

# Guia da **CULTURA**

Nosso **jeito único** de ser

**#Somos DM**





## Palavra da Presidência

Há mais de 22 anos milhares de pessoas ajudam a construir a DM e a democratizar o acesso a crédito. Trabalho duro, investimentos em tecnologia e aquisições estratégicas ampliaram nossa presença de mercado para vários ramos do varejo e levaram a nossa marca para todo o território nacional.

Hoje, estamos entre as maiores empresas de solução financeira do Brasil. Pois é, somos grandes! E queremos ir além. Essa trajetória de crescimento carrega o nome de cada colaborador que vivencia a nossa cultura de um jeito único, compartilhando com a gente valores que traduzem a nossa essência: **comprometimento, coragem, transparência e felicidade.**

Incorporando esses valores no dia a dia, cada um, com seu modo de ser, pode contribuir para a evolução da empresa e para a manutenção do nosso ambiente de trabalho colaborativo, com diálogo aberto e liberdade de expressão. É nesse contexto que acreditamos que, **juntos, podemos chegar mais longe.**

E vamos! Sem perder de vista a nossa missão de tornar o acesso a crédito mais simples para todos.

**Denis Correia**



**#Somos DM**



## Uma história de **coragem e inovação**

**2002**

Nossa história começa aqui, como uma **operadora de cartões** especializada para o varejo.



**2013**

Conquistamos o SELO RA 1000 do Reclame AQUI, um **reconhecimento de excelência no atendimento** aos consumidores que mantemos com orgulho até hoje.



**2019**

Chegamos em **3 milhões de cartões** emitidos.



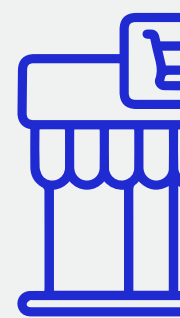
**2011**

Atingimos a marca de **1 milhão de cartões** de crédito emitidos.



**2014**

Expandimos nossa operação para o setor de lojas de construção.



**2020**

Lançamos o **nosso primeiro cartão bandeirado**, com tecnologia de ponta, e criamos a primeira linha de **Empréstimo Pessoal**.



**2022**

DMCard mudou para DM! Além disso, emitimos 5 milhões de cartões de crédito e fomos eleitos como o melhor atendimento pela Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito (PNCC).



**2021**

Lançamos o **DM App**, nosso aplicativo para gerenciamento de cartões, pagamentos e outros serviços.



**2023**

Adquirimos a FortBrasil e a Carteira da UZE, ampliando nossa presença **para todo o território nacional**.







## 2024

Compramos as carteiras da Credz e da Trigg, alcançando a **liderança nacional em cartões Private Label**.

Recebemos a Certificação ISO 27001, **referência internacional** para a gestão da Segurança da Informação.

Ganhamos pela segunda vez o prêmio de **melhor atendimento** ao cliente do Brasil (PNCC 2024).



**17 milhões de**  
cartões emitidos



**13 mil pontos**  
de vendas

# Nossos Valores



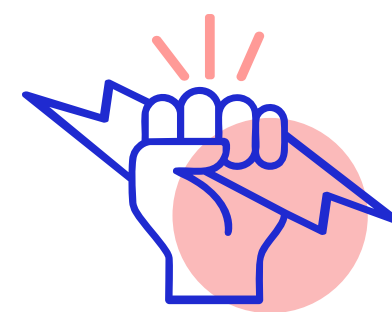
## Comprometidos

Somos responsáveis pelo sucesso da DM e valorizamos quem faz isso acontecer.



## Transparentes

Priorizamos clareza e sinceridade em todas as nossas interações, porque confiança é essencial pra gente.



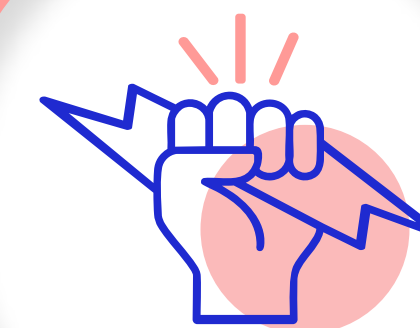
## Corajosos

Estamos abertos ao novo e não temos medo de ajustar o caminho. Sabemos que testar envolve riscos e estamos prontos pra isso.



