

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre • 2021



Sumário

- 1 Introdução
- 2 Quem somos
- 3 Nossos produtos
- 4 Canais de atendimento
- 5 Nossos valores
- 6 Volume por canal de atendimento
- 7 Total de reclamações
- 8 Casos procedentes e improcedentes
- 9 Tempo médio de atendimento
- 10 Pesquisa de satisfação

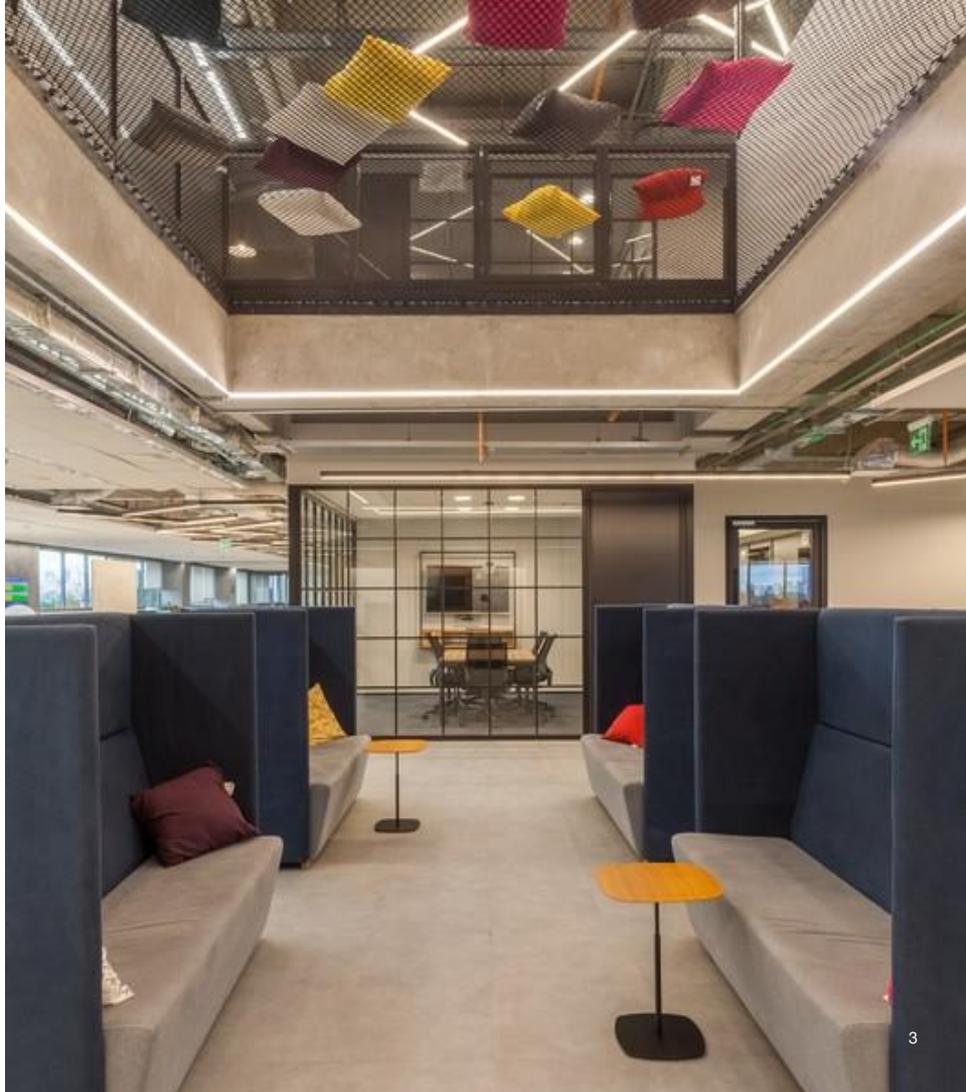


Introdução

Conforme determinado no **artigo 12 da resolução 4.860/2020** do Banco Central, neste documento iremos apresentar os dados de Ouvidoria do **período entre Julho de 2021 a 31 de Dezembro de 2021**.

