

**IC Digital:**  
**Uma nova maneira  
de formalizar  
seus contratos.**

# IC DIGITAL

**Telas de Orientação e Erro**

**Trilha de Formalização – Visão Cliente**



# TELA DE ORIENTAÇÃO



As telas de orientação possuem tonalidade **AZUL** e apresentarão o ícone ao lado.

Serão apresentadas em situações onde o cliente precisa corrigir alguma ação para que a trilha de formalização seja concluída com sucesso.

## TELAS DE ORIENTAÇÃO

# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando o link de formalização não é válido. Pode ocorrer em situações onde a proposta já foi formalizada ou há divergência entre o horário apresentado pelo celular e o oficial da região.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique se está acessando o último link recebido para realizar a formalização e tente novamente. Confira se o seu celular está com horário configurado de forma automática, isso evitará divergências entre horário oficial da sua localidade e o seu celular

**Correspondente:** Confira se a proposta ainda está pendente de atuação do cliente no painel do IC Digital. Se estiver com o a tag “**Cliente atuando**”, oriente o cliente a acessar o último link recebido para iniciar o processo de formalização. Verifique se as configurações de horário do celular do cliente estão corretas.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



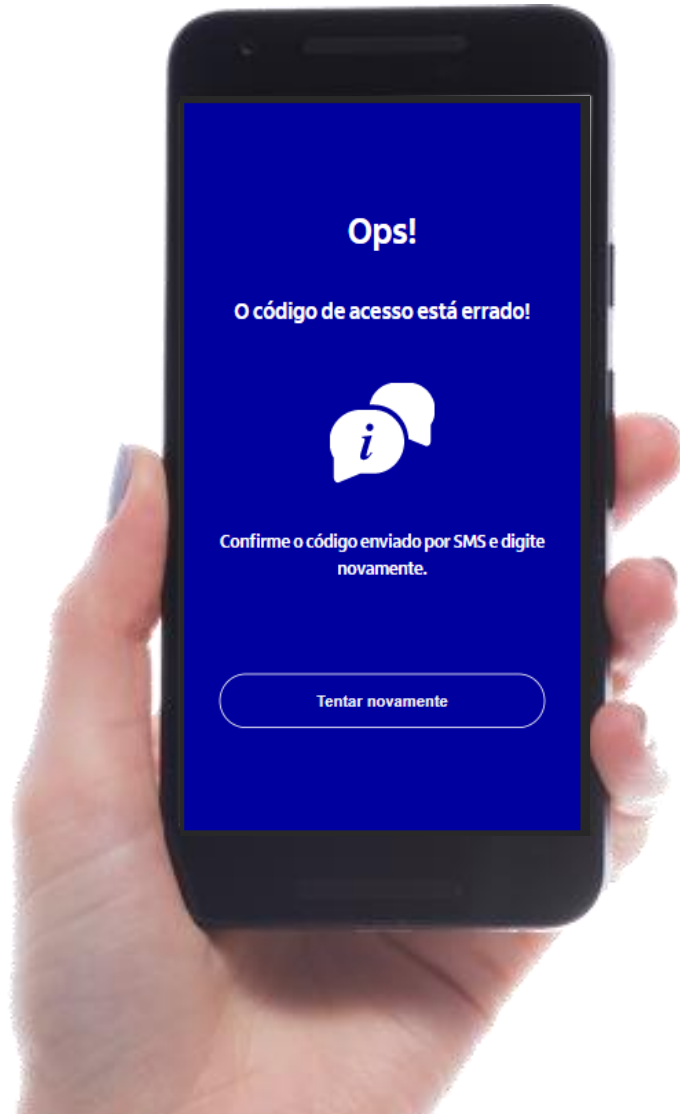
**Exibimos essa mensagem quando o tempo para finalização da trilha ultrapassou o tempo máximo permitido de 30 minutos.**

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** A trilha precisa ser concluída em até **30 minutos**. Além disso, confira se o seu celular está com horário configurado de forma automática, isso evitará divergências entre horário oficial da sua localidade e o seu celular.

**Correspondente:** Oriente o cliente a concluir a trilha dentro do prazo estipulado e confira se as configurações de horário do celular do cliente estão corretas.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