## Felicidade

Existimos para fazer a diferença na vida das pessoas. Elas são o nosso maior bem, e por isso estão no centro do nosso negócio: como clientes, parceiros ou colaboradores.





# Nosso **Propósito**

Valorizamos as pessoas para que cada uma construa sua história.

# Nossa **Visão**

Simplificamos e democratizamos o acesso a crédito.





Não basta ser DM,  
é **preciso acreditar**  
no que nos move.





A partir de agora, você vai entender na prática os **valores que moldam** a nossa cultura.

**Nossa cultura é o que nos une, e quem compartilha dela cresce com a gente.**



# Comprometidos

**Somos** responsáveis pelo sucesso da DM e valorizamos quem faz isso acontecer.





## Como **agimos**

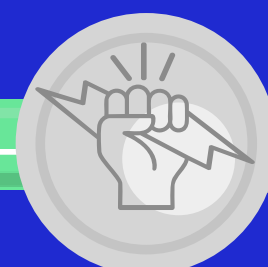
- Cada um é **responsável por suas atitudes** e contribuições pro sucesso da DM.
- Garantimos que o sucesso do negócio seja **alcançado de forma ética**.
- Se um problema aparecer, é de todos nós. Vamos **trabalhar juntos** pra resolver.
- **Valorizamos o “chegar junto”** em vez de destacar apenas as pessoas que alcançam resultados sozinhas.

## Na dúvida, **reflita**

- ✓ Valorizo e incentivo o trabalho em equipe?
- ✓ Consigo deixar meu ego de lado pra alcançar resultados coletivos, em vez de buscar reconhecimento individual?
- ✓ Tomo atitude ou espero as coisas acontecerem?
- ✓ Sou protagonista da minha carreira?
- ✓ Entendo que ser produtivo é, acima de tudo, garantir a entrega dos resultados?
- ✓ Nas minhas decisões, priorizo o que é melhor para a empresa, clientes e parceiros?

