



Relatório da Ouvidoria 2021 | 1º Semestre

Índice

Sobre a SumUp	3
Valores SumUp	4
Palavra da Diretora da Ouvidoria	5
Palavra da Ouvidora	6
Resumo Executivo	7
Sobre a Ouvidoria SumUp	8
Ouvidoria em números	9
Conclusão	11

Sobre a SumUp

Visão

Um mundo onde microempreendedores podem ter sucesso fazendo o que amam.

Propósito

Empoderar microempreendedores em todo o mundo.

A SumUp é uma fintech que atua no setor de pagamentos oferecendo máquinas de cartão para microempreendedores. Foi fundada em Londres em 2012, tem operações em 34 países e 14 escritórios localizados em: São Paulo, Berlim, Sófia, Londres, Boulder (EUA), Amsterdã, Copenhague, Santiago de Chile, Dublin, Varsóvia, Kiev, Colônia, Luxemburgo e Vilnius (Lituânia). A sede fica em Londres.

A SumUp chegou ao Brasil em novembro de 2013. Seu primeiro produto, na época, aceitava apenas cartão de crédito — mas já se destacava dos demais por oferecer diferenciais como pagamento antecipado e menores taxas entre os concorrentes.

Hoje a SumUp oferece mais produtos financeiros, inclusive empréstimos e banco digital para micro e pequenos negócios.

Uma importante contribuição da SumUP foi a criação do Índice SumUp do Microempreendedor – ISM que mede a atividade econômica das microempresas e dos trabalhadores autônomos e explica o desempenho do setor microvarejista com base nas vendas processadas pelas maquininhas da SumUp.

Neste 1º semestre de 2021 foi disponibilizado o Pix para todos os titulares de Conta de Pagamentos da SumUp. Está em fase piloto com alguns clientes o uso do Pix por meio das maquininhas, ampliando assim os serviços disponibilizados.

Valores SumUp



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.



Times em 1º 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 a tomar decisões.

Time 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.

Palavra da Diretora de Ouvidoria

É com satisfação que compartilhamos mais um relatório sobre nossa Ouvidoria SumUp.

A cada período amadurecemos nossos processos e avançamos no aperfeiçoamento de nossas rotinas em busca de melhorias em nossos serviços, produtos e atendimento.

Olhamos para cada demanda de maneira única e buscamos soluções definitivas para atender necessidades específicas, de maneira justa e imparcial. Nos preocupamos também com a agilidade das soluções e com isso mais de 89% das reclamações foram respondidas em até 5 dias úteis!

E a Ouvidoria segue focada em levar a voz do cliente para toda a SumUp, representando-o em seus interesses.

Mariana Lázaro

Diretora Financeira e Diretora de Ouvidoria



Palavra da Ouvidora

Em mais um semestre de pandemia continuamos observando profundas transformações na forma de nos relacionar com as empresas e com as pessoas. Neste contexto de mudanças e adaptações a Ouvidoria SumUp acolheu os clientes e resolveu uma a uma suas necessidades, construindo um relacionamento de confiança e transparência.

Nestes seis meses fizemos adequações em nosso sistema de registros para facilitar a gestão das demandas, a análise das informações e, conseqüentemente, melhorar a qualidade e o prazo de nossas respostas.

Aderimos à plataforma consumidor.gov.br no mês de maio abrindo assim mais um canal para nossos clientes resolverem suas demandas, substituindo a cultura do conflito pela conciliação.

Continuaremos avançando na busca por melhorias e na parceria com as áreas internas para encontrar soluções que melhorem a experiência do cliente em todos os pontos de contato com a SumUp.

E todos os dias estamos focados em entender e atender cada um de nossos clientes para que eles possam prosperar em seus negócios fazendo o que amam!

Anna Paula Gonçalves
Ouvidora



Resumo Executivo

Neste relatório você vai encontrar um panorama geral da SumUp e informações sobre as atribuições da Ouvidoria. Este relatório atende às exigências da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

739

Reclamações
recebidas

95%

Respondidas em até
05 dias

78%

Recebidas por e-mail

Sobre a Ouvidoria SumUp

A Ouvidoria atua como última instância para tratamento das reclamações já atendidas pelos canais primários em que o cliente não ficou satisfeito com a resposta. Busca soluções definitivas para as demandas, atuando de maneira justa e imparcial, mediando os conflitos entre os clientes e a instituição. É também um agente de transformação na medida em que leva para a Diretoria e toda a instituição as necessidades dos clientes a fim de estimular e apoiar as correções e as melhorias nos serviços, produtos e processos.

Trabalha em parceria com diversas áreas internas para solucionar as demandas com mais rapidez e efetividade além de ter acesso aos sistemas corporativos para efetuar consultas de forma autônoma.

Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, processos e sistemas da SumUp e a equipe é treinada e certificada para atuar na Ouvidoria.

Tem Política e Procedimentos estabelecidos que norteiam suas práticas, além de uma base de conhecimento estruturada e organizada com informações e orientações para tratamento das demandas.

A Ouvidoria pode ser acessada por telefone e por e-mail e estas informações estão disponíveis nos canais de comunicação com os clientes.



Ouvidoria em Números

No 1º semestre de 2021 foram recebidas 739 reclamações na Ouvidoria por telefone, e-mail, consumidor.gov.br e Banco Central do Brasil. As demandas por e-mail representam 78% do total.

Demandas recebidas por mês



Principais motivos



Ouvidoria em Números

Prazo médio de resposta

O Ouvidoria respondeu 89% das demandas dos clientes em até 05 dias úteis. Nas manifestações respondidas após o 10º dia útil os clientes foram contatados durante o processo de tratativa.



Conclusão

Neste semestre a Ouvidoria SumUp fez importantes conquistas:

- Redução de 73% das reclamações recebidas no 2º trimestre quando comparadas ao 1º trimestre/2021 em função das adequações nos processos internos;
- Adesão à plataforma do consumidor.gov.br em maio, ampliando os canais de contato com o cliente para solução de suas demandas;
- 89% das demandas respondidas em até 5 dias, a metade do prazo regulamentar;
- Divulgação dos contatos e finalidade da Ouvidoria em diversas comunicações.

Cabe ressaltar ainda que a Ouvidoria ampliou seu escopo de atuação atendendo não apenas os produtos e serviços da SumUp Bank mas todo o portfólio da empresa.

Mariana Lázaro - Diretora da Ouvidoria
Anna Paula Gonçalves - Ouvidora

