

2º semestre de 2024



Relatório *Semestral* de Ouvidoria





1 **Introdução**

2 **Quem** somos

3 **Nossos** produtos

4 **Canais** de atendimento

5 **Nossos** valores

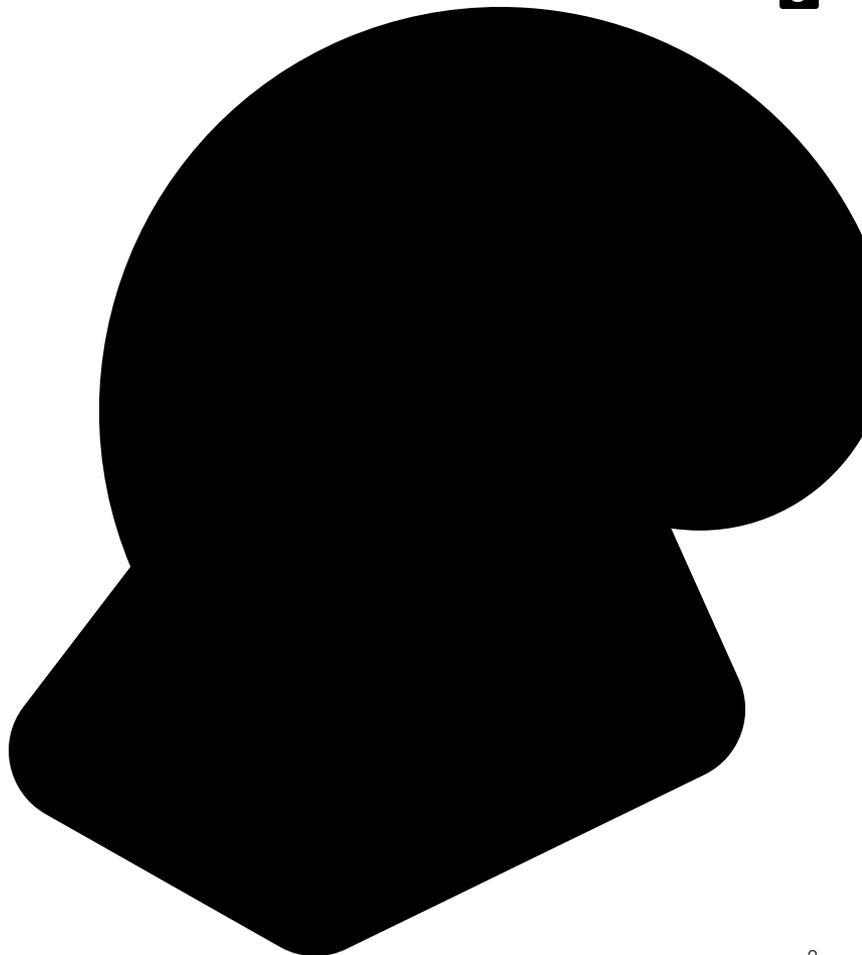
6 **Volume** por canal de atendimento

7 **Total** de reclamações

8 **Casos** procedentes e improcedentes

9 **Tempo médio** de atendimento

10 **Pesquisa** de satisfação





INTRODUÇÃO

Conforme determinado no **art. 12 da Resolução CMN 4.860/2020** e **art. 13 da Resolução BCB 28/2020**, neste documento iremos apresentar os dados de Ouvidoria do período entre **1 de Janeiro de 2024 a 30 de Junho de 2024**.

Todo o nosso time de Ouvidoria da SumUp foi capacitado com Certificação adequada ao **art. 15 da Resolução CMN 4.860/2020** e **art. 16 da Resolução BCB 28/2020** 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 **Banco Central do Brasil**.



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**.

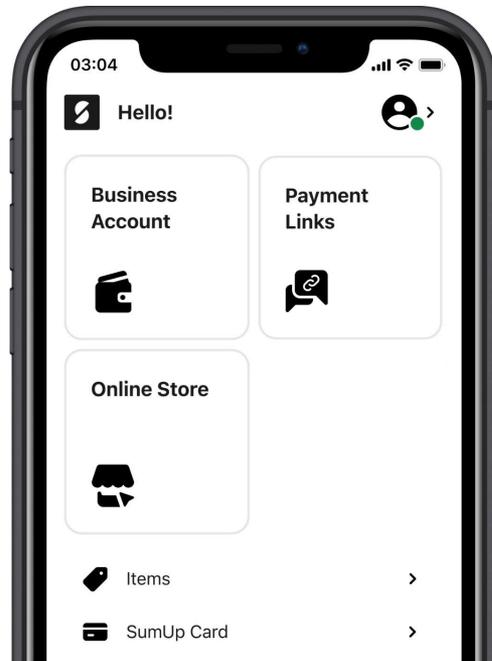
Como a única empresa do mercado a oferecer uma solução própria e completa, produzindo as próprias máquinas e aplicativos com tecnologia de ponta, a SumUp expandiu para **mais 30 países**, incluindo *Inglaterra, Estados Unidos, Chile e Brasil*.

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



Nossos Produtos

SumUp. It's possible - You got this!