 **Minhas atitudes estão em sintonia** com os objetivos e valores da DM?

0%

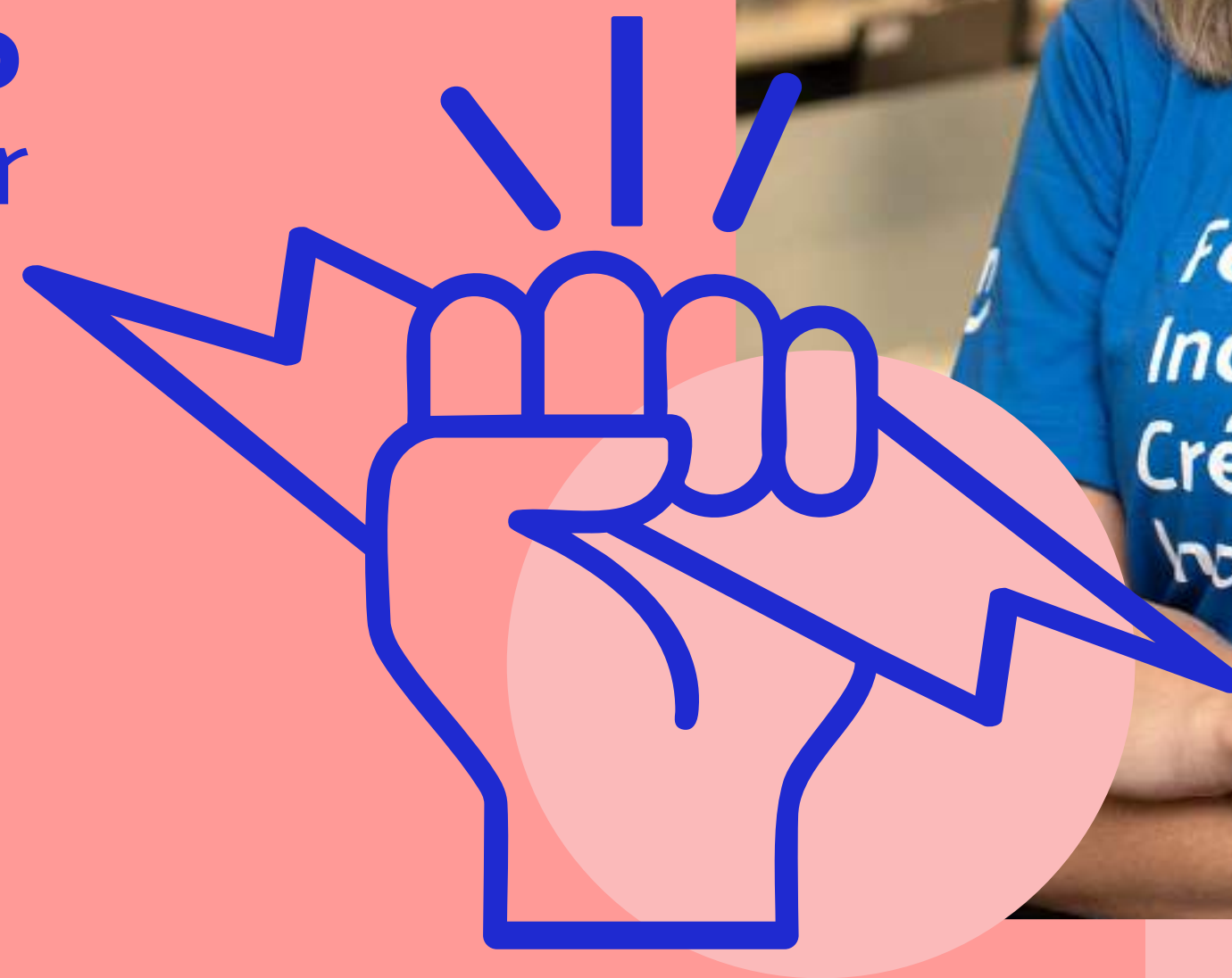


100%

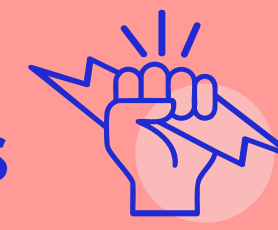


# Corajosos

Estamos abertos ao novo e não temos medo de **ajustar o caminho**. Sabemos que testar envolve riscos e estamos prontos pra isso.







## Como **agimos**

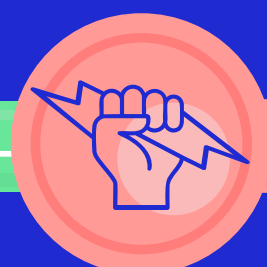
- Somos curiosos e buscamos aprender sempre, sem desistir quando os obstáculos aparecem.
- Compartilhamos nosso conhecimento e nossas ideias.
- Temos segurança pra questionar e sugerir melhorias. Às vezes, vamos precisar corrigir o caminho pra alcançar os resultados, e tudo bem.
- Reconhecemos nossos erros, assumimos falhas e encontramos soluções juntos.
- Entendemos que nada é permanente e que as coisas mudam com frequência.
- Antes de arriscar, reconhecemos nossa responsabilidade. Consideramos a saúde do nosso negócio e as consequências das nossas ações.
- Propomos ideias e usamos a tecnologia para simplificar processos e agregar valor às pessoas.

## Na dúvida, **reflita**

- ✓ Sinto desconforto com mudanças constantes?
- ✓ Tenho apego a ideias e processos antigos?
- ✓ Nos trabalhos em equipe, prefiro atuar de forma independente?
- ✓ Evito buscar novos aprendizados e enfrentar desafios?
- ✓ Quando algo não sai como esperado, recalculo a rota rapidamente?
- ✓ Tenho receio de testar novas tecnologias e as vejo como ameaça?

❓ **Minhas atitudes estão em sintonia**  
com os objetivos e valores da DM?

0%



100%



# Transparentes

**Priorizamos** clareza e sinceridade em todas as nossas interações, porque confiança é essencial pra gente.






## Como **agimos**

- Acreditamos que o diálogo aberto constrói relações de confiança e colaboração.
- Incentivamos uma cultura de feedback, falando a verdade com respeito pra contribuir com o crescimento de todos.
- Somos constantes, transparentes e empáticos em todas as nossas interações.
- A clareza e a sinceridade fazem parte do nosso DNA.
- Nem sempre dizemos "sim", mas analisamos cada situação pra encontrar a melhor solução juntos.

