

BANCO MERCANTIL

estudo de caso Multicrédito INSS

ESTUDO DE CASO BANCO MERCANTIL
Multicrédito INSS

PROJETO FEITO POR
Ivone de Oliveira

Conteúdo

03	Geral
04	Empatia
14	Defininição do problema
18	Ideação
42	Protótipo
47	Próximos Passos
49	O que aprendi
51	Agradecimento

- 01** Uma jornada de contratação para o Multicrédito INSS, considerando contexto real de negócio
- 02** Usar a criatividade para que os Clientes consigam usar o serviço com confiança e facilidade
- 03** Adicionar uma oferta de seguro sem parecer vinculada ou produto casado



03

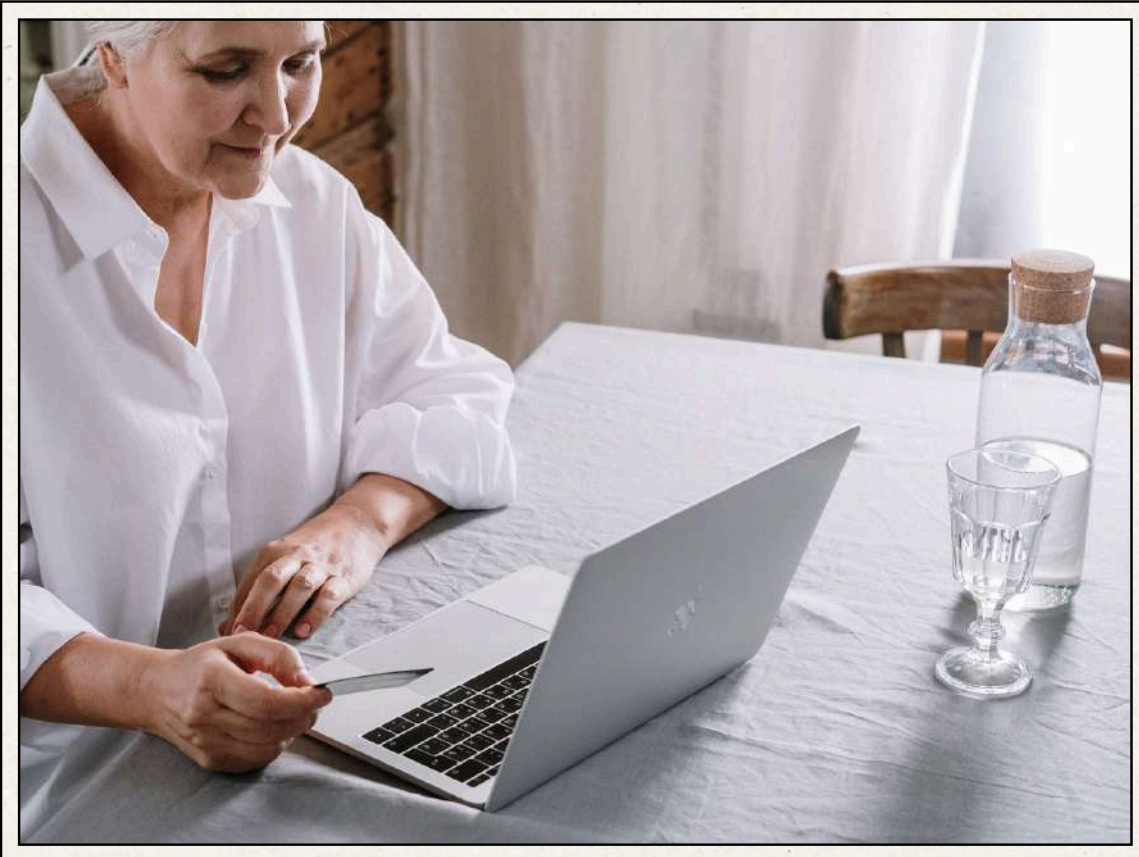
Geral

Ivonete Oliveira -
Experiência Conversacional no WhatsApp
para o Banco Mercantil



Empatia

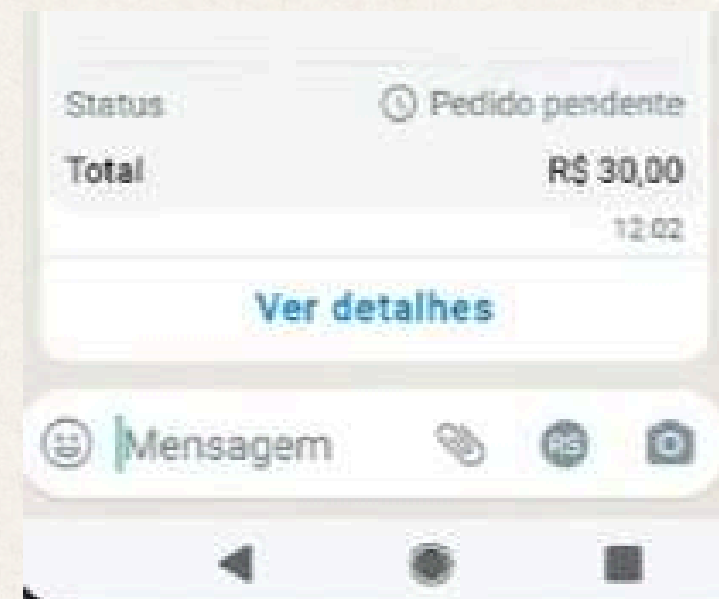
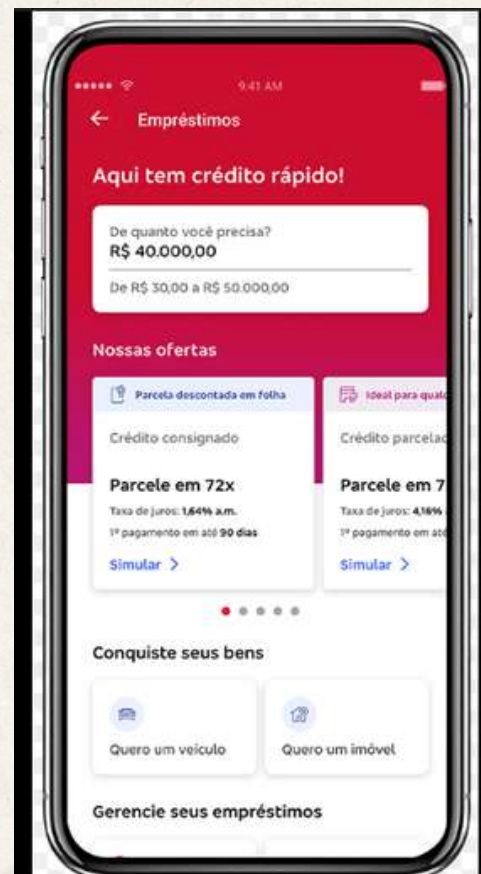
Entender profundamente o usuário, seus medos, comportamentos, dores e desejos.



Desk Research

05

Pesquisa sobre concorrência e recursos do mercado



Desk Research

Devido a má-fé de funcionários de outro Banco relacionado a fraude ou desvio de dinheiro de aposentados do INSS, tratar esse tema dentro do serviço bancário e passar credibilidade para os Aposentados é importante.

Novas formas de autenticar a identidade devem ser aprimoradas.

06

ReclameAQUI 25 ANOS

O que você procura?

Veja também

todas as reclamações

não respondidas

respondidas

finalizadas

Não respondida

Banco Bradesco não respondeu minha reclamação anterior sobre empréstimos não reconhecidos

Bradesco Financiamentos

Seabra - BA

31/07/2025 às 10:58

ID: 223426057

Não encontrei meu problema

Cobrança indevida

Me chamo Dalva, e fiz uma reclamação no dia 27/07/2025 (ID da reclamação: *****) contra o Banco Bradesco Financiamentos S.A., pedindo esclarecimentos sobre diversos contratos de empréstimo consignado que constam no Meu INSS em meu nome, mas que não reconheço ter feito nem recebi os valores indicados.

Já se passaram vários dias e até o momento não recebi nenhuma resposta, o que considero um descaso com o consumidor ainda mais se tratando de valores descontados diretamente do meu benefício.

Um dos contratos mais preocupantes é o n *****, que aparece como encerrado ou excluído, mas continua sendo descontado normalmente do meu benefício. Já confirmei com o Banco PAN que esse contrato está liquidado desde 2020 e que eles não estão recebendo os valores.

Além dele, constam em meu nome vários outros contratos, todos listados na reclamação original, com:

Situação de encerrado, excluído ou migrado

Valores liberados muito inferiores aos valores contratados

E casos de troca de titularidade que nunca autorizei

Solicito com urgência:

1. Cópias de todos os contratos assinados ou digitais

Desk Research

Devido a má-fé de funcionários de outro Banco relacionado a fraude ou desvio de dinheiro de aposentados do INSS, tratar esse tema dentro do serviço bancário e passar credibilidade para os Aposentados é importante.

