

**dm** **POLÍTICA DE**  
**Relacionamento com**  
**Clientes e Usuários**  
**de Serviços**



## Objetivo

Estabelecer **princípios e diretrizes sobre o relacionamento com clientes e usuários** em toda a experiência com produtos e serviços do Grupo DM e **promover uma cultura organizacional** com relacionamento colaborativo e equilibrado.

## Abrangência e Vigência

- Abrange o **Grupo DM, seus colaboradores, diretores, fornecedores e parceiros** no relacionamento com clientes e usuários de serviços.
- Entra em vigor a partir da data de sua publicação, devendo ser revisada sempre que necessário.



[#PraTodoVerem](#) Botões de navegação pelo documento presente nas páginas no canto direito ou esquerdo indicando seta para próximo slide e Menu Principal onde constam os links de direcionamento aos temas.

# Definições

**Cliente e usuário:** Pessoa física que utiliza qualquer produto, serviço ou canal.

**Canais de atendimento:** Formas de contato com a empresa.

**Chatbot:** Contato automatizado e realizado pela assistente virtual.

**Responsabilidade:** Descrição de atribuições relacionadas com ações destinadas à implementação ou cumprimento da Política.

**SAC:** Serviço de Atendimento ao Consumidor, canal para fornecimento de informações, recebimento de reclamações em primeira instância, sugestões, elogios e cancelamentos de produtos e serviços.

**Superendividamento:** Ocorre quando o devedor se vê impossibilitado de honrar suas dívidas.





## Diretrizes

O Grupo DM busca constantes melhorias em seus produtos e serviços **visando uma maior eficiência** no atendimento aos clientes e usuários, assim como:

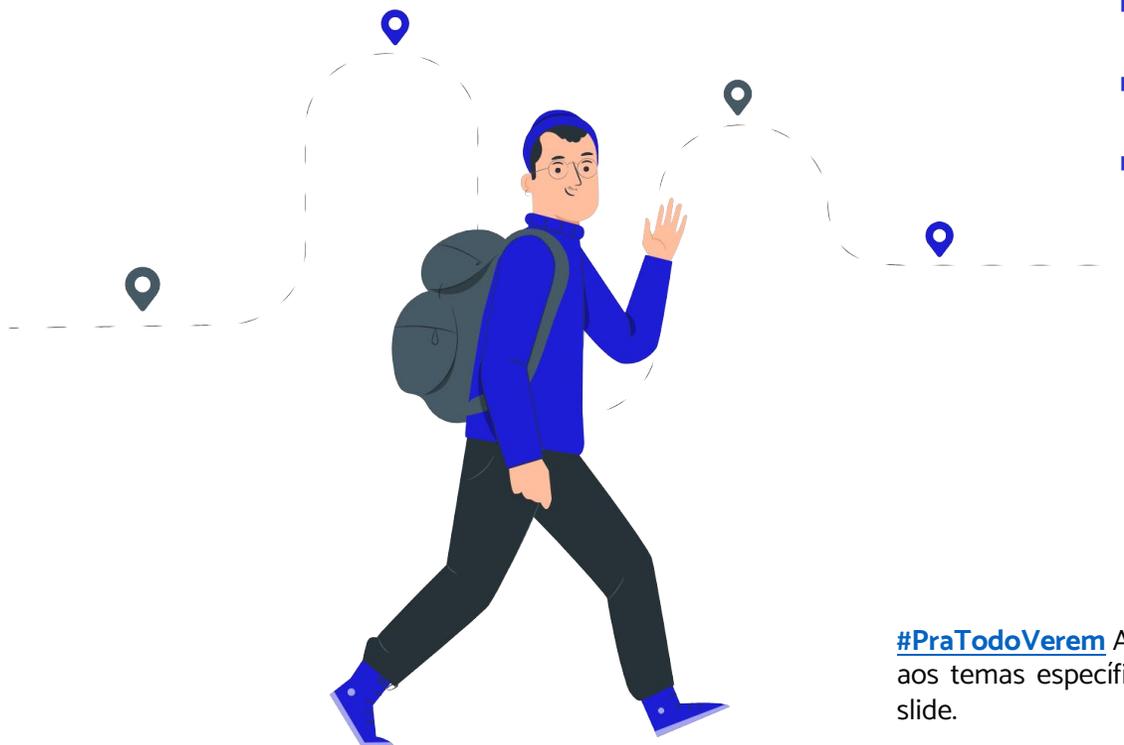
- Detalhar o tratamento **justo e igual** equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e suas vulnerabilidades;
- Conduzir suas atividades com observância de princípios de **ética, responsabilidade, transparência e cuidado** com nossos clientes, propiciando o alinhamento de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