## Na dúvida, **reflita**

- ✓ Sempre comunico para as pessoas o que está acontecendo?
- ✓ Tenho receio de dar feedbacks honestos, mesmo que empáticos, que realmente ajudem os outros a crescer?
- ✓ Mostro meus pontos de vista de forma transparente, mantendo a mente aberta para ouvir diferentes perspectivas?
- ✓ Ao dar um feedback, contribuo pro desenvolvimento de alguém ou apenas aponto erros?
- ✓ Adapto minha comunicação pra ser acessível a todos?

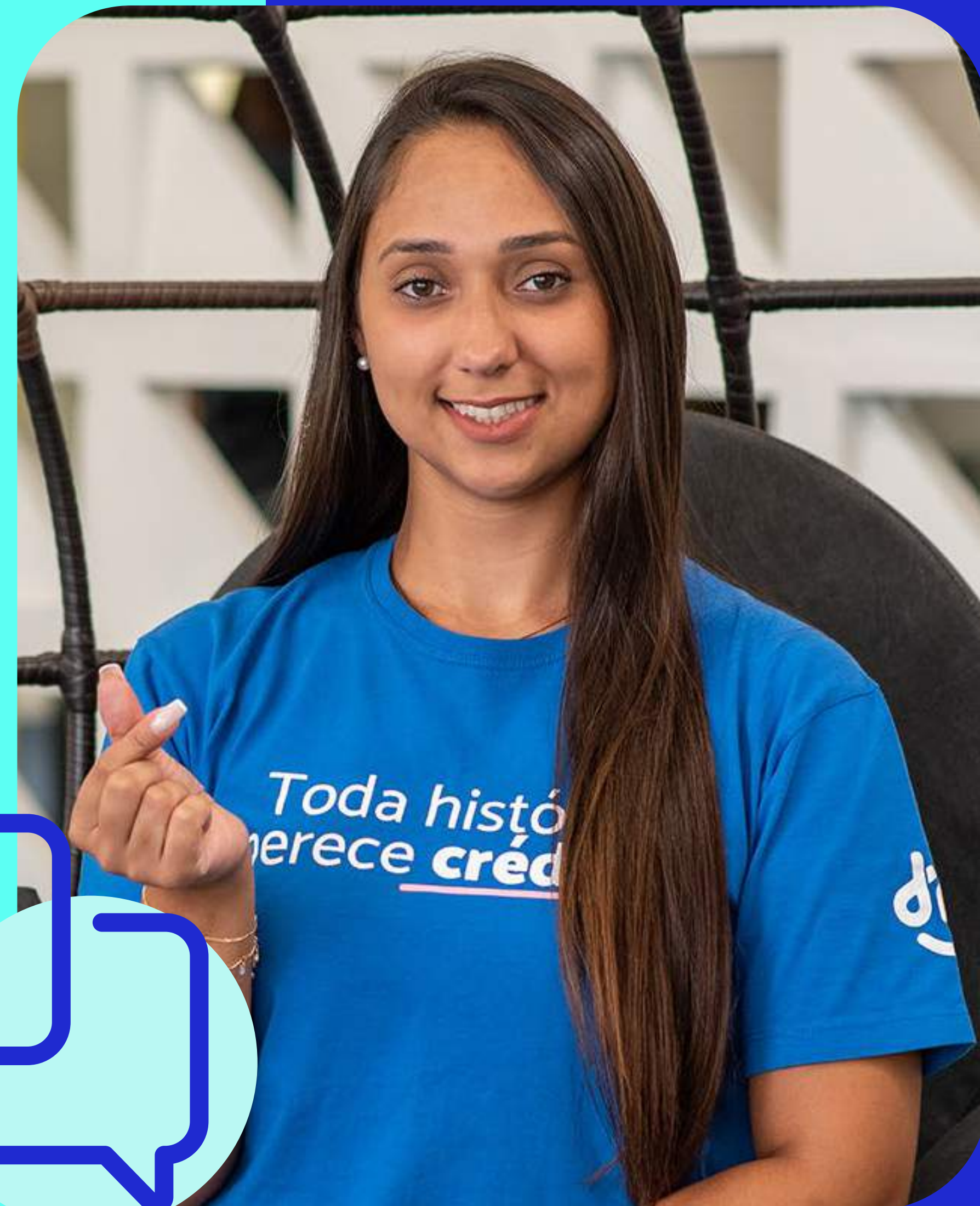
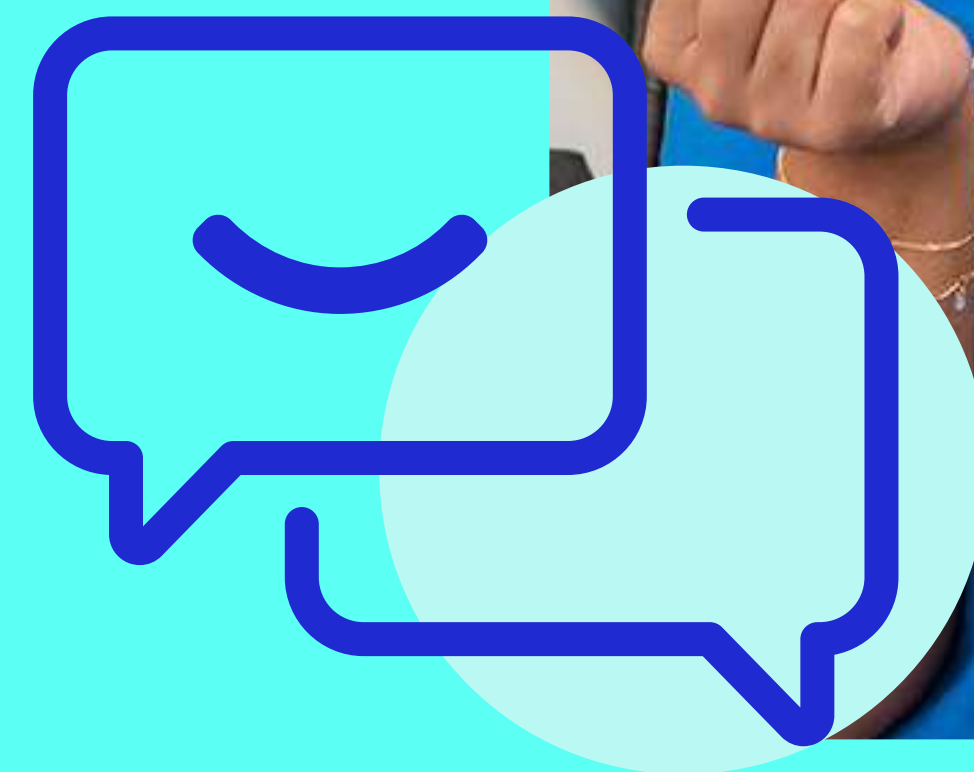
 **Minhas atitudes estão em sintonia**  
com os objetivos e valores da DM?