Novas formas de autenticar a identidade devem ser aprimoradas.

ReclameAQUI

25 ANOS

O que você procura?

Não respondida

Empréstimos não autorizados e [Editado pelo Reclame Aqui] de benefício no Banco Mercantil

Banco Mercantil

São Paulo - SP

31/07/2025 às 16:08

ID: 223459625

Bancos

Empréstimo

Oferta indevida de empréstimo

Venho aqui para abrir uma reclamação contra o Banco Mercantil, pelo qual sou beneficiada de minha aposentadoria por invalidez e nessa minha conta foram feitos mais de 10 empréstimos pessoais sem a minha autorização, somando valores que me fizeram ficar sem meu salário mensal do benefício de aposentadoria que recebo todos os meses. Trazendo para mim prejuízos de não ter como pagar minhas contas e para minha sobrevivência.

Entrei em contato no dia que houve o desconto integral do meu benefício e me orientaram a abrir um boletim de ocorrência, além de que eles abririam uma investigação interna e efetuariam um breve bloqueio dos descontos desses empréstimos em minha conta, com prazo de 3 meses. Entretanto, após a abertura do boletim de ocorrência, entrei em contato para entrega-la para o setor jurídico, pelo qual fui orientada e me passaram um telefone para atendimento via WhatsApp, pelo qual nem eles sabem em qual opção eu devo entrar para anexar meu boletim de ocorrência para juntar na investigação que o setor jurídico disse que estava fazendo. Estou entrando em contato quase todos os dias pra tirar informações do processo dessa investigação e cada dia que entro em contato, me trazem informações diversas, bem como: "não foi aberto nenhuma investigação!", "não há informações sobre o assunto", "Não sabemos como ajuda-la" ou simplesmente me dizem que não há o que fazer, apenas aguardar e contar com a sorte!

Sou mãe de duas crianças, preciso me sustentar e sustenta-las, mas não posso trabalhar e então conto com meu benefício todos os meses para pagar as minha necessidades básicas, porém faz um mês que não recebo ajuda, resposta ou se quer qualquer centavo de volta em minha conta. Além disso, entraram em contato comigo ontem, pois solicitei uma portabilidade do meu benefício para outro banco, por conta desses tais problemas e me orientaram a pagar uma dívida que eu não fiz! Queriam renegociar o débito que está pendente desses empréstimos e se quer tentaram resolver o meu problema, que já está como informado no boletim de ocorrência pelo próprio investigador, como [Editado pelo Reclame Aqui] no artigo [Editado pelo Reclame Aqui].

Desk Research

Um problema recorrente em empréstimos é que depois do processo, Os Clientes pensam que já foi aprovado.

Ficam na expectativa de cair o dinheiro na conta e isso tem vários motivos, não sabem porque é debitado centavos na conta e isso serve para validar a conta....



ReclameAQUI 25 ANOS

 O que você procura?

Empréstimo CLT não creditado e atendimento ineficiente

Não respondida

Banco Mercantil

 Araraquara - SP  31/07/2025 às 19:34 ID: 223477569

[Bancos](#) [Empréstimo](#) [Não recebi](#)

Fiz um empréstimo CLT com o banco Mercantil e não recebi o valor em conta. Foi realizada a simulação, assinatura de contrato, validação facial, foi feito depósito de alguns centavos na minha conta. Averbaram na minha carteira digital e o mesmo encontra-se ativo. Porém não recebi o valor do empréstimo na conta. Já abri uma reclamação junto ao Banco Central e agora estou aqui reclamando. Quando consulto no WhatsApp consta em andamento porém sem data prevista. Os ***** de atendimento demoram em torno de 40 a 50 minutos nos deixando na espera e aí a atendente quando atende se identifica, diz que todos os atendentes estão ocupados e que devo ligar mais tarde, ela finge não ouvir e desliga o telefone na cara da gente. Tentei por 3 vezes e o mesmo ocorreu. Na última vez fiquei 1h15 na espera e ninguém atendeu até que desisti. Quero saber quando o valor será creditado. O descritivo aqui no reclame aqui diz que eles fazem todo o processo e ainda podem recusar o empréstimo, depois de averbar????????? Que palhaçada é essa???? depois para desaverbar da carteira digital demora "alguns dias". Vocês não devem averbar nada sem aprovação, isso é propaganda enganosa e prejudica as pessoas que estão precisando fazer empréstimo. Se não vão aprovar porque averbar? Já vi várias reclamações sobre isso. Se acontecer comigo vou processá-los. EXIJO UM POSICIONAMENTO DO BANCO. VOU RECEBER O VALOR DO EMPRESTIMO OU NÃO é quero saber uma data, um prazo.

BLOG MERCANTIL

Meu MercantilAposentadoriaVida 50+Produtos+Dinheiro+Segurança+ Para Você

Configurações e m

Você pediu um [empréstimo com garantia do FGTS](#), tudo parecia certo... mas o dinheiro **não caiu na conta**. E agora?

Calma! Isso pode acontecer por alguns motivos simples e, na maioria das vezes, tem solução.

Neste artigo, vamos te explicar o que pode estar acontecendo, como resolver e o que fazer se você contratou o **empréstimo FGTS Mercantil** e o valor ainda não apareceu na sua conta.

PRINCIPAIS MOTIVOS PARA O DINHEIRO NÃO TER CAÍDO NA CONTA

1. DADOS BANCÁRIOS INCORRETOS

Se você informou uma conta errada, diferente da sua titularidade ou de outro banco, o pagamento pode não ser concluído. Se você tiver conta no banco em que contratou o empréstimo, o dinheiro pode ter ido automaticamente para essa conta.

