

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2025

Apresentação

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução BCB N° 28, com o objetivo de informar sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e os resultados alcançados no 2º semestre de 2025.

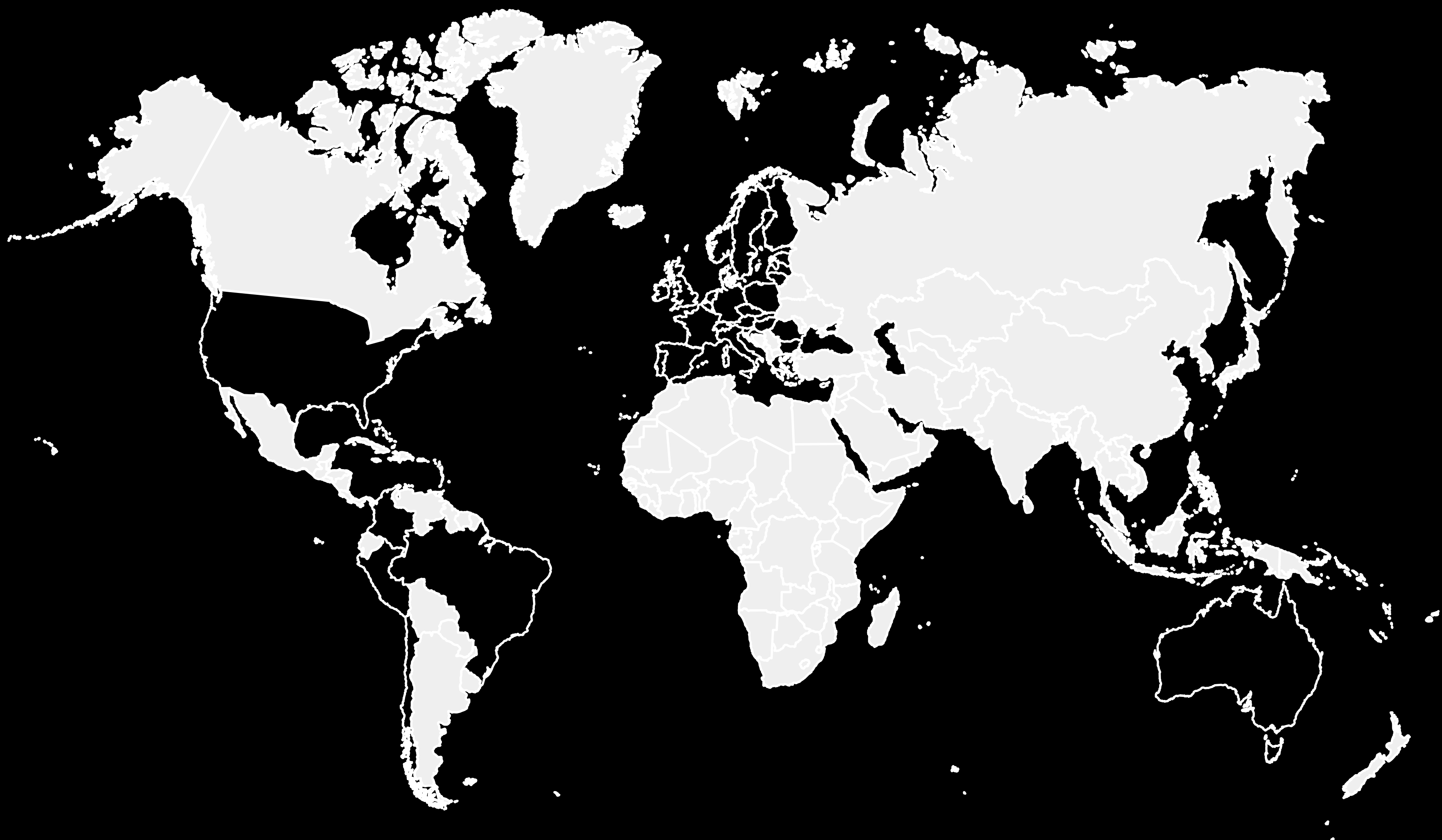
A excelência na experiência do cliente é o nosso foco, e a transparência em nossas operações é o nosso método para alcançá-la.

Este documento contém informações quantitativas e qualitativas das atividades da Ouvidoria.