# Felicidade

Existimos para fazer a diferença na **vida das pessoas**. Elas são o nosso maior bem, e por isso estão no centro do nosso negócio: como clientes, parceiros ou colaboradores.







## Como **agimos**

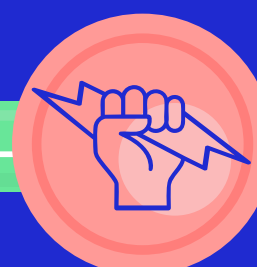
- Acreditamos que a felicidade é pessoal e cada um é responsável pela sua.
- Mantemos um ambiente de trabalho colaborativo, humano e descontraído, respeitando e incluindo as pessoas, independentemente de gênero, idade, raça, orientação sexual ou deficiência.
- Nossa prioridade é criar um clima saudável, com segurança psicológica, que ajude no desenvolvimento de todos.
- Buscamos tornar o caminho mais leve, mesmo quando a jornada é intensa, valorizando quem está do nosso lado.
- Acreditamos que juntos chegamos mais longe e que as diferenças nos fazem melhores. Por isso, agimos com empatia pra impactar positivamente a sociedade.
- Trabalhamos pra que a realidade supere as expectativas.

## Na dúvida, **reflita**

- ✓ Ajudo a criar um ambiente leve, seguro e acolhedor?
- ✓ Estou ciente dos meus preconceitos e busco superá-los?
- ✓ Trato todas as pessoas com respeito, independentemente do cargo?
- ✓ Participo e valorizo momentos de reconhecimento e celebração?
- ✓ Celebro as conquistas dos meus colegas?
- ✓ Cuido da minha saúde física e mental, reconhecendo seu impacto nas minhas relações?

❓ **Minhas atitudes estão em sintonia** com os objetivos e valores da DM?