A- A A+

Compartilhar

Navegue pelo sumário

1. Principais motivos para o dinheiro não ter caído na conta

2. 1. Dados bancários incorretos

3. Empréstimo FGTS Mercantil não caiu na conta: o que fazer?

Ver mais

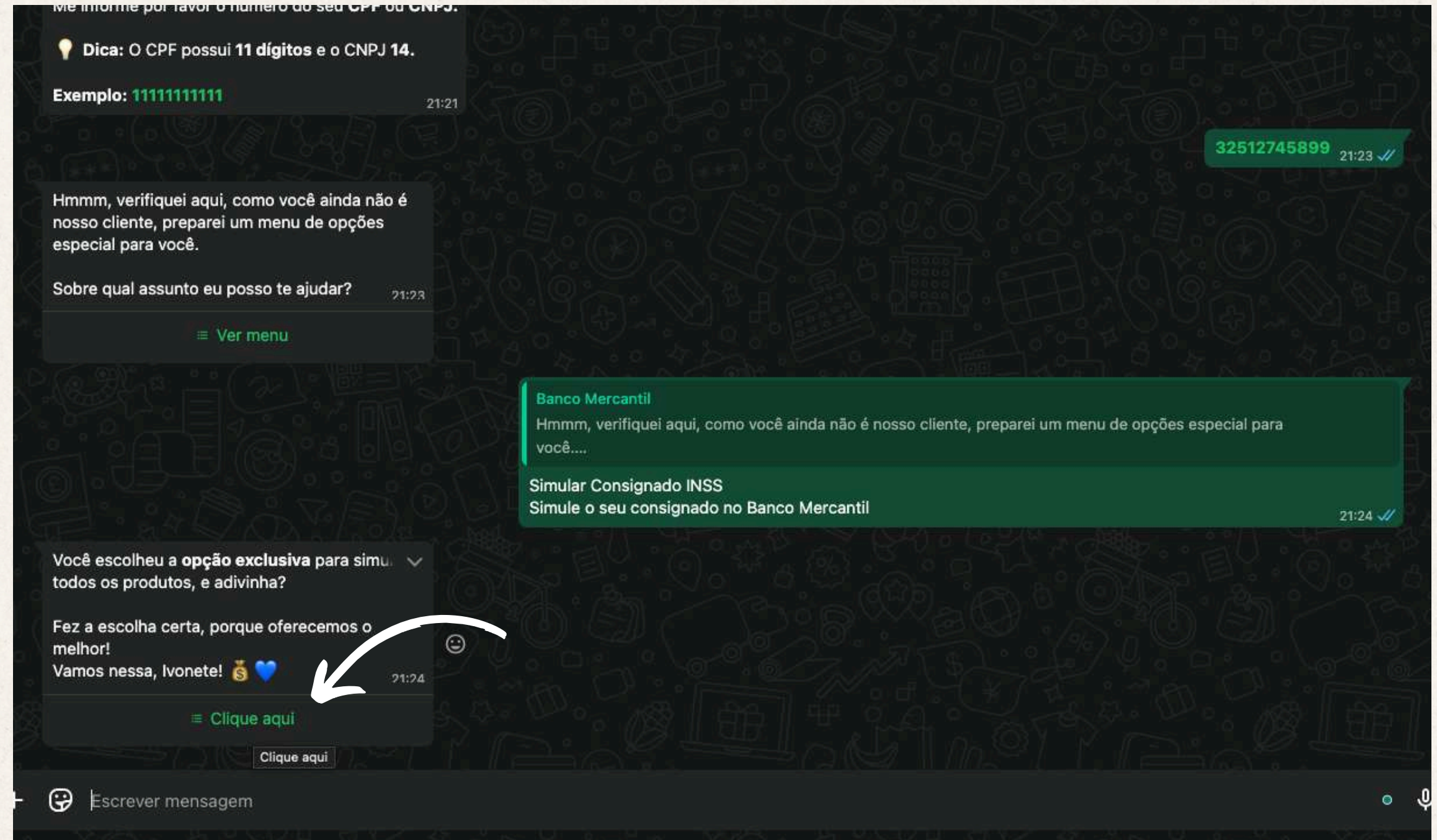
Simular empréstimo

UX Writing

10

Eu falei com a Mel pelo WhatsApp para ver o tom de voz, aprender mais sobre o atendimento na limitação dos meus dados, visto que não sou Aposentada...

Usando o Princípio de UX Writing o menu de opções de serviços nomeado como *Clique Aqui*, seria interessante *alterar para o serviço esperado pelo Aposentado quando ele tocasse ou até mesmo um CTA e diminuir a ideia de golpes ou entrar em um site mal intencionado.*



Certeza

Idosos possuem mais dificuldades para usar a tecnologia

Ivonete Salgado

Precisam de informações disponíveis de fácil acesso

Ivonete Salgado

Suposição

Eles preferem conversar com uma pessoa ou com robôs?

Ivonete Salgado

E se for em audio ao invés de texto teria mais conversão?

Ivonete Salgado

O "click aqui" usado para exibir opções do Banco Mercantil pode parecer um link ou uma ameaça para ir a uma pagina suspeita?

Ivonete Salgado

Os aposentados sabem do recurso de WhatsApp fazer a transcrição de texto em Audio? Seria interessante ensinar?

Ivonete Salgado

Dúvida

Eles entendem a renda comprometida na folha de pagamento?

Ivonete Salgado

Momentoo de abandono da simulação do empréstimo?

Ivonete Salgado

Os Aposentados são informados que os dados estão em análise?

Ivonete Salgado

Os aposentados são informados o que fazer se o dinheiro não cair?

Ivonete Salgado

Os Aposentados são informados que existe uma cobrança de centavos para confirmar conta?

Ivonete Salgado

Mapa da Empatia

Vê	Escuta	Fala	Pensa
sem data prevista para receber o dinheiro	não recebi o valor em conta	obter melhores condições de pagamento	golpes
	recebi centavos e não o valor acordado	transferir o saldo devedor para outro banco	transparência
	ela finge não ouvir e desliga o telefone na cara da gente		



Mãe, avó

Eugênia

Idade: 72

Localização : São Paulo

Ocupação: Aposentada

DESCRIÇÃO

Eugênia é aposentada há 25 anos. Com os netos em casa após o divórcio da filha precisou de empréstimo para os novos gastos sem comprometer a folha de pagamento. Tem medo de usar a tecnologia por causa de golpes e não saber procurar informação. Mesmo com a idade avançada, gosta de pagar as contas em dia. Se preocupa com o dia a dia da filha e dos netos.

"Será que é seguro mesmo fazer isso pelo WhatsApp?"

OBJETIVO

- Facilitar as operações dos serviços
- Gerar confiança e informações de fácil acesso

DESAFIOS

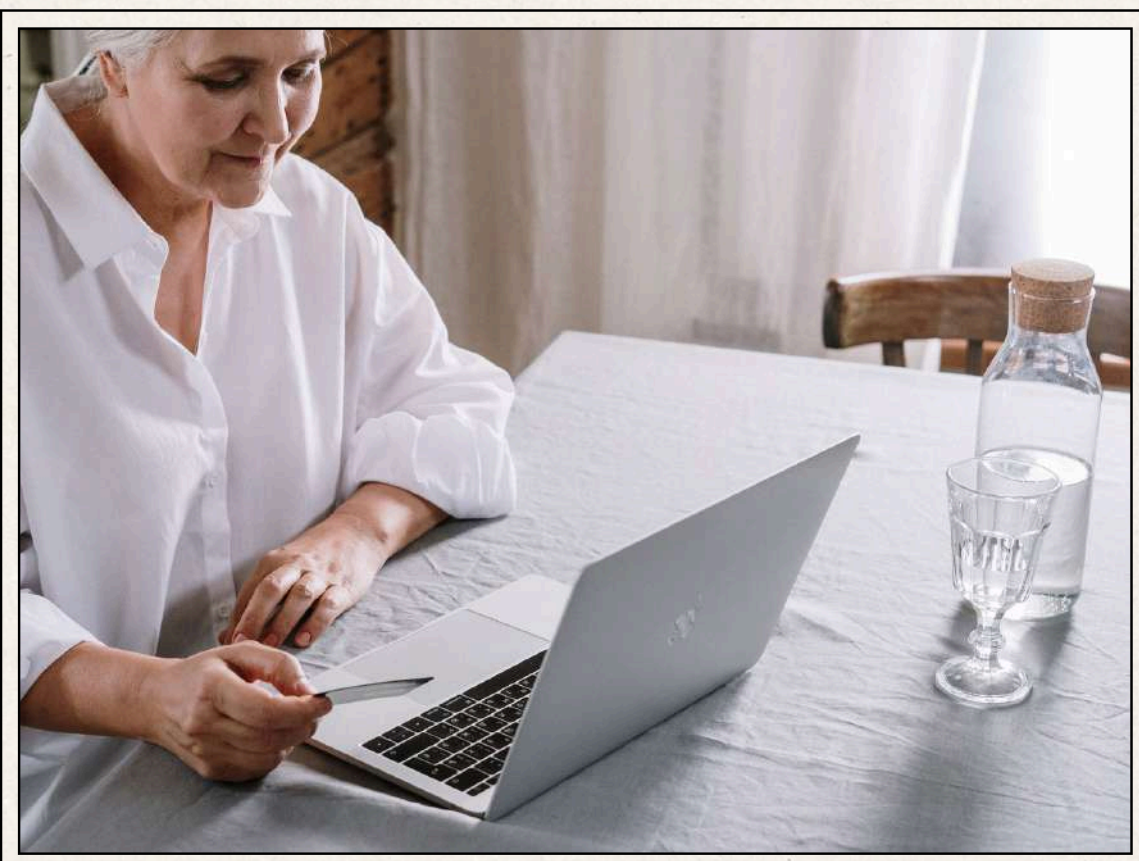
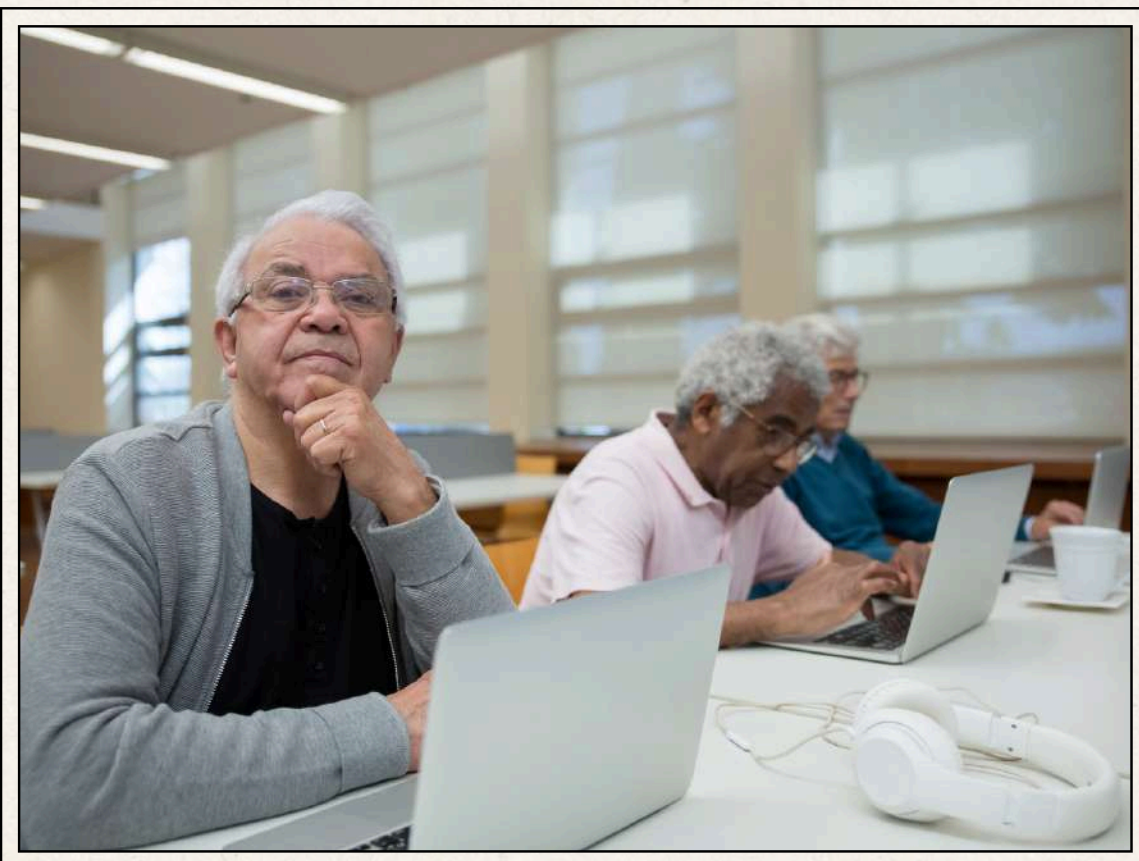
- Cair em golpes
- Querer resolver problema com humano