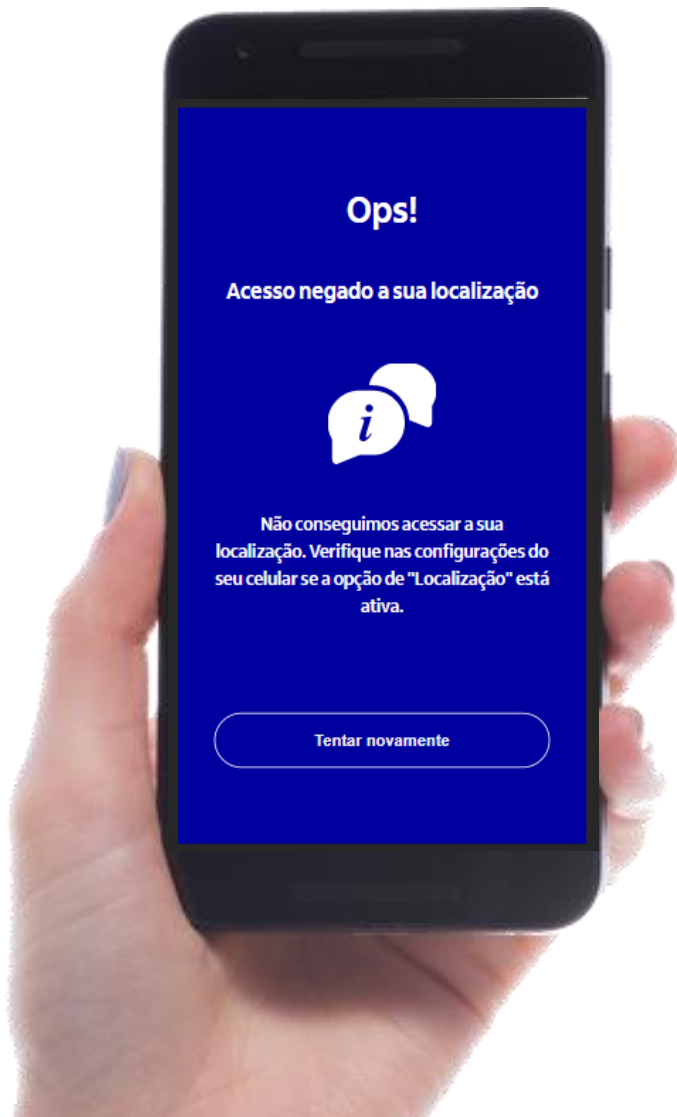
**Exibimos essa mensagem quando o código de acesso é digitado de forma incorreta.**

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique o código recebido via SMS e digite a mesma combinação de 4 dígitos na tela de validação do código.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar o código de acesso recebido via SMS e digitá-lo na tela de validação.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



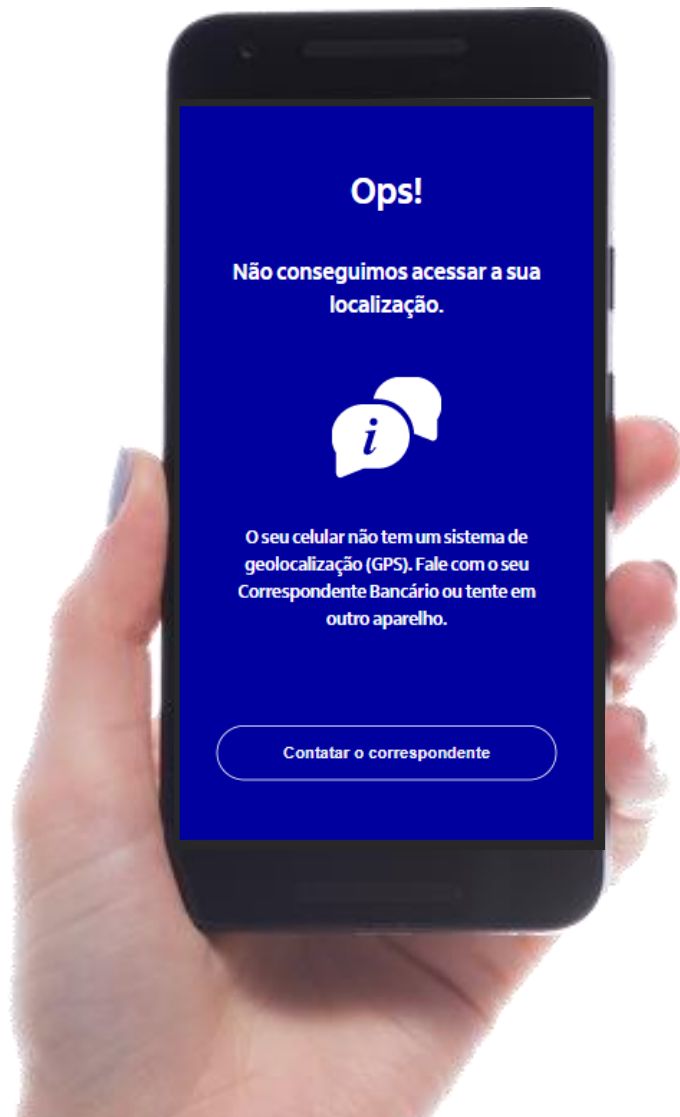
**Exibimos essa mensagem quando o acesso a geolocalização não foi liberada. Pode acontecer quando o cliente não autoriza o acesso no momento da solicitação ou quando o navegador usado está configurado para bloquear o acesso ao GPS.**

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique se a localização do celular está ativa e se o navegador está autorizado a capturar a informação de localização (Configurações).

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar se a localização do celular está ativa e se o navegador está autorizado a capturar a informação de localização (Configurações). Além disso, precisar aceitar a captura da localização questionada no início da jornada de formalização.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