## Antes

- Identificação
- Produtos e Serviços
- Divulgação e Publicidade

## Durante

- Coleta, tratamento e manutenção informação
- Taxas e Tarifas
- Contratos, recibos, extratos e comprovantes
- Identificação usuários finais
- Gestão Atendimento



## Após

- Cobrança, inadimplência e Mediação conflitos
  - Extinção contrato e antecipação dívida
- +
- Educação Financeira
  - Treinamento
  - Indicadores e Monitoramento

[#PraTodoVerem](#) Acima o link de navegação pelo documento, direcionando aos temas específicos ao clicar. Ao lado seta para direcionar ao próximo slide.

## Antes

## Durante

## Após

### Identificação

O público-alvo para os produtos e serviços do Grupo DM são as **pessoas físicas**. Para início de relacionamento, a **adesão aos produtos é voluntária** mediante confirmação da autenticidade documental e análise interna. Os contratos de cada produto ou serviço contém as características para manutenção do relacionamento.



### Produtos e Serviços

Os produtos e serviços são ofertados ou recomendados às **necessidades, aos interesses e aos objetivos** dos clientes e usuários. Principais produtos:

Produto	Canais de Captação	Adesão
Cartão Private Label	Presencial no lojista e WhatsApp	Confirmação Presencial e SMS
Cartão Mastercard	WhatsApp	Confirmação SMS
Conta Digital	App	Confirmação SMS
DMCred	App	Confirmação SMS
DMPag	App	Confirmação SMS
Empréstimo Pessoal	App e site	Confirmação e-mail

Serviços que **podem ser adicionados** aos produtos:

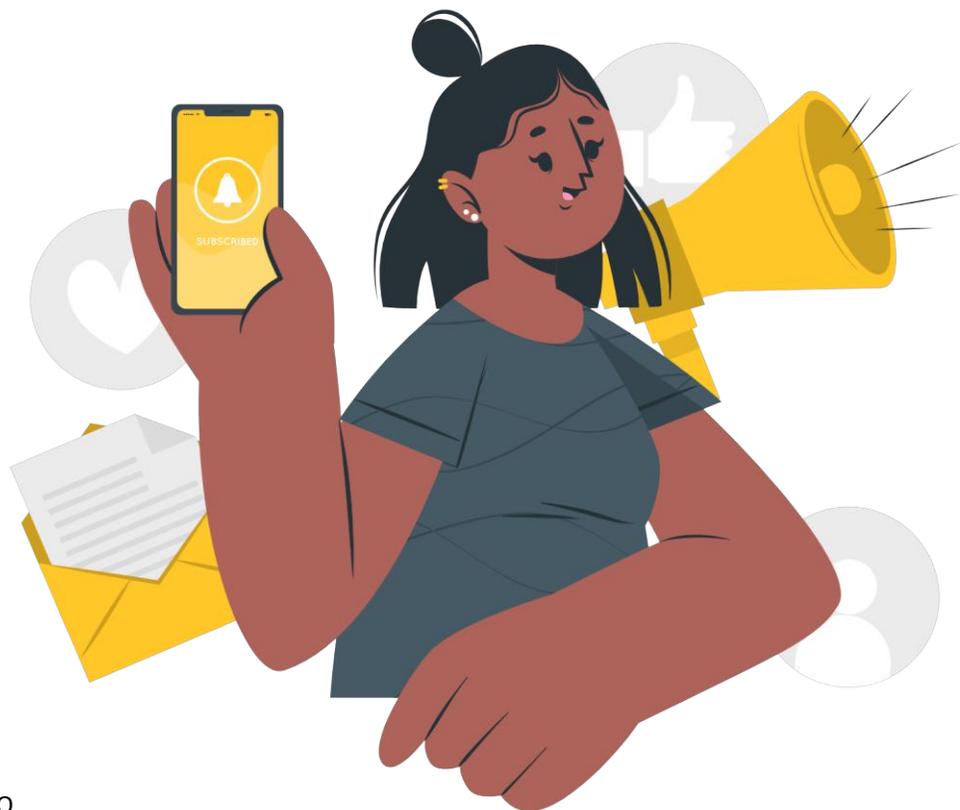
- Proteção premiada;
- Super Proteção Premiada;
- Recarga de celular;
- Envio de mensagens automáticas.