NEEDS

- Paciência
- Linguagem simples
- Positividade

INFO

- Jornal
- Novelas
- Facebook



Definição do problema

Definir pontos críticos para melhoria e criar um fluxo para que o Aposentado consiga finalizar com sucesso as etapas do serviço pelo WhatsApp

Brainstorming

Transformar os achados da empatia em um problema claro e focado no usuário.

Pelo Estudo de caso uma boa parte foi abordada.

15

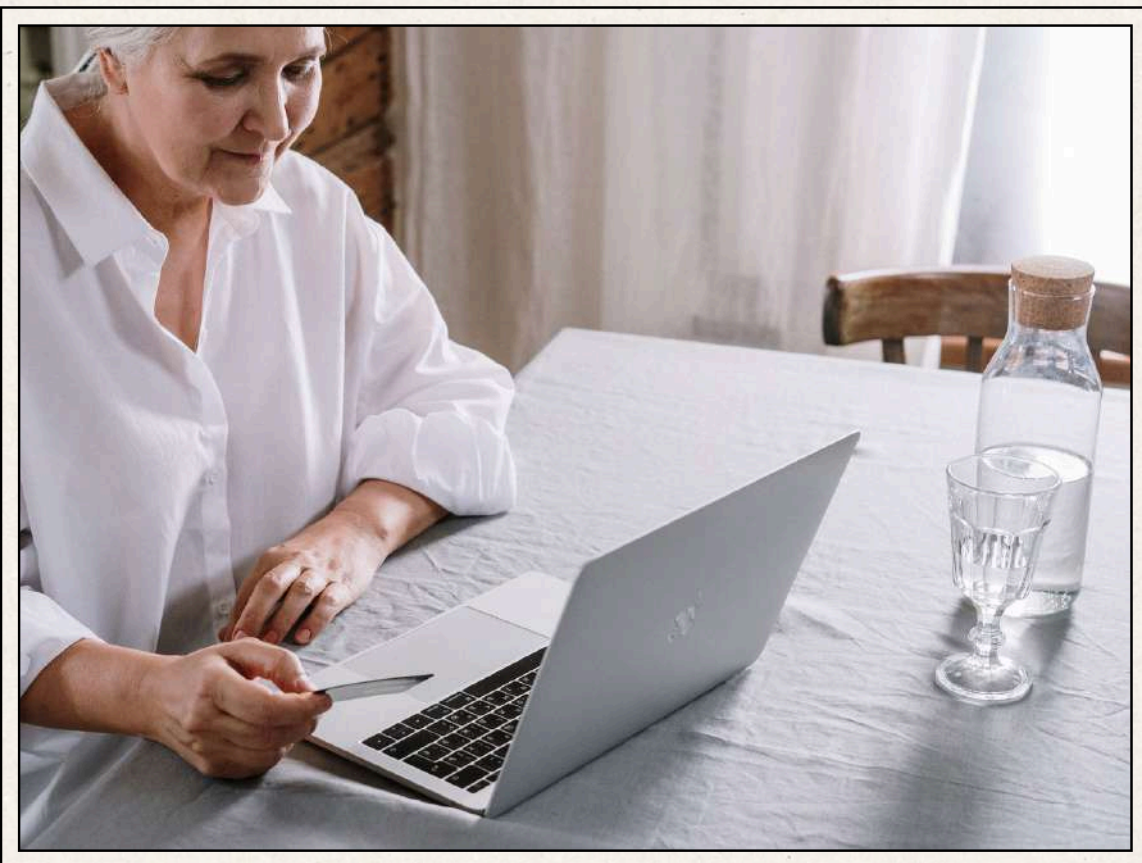
Aposentados 50+ têm dificuldades em concluir a jornada de contratação de crédito via WhatsApp
Reduzir abandono nos pontos críticos
A necessidade de realizar etapas obrigatórias como: envio de documentos (RG/CNH/CNH Digital), aceite de termos e biometria facial sem fricção.
Insegurança com o uso ou até mesmo o que significa a biometria facial
Dificuldade para comparar múltiplas opções de crédito
Insegurança sobre a necessidade ou não do seguro prestamista

Matriz Moscow

Nesse projeto, escolhi 3 itens como prioridade para melhorias

Must Have (Deve ter)	Should Have (Deveria ter)	Could Have (Poderia ter)	Won't Have (Não vai ter agora)
Simulação clara dos 3 tipos de crédito (empréstimo, portabilidade, refinanciamento)	Explicação clara sobre o seguro prestamista como opcional	Ilustrações simples para ajudar no envio de documentos	Áudio da Mel explicando termos difíceis
Tom de voz empático e acessível (adequado ao público 50+)	Feedback da Mel em cada etapa (ex: “Recebi seu documento, vamos continuar?”)		
Explicação se o dinheiro não caiu na conta	Mensagens que antecipam dúvidas e reduzem abandono		

Para esse estudo de caso foi considerado o sucesso, ou seja o cliente conseguiu acessar os



Ideação Consignado

Criar a jornada com baixa fidelidade nas mensagens para ter uma visão ampla e detalhar na prototipação

Ideação Consignado

Para todo o projeto devido a complexidade das entradas, eu escolhi que o Cliente possui conta no Banco Mercantil.

E também escolhi para o fluxo da experiência conversacional que o Cliente tem saldo em conta afinal sem esse passo as outras etapas do processo seriam inviáveis.

Entrada no fluxo

20

Mel

Olá! Sou a Mel, a sua assistente virtual do Banco Mercantil. Estou aqui para te ajudar
Para continuar seu atendimento me informe o número do Cpf pode ser somente os números
sem pontos ou traços

Eu

11111111111

Mel

Preciso consultar seu benefício do INSS, para te dar as melhores formas de pagamento
PDF Autorizo a consulta de Benefícios do INSS

Escolha

- 1 - Sim concordo
- 2 - Não concorda

Eu

1

Simulação de produtos

21

Mel

Qual serviço você quer saber mais?

1 - Empréstimo Consignado:

Crédito novo com desconto direto no seu benefício.

2 - Portabilidade de Empréstimo:

Podemos trazer seu empréstimo de outro banco para o Mercantil, com juros menores e possibilidade de um novo valor.

3 - Refinanciamento de Empréstimo:

Renove seu contrato atual e receba um novo valor, se estiver vinculado a uma portabilidade.

Eu

1

Simulação de produtos

22

Mel

Além disso, você tem acesso ao Seguro Prestamista. Ele é um produto de proteção financeira que quita seu empréstimo em caso de morte acidental, garantindo a tranquilidade da sua família.

Mas primeiro, Pode me dizer o valor que você quer emprestado?

Eu

2000

Mel

Entendido Eugênia!

Para o valor de R\$ 2.000 temos as seguintes opções de parcelas e taxa de juros:

1. - 12x de R\$ 185,00 (juros de X% ao mês)
2. - 24x de R\$ x (juros de i% ao mês)
3. - 36x de R\$ y (juros de j% ao mês)

Digite uma das 3 opções

Eu

1

Simulação de produtos

Mel

Vamos nessa Eugênia!

Eu te falei sobre o Seguro Prestamista. Os valores abaixo são o valor do empréstimo que você quer fazer e também o seguro.

O Seguro Prestamista é um produto de proteção financeira que quita seu empréstimo em caso de morte acidental, garantindo a tranquilidade da sua família. O custo é de apenas 1% do saldo devedor do contrato e a vigência é de 12 meses.