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

Temos **quatro modelos** de máquina:



SumUp **Top**



SumUp **Total**



SumUp **Solo**



SumUp **Solo Printer**

SumUp Bank Serviços gratuitos:

- Conta digital
- Transferências **Pix**
- Programa de pontos **Mastercard® Surpreenda**
- **Transferências** para qualquer banco
- **Recarga** de celular
- Pagamento de contas e **boletos**



Canais de Atendimento

Suporte WhatsApp

(11) 3080 7797

Segunda a sexta das 08h às
19h

Ouidoria

0800 023 6510

Segunda a sexta das
9h às 18h

Suporte Telefônico

(11) 4003 6338

Segunda a sexta das 08h às
19h

Suporte (in-app)

SumUp App

Disponível para Android e iOS

SAC

0800 887 8997

Atendimento 24h todos os
dias da semana

Suporte em libras

Atendimento 24h todos os
dias da semana

E-mail da 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.



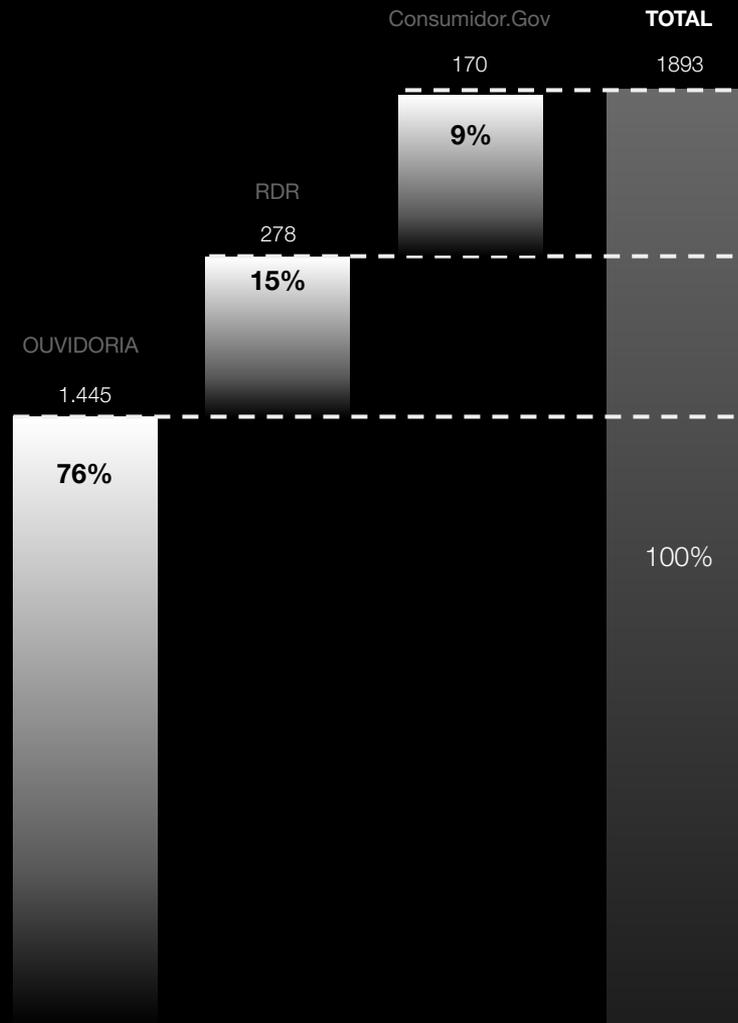
Volume por
CANAL DE
ATENDIMENTO



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 **1893 manifestações**, onde a maior parte dessa demanda chegando através dos nossos canais de Ouvidoria, representando **76%** dos nossos atendimentos, seguido pelo RDR com **15%** e Consumidor.gov com **9%** das manifestações.





Total de Reclamações

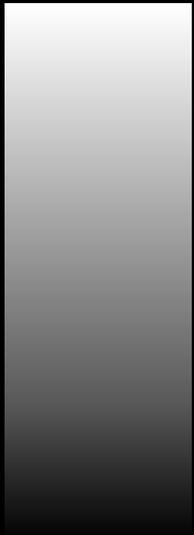
De acordo com a Resolução, BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020 e a Resolução CMN 4.860 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil.

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.
- 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.