Todo o nosso time de Ouvidoria da SumUp foi capacitada com Certificação adequada ao **artigo 15 da resolução 4.860/2020** e tem autonomia para tratamento das demandas, agindo de forma imparcial, transparente e de acordo com os princípios de ética profissional e social.

Este documento, assim como seu conteúdo, periodicidade, forma, prazo de entrega de dados e de informações compatíveis com as atividades da Ouvidoria serão definidos pelo BCB.



QUEM SOMOS, NOSSOS PRODUTOS, CANAIS DE ATENDIMENTO E NOSSOS VALORES



Quem somos

Fundada em 2012 em Berlim, a SumUp é uma fintech que é líder em pagamentos móveis (mPOS) na Europa e está em alto crescimento no mercado brasileiro. **Nossa missão é ajudar o pequeno negócio a crescer oferecendo a ele soluções rápidas, intuitivas e acessíveis para aceitar cartão.** Construímos a nossa própria plataforma de ponta-a-ponta, até mesmo nossas próprias máquinas, garantindo um serviço inovador por um preço que todos podem pagar.

A SumUp é movida por um propósito: os pagamentos devem ser tão simples e intuitivos que as pessoas mal percebem quando uma transação acontece, é mais fácil que usar dinheiro. As nossas maquininhas são um primeiro passo em direção a essa revolução.

Como a única empresa do mercado a oferecer uma solução própria e completa, produzindo as próprias máquinas e aplicativos com tecnologia de ponta, **a SumUp expandiu para mais 30 países**, incluindo Inglaterra, Estados Unidos, Chile e Brasil.

Seus principais investidores são American Express, o Groupon, o BBVA Ventures e outros investidores de renome no mercado.

Nossos produtos



A SumUp tem a máquina de cartão de crédito e débito ideal para ajudar você a vender mais.

Temos **três modelos de máquina:**

- SumUp On
- SumUp Top
- SumUp Total

Recebendo suas vendas em **1 dia útil** com taxas de 1.9% no débito, ou no crédito a partir de 4.6% ou receba suas vendas em 30 dias à vista por 3.1% ou parcelado por 3.9%.

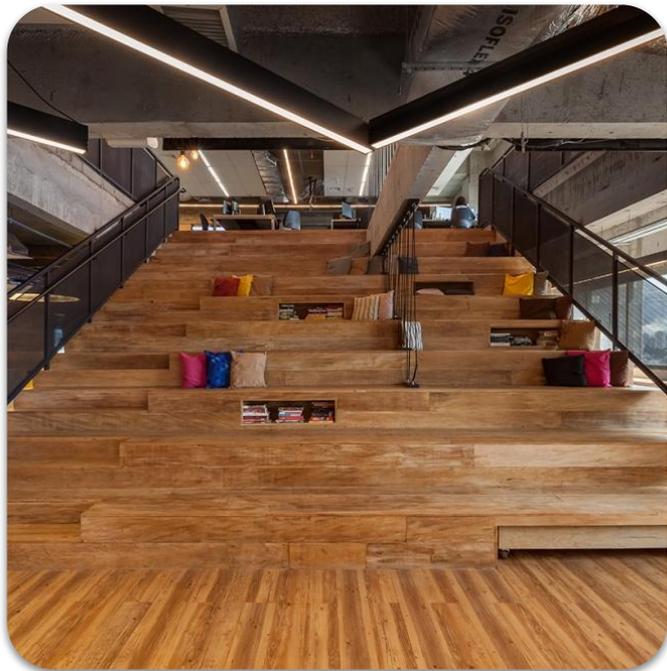


Serviços gratuitos:

- Cartão de conta
- Transferências **PIX**
- Programa de pontos **Mastercard® Surpreenda**
- Transferências pra qualquer banco
- Recarga de celular
- Pagamento de contas e boletos

Além de saques no Banco24Horas por **R\$5.90**

Canais de atendimento



● Telefone

Suporte

(11) 4003 6338

Segunda a sexta das 7h às 21h

Sábado das 7h às 18h

Ouvidoria

0800 023 6510

Segunda a sexta das 9h às 18h

Sábado das 9h às 15h

WhatsApp

(11) 3080 7797

Segunda a quinta das 6h à 1h

Sexta e Sábado das 6h às 23h

● E-mail

Suporte

suporte@sumup.com.br

Ouvidoria

ouvidoria@sumup.com

Nossos valores

Cabeça de dono

Mais com menos

Investimos nossos recursos como se fosse nosso próprio dinheiro.