Sobre a Sumup

A SumUp é uma marca global
de soluções de pagamentos.



Nascemos na Alemanha, em 2012, com o propósito de ajudar os negócios a crescerem e tornar os pagamentos com cartão tão simples quanto com dinheiro.

Acreditamos que todos devem ter as mesmas chances de crescer e atingir o sucesso e queremos – acima de tudo –
empoderar os empreendedores na hora de fazer o seu negócio dar certo.

O que nos move é a **oportunidade de ajudar pequenos e médios empreendedores a alcançar seus objetivos e realizar seus sonhos.** Por isso, contamos com você para tornar a vida dos nossos clientes, mais fácil.

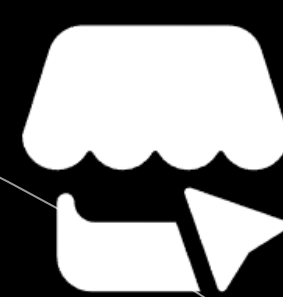
Nossos Produtos



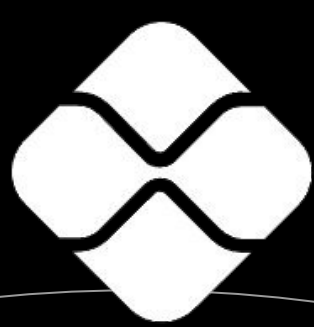
Conta Digital



TAP to Pay



Loja Online



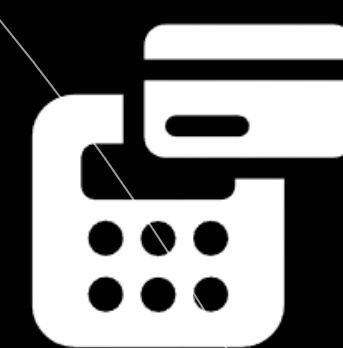
PIX Grátis



WhatsApp Pay



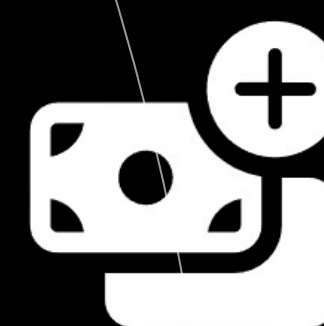
Link de
Pagamentos



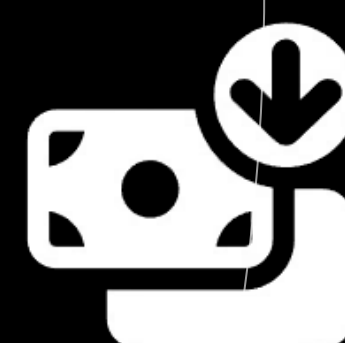
Maquininhas



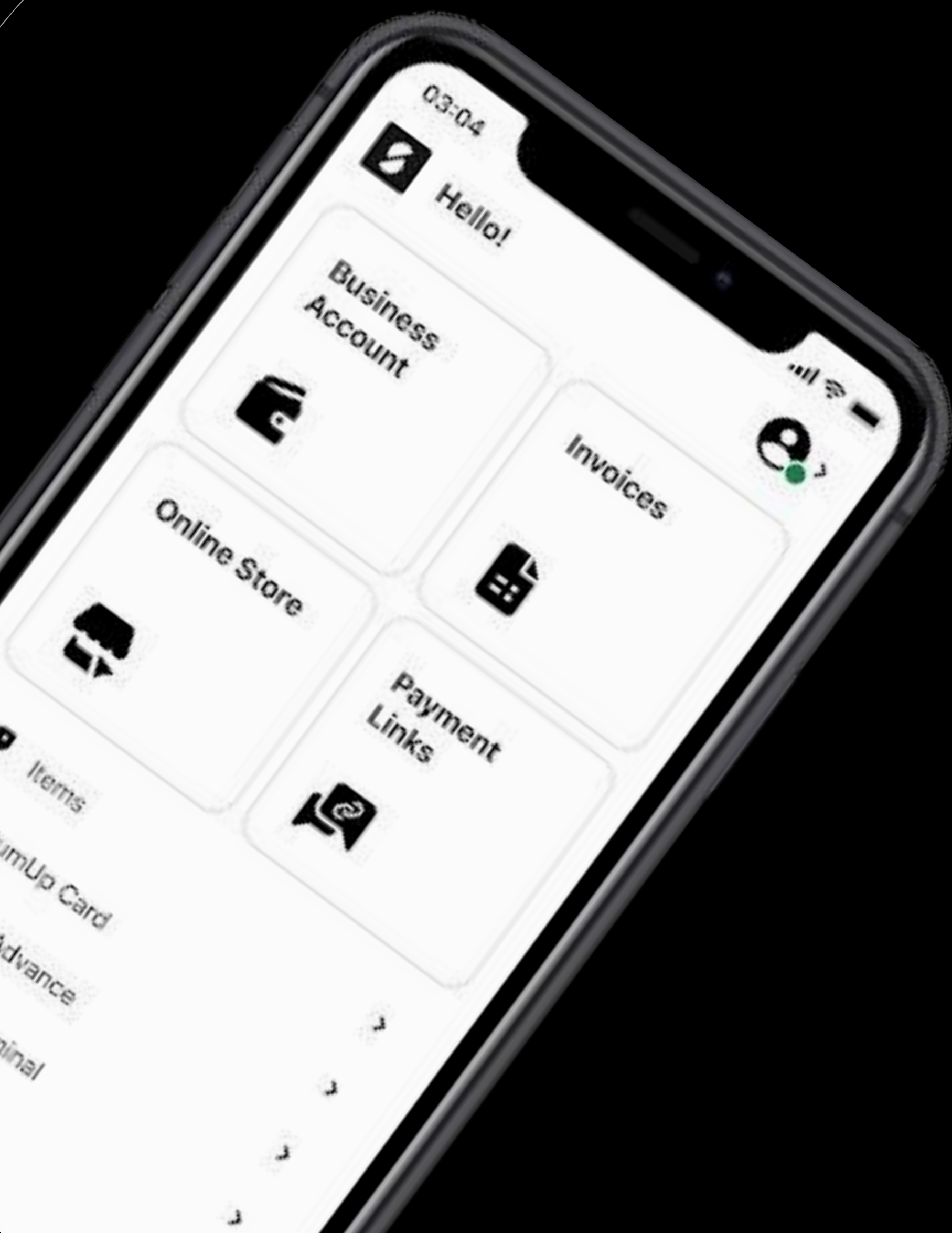
Gestão de
Cobrança



Empréstimo



Antecipação de
Recebíveis





Sobre a Ouvidoria



Ouvidoria SumUp

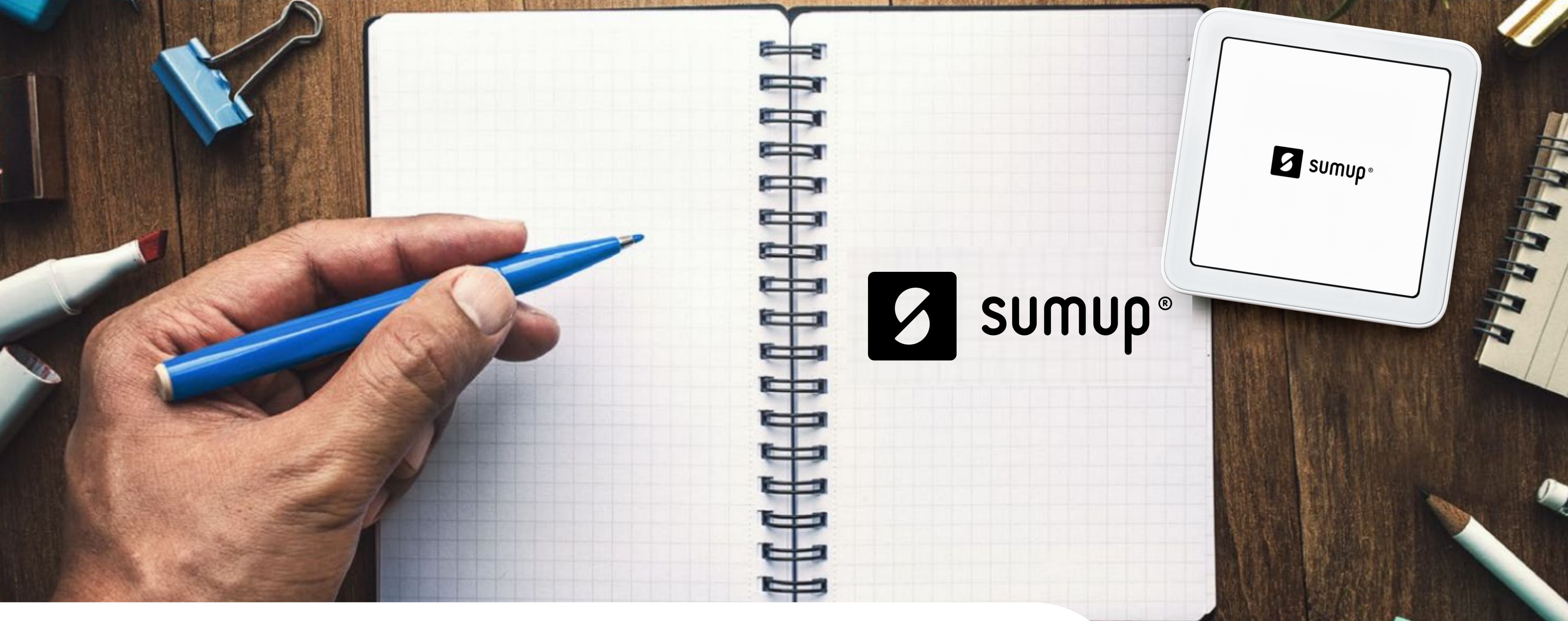
A Ouvidoria da SumUp tem como missão acolher e tratar de forma justa as demandas de clientes não satisfeitos nos canais primários, além de receber sugestões e elogios.

