



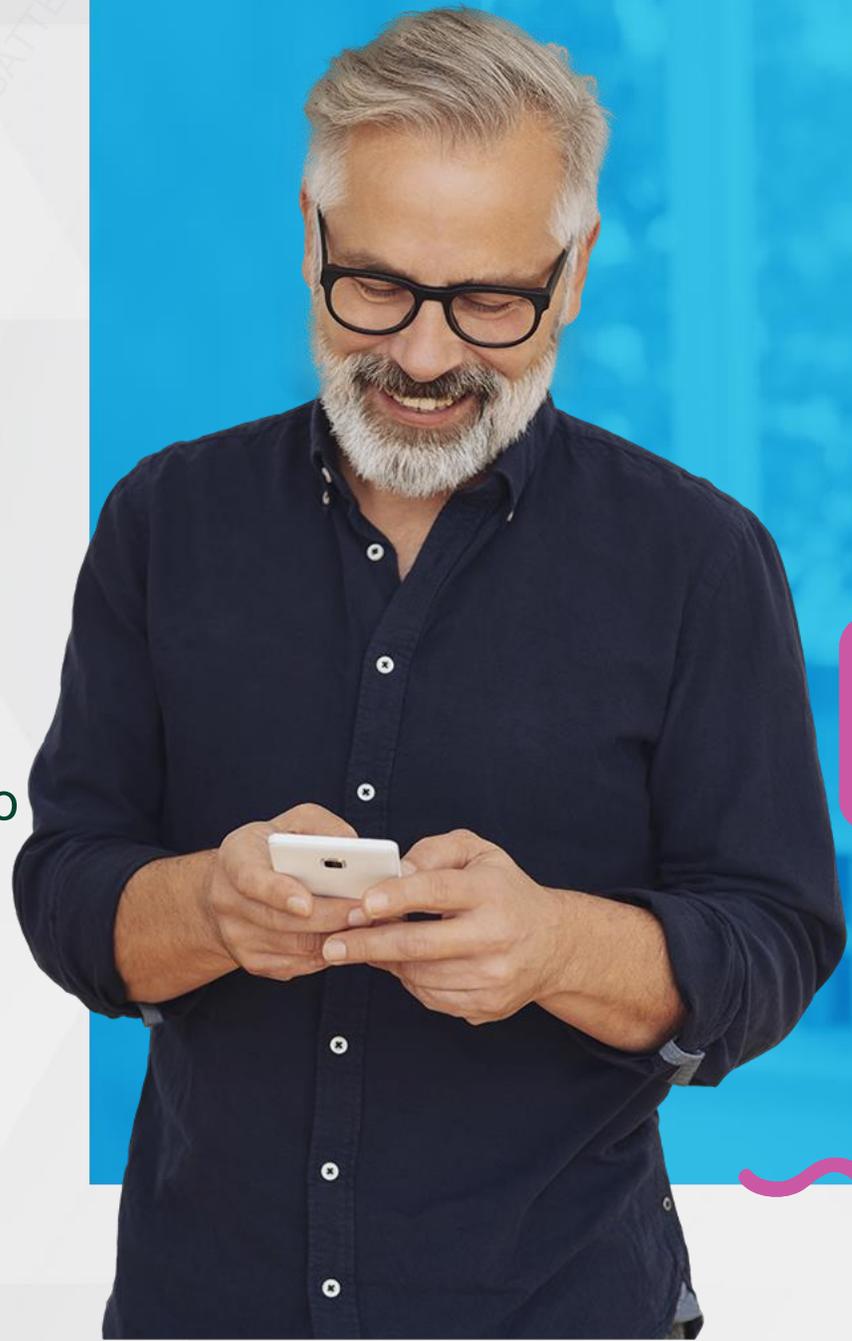
cetelem

**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

Autorizador

Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

Assinatura de contrato

Informações importantes

Comece realizando a proposta do Empréstimo Consignado pelo Autorizador...