Pragmatismo

Não esperamos a solução perfeita para agir. Arregaçamos as mangas para fazer as coisas acontecerem.

Pró-atividade

Somos automotivados. Antecipamos problemas e já trazemos soluções.

Time em primeiro lugar

Autonomia

Acreditamos que as melhores soluções partem de quem está mais próximo dos desafios. Por isso, empoderamos times e pessoas de todos os níveis para tomar decisões.

Times antes de indivíduos.

Sem silos

Chegamos muito mais longe quando um grupo de pessoas vira um time de verdade. Fazemos de tudo para quebrar silos.

Liderança parceira

Não acreditamos em hierarquia e autoritarismo. Na SumUp, o papel dos líderes é desenvolver e apoiar suas equipes.

Nos importamos de verdade

Sem ego

Trabalhamos para a SumUp, não para nós mesmos.

Reconhecemos nossas fraquezas e aprendemos uns com os outros

Coragem de falar a verdade

Fazemos de tudo para dar contexto para todo o time.

Sempre falamos a verdade, mesmo quando não é fácil.

Curtimos a jornada

Gostamos de trabalhar juntos com leveza e parceria.

E nos divertimos no caminho.

NOSSOS NÚMEROS



Volume por canal de atendimento

de acordo com o artigo 6, parágrafo 1 da Resolução 4.860/2020

Nosso atendimento pela Ouvidoria possui:

- 1 Protocolo específico, fornecido para o cliente no momento do atendimento;
- 2 Gravação do atendimento (por telefone) e arquivamento de forma eletrônica (e-mail e RDR);
- 3 Recepção de demandas enviadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas e privadas.

Durante o período abordado, **nosso time recebeu ao todo 823 manifestações**, onde a maior parte dessa demanda chegando através dos nossos canais de Ouvidoria, representando 69.1% dos nossos atendimentos. Seguido pelo Consumidor.gov com 21.5% e RDR com 9.4% das manifestações. Durante esse período **temos cerca de 1 reclamação para cada 1 700 mil de clientes**.

Ouvidoria **69.1%**
0800 023 6510
ouvidoria@sumup.com

Consumidor.gov **21.5%**

RDR **9.4%**

Total de reclamações

de acordo com o artigo 7, da Resolução 4.860/2020

Nosso time acolhe as demandas recebidas independente do meio de envio, partindo dos seguintes procedimentos e processos:

- 1 Registro da reclamação junto ao histórico de interações do cliente junto à SumUp Sociedade de Crédito S.A.;
- 2 Consulta do produto ou serviço contratado pelo cliente;
- 3 Encaminhamento das informações para as áreas citadas ou correspondentes à demanda;
- 4 Início do controle automático de prazo conforme a legislação vigente;
- 5 Formalização de resposta conclusiva e objetiva;
- 6 Envio de pesquisa de satisfação;
- 7 Arquivamento em meio eletrônico da demanda e sua resolução.

