



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2020

SumUp Sociedade de Crédito Direto S.A



1. Introdução

Na presente data, apresentamos o relatório de Ouvidoria do período entre 30 de junho de 2020 e 31 de dezembro de 2020, conforme determina o artigo 12, da Resolução 4.860/2020, do Banco Central do Brasil:

Este documento, assim como seu conteúdo, periodicidade, forma, prazo de remessa de dados e de informações compatíveis com as atividades da Ouvidoria serão definidos pelo Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria da Organização é composta por 1(um) Diretor de Ouvidoria e 1(um) Ouvidor - sendo esta estrutura condizente e compatível com a natureza das operações realizadas e serviços oferecidos dentro do mercado financeiro.

A SumUp Sociedade de Crédito S.A declara que sua Ouvidoria foi capacitada através de 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 da ética profissional e social.



2. Canais de atendimento

Em conformidade com o artigo 6, parágrafo 1, da Resolução 4.860/2020, o atendimento prestado pela Ouvidoria possui:

- 1 - Protocolo específico, fornecido ao demandante no momento do atendimento;
- 2 - Gravação do atendimento (por telefone) e arquivamento em meio eletrônico (e-mail e RDR);
- 3 - Recepção de demandas inicialmente não resolvidas através do Suporte ao Cliente;
- 4 - Recepção de demandas enviadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas e privadas.

O demandante possui livre acesso à Ouvidoria através do telefone 0800 e e-mail. A Ouvidoria recebe também elogios, sugestões e denúncias realizadas por cidadãos sem vínculo como cliente direto dos serviços oferecidos pela Organização.



3. Tratamento da demanda

Em concordância com o artigo 7 da Resolução 4.860/2020, a Ouvidoria acolhe as demandas recebidas - independentemente 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.

4. Prazo de resposta

Seguindo a regulamentação prevista no artigo 6, parágrafo 2, da Resolução 4.860/2020, todas as demandas recebidas no período citado neste documento foram atendidas dentro do prazo estipulado, sem que fosse necessária a solicitação de prorrogação junto aos órgãos responsáveis pela captação das solicitações.



5. Planejamento e Desenvolvimento de Ações para Aprimoramento

Agindo de acordo com o artigo 6, inciso IV, da Resolução 4.860/2020, toda e qualquer manifestação cadastrada para tratamento da Ouvidoria é analisada de forma imparcial e conciliadora, sendo então também considerados, estudados, levantados e reportados os pontos de falha da própria Organização em tempo hábil para instauração de Ações para Aprimoramento.

Sempre que necessário, os relatórios elaborados com os principais assuntos abordados nas demandas são enviados para apreciação do Conselho e das áreas correlacionadas, assim como estes também servem de guia para o Planejamento e Desenvolvimento das estratégias - que visam sempre ter o cliente como maior beneficiário.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA Áreas responsáveis: Ouvidoria & Operações
Período: 2º Semestre de 2020

6. Resultados do 2º semestre de 2020:

CASOS DO BACEN

I. Reclamações recepcionadas pelo RDR do Banco Central do Brasil:

A Ouvidoria recepcionou, tratou e concluiu com sucesso 129 demandas oriundas do Banco Central do Brasil e mais de 98% dos casos foram respondidos dentro dos 10 dias úteis estipulados

Prazo para solução: Média de 3 dias.