**Exibimos essa mensagem quando o celular do cliente não possui suporte a GPS.**

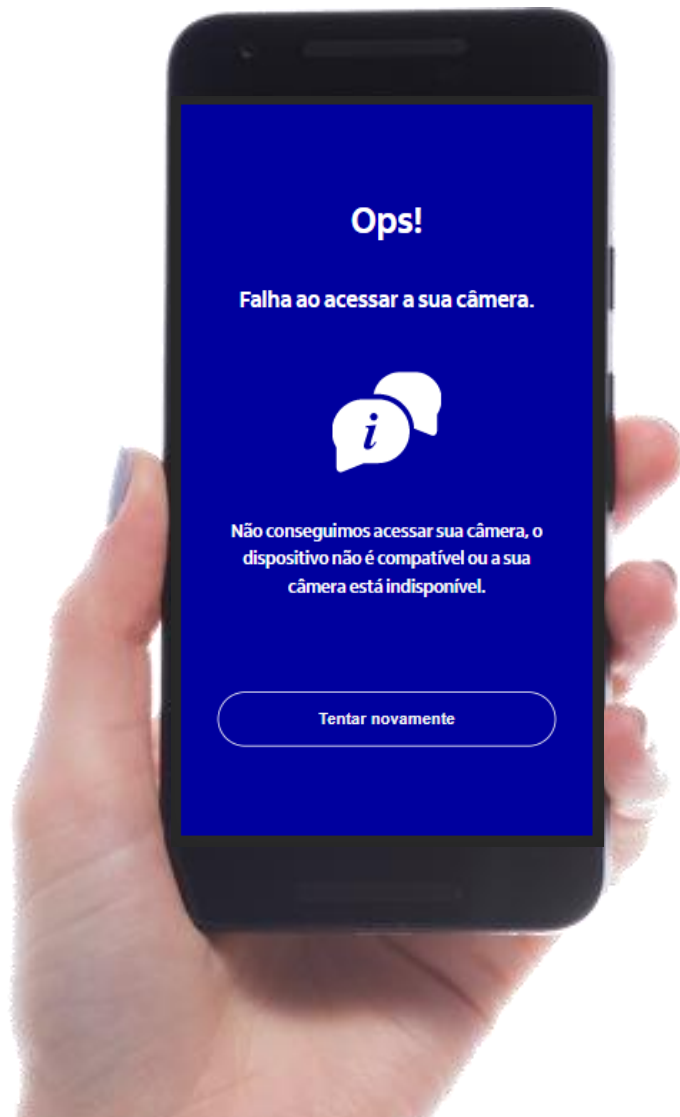
## **O QUE DEVE SER FEITO?**

**Cliente:** Neste caso, o celular utilizado não possui a funcionalidade de GPS o que impossibilita a formalização. Utilize um outro celular que possua a tecnologia de GPS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a utilizar outro celular que possua a tecnologia GPS.



# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando o celular do cliente não possui câmera ou ela está indisponível.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Neste caso, o celular utilizado não possui a câmera ou ela está indisponível que impossibilita a formalização. Utilize um outro celular que possua câmera.

**Correspondente:** Oriente o cliente a utilizar outro celular que possua câmera.

# TELA DE ORIENTAÇÃO

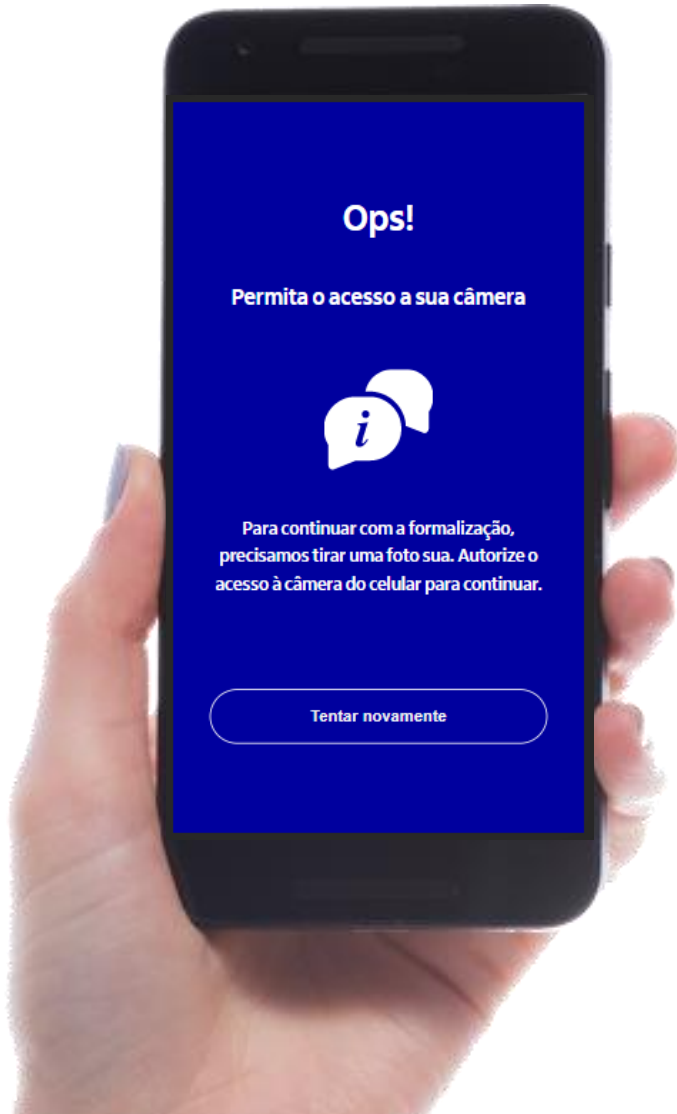


Exibimos essa mensagem quando o usuário não autorizou o acesso à câmera.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** No início da trilha de formalização, você precisa autorizar o acesso a câmera do seu celular. Ao longo da jornada precisamos tirar foto.

**Correspondente:** Oriente o cliente a autorizar/permitir o acesso a câmera no início da trilha de formalização para que as fotos do documento de identificação e da prova de vida sejam tiradas. Dica: caso a tela de orientação persista, peça para o cliente verificar se o navegador está com autorização para acessar a câmera.