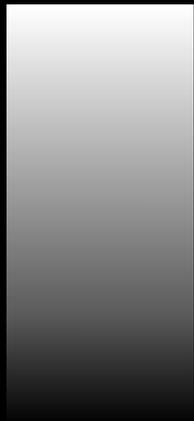
Jul
Julho

233
reclamações



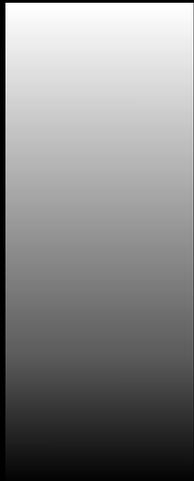
Ago
Agosto

319
reclamações



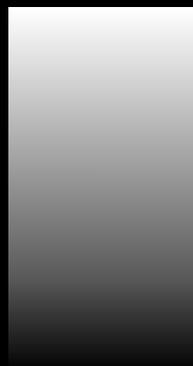
Set
Setembro

301
reclamações



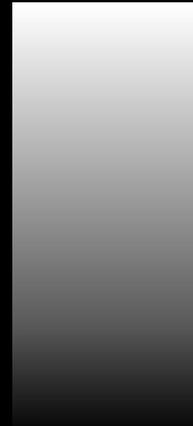
Out
Outubro

367
reclamações



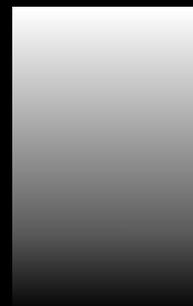
Nov
Novembro

395
reclamações



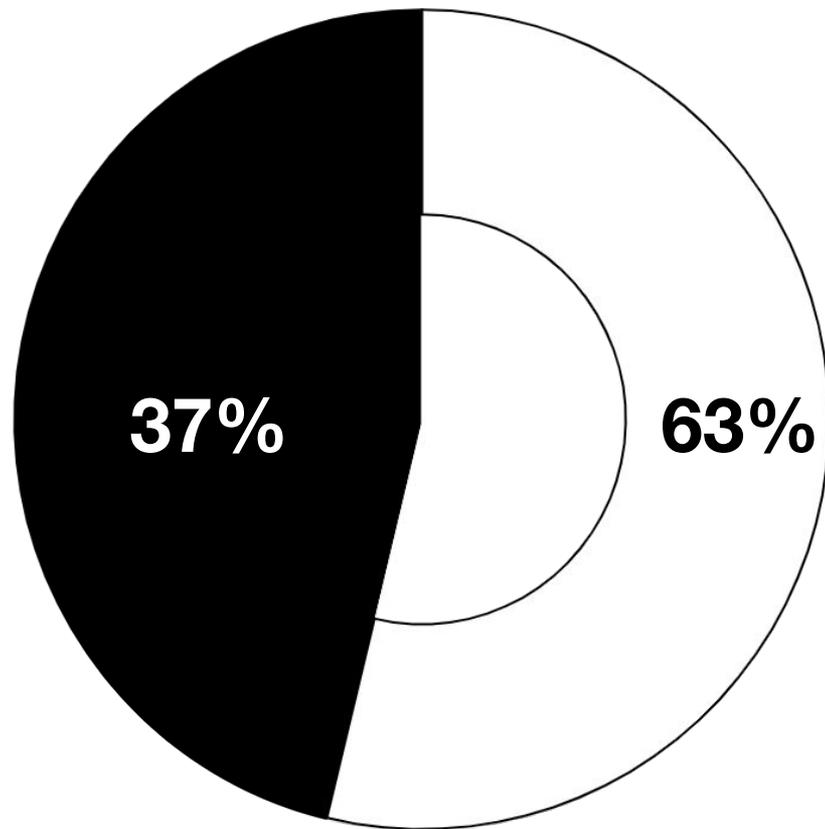
Dez
Dezembro

278
reclamações



■ procedentes
□ improcedentes

No decorrer do 2º Semestre de 2024, tivemos ao todo **703 (37%) casos procedentes** e **1190 (63%) improcedentes.**





Tempo médio *de atendimento*

SumUp. It's possible - You got this!

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

Conforme determinação do Banco Central do Brasil, o prazo de resposta para as demandas é de **10 dias úteis**.

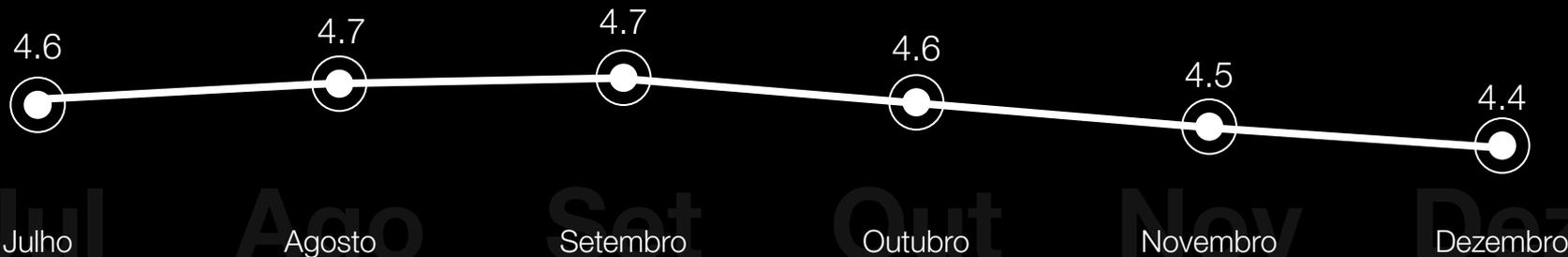
Na SumUp nosso tempo médio de resolução das manifestações é de 5 dias úteis.



PESQUISA *de satisfação*

Aqui 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 2024 mostra uma **média estável na pesquisa de satisfação.**

Das 1893 pesquisas enviadas, **543 foram respondidas, ou seja, 29%.**



SumUp.
É possível!