Total

823

151

Julho

85

Agosto

142

Setembro

98

Outubro

156

Novembro

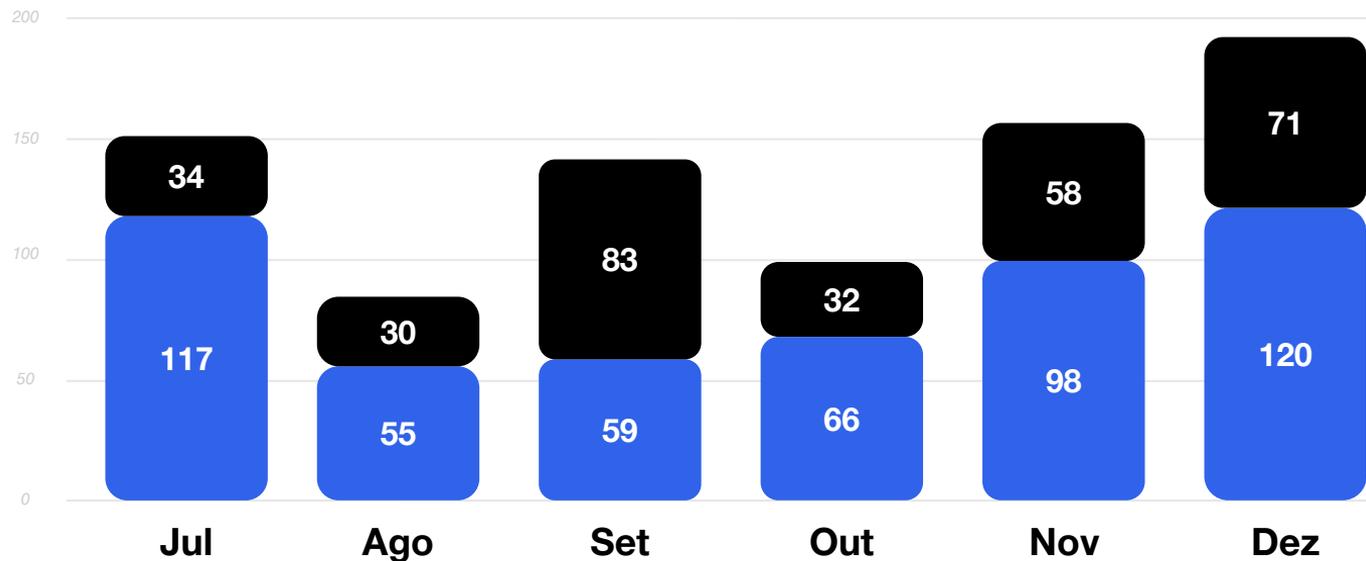
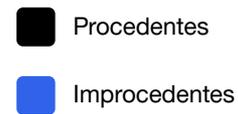
191

Dezembro

Casos Procedentes e Improcedentes



No decorrer do 2º Semestres de 2021, tivemos ao todo **308 (37.4%) casos procedentes** e **515 (62.6%) improcedentes**.