- Valores das parcelas com o Seguro Prestamista
- 1. - 12x de R\$ 186,85
 - 2. - 24x de R\$ x
 - 3. - 36x de R\$ y
 - 4. - Quero o empréstimo sem o Seguro Prestamista

Digite uma das 4 opções

Eu

1

Termos e Envio de Documentos

Mel

Perfeito! A opção de 12 parcelas foi feita. Agora você precisa ler e aceitar os termos e condições da sua contratação.

PDF: Aqui você vai ler e concordar com a contratação

Escolha

- 1 - Li e Aceito o termo
- 2 - Se você não concorda

Eu

1

Mel

Ótimo! Falta enviar pra gente o seu documento de identificação (RG, CNH ou CNH Digital). Por favor, tire uma foto nítida e com boa iluminação

Eu

foto rg.jpg

Termos e Envio de Documentos

Mel

Obrigada! Agora, para sua segurança e para confirmar sua identidade, faremos a biometria facial.

É simples e para começar

Esteja em um local bem iluminado.

Centralize seu rosto na tela.

Siga as instruções que aparecerão para mover a cabeça ou piscar

1 - Estou Pronta

2 - Não quero fazer biometria

Eu

1

Mel

Iniciando a biometria...

Aproxime mais seu rosto.

Vire seu rosto para a direita

Pisque

Eu

Biometria Eugenia.jpg concluída

Biometria facial

26

Mel

Biometria facial concluída com sucesso! Sua identidade foi confirmada

Perfeito! O seu pedido de Multicrédito INSS aqui nno Banco Mercantil foi recebido e agora está em análise. Fique tranquila, estamos cuidando de tudo para você!

Em breve, enviaremos uma notificação com o resultado de contratação.

Mel

Posso te ajudar em algum outro?

1 - Sim

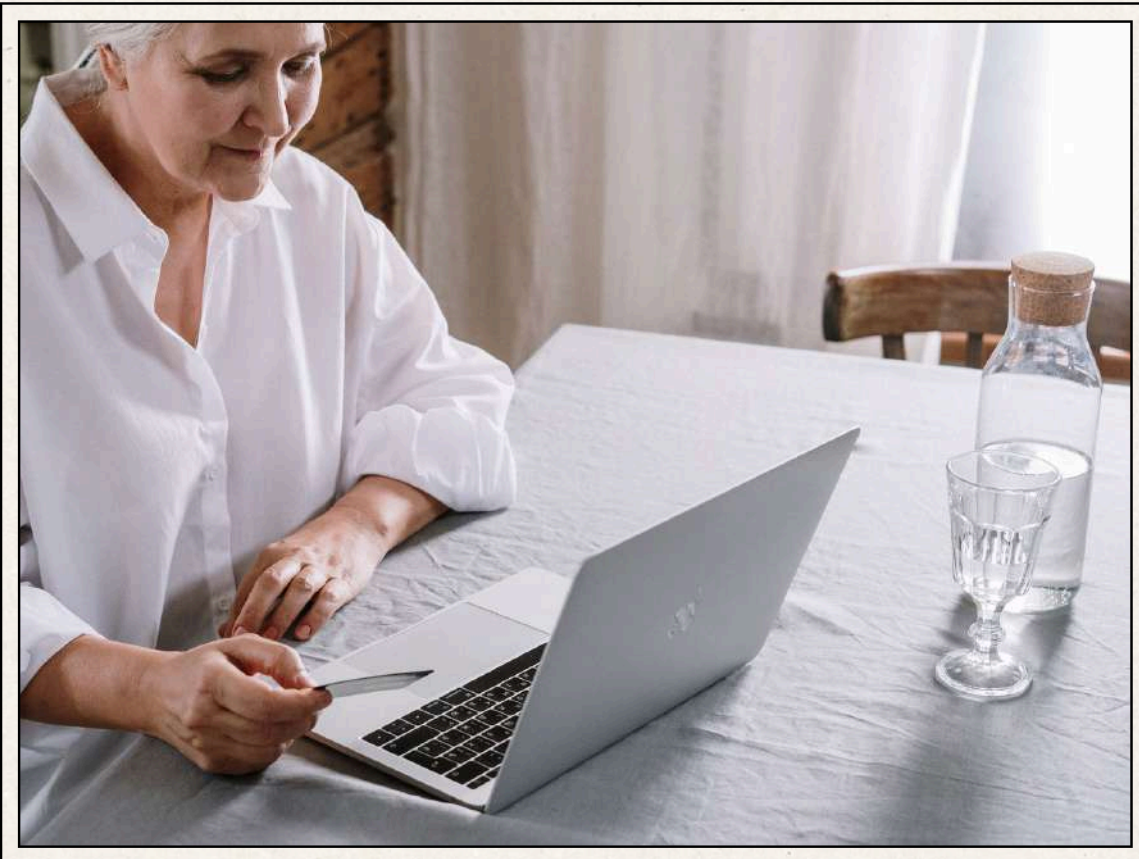
2 - Não

Eu

2

Mel

Até mais Eugênia! Qualquer dúvida basta dizer Oi!



Ideação Portabilidade

Criar a jornada com baixa fidelidade para ter uma visão ampla e detalhar na prototipação

Entrada no fluxo

Segue o fluxo do empréstimo consignado

Simulação de produtos

29

Mel

Qual serviço você quer saber mais?

1 - Empréstimo Consignado:

Crédito novo com desconto direto no seu benefício.

2 - Portabilidade de Empréstimo:

Podemos trazer seu empréstimo de outro banco para o Mercantil, com juros menores e possibilidade de um novo valor.

3 - Refinanciamento de Empréstimo:

Renove seu contrato atual e receba um novo valor, se estiver vinculado a uma portabilidade.

Eu

2

Simulação de produtos

Mel

Em qual banco está o seu contrato atual?

- 1 - Itau
- 2 - Bradesco
- 3- Caixa
- 4 - Santander
- 5 - Outro

Eu

3

Mel

Quanto falta para você quitar nesse banco?

Eu

10.000

Simulação de produtos

31

Mel

Perfeito Eugenia! Agora vou simular o quanto você economizaria trazendo seu empréstimo para cá 💙

Mel

Veja a proposta para trazer seu crédito para o Banco Mercantil:

- Saldo devedor atual: R\$ 10.000
- Nova taxa de juros: 1,60% ao mês a do outro banco era 2,10% ao mês
- Economia total em juros: R\$ 1.075

1. - 12x de R\$ z (juros de $k\%$ ao mês)
2. - 24x de R\$ x (juros de $i\%$ ao mês)
3. - 36x de R\$ y (juros de $j\%$ ao mês)
4. - Quero pensar mais um pouco

Digite uma das 4 opções

Eu

1

Simulação de produtos

32

MeI

Deseja seguir com essa portabilidade Eugênia?