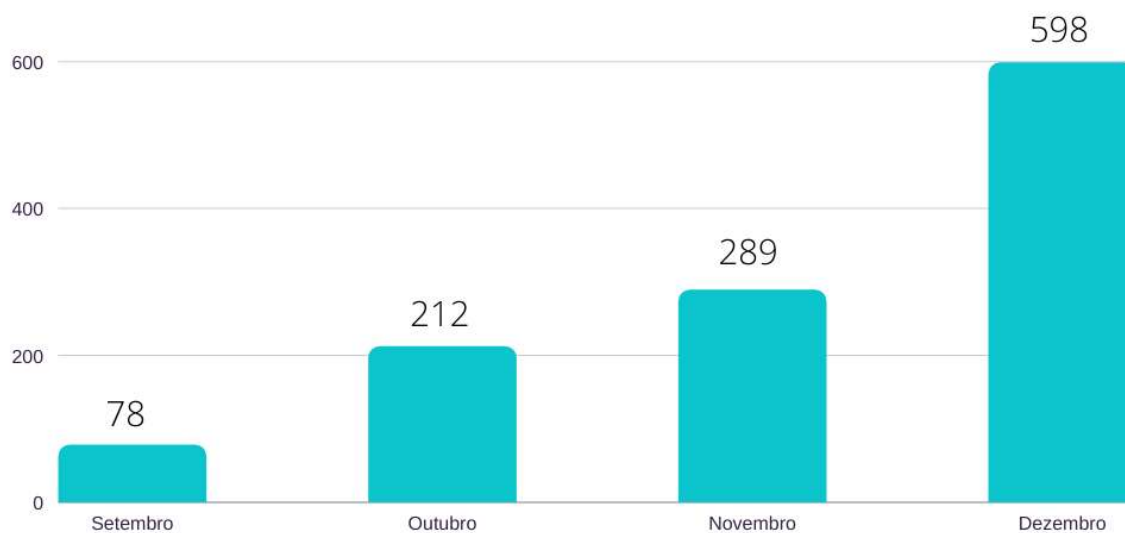


RELATÓRIO DA OUVIDORIA Áreas responsáveis: Ouvidoria & Operações
Período: 2º Semestre de 2020

CASOS DE OUVIDORIA RECEBIDOS POR E-MAIL

- II. A Ouvidoria tratou com sucesso 1.182 solicitações abertas através do e-mail e mais de 94% das questões foram solucionadas dentro do prazo de 10 dias.

Prazo para solução: Média de 3 dias.



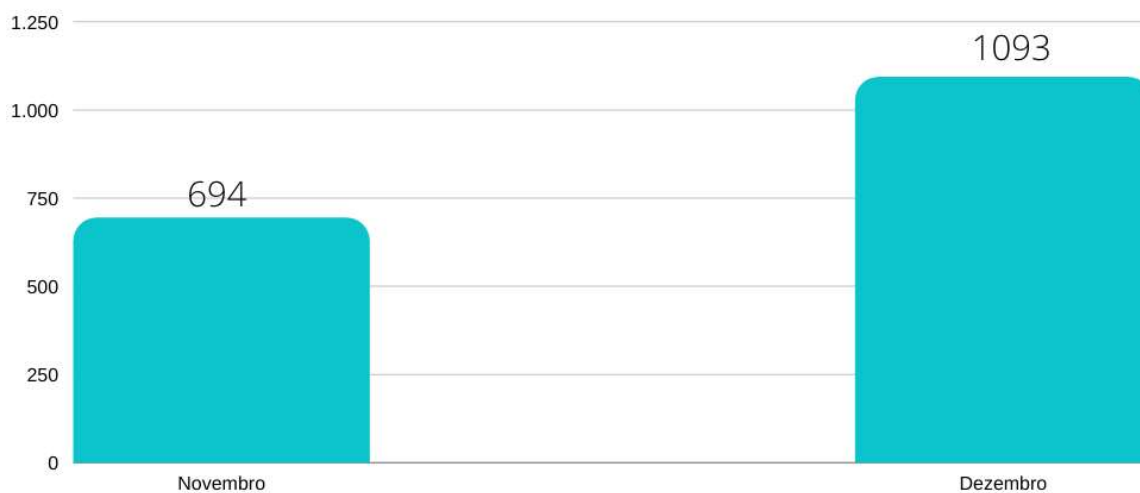


RELATÓRIO DA OUVIDORIA Áreas responsáveis: Ouvidoria & Operações
Período: 2º Semestre de 2020

- III. A Ouvidoria tratou com sucesso 1.589 solicitações abertas através do telefone.

CASOS DE OUVIDORIA RECEBIDOS POR TELEFONE

Por conta do aumento de volume de atendimento nos canais primários durante a pandemia e o lançamento do número gratuito da Ouvidoria, captamos um grande volume de clientes que apenas possuíam dúvidas simples ao invés de demandas reais.





7. Considerações finais

Como facilitadora de pagamentos e instituição financeira, a SumUp Sociedade de Crédito S.A tem como objetivo sempre atender as demandas trazidas pelos clientes de forma humana, empática, célere e objetiva. Todas as dúvidas captadas durante as interações são esclarecidas de modo educativo e prático para que o melhor interesse das partes seja indubitavelmente respeitado.

A Ouvidoria conta com o apoio de todas as áreas responsáveis pelo bom funcionamento da Organização, tanto para o fornecimento de informações adicionais quanto para a recepção de planos de melhoria e priorização dos questionamentos e questões apresentadas.

Toda a equipe responsável pela Ouvidoria é devidamente certificada para tal e age como canal de intermediação entre a instituição e o cliente.

Nos encontramos disponíveis e à disposição a partir dos canais:

Telefone: 0800 023 6510

E-mail: ouvidoria@sumup.com.

SumUp Sociedade de Crédito S.A
CNPJ: 37.241.230/0001-52