Condições de Financiamento									
Nr.:	Beneficiário:	Lib.:	Valor Liberado:						
2	NÃO LIBERAR	212	RETENCAO PARC ATRASO	0,00	Incluir				
Nr.	Beneficiário	Lib.	Valor Liberado						
1	CLIENTE	503 - LIBERADO VIA TED	7000,00		Alterar Excluir				
Dados da Simulação									
Dt. Lib.:	1ºVencimento:								
16/06/2017	10/08/2017								
Valor Solic.:	Parc. De até	Vlr. Parc.:	Taxa:	Vlr. Max. Parc.	Vlr. Max. Solic.				
7.000,00	60 a 60		1,9000	742,11	25.639,08				
Condição Escolhida									
Calcular	QTD	PARC	LIQ	IOF	TAXA	TAXA CET			
	060	207,17	7.000,00	216,54	1,90	27,55			
					ReCalcular conforme condição				
Comunicações					Relacionamento com o Cliente				
<input checked="" type="checkbox"/>	E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>	Telecomunicações	<input checked="" type="checkbox"/>	Mala Direta	<input checked="" type="checkbox"/>	SMS	E-mail:	
		<input type="text"/>							
Informações de Benefício									
<input type="checkbox"/>	Recebe benefício através de Cartão Benefício				Banco:	Agência:	Conta:	Dv:	Nome Agência:
<input checked="" type="checkbox"/>	Replicar dados da liberação com os mesmos dados da averbação				104	0113	00072836	1	DIVINOPOLIS
Dados Bancários									
F/J:	CPF Beneficiário:	Nome Beneficiário:	Tp. Conta:		Banco:	Agência:	Dv:	Conta:	Dv:
F			00 - Não Selecionado						
Nr.	F/J	CPF Beneficiário	Nome Beneficiário	Tp. Conta	Banco	Agência	DV	Conta	DV
Alterar									
Continuar Desfazer Nova Simulação									

Autorizador

Portal de envio de
SMS

Captura de foto e
documento

Assinatura de contrato

Informações
importantes

Para solicitar acesso ao MKTZAP:



- Enviar uma mensagem para formalizacao.digital@cetelem.com.br com o Nome e E-mail



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

Autorizador

Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

Assinatura de contrato

Informações importantes

Acesse o portal MKTzap para envio do SMS para o cliente



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”.



1° Passo: Inserir o número do WhatsApp do Cliente

2° Passo: Selecionar a mensagem a ser enviada

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

4° Passo: Enviar a mensagem para o Cliente

Autorizador

Portal de envio de
SMS

Captura
Foto e Doc

Assinatura
do Contrato

Informações
importantes

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.

Utilize os filtros abaixo para obter o histórico por status ou número.

Filtre o histórico

Período (de) * ⓘ

01/03/2019

Período (a) * ⓘ

31/03/2019

CPF - (Completo)

30720204852|

Número do Contrato - (Completo)

Número do Contrato

clicksign_document_key - (Completo)

clicksign_document_key

clicksign_proposals - (Completo)

clicksign_proposals

clicksign_fullname - (Completo)

clicksign_fullname

clicksign_birthdate - (Completo)

clicksign_birthdate

Nome ⓘ

Número (Com DDD)

() ____-____

E-mail

Protocolo ⓘ

26-

Setor

Todos

Canal de Entrada

Todos

Status de finalização

Todos

Q Buscar

📄 Baixar histórico

Clique para listar os atendimentos do mês selecionado.

Autorizador

Portal de envio de
SMS

Captura de foto e
documento

Assinatura de contrato

Informações
importantes

Visualize os históricos de conversas de seus clientes

Status de finalização	Setor	Finalizado por	Campanha
		CORBAN	Visualizar Baixar Anexos

The screenshot displays a WhatsApp chat window. On the left, a dark sidebar contains a list of categories: Assinado, Outras Promotoras, Integrado, Andamento, Retornado, Ação Dia 16 e 17-05, Aguardando retorno portabilidade CTC, Análise contrato novo, Análise novo ok, Clientes Analfabetos, Desistência, Em análise (with a red notification bubble containing the number 1), Fora da Política de Crédito, and Solicitando E-mail. The main chat area shows a conversation with a red 'Fechar' button at the top right. The chat history includes a blue header 'Sessão iniciada em 11/03/2019 20:44:18', a white bubble with 'Oi' (11/03/2019 20:44:17), a light blue bubble from 'Auto' saying 'Olá, sou o assistente virtual Cetelem e vou auxiliá-lo no processo de formalização com documentação e assinatura digital, vamos começar, ok?' (11/03/2019 20:44:21), another light blue bubble from 'Auto' saying 'Para dar início ao processo, preciso do número do seu CPF.' (11/03/2019 20:44:21), and a white bubble (11/03/2019 20:44:39). On the right side of the chat, there are buttons for 'Anexos' and 'Restaurar'.

