



BUSINESS
REVOLUTION
2019 15 anos

I N S T I T U T O

gEIOC

GESTÃO DE EXCELÊNCIA
OPERACIONAL EM COBRANÇA

Resultados Pesquisa IGEOC 2019

#CMSOpenInnovation

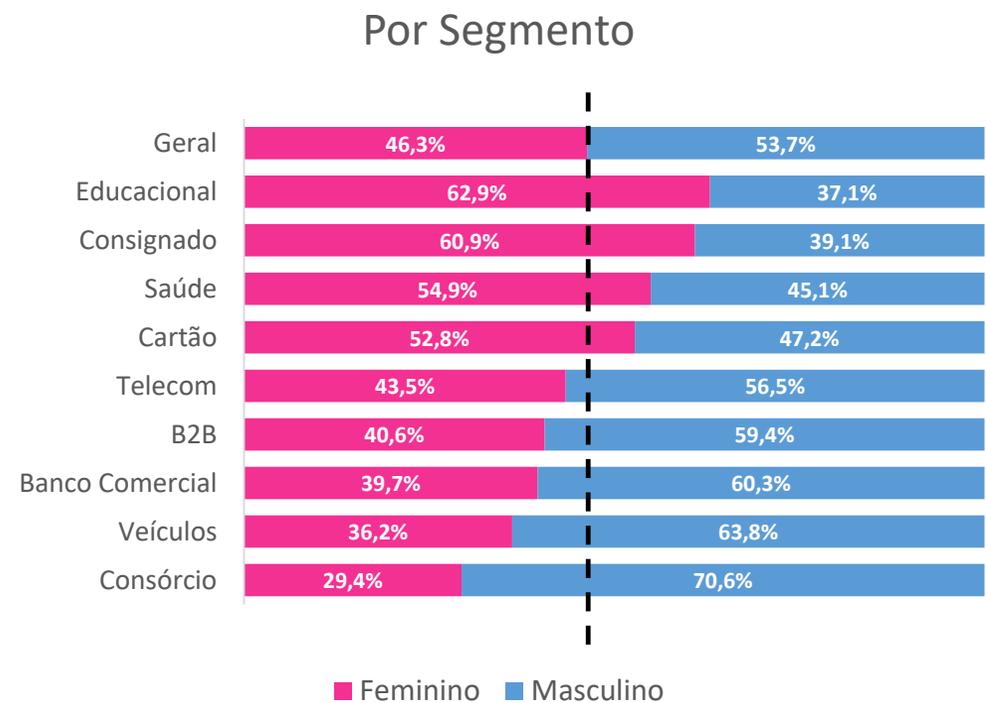
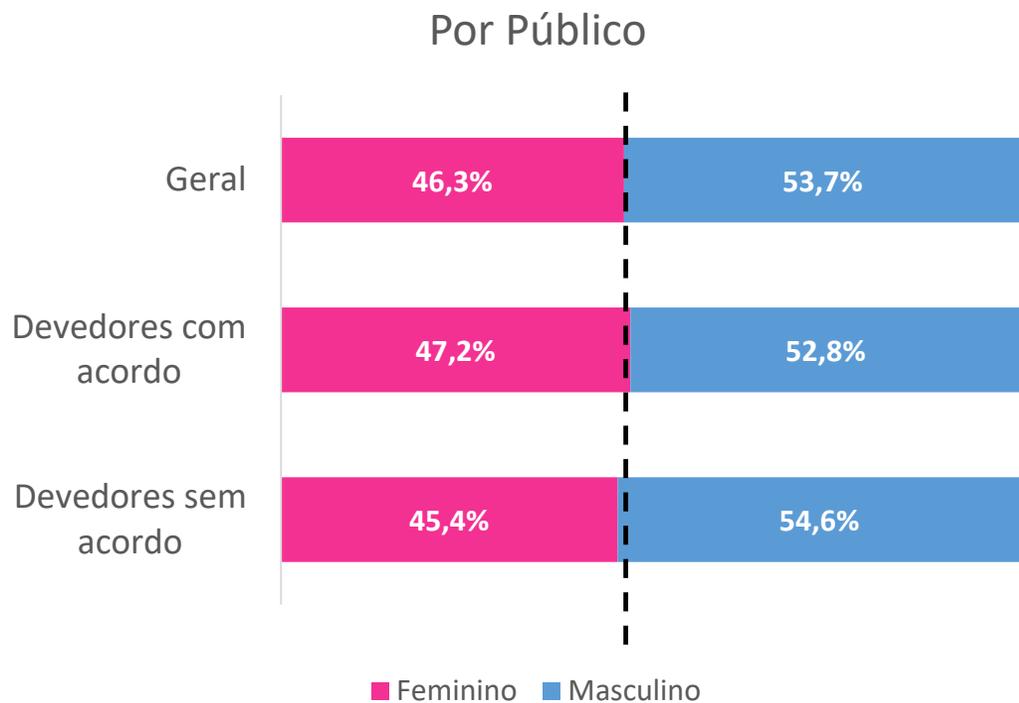
São Paulo 2019

RAIO X DA PESQUISA

- ➔ **Entrevistados:** 2.292 devedores
- ➔ **2 Públicos** (Independente do canal de atendimento):
 - Devedores que realizaram acordo:** “Devedores com Acordo”
 - Devedores que não realizaram acordo:** “Devedores sem Acordo”
- ➔ **9 Segmentos:** B2B, Banco Comercial, Cartão, Consignado, Consórcio, Educacional, Saúde, Telefonia e Veículo.
- ➔ **Aplicação:** Empresas do Instituto GEOC
- ➔ **Período:** Pesquisa aplicada entre os dias 09/09/19 e 04/10/19.
- ➔ **Canais:** Telefone e Formulário Online
- ➔ **Curadoria e Consolidação de Resultados:** Departamento de Planejamento da Intervalor

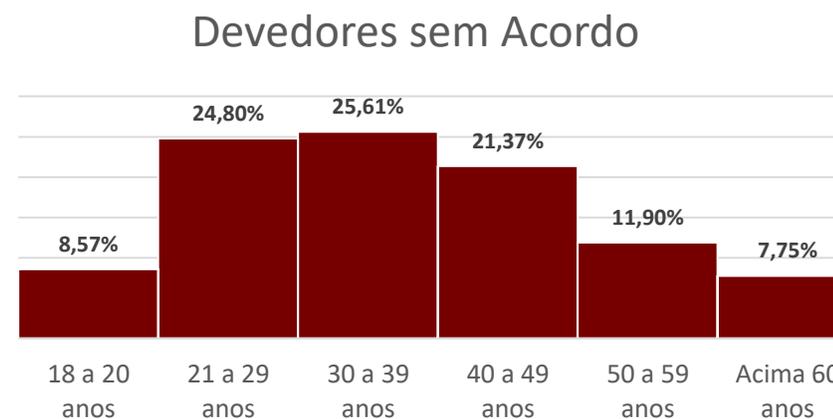
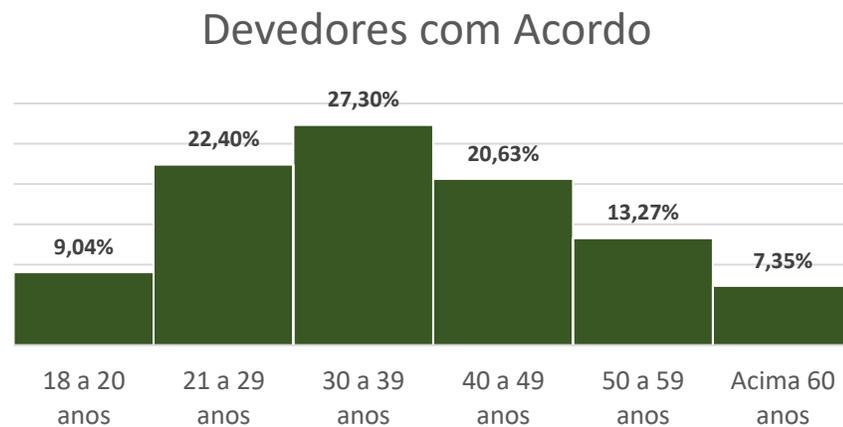
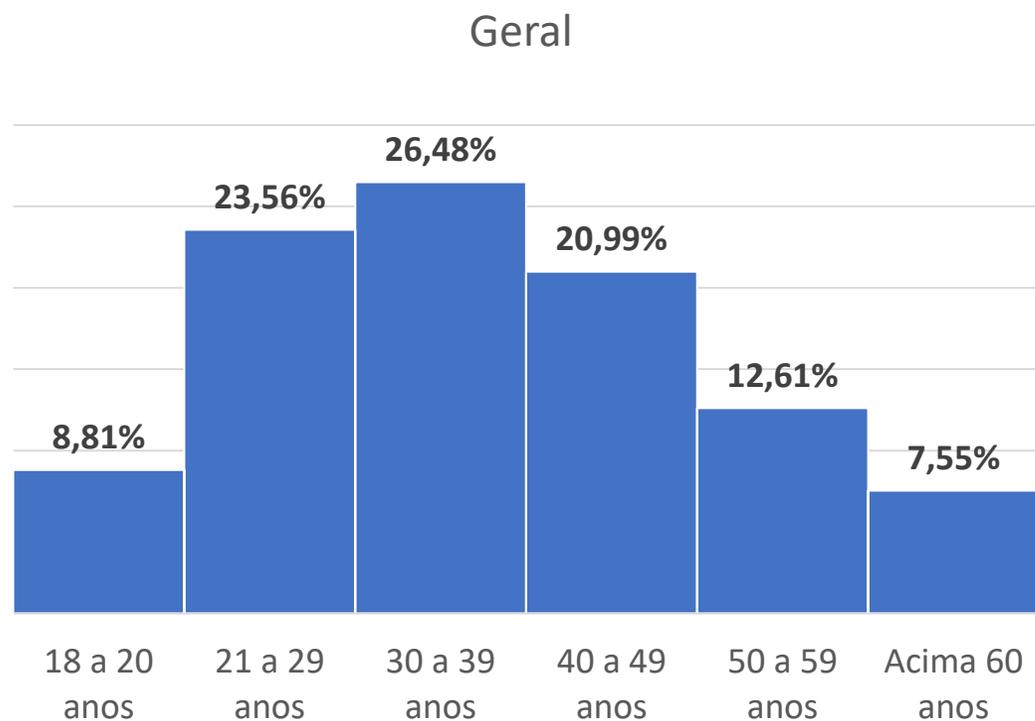
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

➤ Gênero



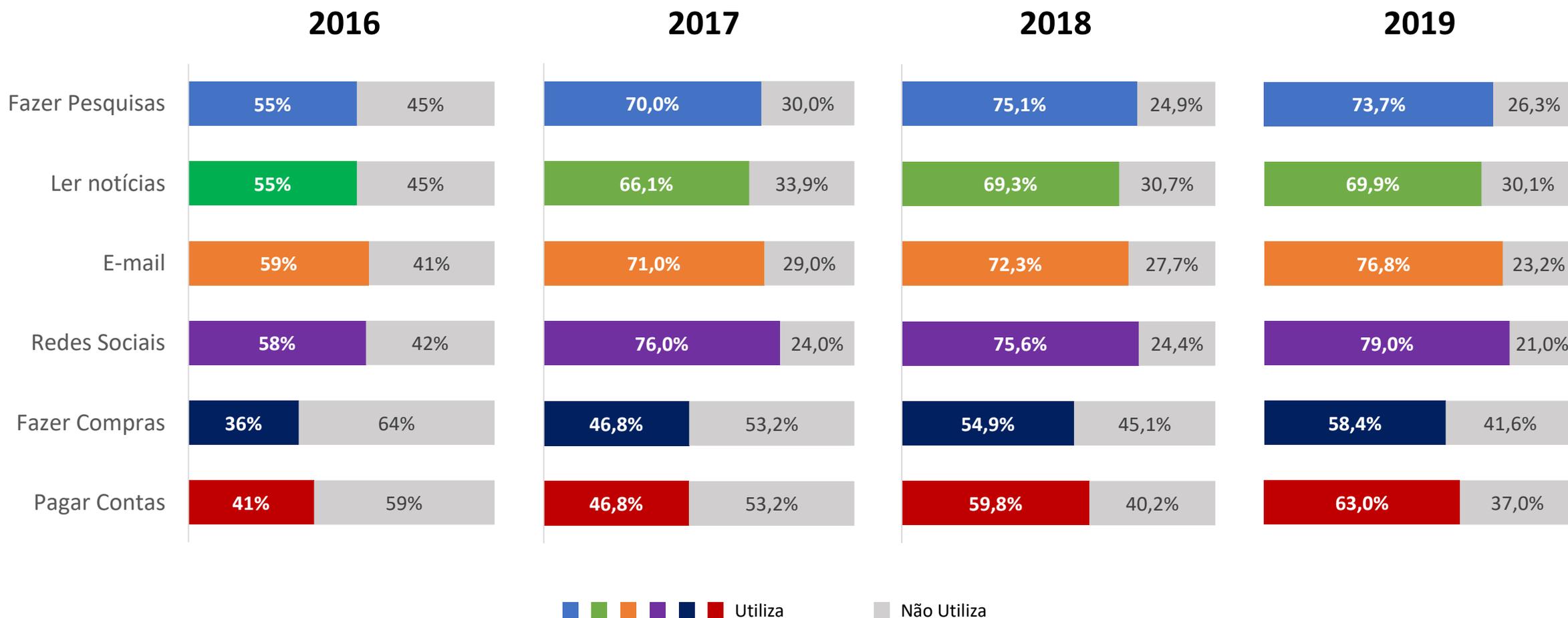
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

➤ Faixa Etária



Você utiliza a internet para quais atividades?

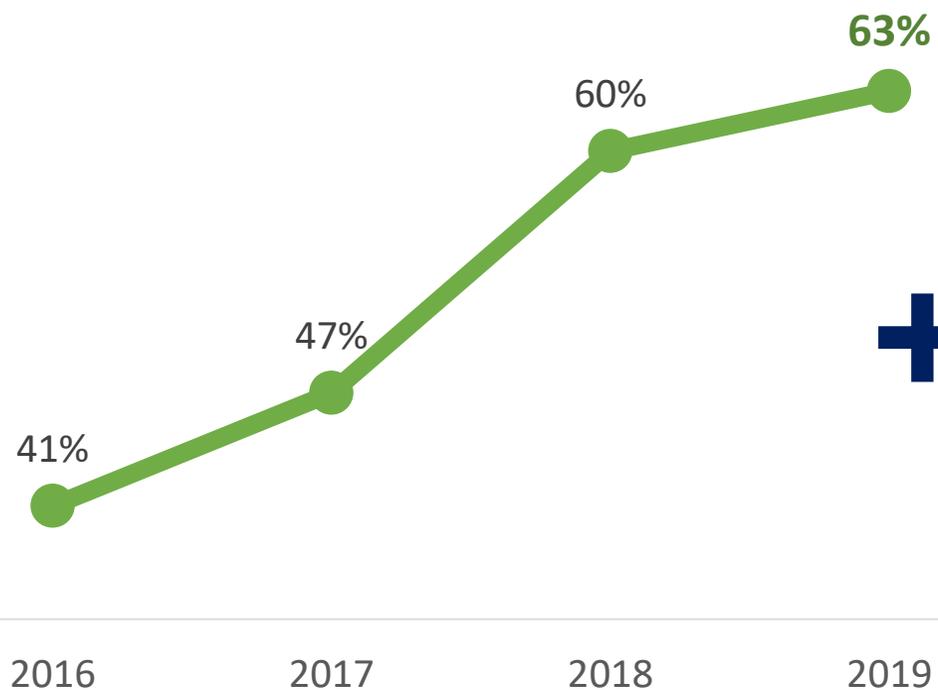
(Alvo: Todos os entrevistados)



Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)

Pagar Contas

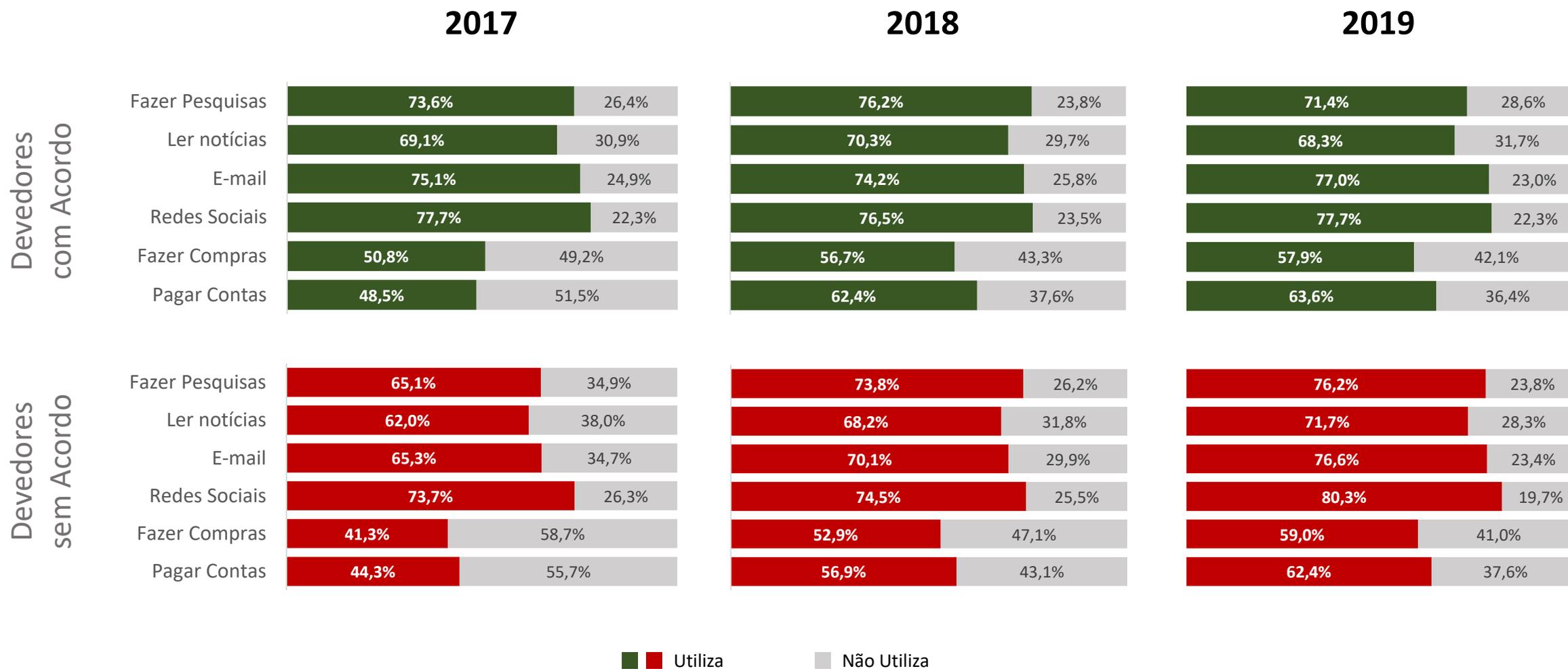


+53,7%

Comparação
2019 x 2016

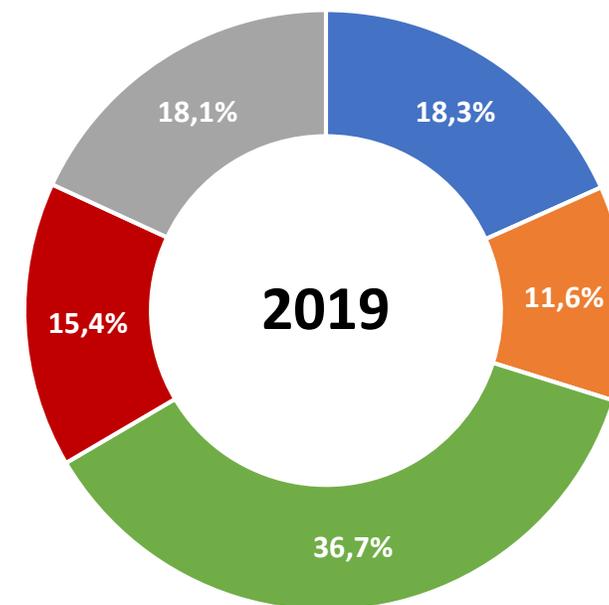
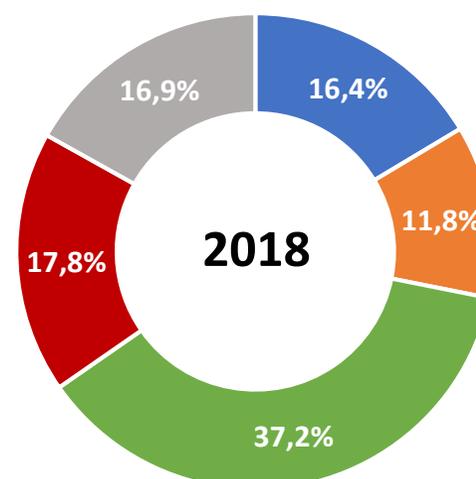
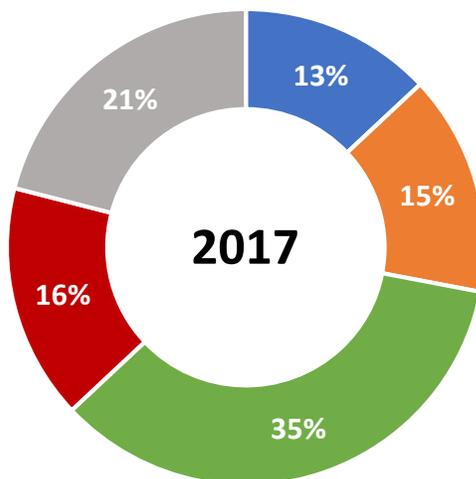
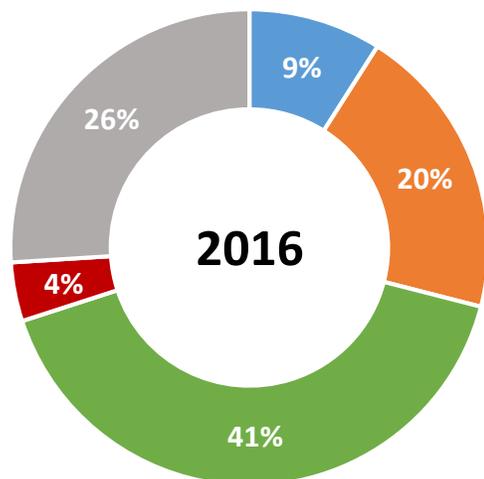
Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)



Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)



■ Não tem preferência

■ Antes de ir para o trabalho

■ Durante o expediente

■ Após o expediente

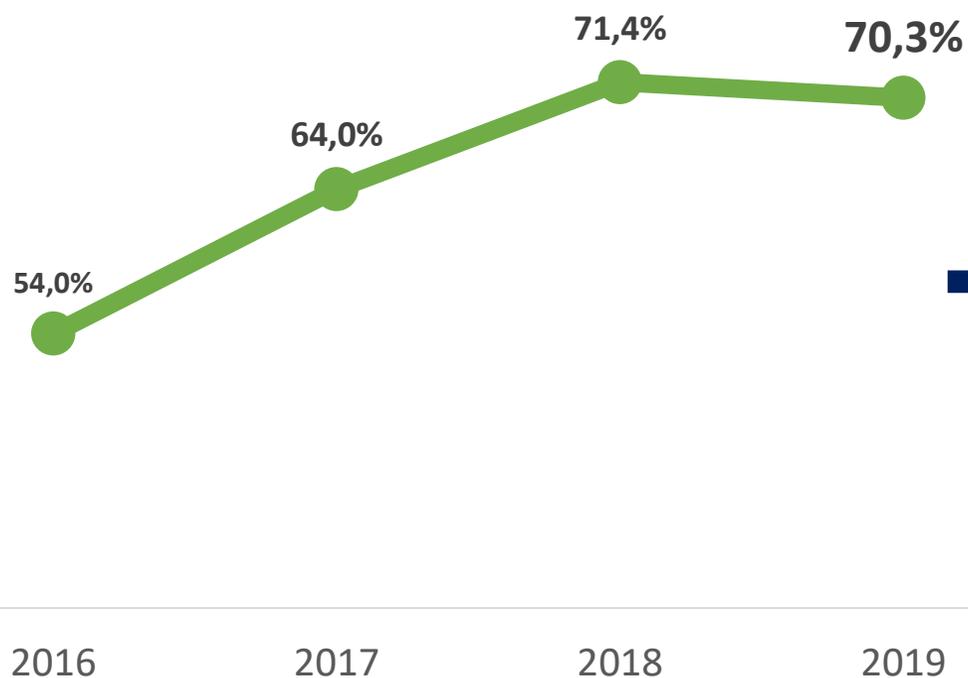
■ Finais de semana

Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)

Horários Alternativos

(Antes do trabalho, a noite e finais de semana)

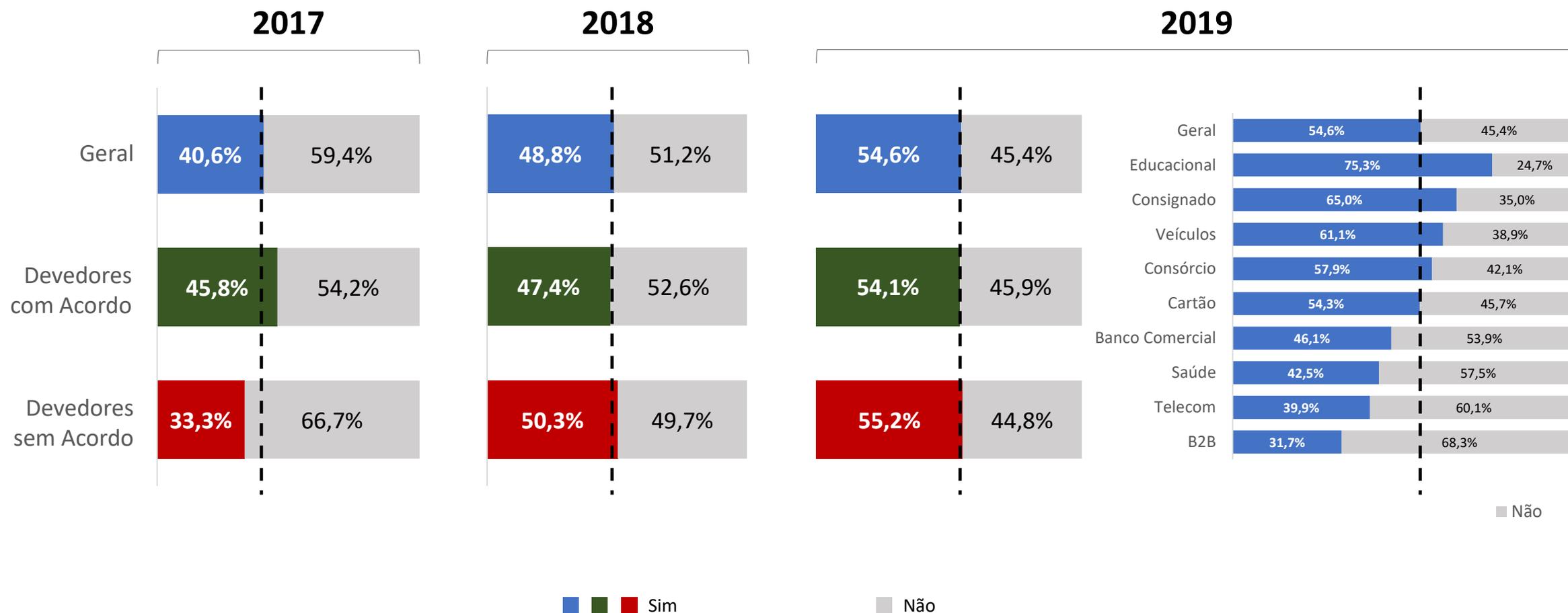


+30,2%

Comparação
2019 x 2016

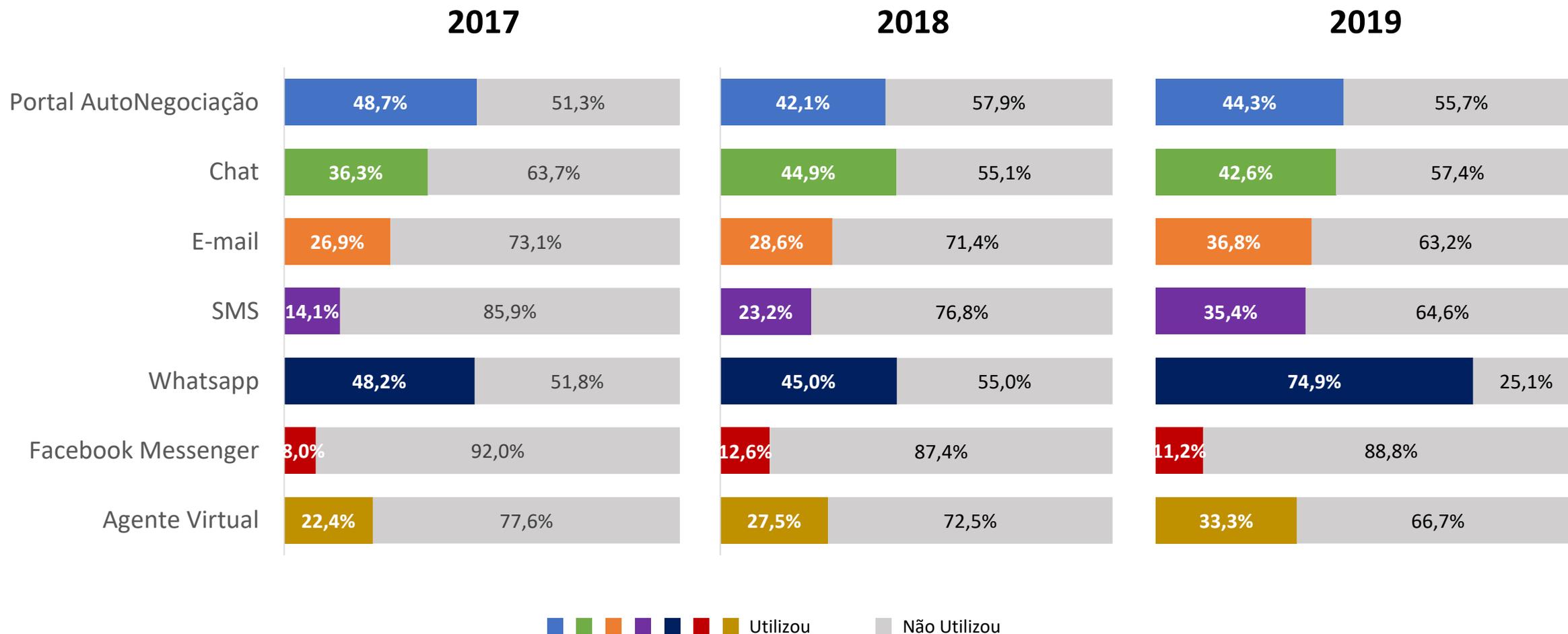
Você já fez alguma negociação de dívidas por canais digitais?

(Alvo: Todos os entrevistados)



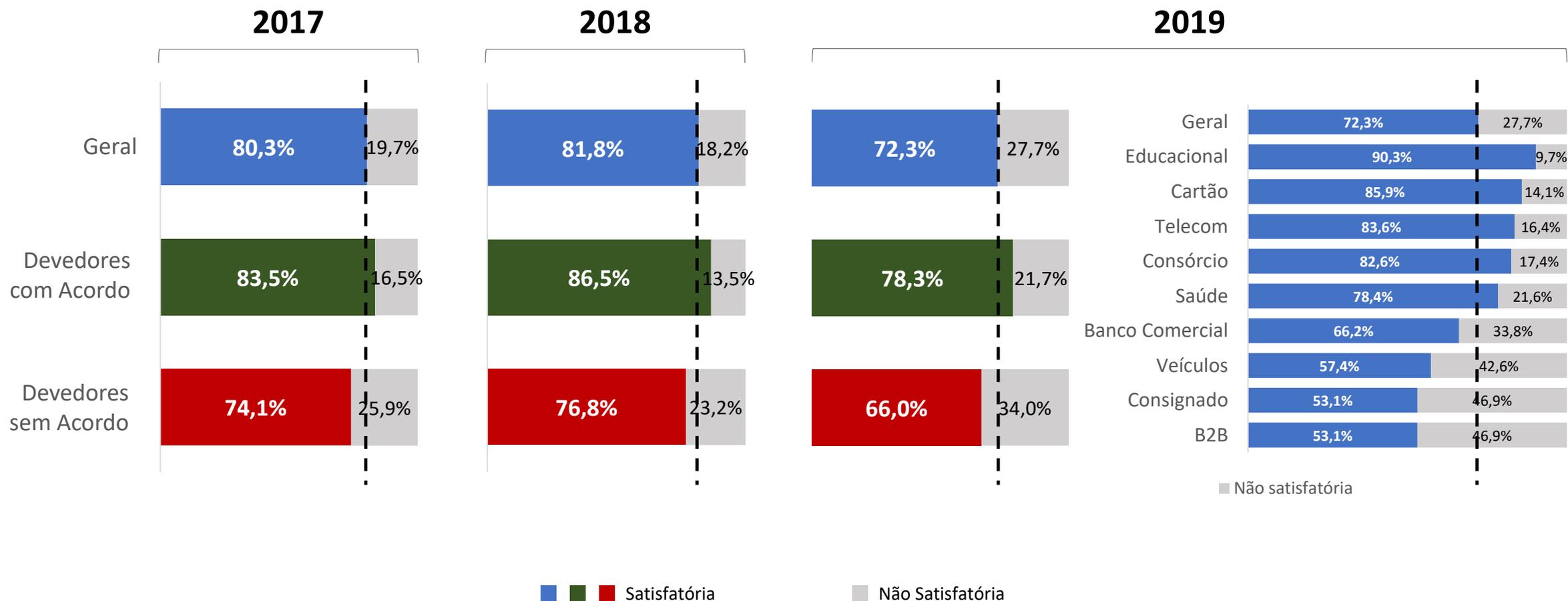
Quais canais digitais você já utilizou para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 54,6% do Total)



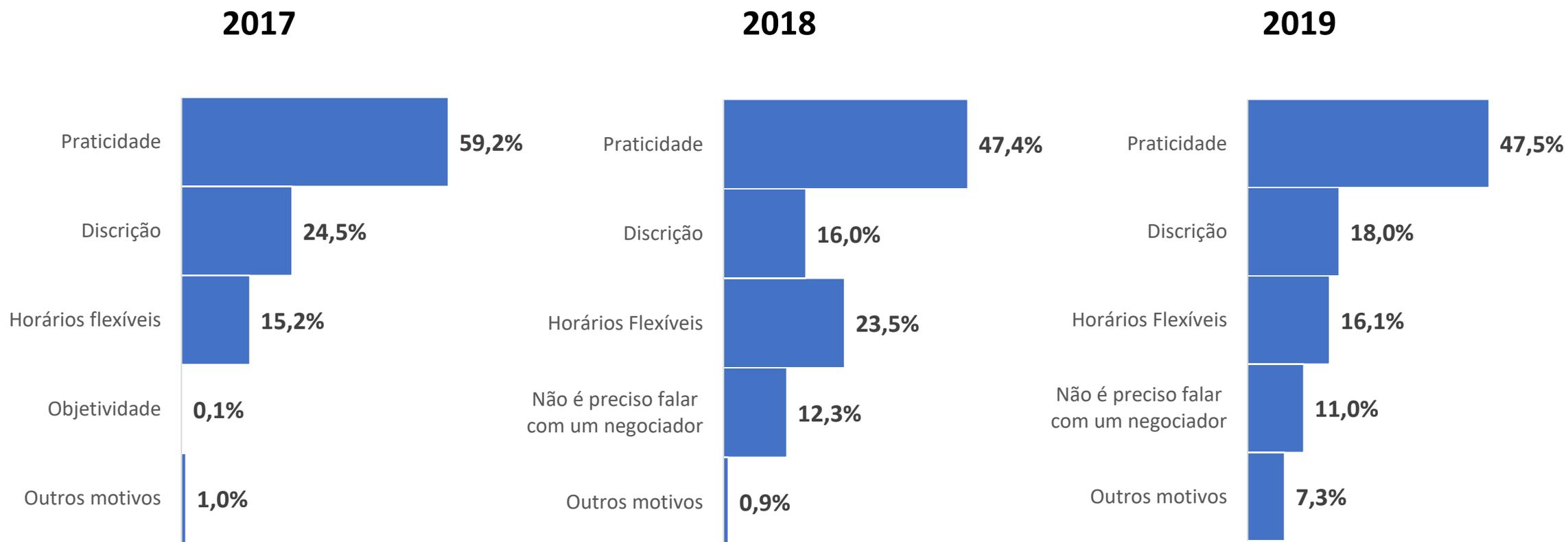
O que achou da experiência de negociar por canais digitais?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 54,6% do Total)



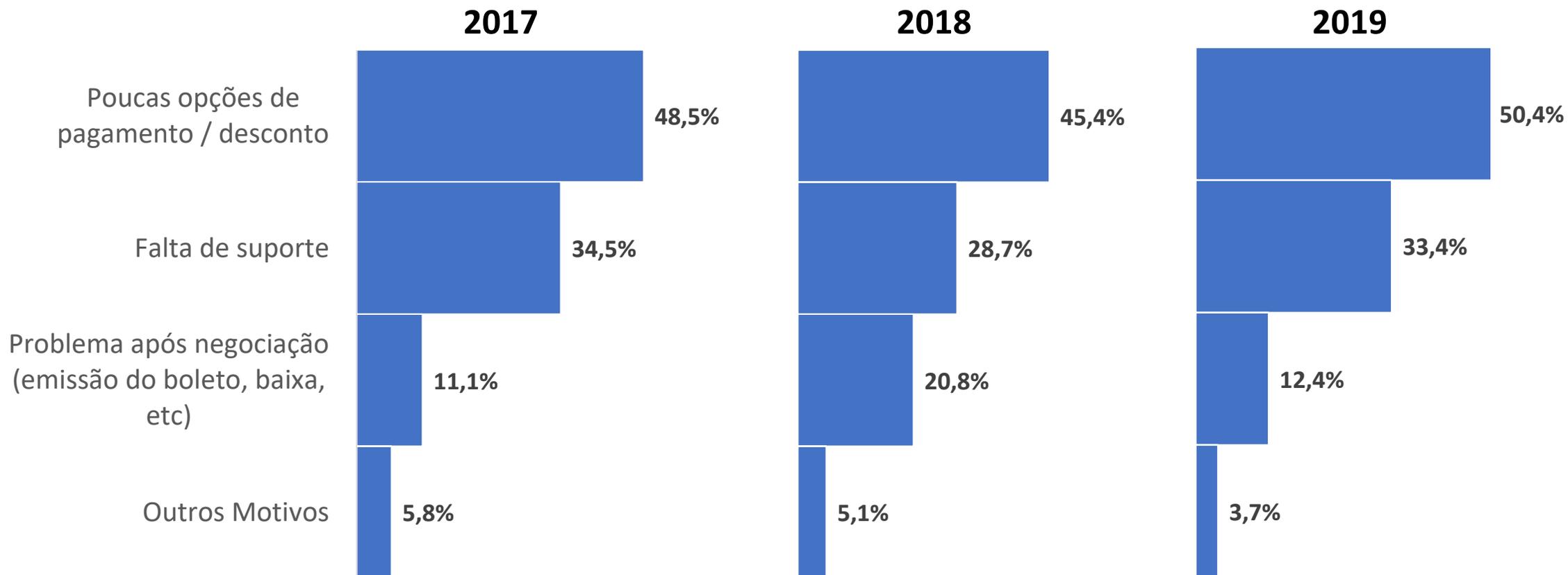
Qual é a principal vantagem da negociação por canais digitais?

(Alvo: Devedores que acharam satisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 39,5% do Total)



Por que a experiência de negociar por canais digitais não foi satisfatória?

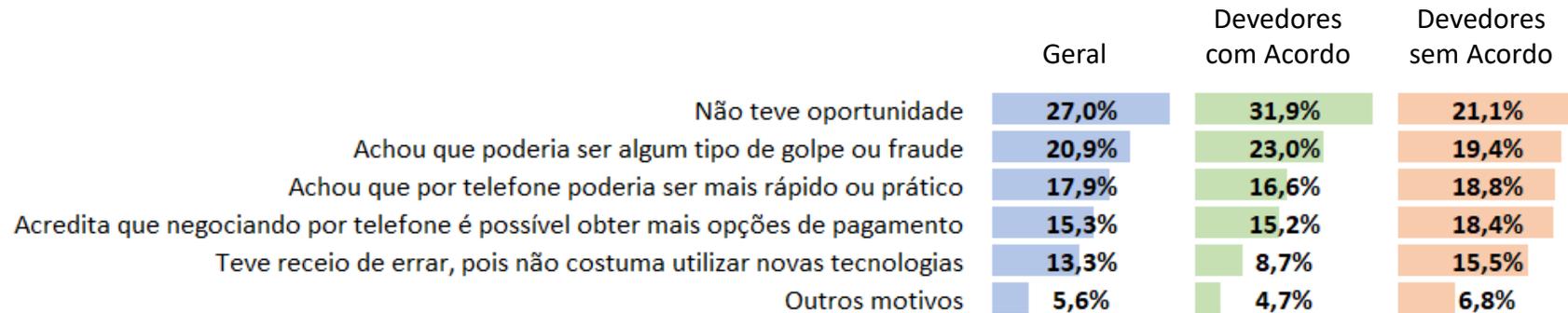
(Alvo: Devedores que acharam insatisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 15,1% do Total)



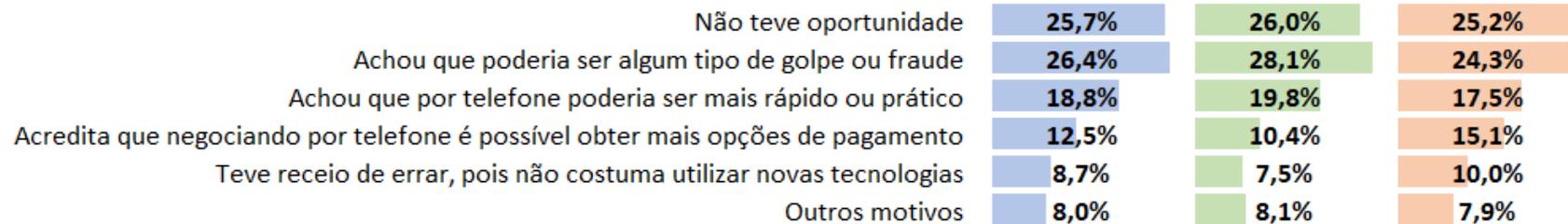
Por que você nunca utilizou um canal digital para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que nunca negociaram por algum canal digital – 45,4% do Total)

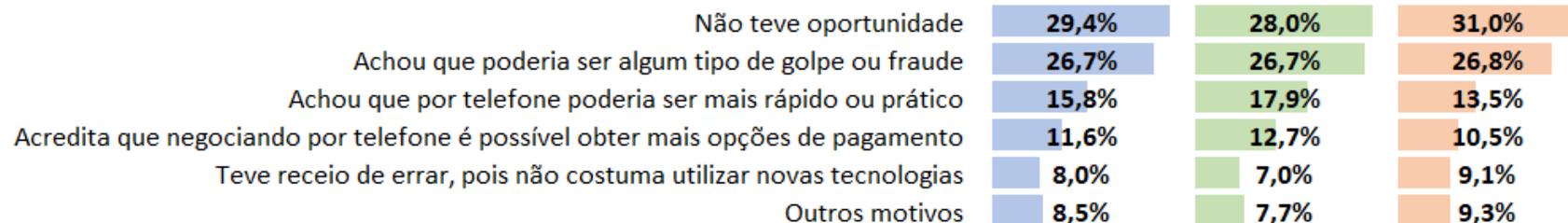
2017



2018



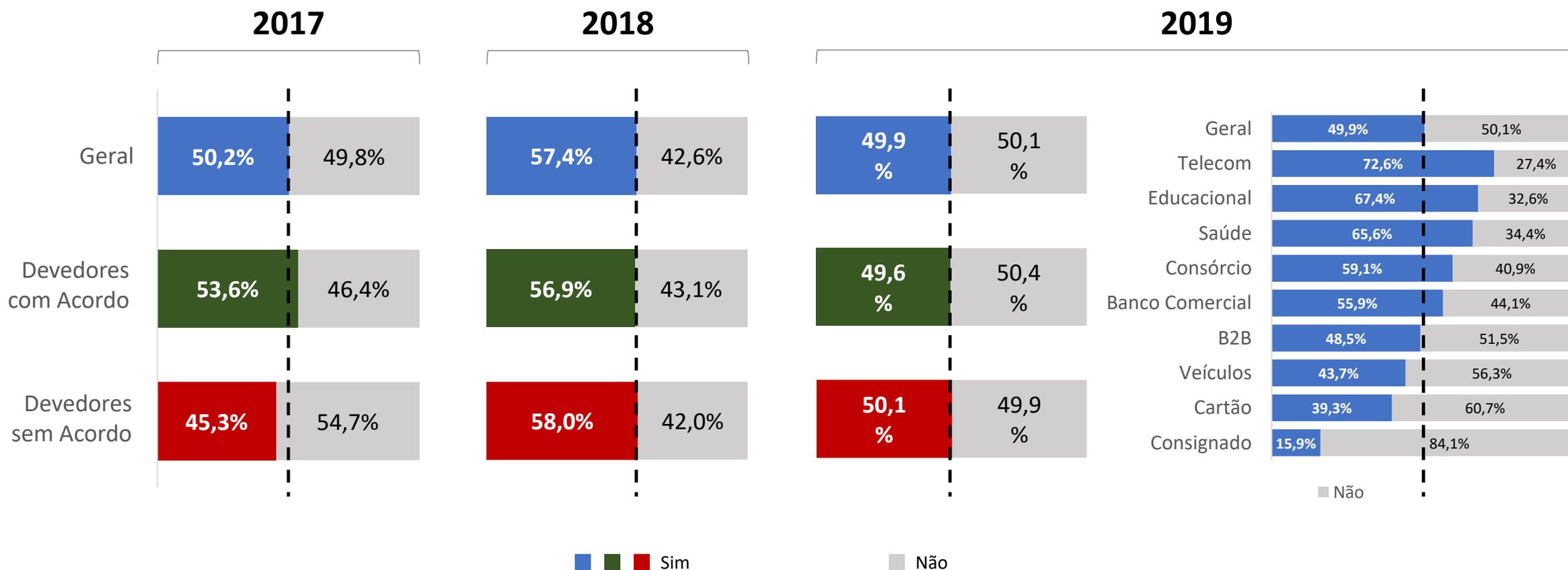
2019



Você já recebeu uma ligação de um Agente Virtual?

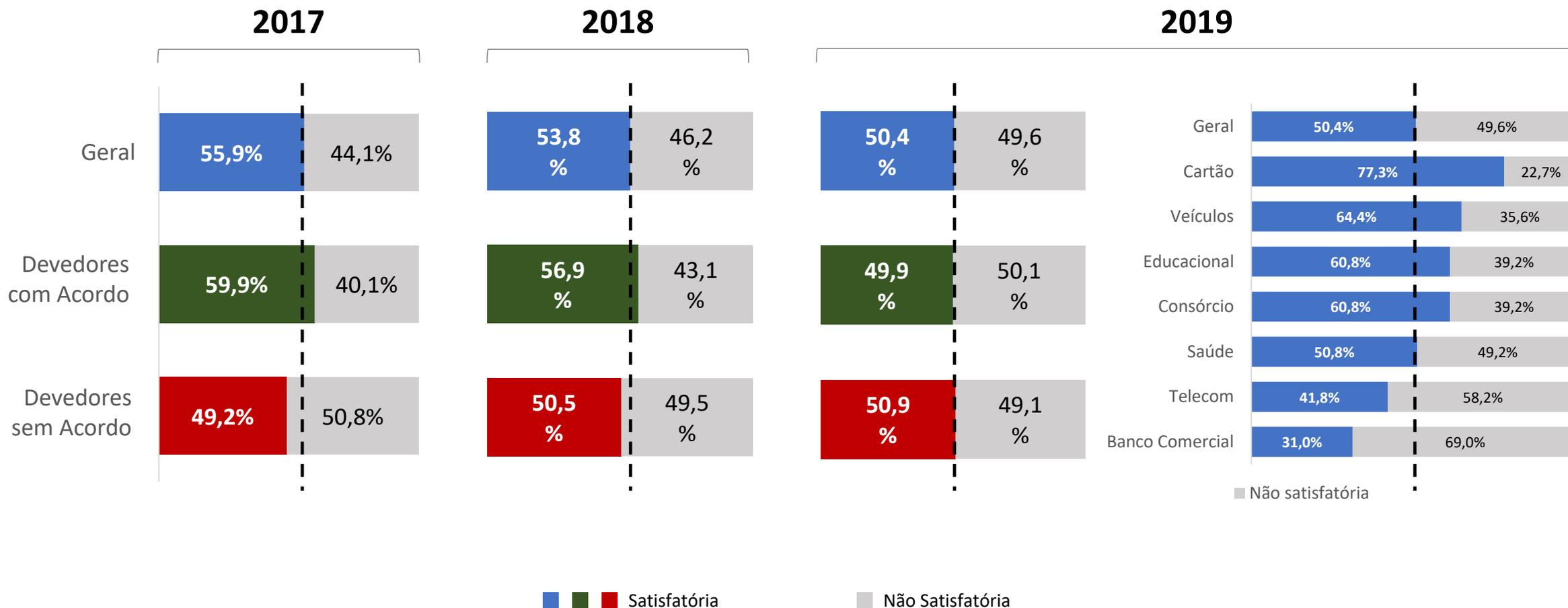
Explicação ao pesquisado: Agentes virtuais são ligações automáticas, mas que utilizam vozes de pessoas reais - que não parecem de robôs – e fazem perguntas sobre a dívida – por exemplo, se o pagamento já foi realizado, em qual data será realizado, etc.

(Alvo: Todos os entrevistados)



O que achou da experiência com o Agente Virtual?

(Alvo: Devedores que já negociaram com o Agente Virtual – 49,9% do Total)



I N S T I T U T O

gEIOC

G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

Site: www.igeoc.org.br

Email: contato@igeoc.org.br

Telefones: (11) 3666-5031 / (11) 3369-3800

End: Av. Francisco Matarazzo, 404 – 13° andar – São Paulo/SP

Assessoria de Imprensa: Doc Press Comunicação

Telefones: (11) 5533-8781 / (11) 5093-4710

E-mail: atendimento@docpress.com.br