0%



100%



## Curtiu?

Esses valores surgiram a partir de conversas sinceras, pesquisas e entrevistas com quem vive a DM no dia a dia: **nossos colaboradores.**





# Não me identifiquei com todos os valores, e agora?

**Tá tudo bem!** É comum não se identificar 100% com a cultura de uma empresa, e isso não é um problema – desde que você tenha afinidade com a maioria dos valores. Existem estratégias para lidar com essa situação e que podem te ajudar a construir uma carreira de sucesso na DM, mesmo que você não se conecte com algum ponto da nossa cultura.



**Seja flexível:** em determinados contextos, adaptar aspectos do seu comportamento às expectativas da empresa pode ser uma abordagem válida. Isso não significa fingir ser alguém que você não é, mas sim demonstrar flexibilidade para agir conforme as demandas de cada situação.





**Proponha mudanças:** assim como pessoas, as empresas estão em constante evolução. Se você tiver alguma ideia para aprimorar a nossa cultura, que faça sentido com o momento e objetivos do negócio, compartilhe suas sugestões e mostre como elas podem beneficiar a todos.



**Encontre um equilíbrio entre autenticidade e adaptação:** seja fiel a quem você é e não tenha medo de expor suas opiniões, mas mantenha a mente aberta para considerar outros pontos de vista. Aproveite as diferenças e desafios como oportunidades para crescer e desenvolver novas habilidades.

## E se eu não me adaptar?

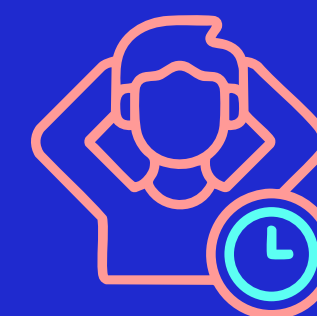
Mesmo que a cultura da empresa não esteja completamente alinhada com os seus ideais, adote uma postura proativa e busque soluções para transformar a sua experiência em uma oportunidade de crescimento pessoal e profissional. **Pense no futuro, defina objetivos claros** e, se necessário, busque novas possibilidades que estejam mais conectadas ao seu perfil.



# Pra gente, todo cuidado importa

Nossos valores estão presentes em cada detalhe do dia a dia e se refletem em **ações e ambientes que promovem a saúde, inclusão e o bem-estar de todos os colaboradores.**

- ✓ **Programa Nosso Jeito de Cuidar:** iniciativas e benefícios para sua saúde física, mental e financeira.
- ✓ **Movimento Mente em Foco:** ações que promovem o cuidado e atenção à saúde mental.
- ✓ Desafios que incentivam hábitos saudáveis e premiam colaboradores.
- ✓ Ginástica Laboral no escritório.
- ✓ Educação financeira.
- ✓ Uma área dedicada às ações de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida (SSQV).
- ✓ E mais **30 benefícios** disponíveis!



## Bem-estar no escritório

Espaço de desconpressão para os momentos de pausa, ambientes preparados para garantir a inclusão de todos e sala de amamentação para acolhimento das colaboradoras lactantes.



## DiversaMente

Programa de Diversidade e Inclusão que busca promover um ambiente acolhedor, seguro e livre de discriminação para todos, com atuação em quatro pilares: Equidade de Gênero, Raça, Pessoas com deficiência e LGBTQIA+.



# Compromisso além dos negócios

Apoiamos causas e lideramos iniciativas que promovem o desenvolvimento social e impactam positivamente a sociedade.



## **Dedica Mais Esporte**

É o maior programa de apoio ao esporte do Vale do Paraíba! Desde 2019 investimos em equipes de base e de alto rendimento e em esportistas individuais de São José dos Campos.

## **Coleção Contaí**

Série com seis livros digitais e gratuitos sobre educação financeira, criados com a 2112Lab para estimular crianças e adolescentes a desenvolverem, desde cedo, uma relação saudável com o dinheiro.

## **DM Programa de Voluntariado**

Programa que conecta nossos colaboradores a causas que geram impacto positivo na sociedade.

## **Apoio a hospitais da região**

Realizamos doações para o GACC (Grupo de Assistência à Criança com Câncer) e GAIA (Grupo de Apoio ao Indivíduo com Autismo), contribuindo para o cuidado, o acolhimento e a transformação da vida de milhares de pessoas.





Toda história merece crédito!