Atuamos com ética, imparcialidade e empatia, buscando sempre as melhores soluções e mantendo o diálogo com órgãos reguladores e entidades do setor.

Neste relatório, apresentamos um resumo dos resultados da Ouvidoria SumUp no segundo semestre de 2025, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços.



Canais de Atendimento



Canais de Atendimento

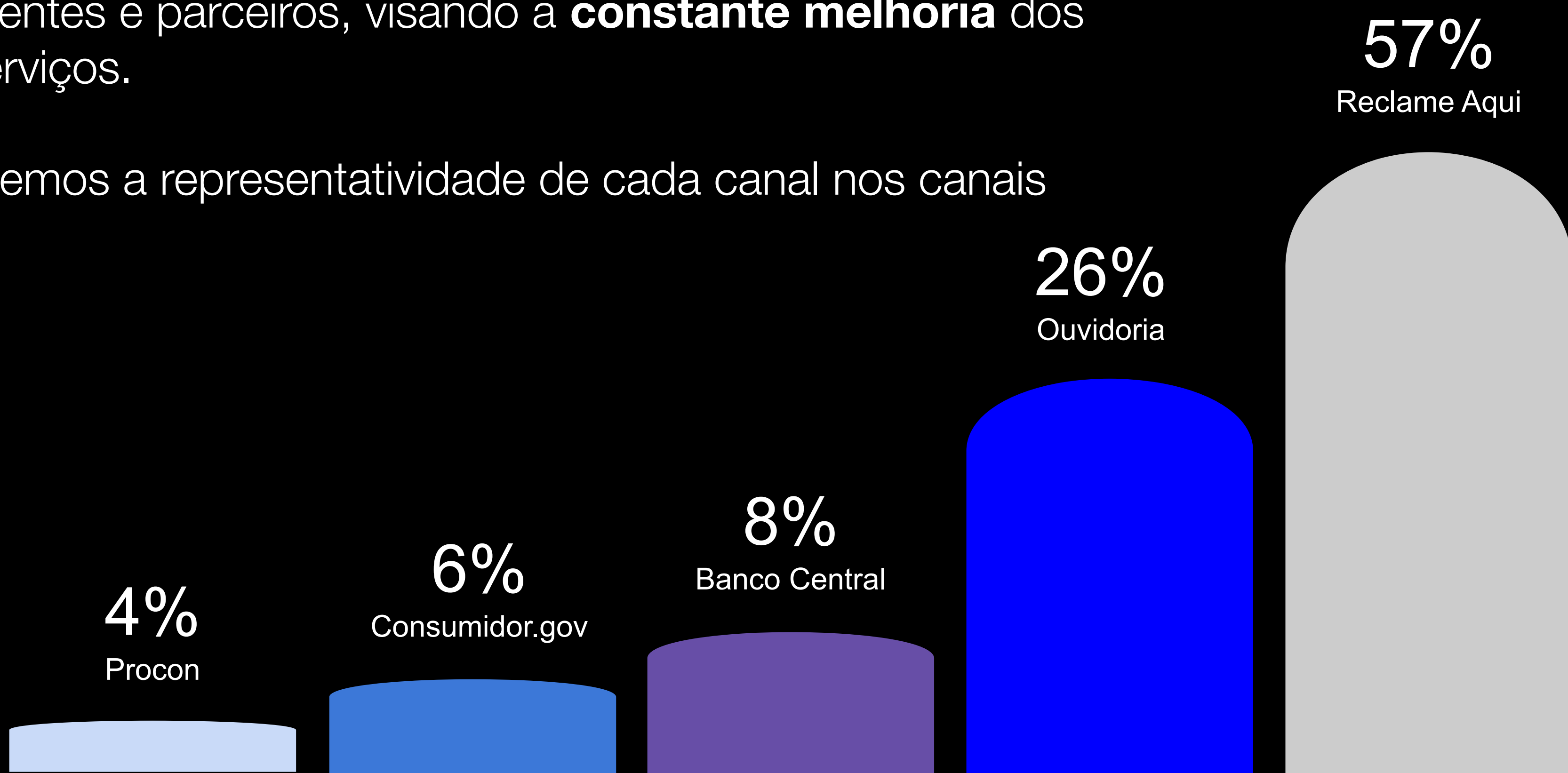


A Ouvidoria da SumUp desempenha um **papel fundamental ao ouvir e lidar com as opiniões dos clientes por meio dos nossos canais** de telefone **0800** e **e-mail**, estamos presentes em diversas plataformas externas de mediação de conflitos, como **RDR** (Registro de demandas do cidadão através do Banco Central), **Consumidor.gov**, **Reclame Aqui** e **Procon**.

Nosso **compromisso** é garantir que todas as demandas sejam devidamente registradas, comprovadas e **respondidas de maneira ágil, transparente e respeitosa**. Nossa equipe está preparada para oferecer um atendimento personalizado e eficaz, sempre em busca da melhor solução para cada situação.

Valorizamos a importância de manter canais de comunicação acessíveis e diversos, com o objetivo de fortalecer o diálogo com nossos clientes e parceiros, visando a **constante melhoria** dos nossos serviços.

