



Como transformar dados em

pertencimento

COMO NOS CONECTAMOS COM NOSSO CLIENTE

estratégias para ativar, manter e reativar.



Jornada do Cartão DM

1. Descoberta



😊 “Estou sem dinheiro no momento e preciso fazer compras!”

2. Consideração



😐 “Será que vou conseguir arcar com esse cartão?”

3. Cadastro da proposta



😊 “Que prático, espero conseguir usar ainda hoje!”

4. Aprovação



😊 “Que rápido! Já fui aprovado e posso usar o cartão agora.”

5. Compra



😊 “Gostei! Não preciso esperar meu cartão chegar para comprar!”

6. DM App



😊 “Prefiro pagar pelo DM App, meu limite libera na hora!”

7. Recompra



😊 “Paguei 3 faturas completas e consegui um aumento de limite!”

8. Compras



😐 “Preciso negociar conforme as minhas condições!”

9. Suporte



😊 “Achei o atendimento muito bom e humanizado!”



Muito além do crédito, a DM é sobre pessoas!

Já concedemos mais de
R\$5 bilhões
emitimos
17 milhões de cartões.



79%
pertencem a **classe C, D e E**

51%
desses clientes
estavam **negativados**

83%
parcelam suas
compras no supermercado

79%
atrasam o
pagamento da fatura

41%
pagam a fatura e **efetuam**
compras no mesmo dia



Jonas

44 ANOS



Em busca do seu carro próprio e quem sabe abrir seu próprio negócio.

Ticket médio
R\$ 240,00

Ruth

62 ANOS



Aposentada e dedica seu tempo à casa e aos netos.

Ticket médio
R\$ 180,00

Kelly

30 ANOS



Sonha em construir sua própria casa.

Ticket médio
R\$ 490,00

Miguel

22 ANOS



Com dificuldades em se organizar, ele sempre negocia seus acordos e contas atrasadas.

Ticket médio
R\$ 185,00



Maria

47 ANOS

Vendedora

Mantém as contas em dia para evitar juros e manter o nome limpo.



Ela vai ao mercado **3 vezes por mês**



A cada compra, **deixa no mercado R\$ 204,53**



Suas compras normalmente **são parceladas**



A média da sua fatura de cartão de crédito **não passa de R\$ 400,00**

Maria é um retrato dos milhões de brasileiros que a **DM inclui financeiramente.**



Conhecer
o cliente
é entender
**suas escolhas,
seus medos e
seus sonhos.**

E para o negócio isso significa:

- Atendimento personalizado e que **respeita** o momento de cada um.
- Campanhas que retratam a **realidade** e conversam com o nosso cliente.
- Comunicações assertivas e que **se conectam**.
- Produtos e serviços que **entendem a condição de cada cliente**.

Acreditamos que
toda história **merece crédito**!

Oi Lilian, aqui é

Quando você
conhece seu
cliente, **você**
começa a
pertencer!



Acesse o QR Code e
saiba mais sobre a DM



Seu cliente precisou de **crédito**?

A DM
resolve