# TELA DE ORIENTAÇÃO

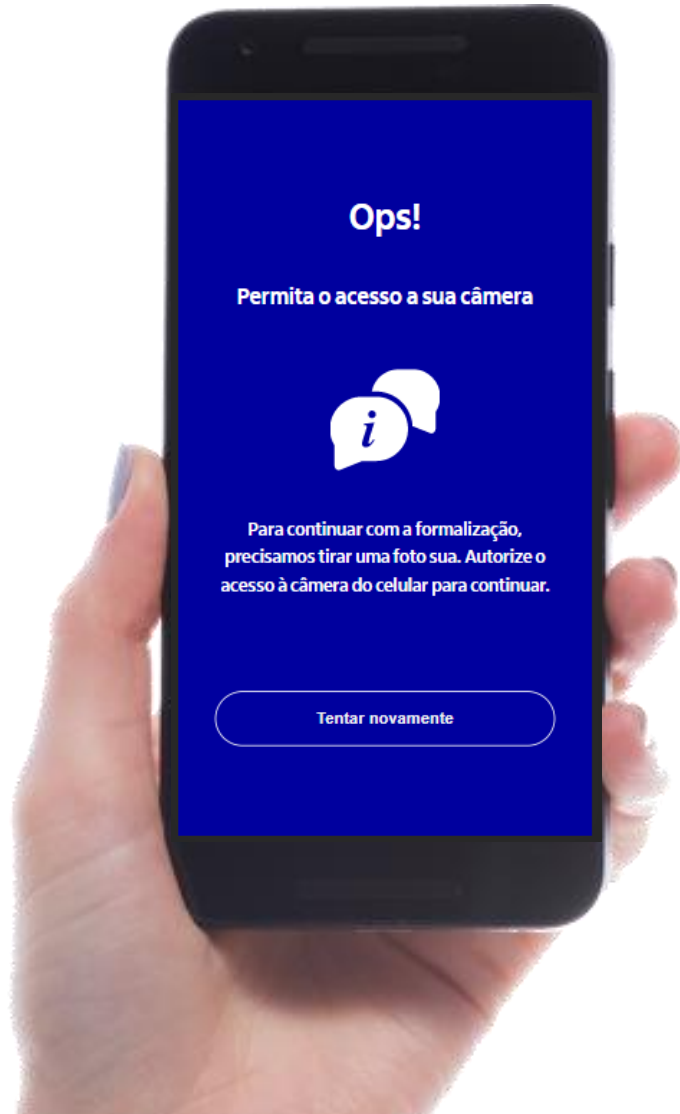


Exibimos essa mensagem quando o usuário não autorizou o acesso à câmera.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** No início da trilha de formalização, você precisa autorizar o acesso a câmera do seu celular. Ao longo da jornada precisamos tirar foto.

**Correspondente:** Oriente o cliente a autorizar/permitir o acesso a câmera no início da trilha de formalização para que as fotos do documento de identificação e da prova de vida sejam tiradas. Dica: caso a tela de orientação persista, peça para o cliente verificar se o navegador está com autorização para acessar a câmera.



# TELA DE ORIENTAÇÃO



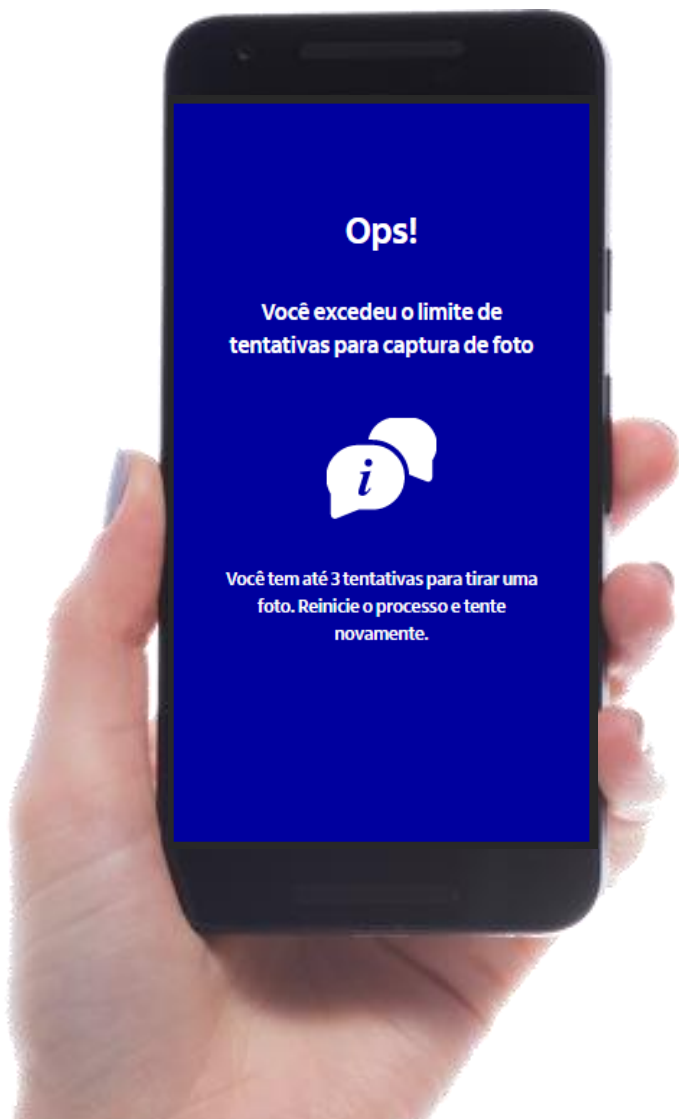
Exibimos essa mensagem quando o cliente atinge o limite de 3 tentativas seguidas de capturar a prova de vida (selfie).

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Para selfie, escolha um lugar com boa iluminação, sem presença de terceiros e retire acessórios como chapéu, boné e óculos de sol. Verifique se a sua conexão com a internet está estável. Se após 3 tentativas ainda não conseguir, feche o navegador e clique no link novamente.

**Correspondente:** Oriente o cliente a seguir as instruções para a captura da prova de vida, a manter o rosto posicionado na área indicada e estabilizar o celular para que a validação possa ser feita. Caso ele esteja na loja, separe um cantinho para que ele faça a selfie e deixe que ele segure o celular.

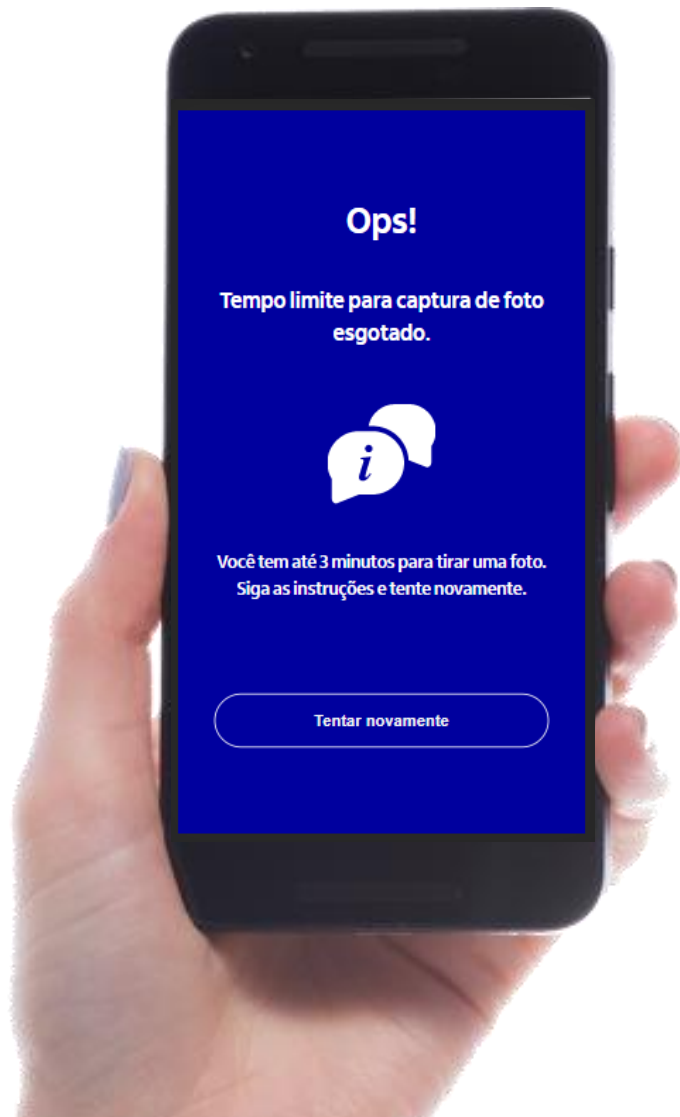
**OBS.:** Essa é uma medida de segurança para proteção do cliente e do correspondente responsável pela proposta.



# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando o cliente atinge o tempo máximo para capturar a prova de vida (selfie) de 3 minutos.



## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Para selfie, escolha um lugar com boa iluminação, sem presença de terceiros e retire acessórios como chapéu, boné e óculos de sol. Verifique se a sua conexão com a internet está estável. Posicione o seu rosto no local indicado e mantenha o celular parado para que a captura possa ser feita. Se após 3 minutos ainda não conseguir, clique no botão “Tentar novamente”.

**Correspondente:** Oriente o cliente a seguir as instruções para a captura da prova de vida, a manter o rosto posicionado na área indicada e estabilizar o celular para a validação possa ser feita. Caso ele esteja na loja, separe um cantinho para que ele faça a selfie e deixe que ele segure o celular.

**OBS.:** Essa é uma medida de segurança para proteção do cliente e do correspondente responsável pela proposta.

# TELA DE ORIENTAÇÃO

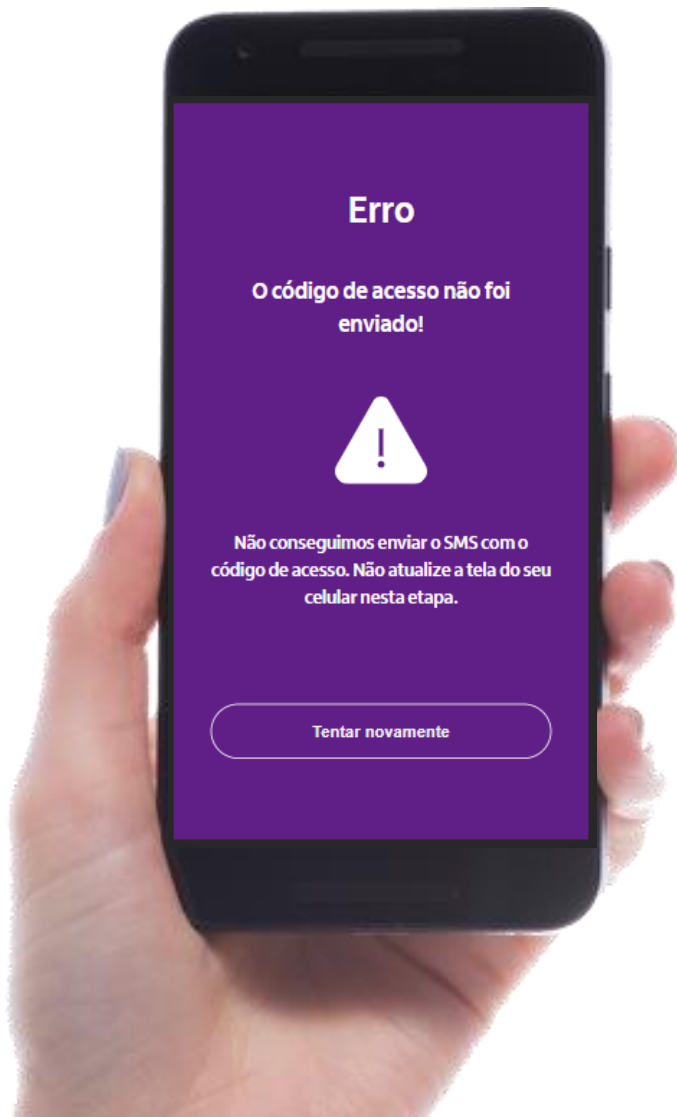


As telas de erro possuem tonalidade **ROXA** e apresentarão o ícone ao lado.

## TELAS DE ERRO

Serão apresentadas em situações em que ocorre um erro/falha ao finalizar uma ação/etapa do processo de formalização.

# TELA DE ERRO



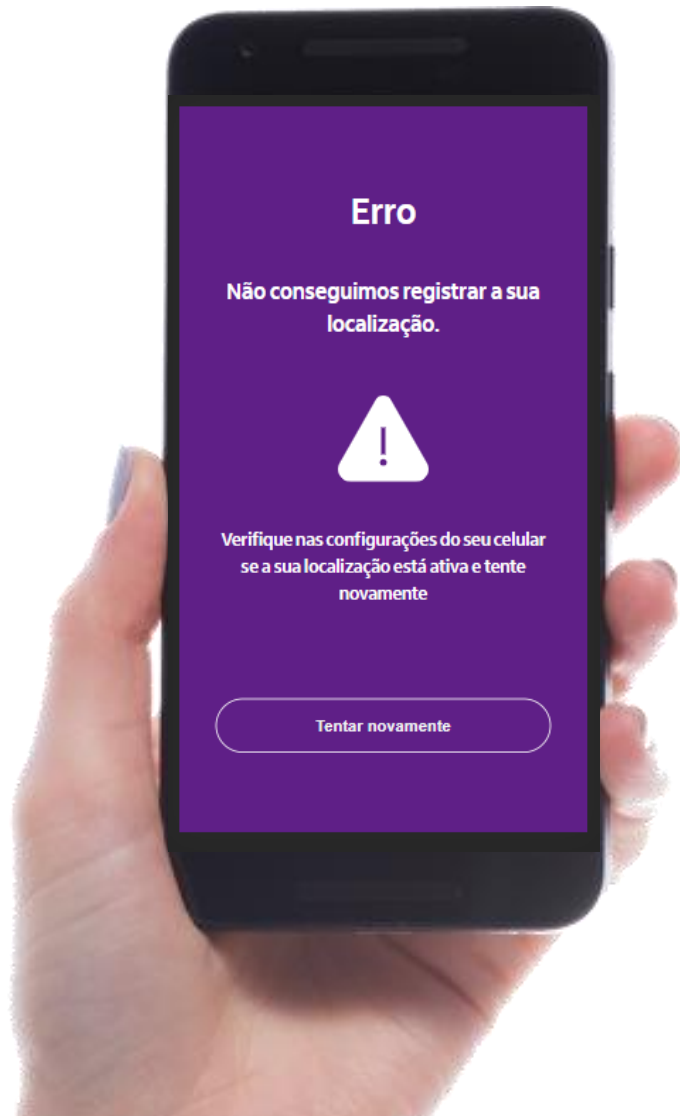
Exibimos essa mensagem quando não conseguimos completar o envio do código de acesso por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade no ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS. Durante a trilha de formalização, não clique no botão/menu 'voltar' do navegador. Caso a mensagem de erro se repita, procure o correspondente bancário.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a nunca clicar no botão/menu 'voltar' do navegador. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando não conseguimos registrar a geolocalização do cliente por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente

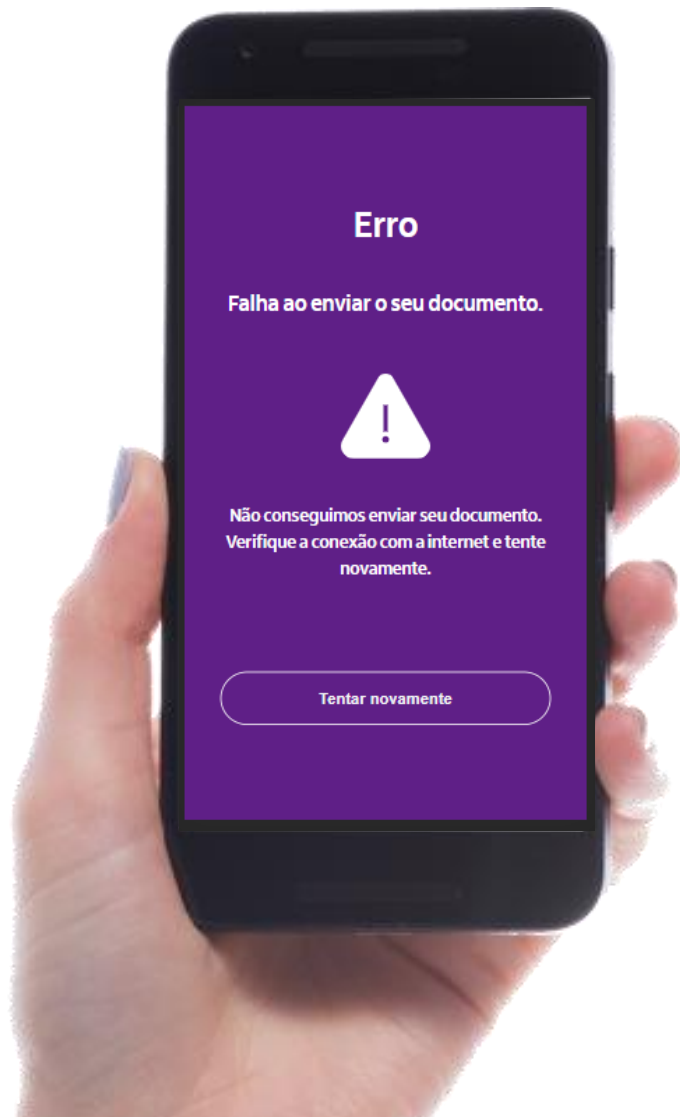
## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS. Certifique-se de a localização no celular está ativa.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a ativar a localização do celular. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.



# TELA DE ORIENTAÇÃO



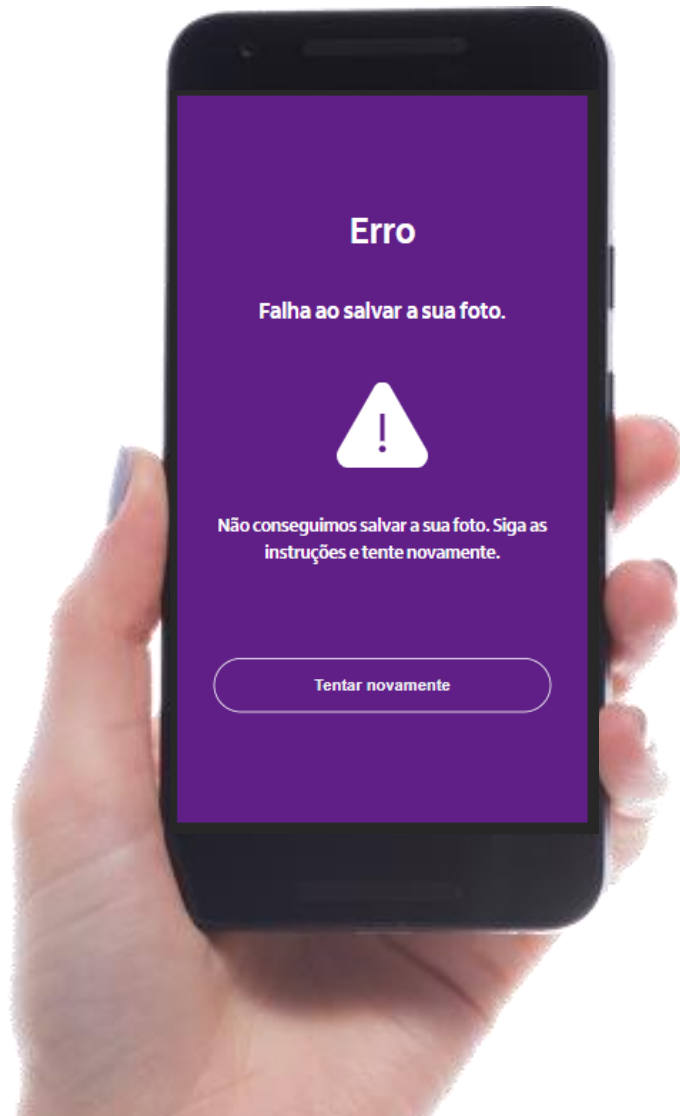
**Exibimos essa mensagem quando não conseguimos salvar a foto do documento por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.**

## **O QUE DEVE SER FEITO?**

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



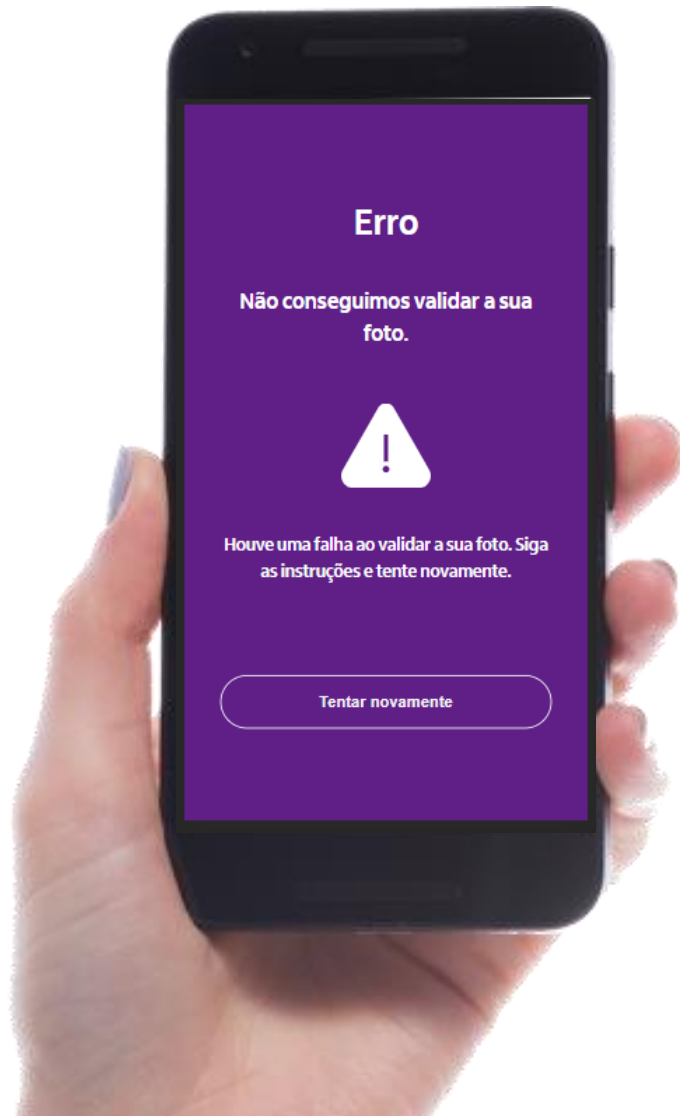
Exibimos essa mensagem quando não conseguimos salvar a selfie por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



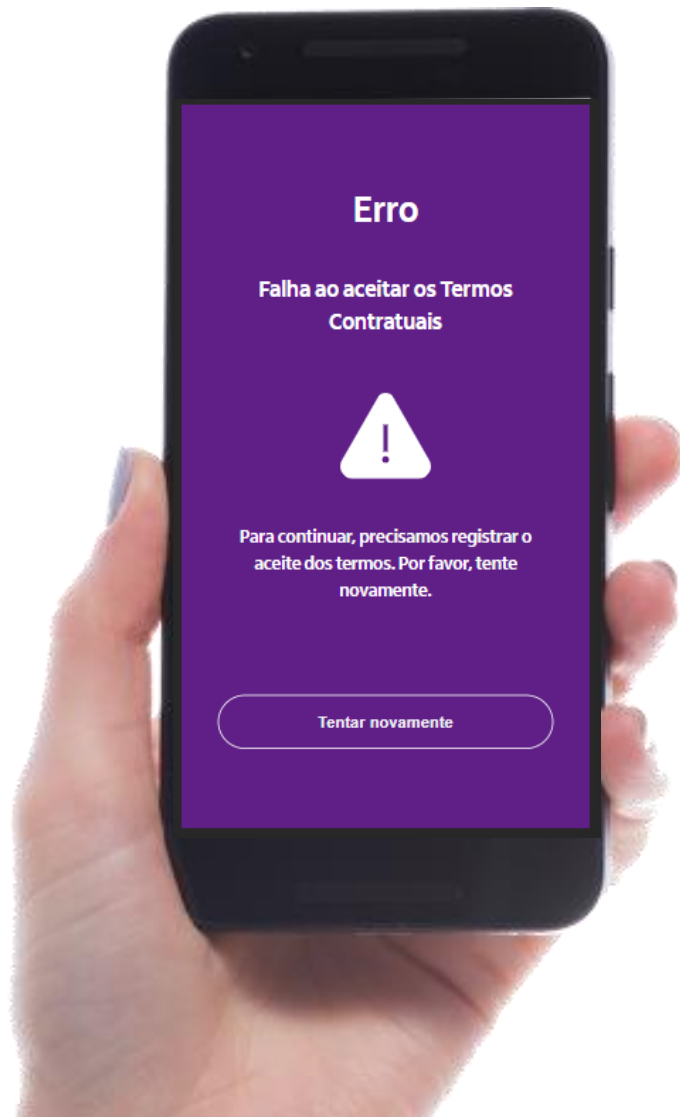
Exibimos essa mensagem quando não conseguimos validar a biometria do cliente por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando não conseguimos registrar o aceite dos termos pelo cliente por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no botão apresentado em tela ou no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando não conseguimos registrar o aceite final do contrato por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

# TELA DE ORIENTAÇÃO



Exibimos essa mensagem quando não conseguimos finalizar a formalização do contrato por problemas de conexão. Pode ser causado por instabilidade do ICDigital, lentidão ou queda de conexão da internet do cliente.

## O QUE DEVE SER FEITO?

**Cliente:** Verifique sua conexão com a internet e tente novamente clicando no link recebido via SMS.

**Correspondente:** Oriente o cliente a verificar a conexão com a internet e a acessar o link novamente. Caso o erro permaneça, entre em contato com a central de atendimento.

**OBS.:** Neste cenário, a selfie do cliente irá aparecer na Plataforma do IC Digital, porém o kit digital não será gerado, impedindo a evolução da proposta na esteira, necessitando que o cliente refaça a trilha de formalização.