A seguir, temos a representatividade de cada canal nos canais críticos.





Resultados

Resultados



O prazo regulatório estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até 10 dias úteis, a Ouvidorias da SumUp busca oferecer as respostas aos casos de forma conclusiva no menor tempo possível.

3

Dias úteis

Tempo Médio de Atendimento

No segundo semestre do ano de 2025, respondemos 1.786 atendimentos nos canais oficiais da Ouvidoria em um tempo médio 70% abaixo do tempo regulamentar.



Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, enviamos ao cliente uma pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento, para medir a satisfação com a solução e o atendimento.

3.1

Escala de 1 a 5

Satisfação com a solução

3

Escala de 1 a 5

Qualidade do atendimento



PRÊMIO RA 2025

ReclameAQUI

Avaliação Reclame Aqui

9.5/10



Índice de Solução

98%

Índice de Novos Negócios

91.8%

Índice de Resposta

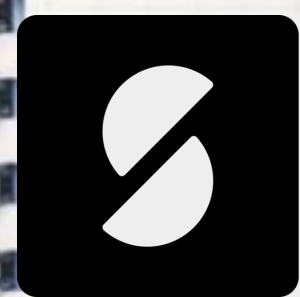
99.8%

Em 2025 a **SumUp** foi indicada ao **Prêmio Reclame Aqui**, que destaca as empresas brasileiras com as **melhores reputações** e operações de atendimento mais **eficientes**.

No 2º Semestre de 2025, o Reclame Aqui **permaneceu como o canal mais utilizado** e representou **57%** do total das reclamações.