1 - Sim

2 - Não

Eu

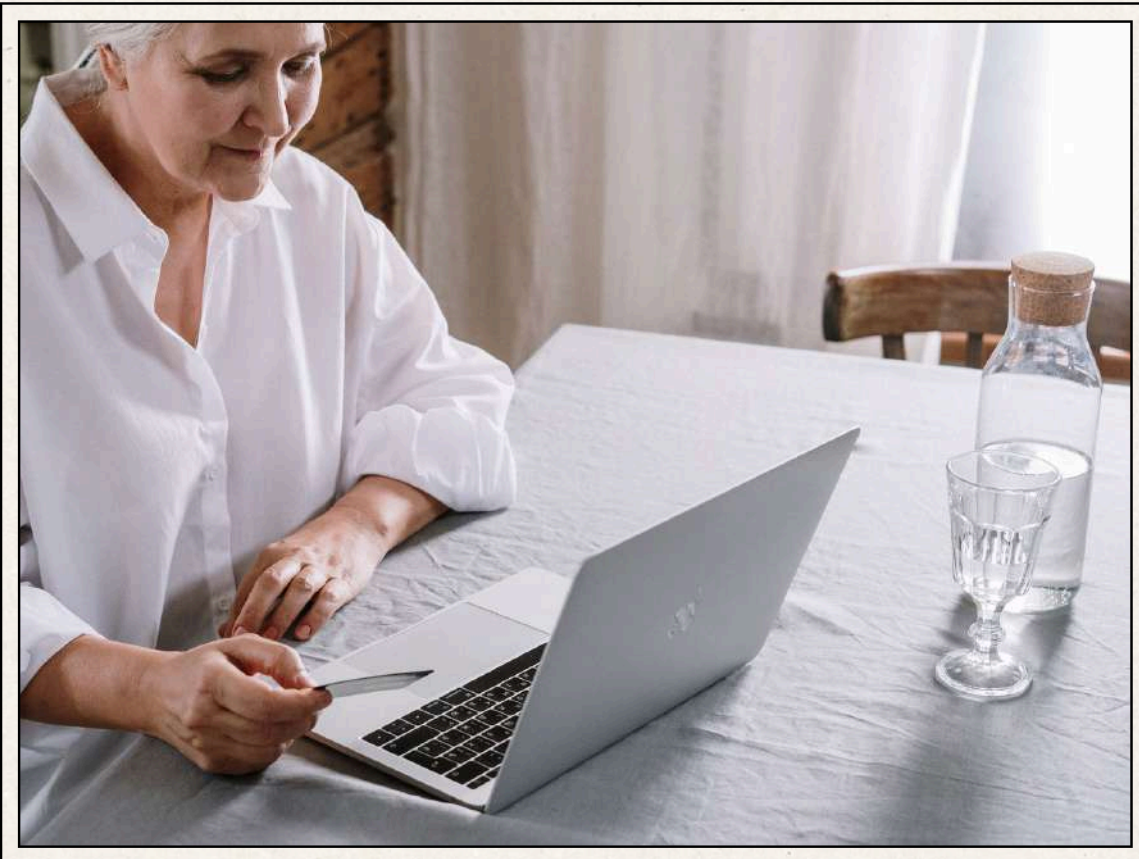
1

Termos e Envio de Documentos

Segue o fluxo do empréstimo consignado

Biometria facial

Segue o fluxo do empréstimo consignado



Ideação Refinanciamento

Criar a jornada com baixa fidelidade para ter uma visão ampla e detalhar na prototipação

Entrada no fluxo

Segue o fluxo do empréstimo consignado

Simulação de produtos

37

Mel

Qual serviço você quer saber mais?

1 - Empréstimo Consignado:

Crédito novo com desconto direto no seu benefício.

2 - Portabilidade de Empréstimo:

Podemos trazer seu empréstimo de outro banco para o Mercantil, com juros menores e possibilidade de um novo valor.

3 - Refinanciamento de Empréstimo:

Renove seu contrato atual e receba um novo valor, se estiver vinculado a uma portabilidade.

Eu

3

Simulação de produtos

38

Mel

Certo Eugênia!

Agora o próximo passo é saber o quanto falta para você quitar sua dívida com a gente!

Aguarde para Eu descobrir

Eu

1

Mel

Seu saldo total para pagamento está em 2.505,38

Vamos fazer uma nova proposta?

1 - Sim

2 - Não

Eu


1

Simulação de produtos

39

Mel

Aqui está a proposta para seu refinanciamento:

- Saldo devedor atual: R\$ 10.000
- Novo contrato com taxa reduzida: 1,60% a.m.
- Parcelas: 36x de R\$ 375,00
- Valor novo do contrato: R\$ 12.000
-  Valor a receber agora: ****R\$ 2.000****

Você deseja seguir com essa proposta?

- 1 Sim
- 2 Não

Eu

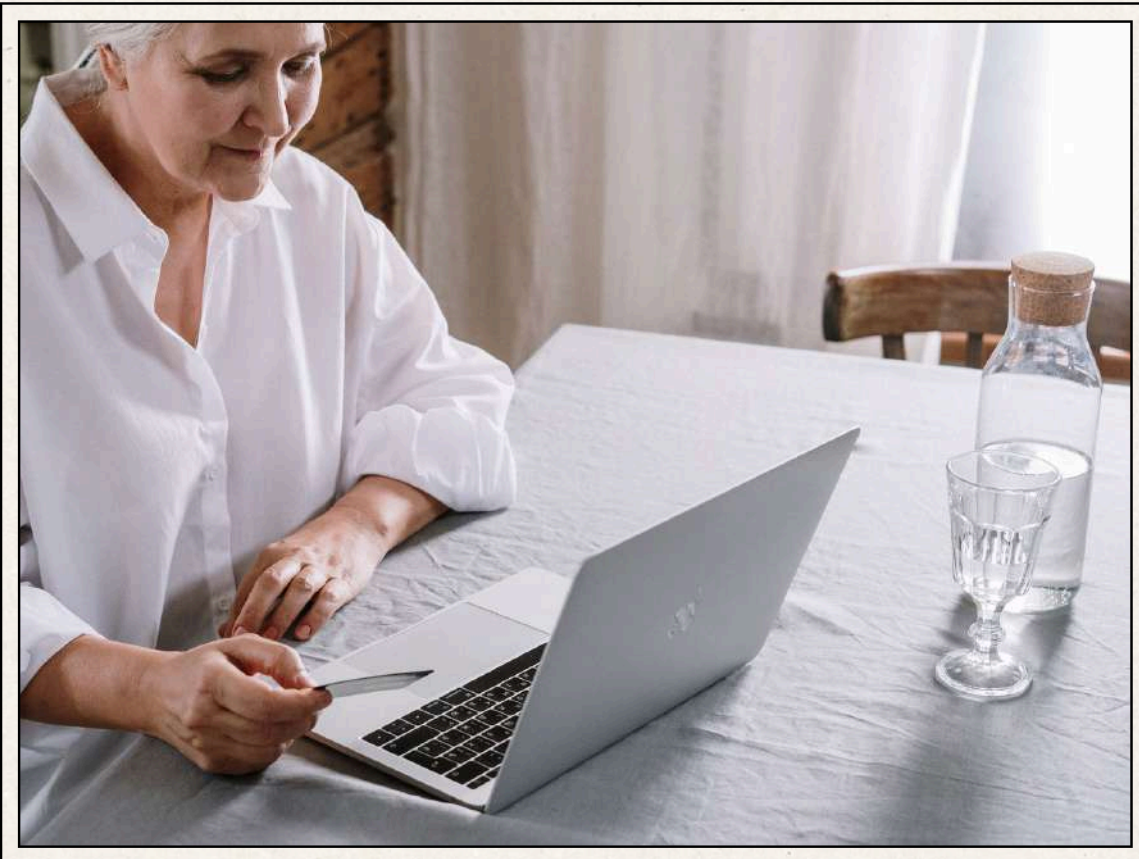
1

Termos e Envio de Documentos

Segue o fluxo do empréstimo consignado

Biometria facial

Segue o fluxo do empréstimo consignado



Protótipo

Criar rotas reais para o sucesso do usuário
usando o serviço

Protótipo no Figma

43

Para o protótipo eu criei 2 tipos de entrada de dados. O whatsapp permite que o Cliente clique no link, menu e também permite que se digite o número da opção.

Isto permite saber com o Teste AB qual das interfaces ocorre facilidade para o Usuário.

Expliquei o conceito de Biometria Facial

Acredito que a opção de escolher ou não o seguro ficou leve e confortável para os usuários