**Antes****Durante****Após**

## Divulgação e Publicidade

Prestação, de forma clara e precisa, das **informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões** por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.



A publicidade dos produtos Grupo DM é realizada pela equipe de Marketing aos clientes nos canais: **Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube** e **outras redes sociais** e oferta pessoal através de informativos **e-mail, mensagem de texto (SMS), notificações (Pushs)**.

Os contratos dos produtos e serviços são disponibilizados aos clientes e usuários na adesão, também disponíveis na página da DM <https://www.vocedm.com.br/portal/sobre-o-cartao/contratos> e podem ser solicitados através dos canais de atendimento.

AntesDuranteApós

## Coleta, tratamento e manutenção informação

O Grupo DM possui Política de Privacidade, em conformidade com a legislação, onde prevê a **tratativa dos dados pessoais colhidos dos clientes e usuários**, bem como sobre, o tratamento, compartilhamento e exclusão.

O direito dos titulares é previsto na Política disponível em: <https://www.vocedm.com.br/portal/politica-de-privacidade>.

Os Produtos do Grupo DM possuem sistemas de tecnologia e de segurança de dados para garantir a **integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo** das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.



## Antes

### Taxas e Tarifas

As taxas e tarifas são informadas na **contratação do produto e serviço** e podem ser consultadas nas faturas, aplicativo e pelo link: [Contratos e Taxas](#).

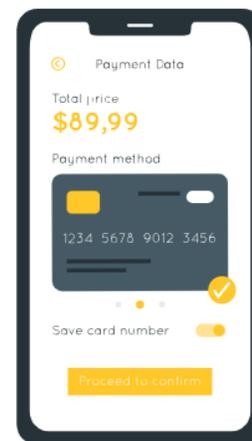
### Contratos, recibos, extratos e comprovantes

Utilização de **redação clara, objetiva e adequada** à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos e documentos destinados aos clientes, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de **prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições**.

## Durante

### Identificação usuários finais

Os produtos e serviços foram desenvolvidos para **permitir a identificação dos usuários finais** beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de pagamento, para **clareza ao cliente** e atendimento à legislação de prevenção a lavagem de dinheiro.



## Após

**Antes****Durante****Após**

# Gestão Atendimento



O atendimento a demandas de clientes e usuários relativos a operações e a serviços podem ser consultados pelos clientes através dos **aplicativos do Grupo DM** e para dúvidas são disponibilizados canais como:

Todo atendimento realizado é **registrado em protocolos** e possui **métricas para acompanhamento de desempenho** como pesquisa de satisfação, além de monitoramento de tempo de atendimento e soluções adequadas. A empresa também conta com **atendimento virtual através de chatbot** para os clientes que preferem ter autonomia nas consultas.

A Ouvidoria é um **canal para tratar dificuldades não solucionadas** nos canais de atendimento. Pode ser acionada pelo telefone 0800 727 8802 ou através de formulário em <https://www.vocedm.com.br/portal/ouvidoria>.