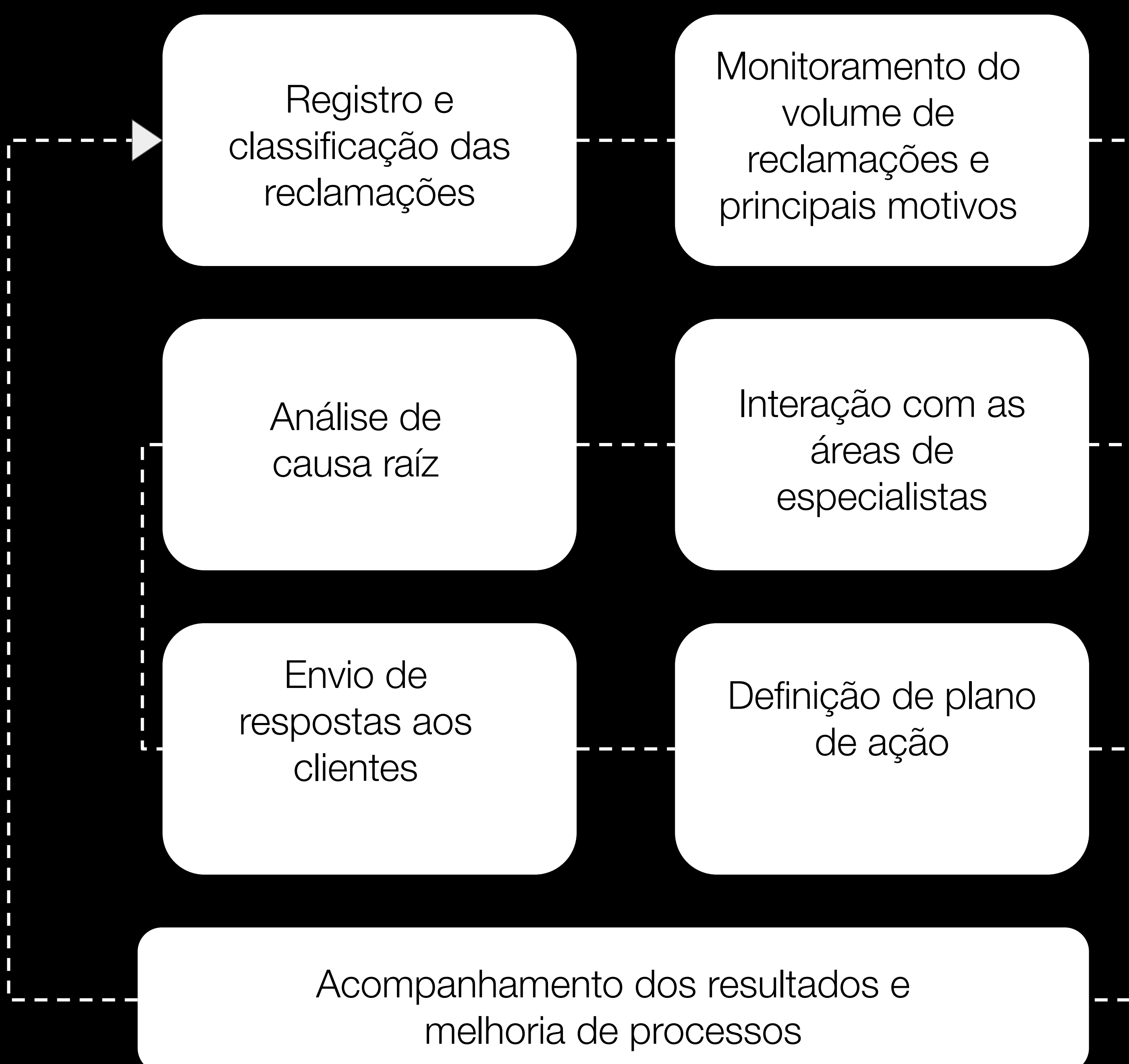
Melhoria Contínua



sumup®

Melhoria Contínua

No centro do nosso trabalho está o compromisso com a evolução constante. Priorizamos identificar oportunidades através da inovação, adotando estratégias que elevam continuamente tanto a experiência do cliente quanto a qualidade dos nossos serviços. Mais do que comemorar resultados, nossa trajetória é marcada pelo compromisso com o aprimoramento. Mantemos o olhar atento às necessidades dos clientes e seguimos orientados por uma visão de futuro, sempre em busca de novas formas de avançar.



sumup®

**Relatório Semestral de Ouvidoria
2 Semestre de 2025**