Autorizador

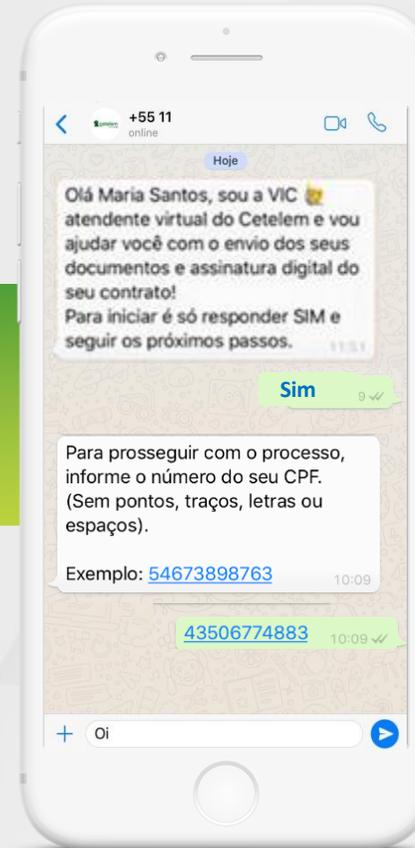
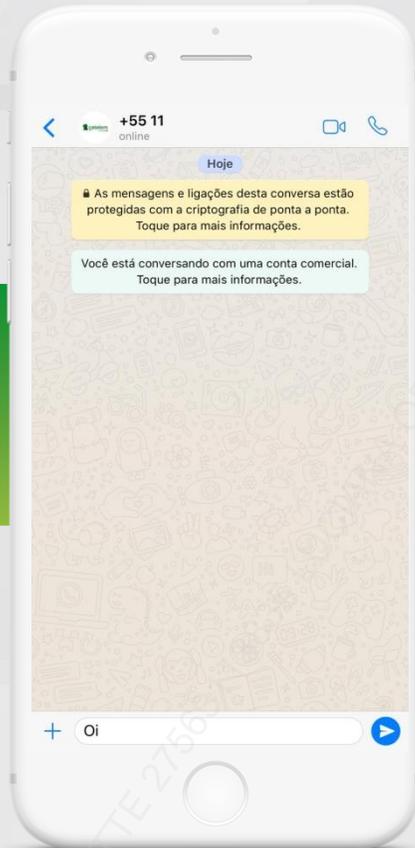
Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

Assinatura de contrato

Informações importantes

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



Autorizador

Portal de envio de
SMS

Captura de foto e
documento

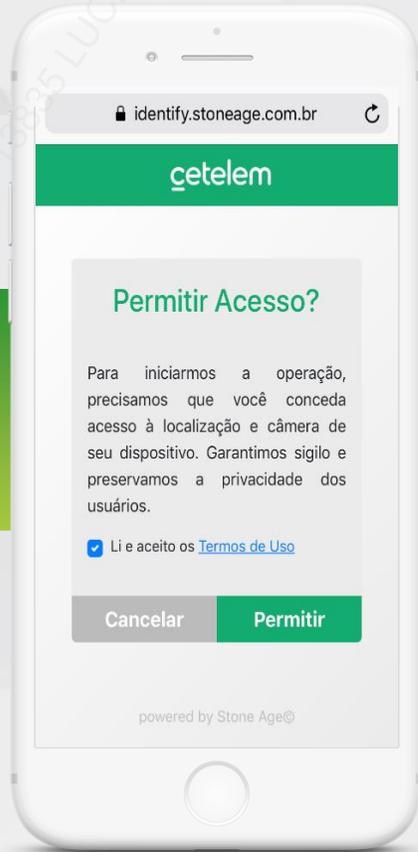
Assinatura de contrato

Informações
importantes

O cliente receberá as instruções para envio dos documentos



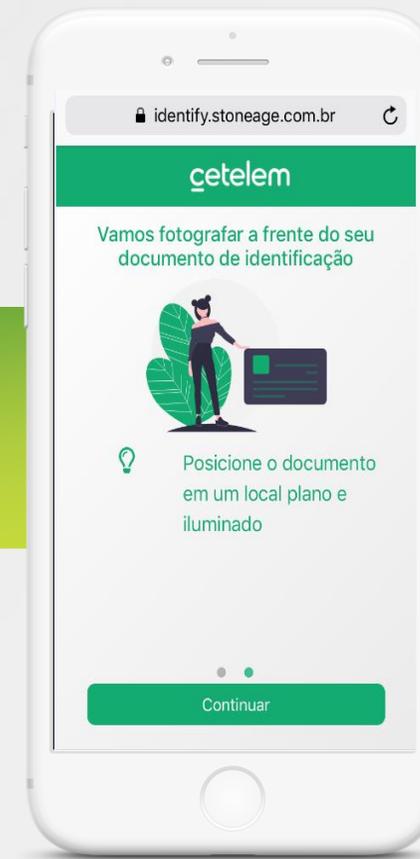
Ao acessar o link, aparecerá as informações necessárias para realizar o procedimento.



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



É solicitada a foto da frente do doc. juntamente com a instrução para captura.



Autorizador

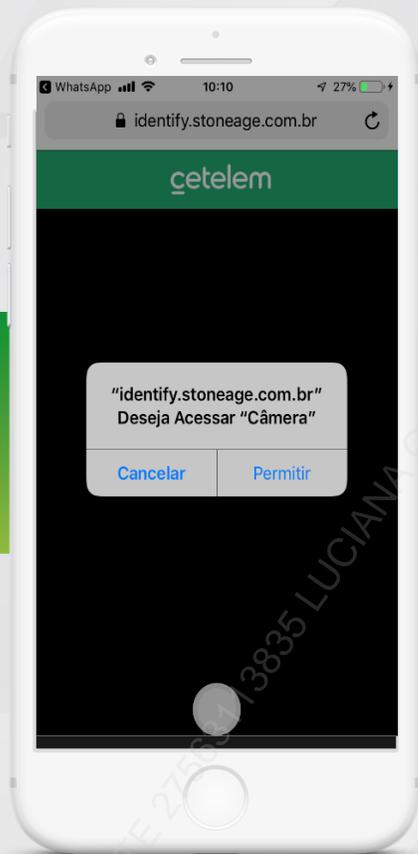
Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

Assinatura de contrato

Informações importantes

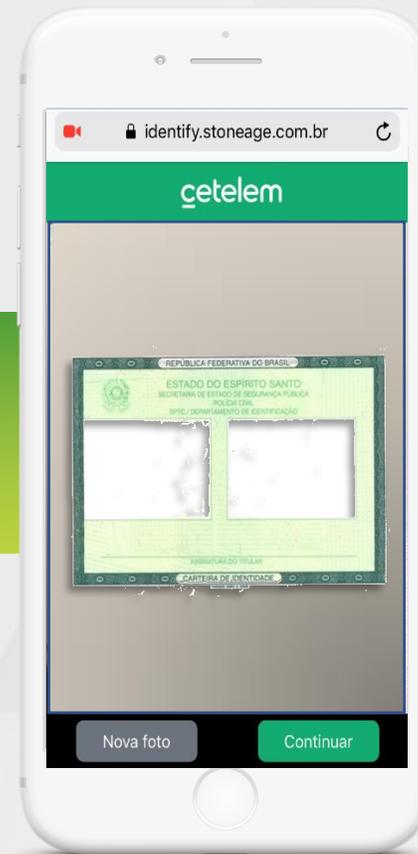
O cliente começa o envio dos documentos por foto



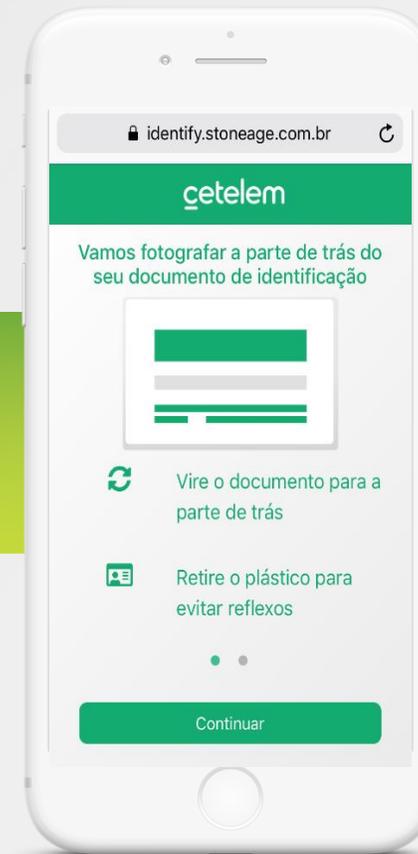
Para que a câmera seja ativada, o cliente precisa permitir essa ação.



Assim que a câmera for ativada, o cliente precisa enquadrar o documento dentro do retângulo



Quando a imagem for capturada o cliente tem a opção de continuar ou tirar uma nova foto, se assim desejar.



O cliente deve enviar a foto do verso do documento

Autorizador

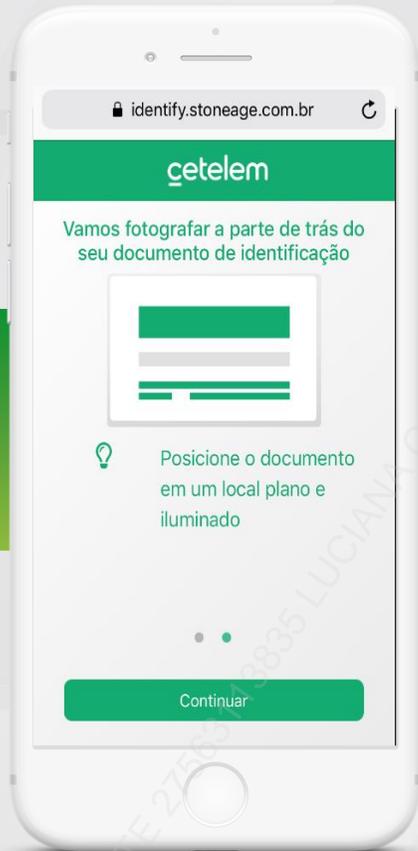
Portal de envio de
SMS

Captura de foto e
documento

Assinatura de contrato

Informações
importantes

O cliente começa o envio dos documentos por foto



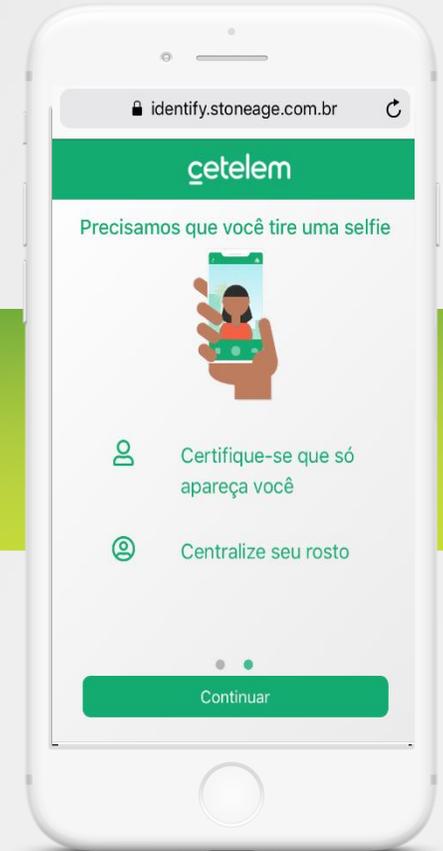
Solicitação da foto do verso do doc. e instrução para captura.



Após a captura da imagem, o cliente tem a opção de continuar ou tirar uma nova foto, se assim desejar.



A foto selfie é solicitada com as devidas instruções



Autorizador

Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

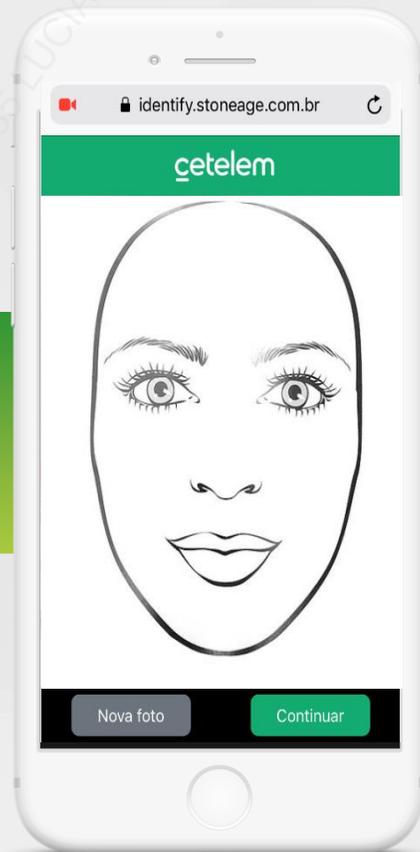
Assinatura de contrato

Informações importantes

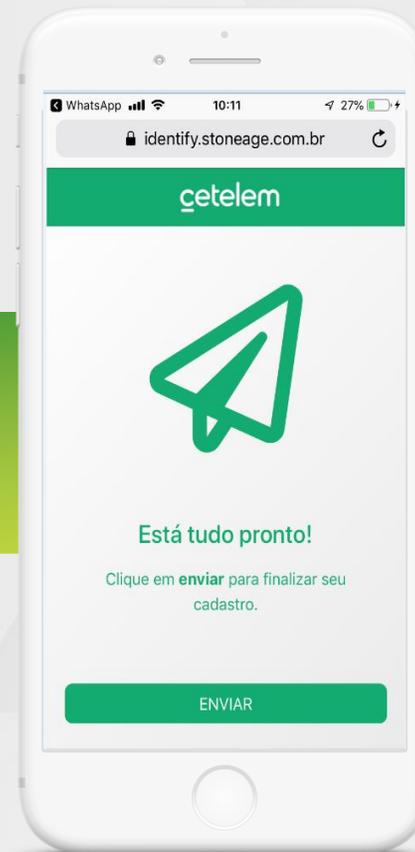
O cliente começa o envio da selfie do rosto



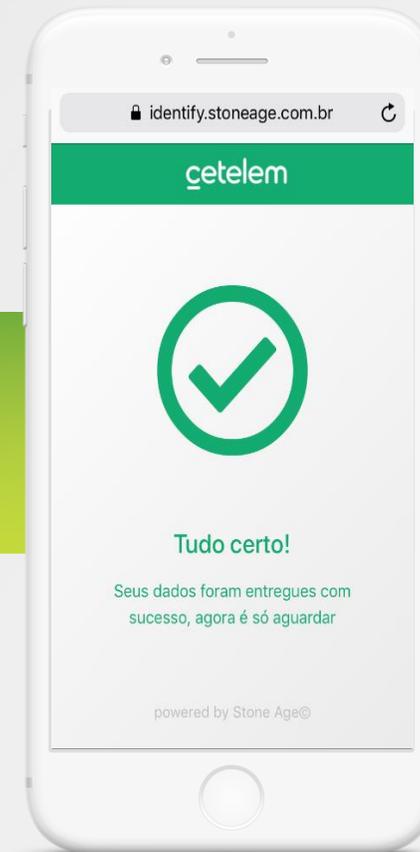
Ao habilitar a câmera, o rosto do cliente tem que estar dentro da marcação.



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



Após a autenticação dos documentos, basta o cliente Clicar em "Enviar" para finalizar o processo



Mensagem enviada para sinalizar a finalização do processo.

