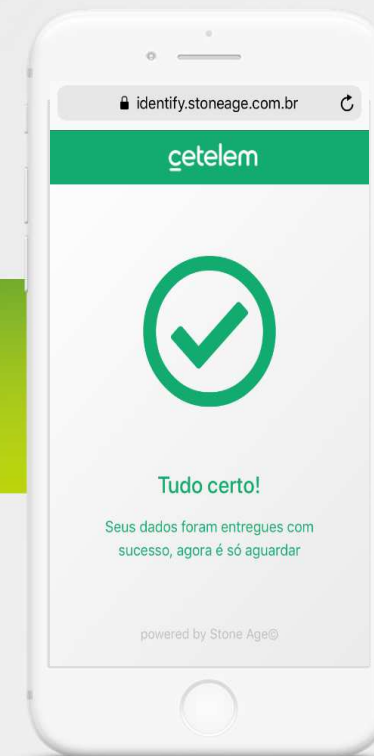
A foto selfie é solicitada com as devidas instruções



Ao habilitar a câmera, o rosto do cliente tem que estar dentro da marcação.



O cliente tem a opção de continuar ou tirar uma nova foto, se assim desejar.



Mensagem enviada para sinalizar a finalização do processo.

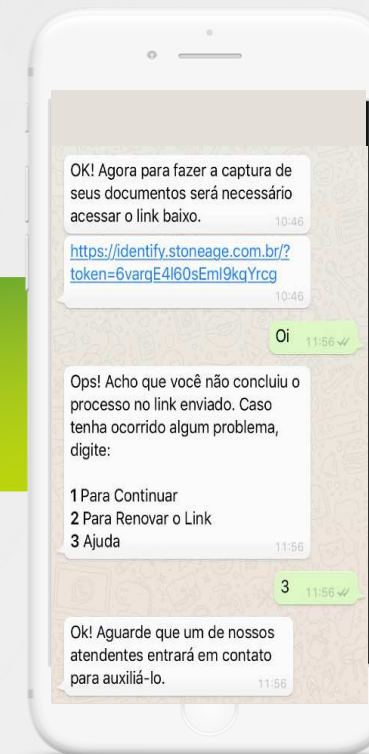
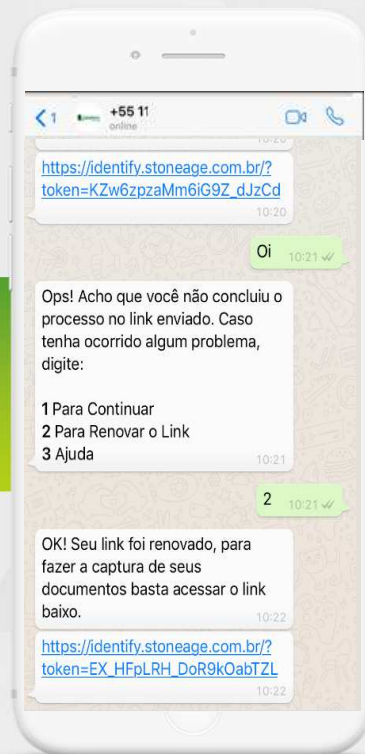
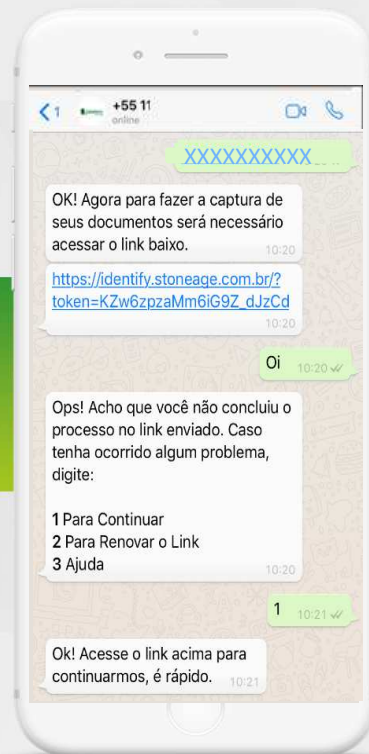
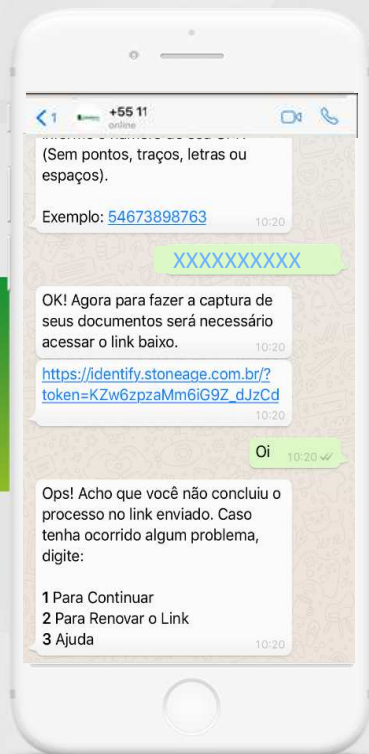
Autorizador

Esteira

Captura de foto e documento e assinatura de contrato – **Visão Cliente**

Informações importantes

O assistente virtual trata as exceções, caso existam



Caso o cliente não finalize a autenticação documental e envie algum texto, o assistente virtual retornará informando que não identificou a conclusão do processo.

