

**XP** inc.

**Jornada**

# Transação Negada



# Sobre o projeto

01

## | **história**

Eu como cliente gostaria de obter informações claras sobre transações negadas, seus motivos e opções ágeis de resoluções.

## | **problema**

Hoje o cliente não entende o motivo da transação negada e as alternativas de comunicação e resolução são confusas e/ou não atendem as suas necessidades.

## | **solução**

Criar um fluxo que permita o cliente estar ciente das transações e resolve-las de maneira ágil.

# Discovery

# 02

**XP** inc.

**Discovery | Transações Recusadas**

**+5.660**

Contatos na central

**+1.448**

Casos de cartão cancelado

**+1.051**

Casos de fraude

**+600**

Problemas com limite

## Algumas dores mapeadas

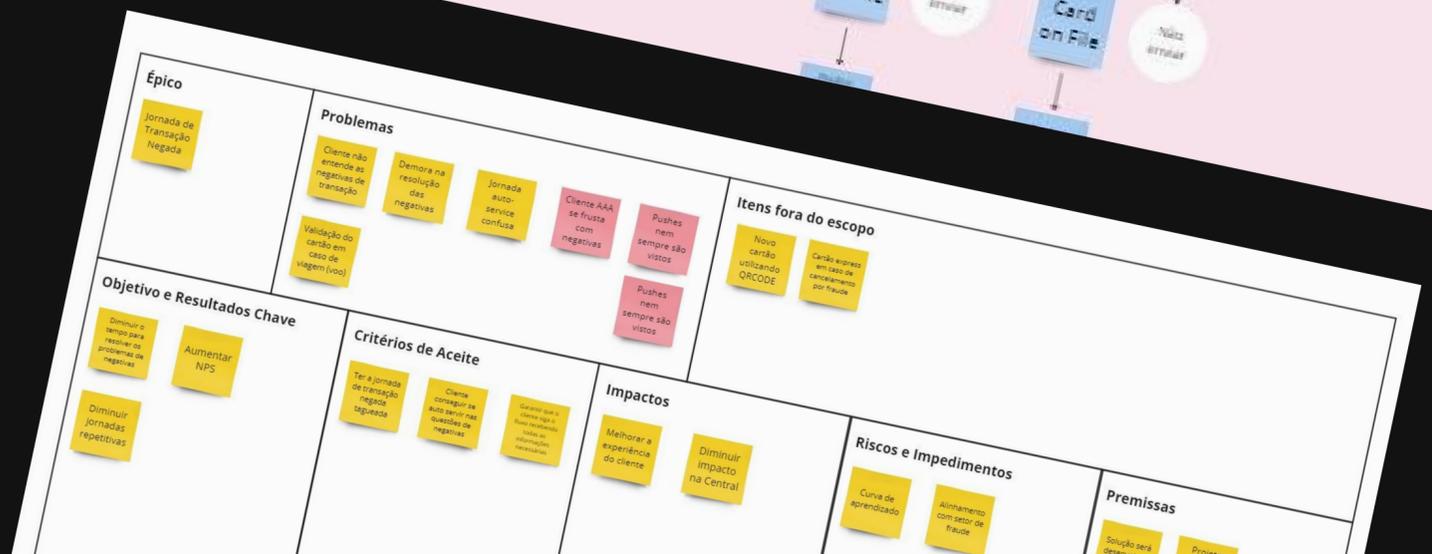
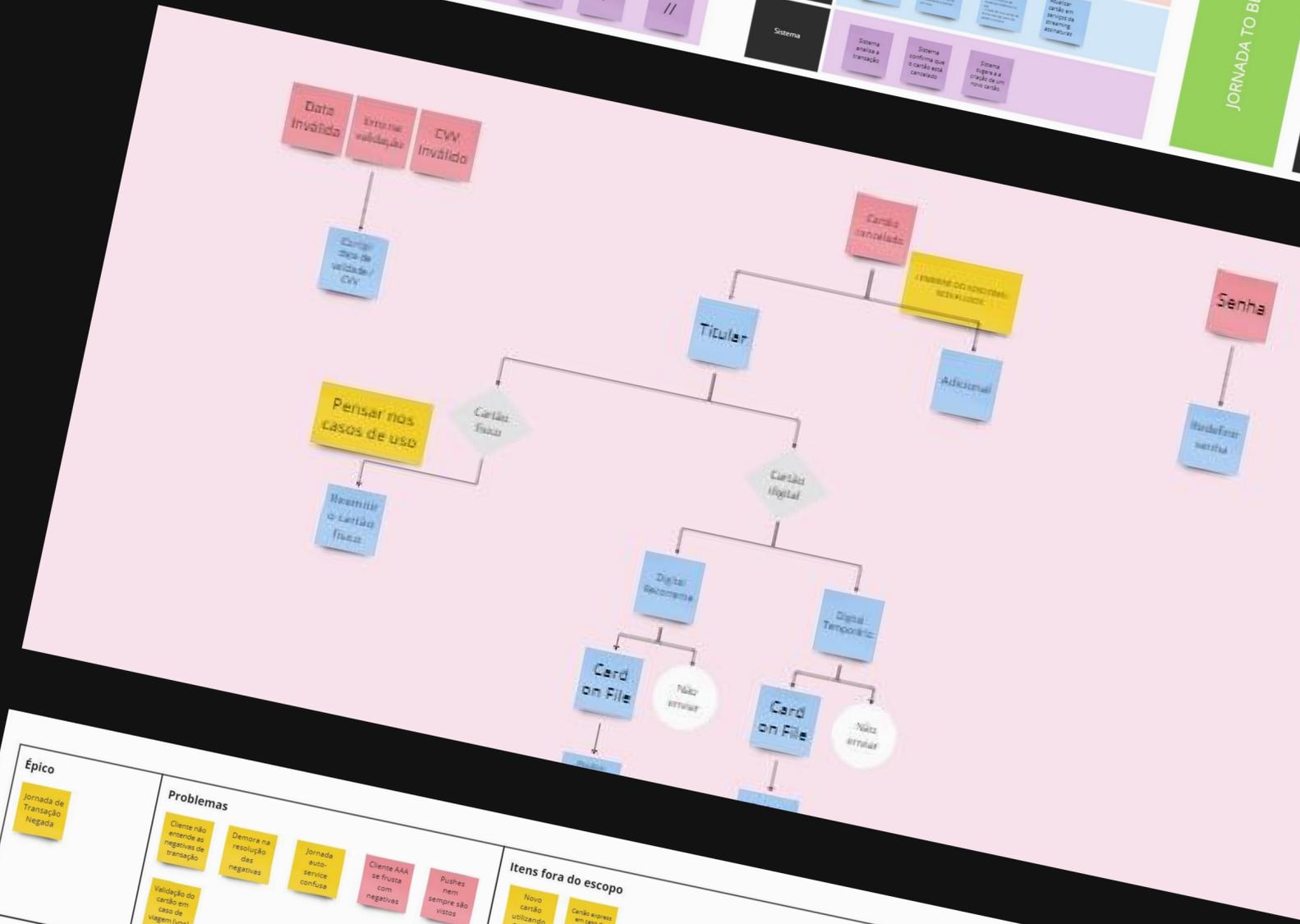
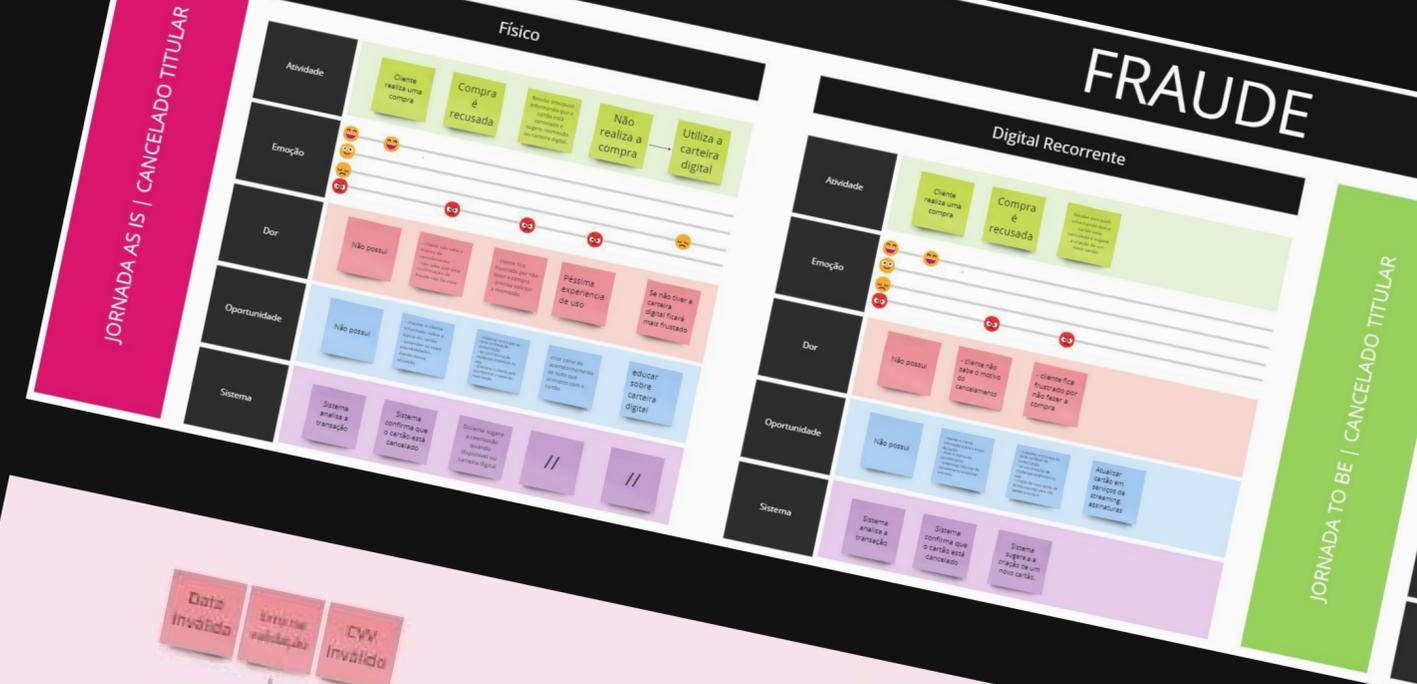
- Clientes não possuem clareza nas mensagens enviadas.
- O processo de resolução de negativas possui ruídos.
- Algumas jornadas de transação negada não estão totalmente mapeadas.

