



## Análise geral do tema Crédito

MARÇO DE 2024



CURADORIA

CAD



Período da Análise: **15/02/2024 a 15/03/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **2.360.671**

Quantidade de avaliações no período de análise: **38.584**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,95 (Geral - 4,05)**

## Quantidade de transações no canal:

# 4

Consulta de Extrato  
Contratação  
Enviar Boleto  
Tracking

## Top 3 jornadas com mais acessos:

CREDITO>CONTRATAR>EMPRESTIMO  
CREDITO>QUESTIONAR>PRAZO  
CREDITO>APRESENTAR

## Top 3 jornadas com mais abandono:

CREDITO>CONSULTAR>OFERTAS  
CREDITO>ACOMPANHAR>PROPOSTA  
CREDITO>CONTRATAR>PROPOSTA>SENHA

## Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

CREDITO>CONTRATAR>EMPRESTIMO>CDC\_ANTECIPACAO\_FGTS  
CREDITO>CONTRATAR>EMPRESTIMO>BB\_CREDITO\_13\_SALARIO  
CREDITO>CONTRATAR>RENOVACAO



# Financiamento

Link Figma: <https://www.figma.com/file/BRzLDotysM5c7LPiocX1y2/Curadoria-Macro---Cr%C3%A9dito?type=whiteboard&node-id=6434-9732&t=CTjkb8onEjDHybEw-4>

## FINANCIAMENTO

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos"	Possíveis soluções	Exemplos de solução
Quais são os obstáculos que você deseja superar?	Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"	Ideias de diferentes perspectivas	Como podemos resolver os problemas?
Resposta para problema com contratação de financiamento de veículo só informa como contratar, não auxilia o cliente que está com dificuldade na contratação.	Como poderíamos ajudar os clientes que estão com problemas na contratação de financiamento de veículo?	Criar resposta para problema com contratação de financiamento	Exemplo: "Se você está com alguma dúvida ou dificuldade para financiar um veículo, ligue para a nossa Central de Relacionamento no telefone XXXX, que funciona de XXh a XXh" <span>UX</span>
Usuário não consegue simular financiamento no bot e dá nota baixa por isso	Como poderíamos fazer a simulação de um financiamento sem enviar o cliente para outro canal?	Fazer a simulação de financiamento diretamente pelo próprio chatbot	Criar uma transação de simulação no próprio bot <span>Conexão Técnica</span> <span>UX</span>
Desambiguação sobre financiamento "Simular ou Contratar", "Renegociar", "Pagamento", "Extrato de financiamento" poderia ser mais completa	Como poderíamos facilitar a navegação de clientes que querem conhecer os tipos financiamento?	Atualizar a opção "Simular ou Contratar" na desambiguação sobre financiamento	Exemplo; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer, Simular ou Contratar</li> <li>• Renegociar</li> <li>• Pagamento</li> <li>• Extrato de financiamento</li> </ul> <span>UX</span>
Não há a opção "placas fotovoltaicas" na desambiguação "Qual financiamento você quer: Imobiliário, veículo, rural ou fat taxista ou BB Realiza Viagens?"	Como poderíamos melhorar a jornada dos clientes que querem financiar placa fotovoltaica?	Incluir a opção na desambiguação e criar o conteúdo sobre energias renováveis	Exemplo: "Qual financiamento você quer: Imobiliário, veículo, <b>energia renovável</b> , rural ou fat taxista ou BB Realiza Viagens?" <span>Conexão Técnica</span> <span>UX</span>
Usuário tinha financiamento de um veículo e queria saber se é possível financiar mais um.	Como poderíamos responder ao cliente que quer fazer mais de um financiamento de veículo ao mesmo tempo?	Criar resposta para quem já tem um financiamento e quer saber se pode contratar mais um.	"Se você já possui um financiamento e quer contratar outro, clique nesse link para fazer uma simulação e descobrir se você tem direito a mais um financiamento." <span>UX</span>

# Antecipação FGTS

Link Figma: <https://www.figma.com/file/BRzLDotysM5c7LPiocX1y2/Curadoria-Macro---Cr%C3%A9dito?type=whiteboard&node-id=6434-9808&t=CTjkb8onEjDHybEw-4>

## ANTECIPAÇÃO FGTS E 13º

Identificar desafios	Declarações 'Como Poderíamos'	Possíveis soluções	Exemplos de solução
<p>Quais são os obstáculos que você deseja superar?</p> <p>Usuários querem solicitar antecipação do FGTS no próprio bot</p>	<p>Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos"</p> <p>Como poderíamos fazer a antecipação do FGTS sem mandar o cliente para outro canal?</p>	<p>Ideias de diferentes perspectivas</p> <p>Implantar a transação de contratação de antecipação do FGTS no próprio bot</p>	<p>Como podemos resolver os problemas?</p> <p>Implantar a transação de contratação de antecipação do FGTS no próprio bot</p> <p>Correção Técnica</p> <p>UX</p>
<p>Usuário quer saber "como funciona" a antecipação do FGTS e não encontra essa opção</p> <p>Bot dá resposta sobre antecipar saque-aniversário e usuário diz "Antecipar fgts e não o saque aniversário"</p>	<p>Como poderíamos explicar o que é e como funciona a antecipação de FGTS?</p>	<p>Alterar resposta sobre contratação de antecipação de FGTS, incluindo link do site BB que forneça todas as informações sobre funcionamento de antecipamento de saque aniversário</p>	<p>Posso te esclarecer sobre alguns pontos do CDC Saque Aniversário FGTS</p> <p>O primeiro passo pra antecipar o saque aniversário do FGTS, é acessar o App ou site do FGTS e:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ aderir ao saque aniversário</li> <li>✓ autorizar o BB a consultar o saldo de sua conta do FGTS</li> </ul> <p>Feito isso, você pode fazer a antecipação sem sair de casa 😊</p> <p>É só clicar aqui ➡</p> <p>Quero antecipar</p> <p>Para maiores detalhes de como funciona o Saque Aniversário basta clicar aqui: <a href="https://www.bb.com.br/site/pra-voce/emprestimo/emprestimo-pessoal/antecipar-fgts/">https://www.bb.com.br/site/pra-voce/emprestimo/emprestimo-pessoal/antecipar-fgts/...</a></p> <p>UX</p>
<p>Usuário deseja saber porque a antecipação do 13º não foi liberada ou porque recebe mensagem de transação indisponível</p>	<p>Como poderíamos responder sobre solicitações de antecipação de FGTS negadas?</p>	<p>Criar resposta que informe possíveis motivos da contratação não poder ser concluída.</p>	<p>Exemplo de resposta existente em outro site "Nos períodos em que há movimentação nas suas contas do FGTS, como quando o empregador faz o depósito mensal ou quando são descontados valores de outros empréstimos, é possível que você não consiga concluir sua antecipação. Nesse caso, a sugestão é aguardar alguns dias e tentar novamente."</p> <p>UX</p>
<p>Cientes que dizem que o adiantamento do FGTS não caiu na conta não estão recebendo a resposta correta</p> <p>Usuários não conseguem acompanhar o andamento das solicitações de antecipação de FGTS</p>	<p>Como poderíamos ajudar os clientes que tiveram problemas após fazer adiantamento do FGTS?</p>	<p>Direcionar esse tipo de input para a transação de acompanhamento de status da solicitação</p>	<p>Ex: "Você já contratou o empréstimo?"</p> <p>[AINDA NÃO]</p> <p>[JÁ CONTRATEI]</p> <p>Correção Técnica</p>



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante