



RecargaPay acelera conversões no onboarding e escala o engajamento personalizado com CleverTap

Indústria: Serviços Financeiros | Região: LATAM | Website: <https://recargapay.com.br/>

Recursos utilizados

Journeys

Segmentação em tempo real

Engajamento Omnicanal

Testes A/B

+50% de Aumento na Conversão de Registros

+100% de Crescimento em Conversões ao Longo do Período Analisado

“

A CleverTap é o motor de hiperpersonalização e automação que sustenta nossa estratégia de engajamento em escala. Não se trata apenas de uma ferramenta de envio, mas de uma plataforma baseada em dados comportamentais. Sua funcionalidade central utilizada pela RecargaPay é a criação de jornadas robustas, garantindo cadência e frequência ideais na comunicação multicanal.”

Marcos Jaques

Head de CRM na RecargaPay

Sobre a RecargaPay

A RecargaPay é uma plataforma financeira digital completa, criada para democratizar o acesso a serviços financeiros no Brasil por meio de tecnologia, simplicidade e inclusão. Fundada em 2010, a fintech se consolidou como um dos principais super apps financeiros do país, atendendo mais de 10 milhões de usuários. Seu ecossistema reúne pagamentos, Pix, crédito, cartões, recargas, empréstimos e investimentos em CDB.

2010 Ano De Fundação

+10M De Usuários

Banco Central + FGC
Confiança E Segurança Na Operação



O que a RecargaPay queria resolver com a CleverTap

01

Com o crescimento acelerado da base e a diversificação de produtos financeiros, a RecargaPay passou a operar jornadas cada vez mais complexas e não lineares. A experiência do usuário deixou de ser apenas transacional e passou a exigir interações relevantes, personalizadas e contextualizadas ao longo de todo o ciclo de vida.

02

A empresa identificou alta concentração de conversões e abandonos nas primeiras horas após o registro, além de perdas relevantes no funil de onboarding e criação de conta. Também precisava orquestrar múltiplos canais sem gerar saturação e escalar a personalização considerando intenção, produto de interesse e canal de aquisição.

Como a RecargaPay Aproveitou a CleverTap

Mapeamento e inteligência do funil

A RecargaPay fez o mapeamento completo do funil e identificou os principais pontos de drop para transformar dados em ação e evoluir sua estratégia de engajamento. A empresa também passou a usar modelos de propensão para focar esforços nos usuários com maior potencial de conversão, aumentando a precisão das ações ao longo da jornada.

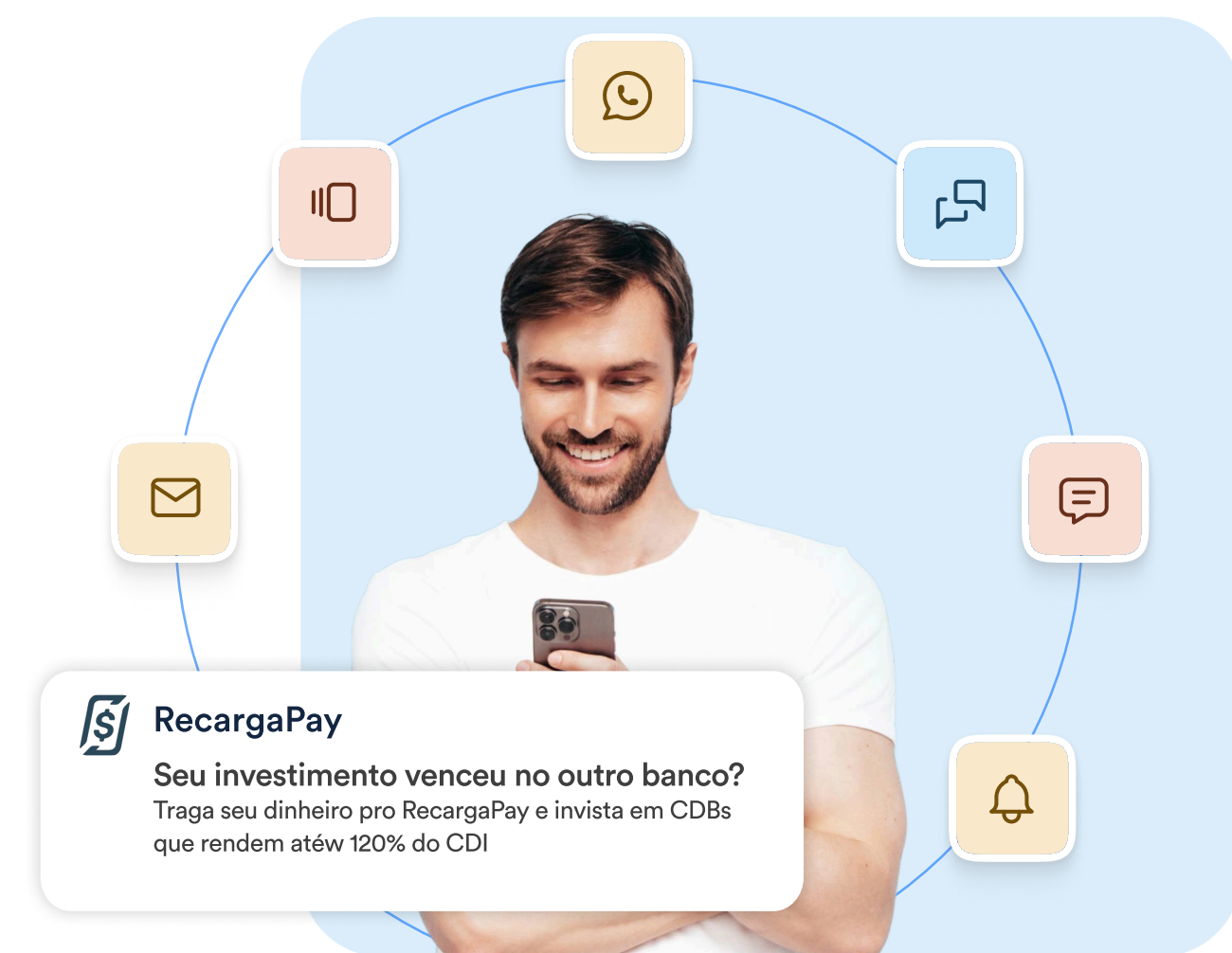


Jornadas personalizadas de ativação

Foram implementadas jornadas de onboarding e ativação personalizadas, baseadas em comportamento e eventos. Além disso, a RecargaPay estruturou campanhas automáticas de recuperação de abandono e ofertas contextuais, tornando a comunicação mais relevante, personalizada e contextualizada ao longo do ciclo de vida do usuário.

Orquestração multicanal com controle

A estratégia passou a contar com orquestração omnicanal em push, in-app, WhatsApp, email e SMS, com controle de saturação. Isso permitiu acionar o usuário certo, no canal certo e no momento ideal, sem comprometer a experiência, sustentando uma operação mais eficiente e escalável em um portfólio de alta complexidade.



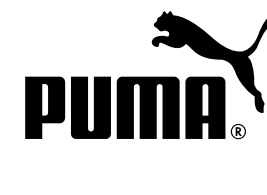
Otimização contínua com IA

A RecargaPay usou IA para otimização de timing, priorizando a Golden Window, com apoio da Inteligência de Timing, ou Drops, para identificar o momento ideal de acionamento. Ao mesmo tempo, realizou testes A/B/C contínuos para otimizar a experiência in-app, garantindo cadência e frequência ideais na comunicação multicanal e maximizando a conversão.

Resumo & Olhando para o Futuro

Os próximos passos da RecargaPay incluem expandir o uso de modelos preditivos para antecipar necessidades financeiras, aprofundar a personalização com dados de Open Finance e comportamento em tempo real, evoluir continuamente jornadas e canais com base em performance e intenção, e escalar a estratégia de engajamento para novos produtos e verticais da plataforma.

Mais de 2.000 marcas confiam na CleverTap para potencializar mais de 300 bilhões de notificações push por mês



Gostou do resultado?
Vamos criar o seu juntos.

Solicitar uma demo