## Auto-atendimento e Chat Online

Fale com nossa [Central de Atendimento Online](#), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

## Solicite nosso cartão DM

### Você quer um cartão DM Mastercard?

Solicite sua análise pelo número **(12) 2136-0123**.

### Você quer um cartão DM de Loja?

Escolha a [loja mais próxima de você](#) e faça sua análise de crédito pelo número **(12) 2136-0100**.

## Faça um Acordo

Negocie conosco de maneira prática e rápida e garanta as melhores condições de acordo em [nosso site](#).

## Perguntas Frequentes

Acesse [nosso guia](#) preparado para responder as dúvidas mais frequentes de diversos assuntos.

## Serviço de Atendimento ao Cliente

Atendimento ao Cliente todos os dias das 07h às 22h.

### São José dos Campos, Jacareí e Caçapava

(12) 2136-0100

### Demais localidades

0800 702 5004

## Comercial

Lojista parceiro, entre em contato pelo (12) 2136-0100.

**Antes****Durante****Após**

# Gestão Atendimento



Canais	Fatura Digital	Parcelamento de Fatura	Alterar Limite	Desbloquear Cartão	Alterar Vencimento	2º via de Boleto Empréstimo Pessoal	Consulta Saldo e Consumo Cartão
WhatsApp	X	X	X	X	X	X	X
Área do Cliente	X	-	X	-	-	-	-
DM App	X	X	X	X	X	X	X
Chat DM	X	X	X	X	X	X	X
SAC	X	X	X	X	X	X	X

**Testes de disponibilidade:** São realizados testes sistêmicos programados e por demandas pontuais para acompanhamento e análise diária da disponibilidade dos atendimentos:

- Agentes disponíveis para atendimento;
- Indisponibilidades sistêmicas que impactam a operação;
- Monitoramento dos chamados internos para solução das indisponibilidades.

## Cobrança, inadimplência e Mediação

As operações em atraso são cobradas por **escritórios jurídicos ou empresas de cobrança**, que possuem acesso restrito aos dados dos clientes. A inadimplência é **sujeita a registro em órgãos de proteção ao crédito**, conforme previsto nos contratos de produtos e serviços.

O Grupo DM possui um **canal exclusivo para negociações voluntárias** dos clientes, acessando <https://www.vocedm.com.br> (**Renegociação de Débitos**). A solução de conflitos com seus clientes e usuários pauta-se, preferencialmente, por intermédio da negociação e conciliação. A **qualquer tempo** o cliente poderá utilizar os canais de atendimento para **realizar negociação do valor devido**.



## Extinção contrato e antecipação dívida

A extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos ou a liquidação antecipada é prevista nos contratos dos produtos e serviços.

AntesDuranteApós

## Educação Financeira

No [blog](#) da DM constam ações orientativas para **auxiliar no consumo consciente**, atuando no sentido de prevenir o superendividamento ou a superar situação de insolvência, inclusive promovendo ações de educação financeira.

Foi implementado Plano de Comunicação para integrar a Educação Financeira nas comunicações realizadas aos clientes.



## Antes

## Durante

## Após

### Treinamento

O Grupo DM promove **capacitação constante de colaboradores(as) e parceiros** comerciais com foco no tratamento justo e equitativo a clientes e usuários.

Os colaboradores de atendimento **realizam treinamento específico para excelência no atendimento** e contam com material institucional (informativos, vídeos e outras mídias interativas) sobre os produtos para tornar o atendimento mais ágil e eficaz. A capacitação inicial para aprendizado teórico sobre os sistemas de atendimentos, produtos que são disponibilizados, vivência e prática é realizada durante o período de 15 dias úteis.

O Grupo DM disponibiliza uma base de consulta de procedimentos para agilizar e tornar uniforme os atendimentos realizados, sendo mantido atualizado conforme ocorrem as mudanças.

A divulgação desta política é realizada internamente na admissão de colaboradores(as) da área de Operações e a todos em rede interna, assim como as atualizações.