Não usei Menu suspenso,
nem lista que precisa clicar para
saber o conteúdo

ao invés de usar frases com
sentido de débito preferi usar
termos mais positivos

substituir ou explicar de forma simples
os termos técnicos

2 interfaces de entrada de dados

Protótipo no Figma

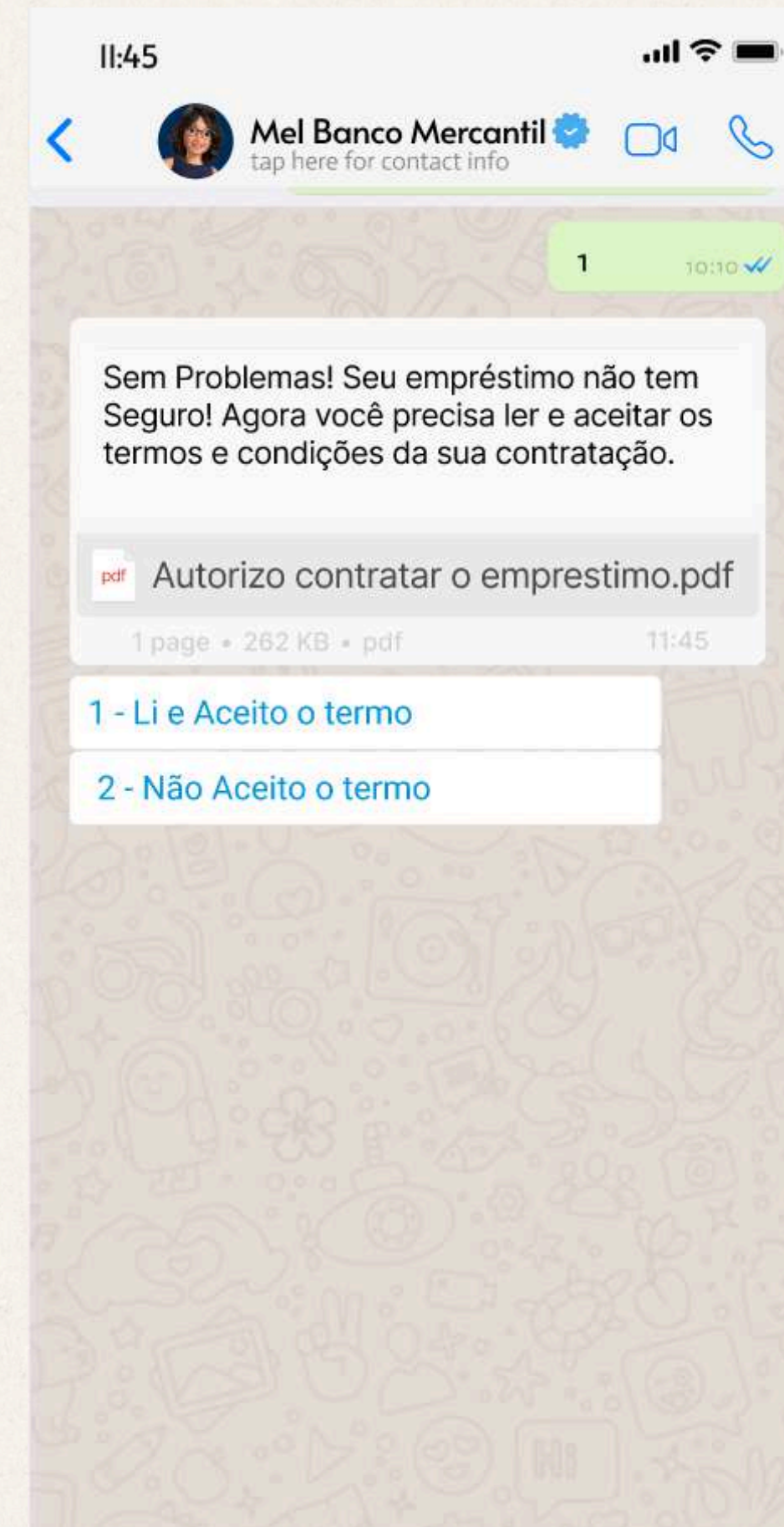
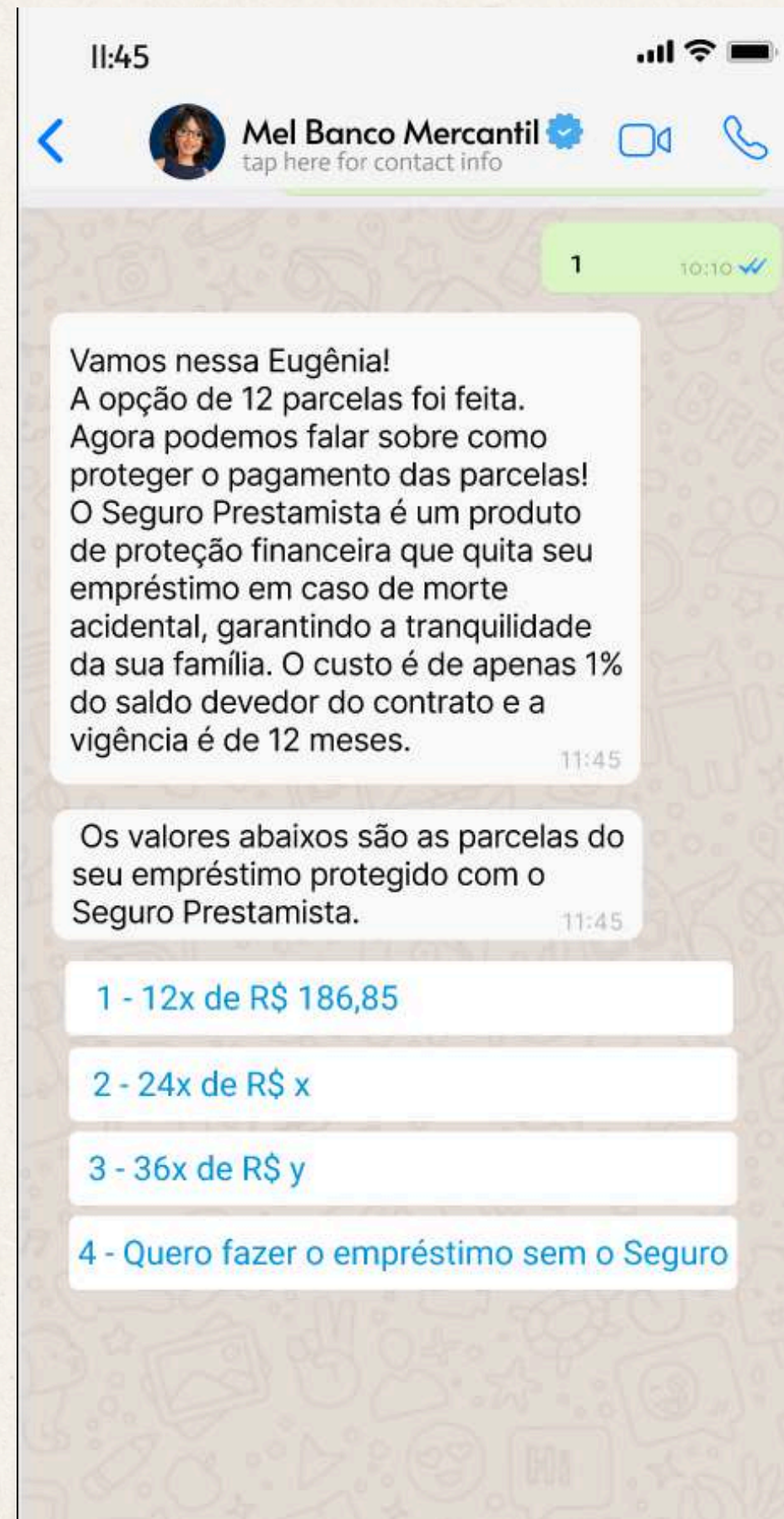
44

[Abra a prototipagem completa no Figma](#)