“Para Continuar”: o cliente deverá acessar o link enviado anteriormente.

“Para Renovar o Link”: será enviado novo link para o cliente seguir com o processo.

Quando o cliente digitar a opção 3 – “Ajuda”, o operador deverá ligar para auxiliá-lo.

**Atenção:** Manteremos os acessos ao sistema MKTZAP para consulta dos históricos de conversas com seus clientes e para contingência em casos de exceção para envio do link.

Para solicitar acesso ao MKTZAP:



- Enviar uma mensagem para [formalizacao.digital@cetelem.com.br](mailto:formalizacao.digital@cetelem.com.br) com o Nome e E-mail



- O prazo para concessão do acesso é de 4hs.



Acesse o portal MKTzap para envio do SMS para o cliente



Português ▼



Acesse sua conta

Usuário

Senha

ENTRAR

ESQUECI MINHA SENHA

1. Digite: <https://mktzap.cetelem.com.br>
2. Aparecerá a tela inicial.
3. Preencha com seu E-mail e senha.

1. Digite o número do celular do cliente com DDD e sem o zero.
2. Selecione a mensagem a ser enviada.
3. Clique em “Enviar Mensagem”.



**mktzap**

Portal de Envio

Envio de Mensagens

Relatório Portal de Envios

Telefone  
(11) 99999-9999

Mensagem

Mensagem WhatsApp ▼

1º Passo: Inserir o número do WhatsApp do Cliente

2º Passo: Selecionar a mensagem a ser enviada

\* HSM

Olá Maria Santos, sou a VIC atendente virtual do Cetelem e vou ajudar você com o envio dos seus documentos e assinatura digital do seu contrato!  
Para iniciar é só responder SIM e seguir os próximos passos.

Informe os valores das variáveis

Variável 1 \* Maria Santos

3º Passo: Preencher esse campo com o nome e sobrenome do cliente

Enviar Mensagem

4º Passo: Enviar a mensagem para o Cliente

## Consulte os históricos de conversas de seus clientes

Após atendimento é possível consultar o histórico de conversas entre Cliente e Banco no Whatsapp CETELEM

Digitar o período de no máximo 30 dias da solicitação do cliente

Digitar CPF sem ponto e sem traço.

Clique para listar os atendimentos do mês selecionado.

Histórico

Utilize os filtros abaixo para obter o histórico de conversas de seus clientes. Você também poderá filtrar por status ou número.

Filtre o histórico

Período (de) * ⓘ	Período (a) * ⓘ	CPF - (Completo)	Número do Contrato - (Completo)
01/03/2019	31/03/2019	30720204852	Número do Contrato
clicksign_document_key - (Completo)	clicksign_proposals - (Completo)	clicksign_fullname - (Completo)	clicksign_birthdate - (Completo)
clicksign_document_key	clicksign_proposals	clicksign_fullname	clicksign_birthdate
Nome ⓘ	Número (Com DDD)	E-mail	Protocolo ⓘ
	( ) ____-____		26-
Setor	Canal de Entrada	Status de finalização	
Todos ▼	Todos ▼	Todos ▼	

Q Buscar Baixar histórico

## Visualize os históricos de conversas de seus clientes

The image displays a web application interface for managing customer conversations. At the top, there is a table with columns: **Status de finalização**, **Setor**, **Finalizado por**, and **Campanha**. Below the table, the name **CORBAN** is visible. To the right of the name are three buttons: **Visualizar** (highlighted with a green border), **Baixar**, and **Anexos**.

Below the table, a detailed chat history is shown. On the left, a sidebar lists various categories: **Assinado**, **Outras Promotoras**, **Integrado**, **Andamento**, **Reprovado**, **Ação Dia 16 e 17-05**, **Aguardando retorno portabilidade CTC**, **Análise contrato novo**, **Análise novo ok**, **Clientes Analfabetos**, **Desistência**, **Em análise** (with a red circle containing the number 1), **Fora da Política de Crédito**, and **Solicitando E-mail**.

The chat history itself is displayed in a central window with a WhatsApp logo in the top left and a **Fechar** button in the top right. The messages are as follows:

- A system message: **Sessão iniciada em 11/03/2019 20:44:18**
- A customer message: **Oi** (timestamp: 11/03/2019 20:44:17)
- An auto-reply message: **Auto Olá , sou o assistente virtual Cetelem e vou auxiliá-lo no processo de formalização com documentação e assinatura digital, vamos começar, ok?** (timestamp: 11/03/2019 20:44:21)
- Another auto-reply message: **Auto Para dar início ao processo, preciso do número do seu CPF.** (timestamp: 11/03/2019 20:44:21)
- A customer message: (timestamp: 11/03/2019 20:44:39)

On the right side of the chat window, there are buttons for **Anexos** and **Restaurar**.

Autorizador

Portal de envio de SMS

Captura de foto e  
documento e assinatura de  
contrato

Informações importantes

☐ A formalização pode ser realizada em celular que não é do cliente.

☐ É possível apenas uma formalização com o mesmo telefone por CPF.