## Indicadores e Monitoramento

A atuação do Grupo DM é **pautada pela mitigação de riscos de forma preventiva, reativa e tempestiva**, visando sempre evitar prejuízos aos clientes e usuários e à imagem da própria instituição.

Os indicadores de desempenho são métricas de **acompanhamento do atendimento e experiência do usuário** ao utilizar produtos do Grupo DM.

A efetividade dos indicadores de desempenho é avaliada pela diferença entre a **situação atual e a desejada** e ao alcance dos objetivos da empresa.

O acompanhamento da efetividade é enviado por e-mail e apresentado a diretoria com a **identificação e a correção** de eventuais deficiências. Os cálculos realizados poderão ser testados pela Auditoria Interna e Compliance, devem ser mantidas as trilhas que compõe os resultados e mantidos à disposição do Bacen.

# Indicadores

	Objetivo	Indicadores
<b>Gerais da Operação</b>	Prezar pela satisfação do cliente e controle de qualidade para os diversos canais	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qtde Contatos</li> <li>■ % Retenção</li> <li>■ % Atendimentos</li> <li>■ Nível de satisfação (NPS)</li> <li>■ Tempo Médio Atendimento (TMA)</li> <li>■ Tempo Médio de Espera (TME)</li> <li>■ Notas Máximas</li> </ul>
<b>Por agente</b>	Medir a performance de cada operador, considerando com as metas e canal de atendimento estipulados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tempo logado</li> <li>■ Tempo produtivo</li> <li>■ Notas máximas</li> </ul>
<b>Por carteiras</b>	Check point mensal com gerentes, coordenadores e áreas interessadas para reporte dos indicadores das carteiras compradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qtde Contatos</li> <li>■ Abandono</li> <li>■ Nível de serviço</li> <li>■ Tempo Médio Atendimento (TMA)</li> <li>■ Tempo Médio de Espera (TME)</li> <li>■ Tabulação</li> <li>■ Transferidas</li> <li>■ Notas Máximas</li> <li>■ Avaliadas</li> </ul>
<b>Outros indicadores de acompanhamento</b>	Avaliar as notas dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reclame aqui</li> <li>■ Consumidor.gov</li> <li>■ Qualidade atendimento Ouvidoria</li> <li>■ PNCC (Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito)</li> </ul>

# Responsabilidades

## Diretoria e Alta Administração:

- Promover o **equilíbrio das metas de resultados e de incentivos** associadas ao desempenho de colaboradores e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos nesta política.
- Aprovar e manter atualizada esta Política.
- Manter registro de diretor responsável no Unicad do Banco Central do Brasil.

## SAC (Operações) e Ouvidoria:

- **Atender manifestações e prestar informações** aos clientes;
- Garantir a **qualidade no atendimento**, medindo e acompanhando as métricas definidas;
- Revisar **política, processos e normas** vinculadas ao relacionamento com clientes.

## Gente e Gestão:

- Manter **treinamentos adequados e atualizados** e reportar aderência.

## Tecnologia e Segurança da Informação

- Manter **sistemas seguros** e aderentes à Política de Privacidade e Segurança da Informação.

## Compliance:

- Monitorar o cumprimento desta política e da efetividade.

## Auditoria Interna:

- Avaliar testes de **efetividade dos indicadores**.

# Documentos Relacionados

- [PGR - SI - 001 - POLÍTICA DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA](#)
- [PGC - CPL - 004 - CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA](#)
- [PGC - OUV - 001 - POLÍTICA DE OUVIDORIA](#)
- POL - MKT - 002 - POLÍTICA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA
- [POL - TIS - 006 - AVISO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)
- [Resolução BCB 155/2021](#)
- Os documentos mencionados acima encontram-se na rede interna [Biblioteca de Conhecimento do Compliance](#) no Workplace.
- O conteúdo deste documento foi classificado de acesso PÚBLICO.





# Toda história merece crédito

[www.vocedm.com.br](http://www.vocedm.com.br)