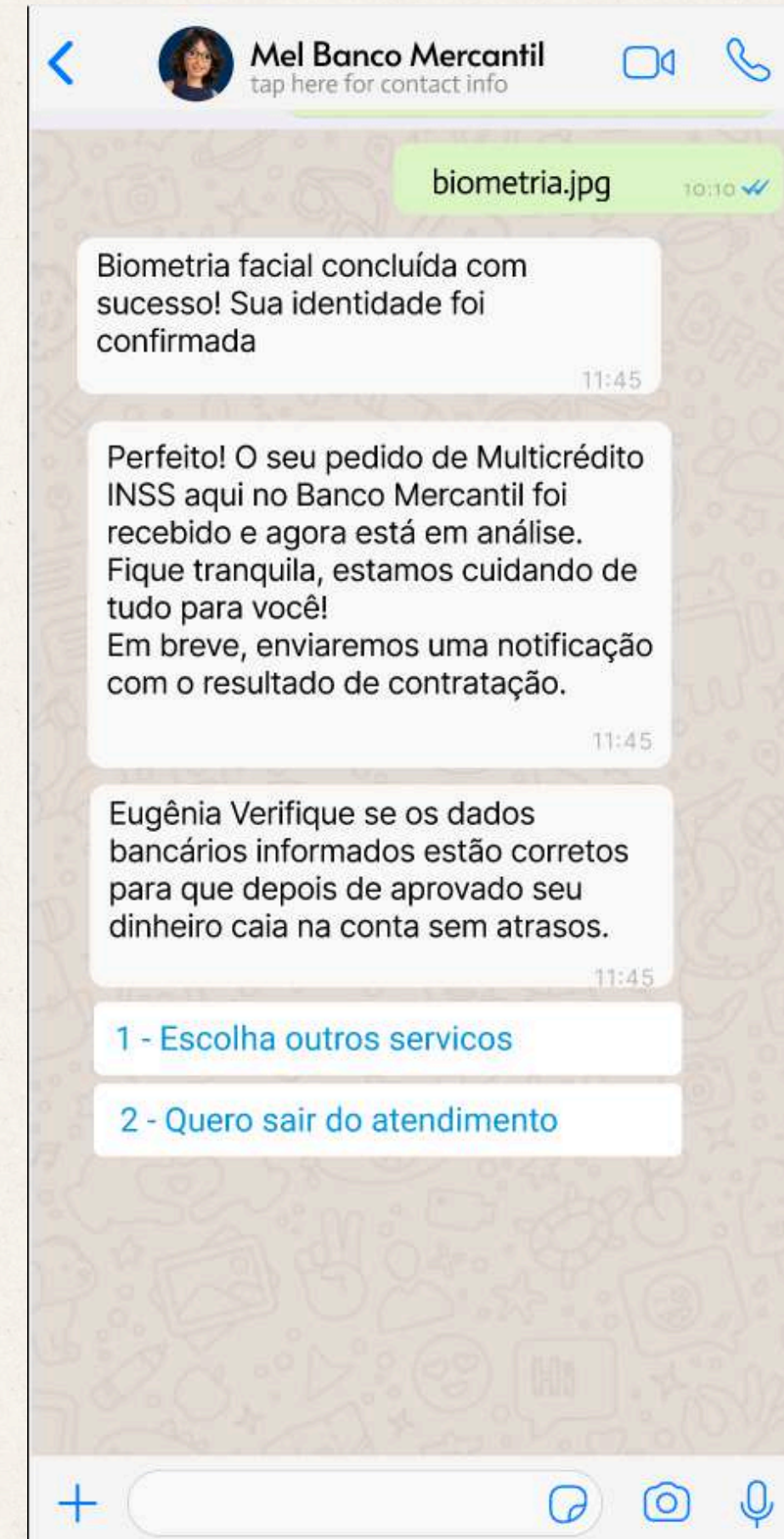
Protótipo no Figma

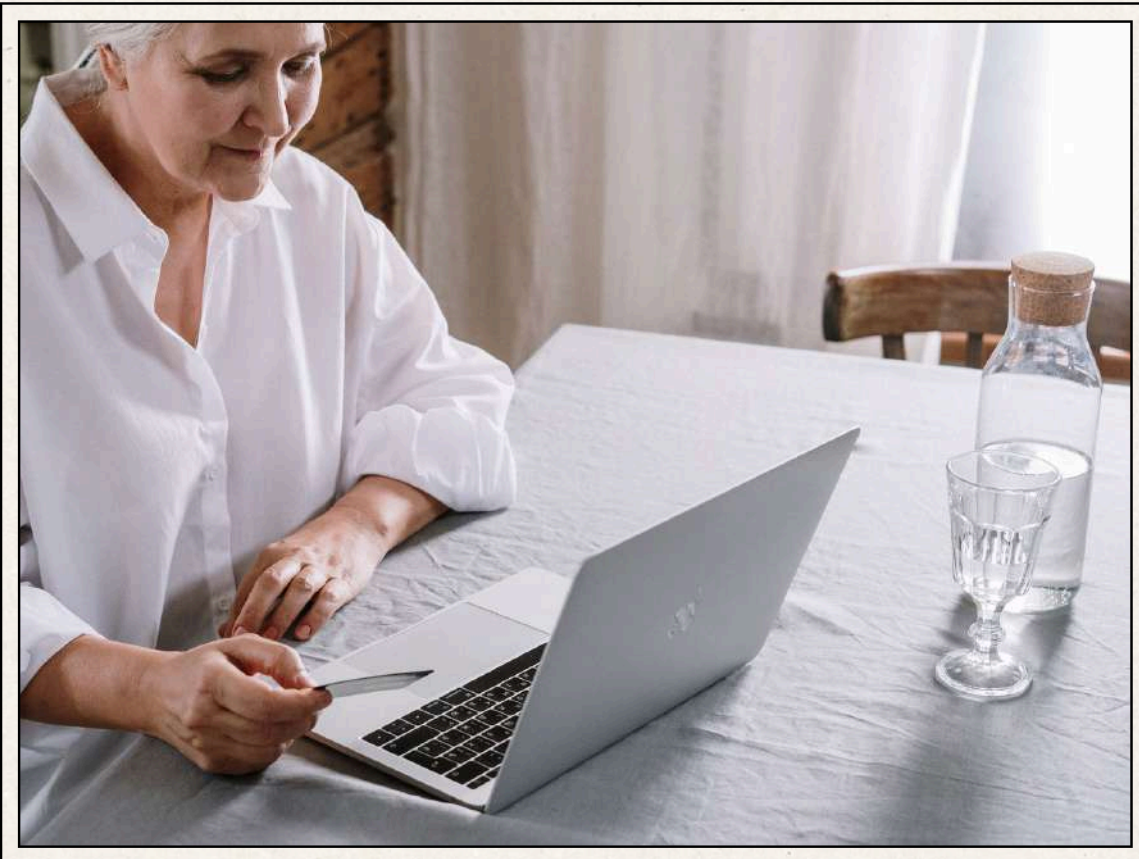
Etapa crucial para converter em mais seguros, mas também deixando o Cliente confortável em não ter o seguro e evitar de desistir de contratar serviços.



Protótipo no Figma

No final do atendimento coloquei a informação sobre a possibilidade de um problema encontrado no Desk Research como por exemplo o **dinheiro não ter caído na conta**.





Próximos Passos

Algo a se pensar em funcionalidades e reduzir o número de reclamações

Próximos Passos

Eu pensaria em como explicar os centavos debitados na conta do cliente.

Teria diálogos pós-contrato para falar do seguro, caso a pessoa não tenha feito a adesão

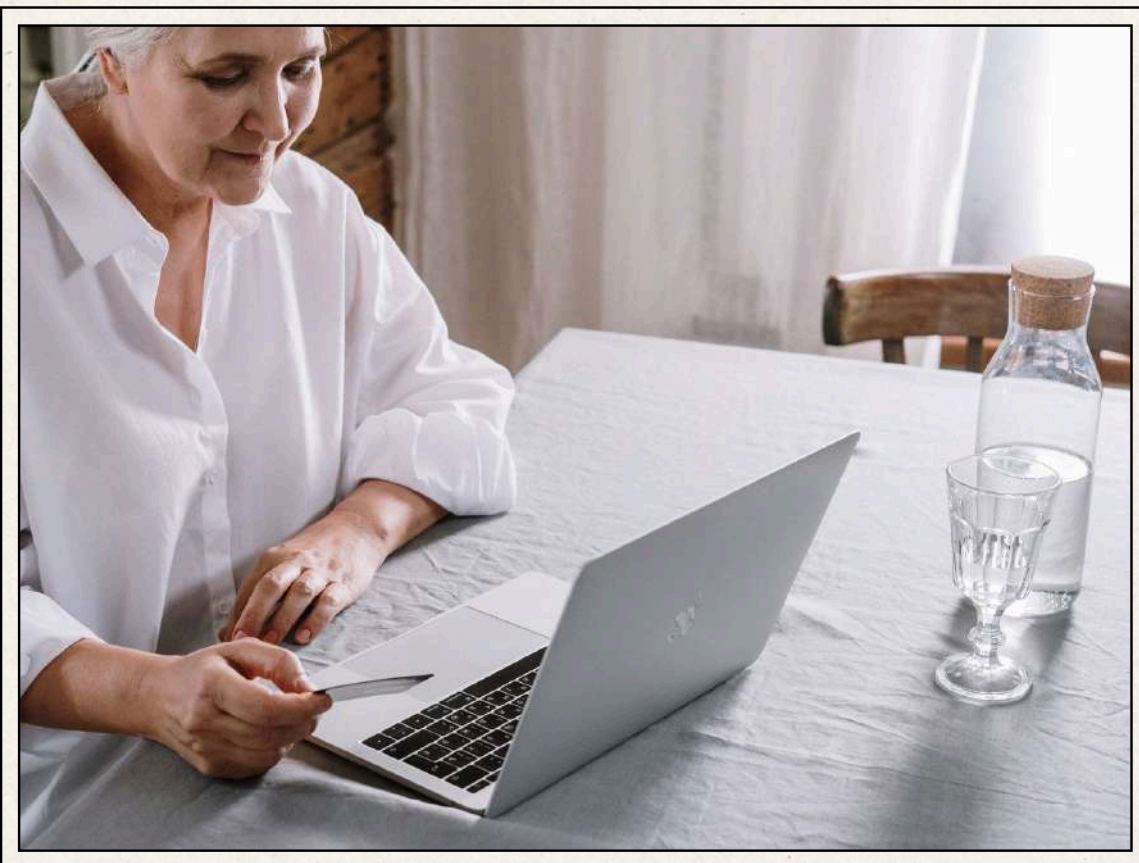
Fazer gamificações com esses clientes para que se mantenham engajados em pagar em dia, fazer mais empréstimos e ter alguns benefícios

Pensar em novas formas de autenticar e conferir



O que aprendi

Habilidades que tive que lidar com esse projeto



O que aprendi

Tive que recuperar a minha experiência quando trabalhei na análise de crédito na loja Pernambucanas. Muito dos Clientes eram idosos e eram Clientes há mais de 20 anos.

Pensar que os Idosos não conhecem ícones, menus e outros que são do nosso cotidiano

Tive que ler o livro de UX Writing para ter ideias de escrever nos botões e deixar mais acessível a linguagem

Meu início da certificação CPA 10 me deu um breve conhecimento nos serviços bancários

Obrigada

MEU CONTATO

E-mail yvoneteoliveira@gmail.com

Phone 13 - 99672 - 0729

Ivonete Oliveira - Experiência
Conversacional para Serviços Bancários