**Tribo Cartões**

CX | Fernando Moreira

# Mapeamento

- Matriz de dores
- Business Canvas
- Mapeamento de Fluxo | Blueprint
- Jornada As Is
- Jornada To Be





# Impacto

03

**XP Inc.**

# Impacto | Transações Recusadas

## +50 fluxos mapeados e melhorados

**Tribo Cartões**  
CX | Fernando Moreira



XP inc.

# Impacto | Transações Recusadas

## +280 mensagens escritas

Conta_Em_Cobranca_Rico	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Cartão bloqueado temporariamente por fatura em aberto. Acesse o app para pagar fatura.	Detalhe	Compra recusada porque o CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] está bloqueado temporariamente devido a pendências no pagamento da fatura.	Call-to-action	Pagar fa
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Cartão bloqueado temporariamente por fatura em aberto. Acesse o app para pagar fatura.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Parcelamento inválido. Verifique a quantidade e valor das parcelas e tente novamente.	Detalhe	Call-to-acti
Parcelamento_Invalido_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Parcelamento inválido. Verifique a quantidade e valor das parcelas e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Parcelamento inválido. Verifique a quantidade e valor das parcelas e tente novamente.	Detalhe	...
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Limite de contactless excedido. Refaça a transação utilizando chip e senha.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Limite de contactless excedido. Refaça a transação utilizando chip e senha.	Detalhe	Call-to-action
Limite_Contactless_Excedido_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Limite de contactless excedido. Refaça a transação utilizando chip e senha.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Limite do cartão não autorizado. Acesse o app para mais detalhes.	Detalhe	...
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Limite do cartão não autorizado. Acesse o app para mais detalhes.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Limite do cartão não autorizado. Acesse o app para mais detalhes.	Detalhe	Call-to-action
Limite_Mvp_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Detalhe	Consultar limite disp
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Detalhe	Call-to-action
Cvv_Invalido_Cartao_Adicional_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Detalhe	Call-to-action
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Detalhe	...
Data_Invalida_Cartao_Adicional_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Detalhe	Call-to-action
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO ADICIONAL FINAL [XXXX] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Detalhe	Call-to-action
Generico_Adicional_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. O código CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. O código CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Detalhe	Call-to-action
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. O código CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. O código CVV informado está incorreto. Confira os dados no verso do cartão e tente novamente.	Detalhe	...
Cvv_Invalido_Cartao_Virtual_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Tente novamente, de preferência em outra máquina de cartão. Caso o erro persista, fale com o atendimento.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Tente novamente, de preferência em outra máquina de cartão. Caso o erro persista, fale com o atendimento.	Detalhe	Call-to-action
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Tente novamente, de preferência em outra máquina de cartão. Caso o erro persista, fale com o atendimento.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Tente novamente, de preferência em outra máquina de cartão. Caso o erro persista, fale com o atendimento.	Detalhe	Call-to-action
Atc_Invalido_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Detalhe	Falar com atendimento
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Não foi possível efetuar a sua transação. Tente novamente, se possível, em outra máquina de cartão.	Detalhe	Call-to-action
Generico_titular_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Detalhe	...
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. A data de validade informada está incorreta. Confira os dados no cartão e tente novamente.	Detalhe	Call-to-action
Data_Invalida_Cartao_Virtual_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Detalhe	...
Template	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Detalhe	Call-to-action
Operacao_Com_Valor_Invalido_Rico	Comunicação (push)	Compra de [Valor] em [Estabelecimento] no CARTÃO FINAL [XXXX] de [Nome] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Comunicação (sms)	Compra no CARTÃO FINAL [XXXX] RECUSADA. Valor da compra não autorizado. Verifique o valor da compra e tente novamente.	Detalhe	...

Tribo Cartões  
CX | Fernando Moreira



**XP** inc.

## Impacto esperado

**-50%**

Contatos na central

**0**

Contatos por problemas de cartão cancelado

**-50%**

Contatos por fraude.

**0**

Contatos por problemas de limite

## Próximos passos

- Acompanhar métricas e otimizar fluxo.
- Testar novos fluxos de resolução.
- Rever regras de negócio em auto-service

**XP** inc.

obrigado

**Tribo Cartões**

CX | Fernando Moreira