Autorizador

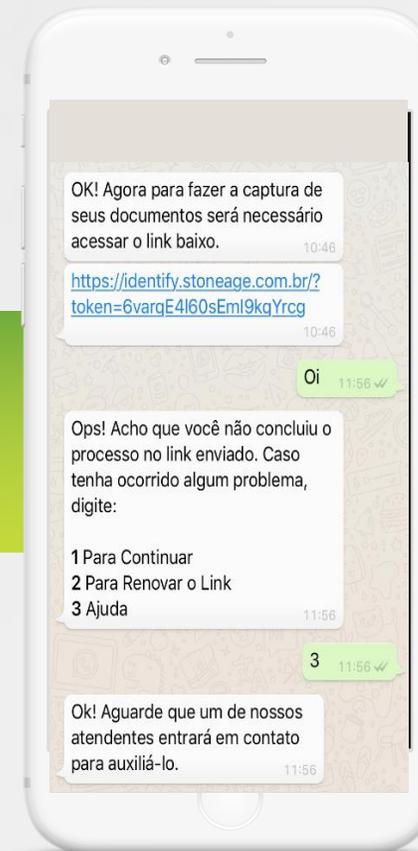
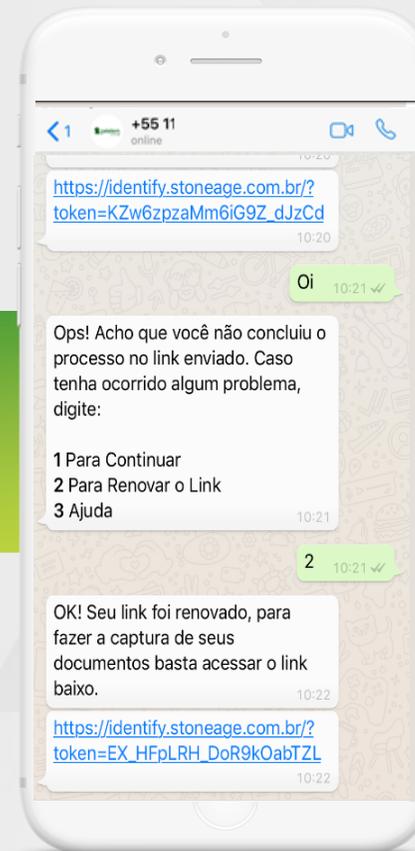
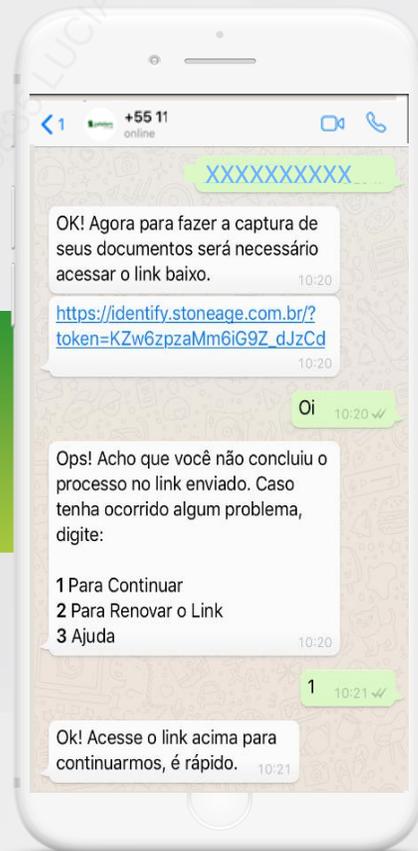
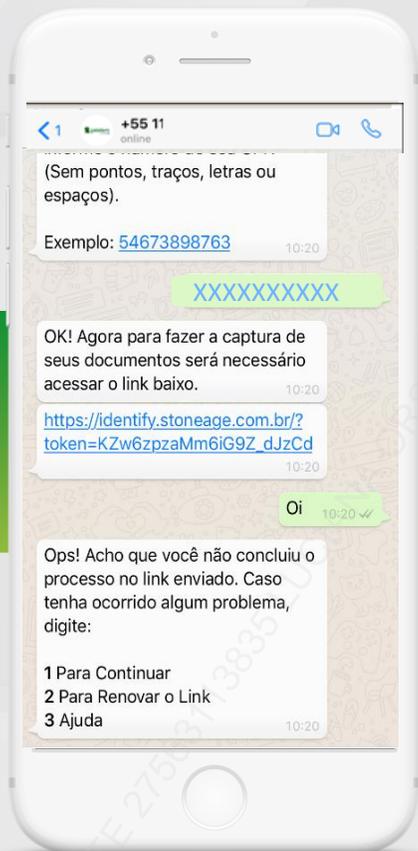
Portal de envio de SMS

Captura de foto e documento

Assinatura de contrato

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.

Autorizador

Portal de envio de
SMS

Captura de foto e
documento

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.