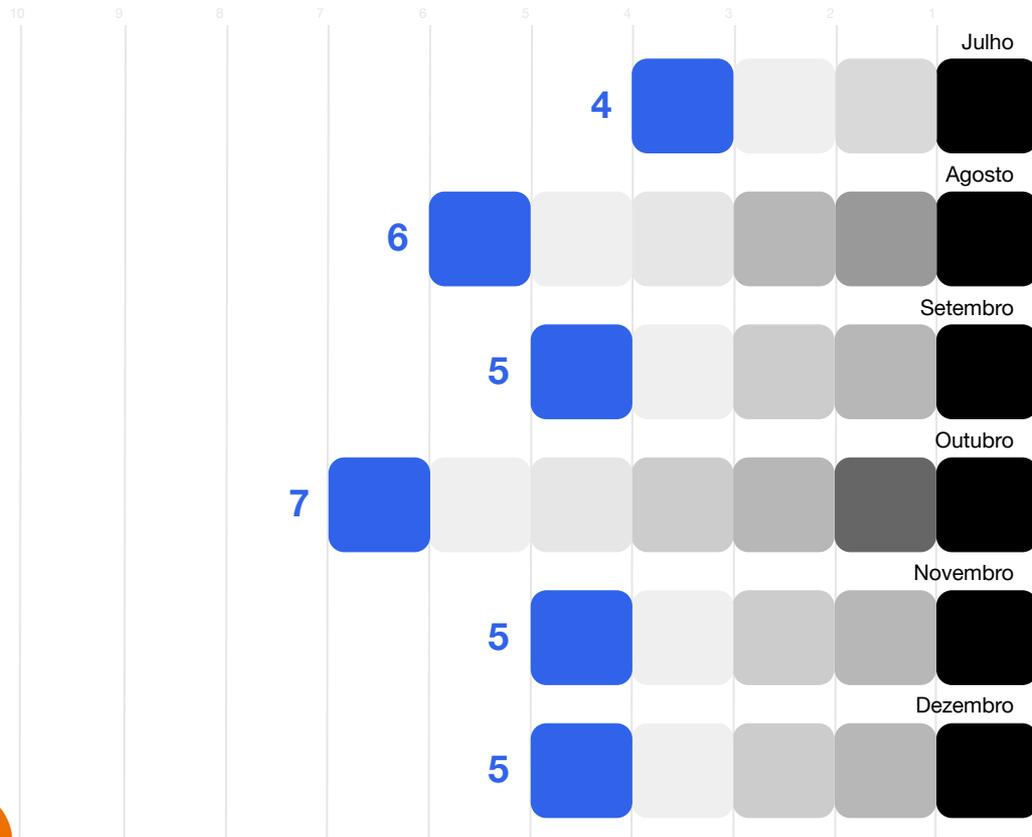
Tempo médio de atendimento

de acordo com o artigo 6, parágrafo 2 da resolução 4.860/2020

Dentro da Ouvidoria tratamos todos os casos com extrema urgência trazidas pelos clientes de forma humana, empática e objetiva. Todas as dúvidas são esclarecidas de modo educativo e prático.

O prazo para a tratativa, de acordo com o artigo 6, parágrafo 2 da resolução 4.860/2020 são de **10 dias úteis**.

Na SumUp nosso tempo médio de resolução das manifestações é de **5.3 dias úteis**.

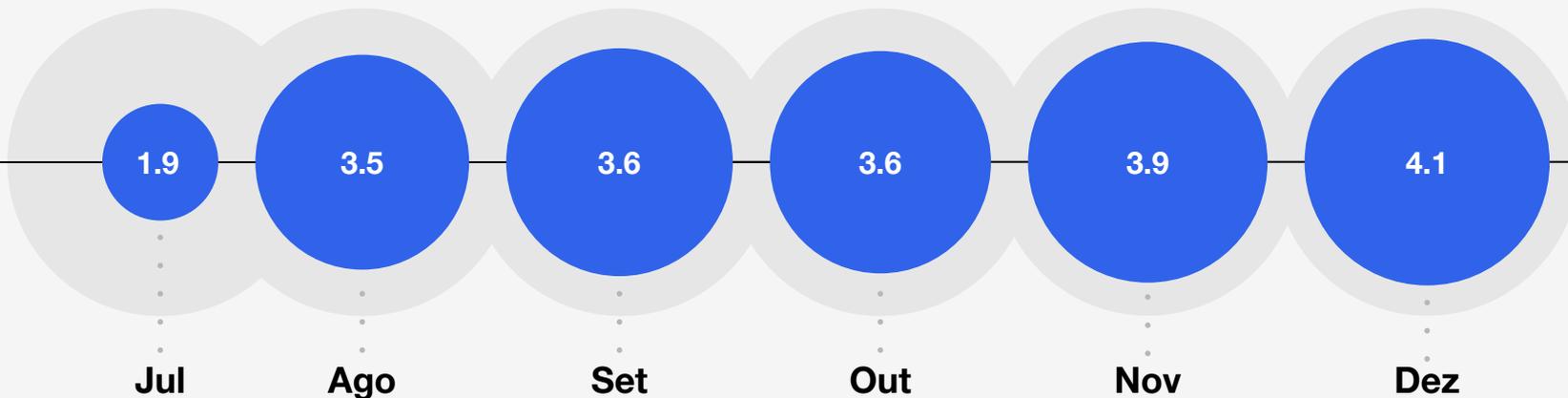


10 dias

Pesquisa de satisfação

Abaixo apresentamos os resultados da nossa pesquisa de satisfação **do canal de Ouvidoria**, onde o cliente pode nos avaliar com uma nota que pode ir de 1 a 5. Temos como objetivo atingir a **nota 5** em todos os nossos atendimentos, o que no decorrer do segundo semestre de 2021 mostra que **estamos em constante aprimoramento dos nossos processos**.

Das 823 pesquisas enviadas 210 foram respondidas, ou seja, 25.5%.



Se você faz de
tudo, a SumUp
tá com você!