

# Ouvidoria



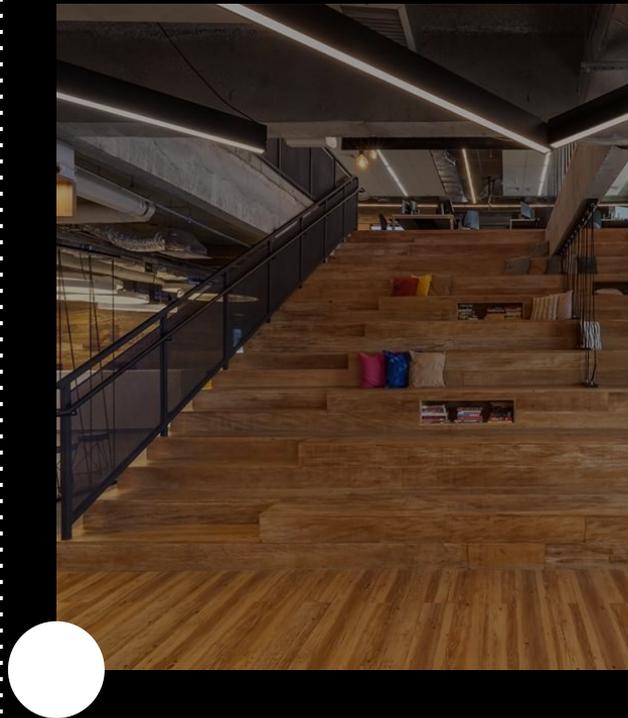
## Relatório semestral

1º Semestre  
**2022**



# 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 1 de Janeiro de 2022 a 30 de Junho de 2022**.

Todo o nosso time de Ouvidoria da SumUp foi capacitado 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

**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



SumUp—A better way to get paid.

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

Temos **quatro modelos de máquina:**

- SumUp On
- SumUp Top
- SumUp Total
- SumUp Solo

Receba suas vendas em **1 dia útil** com taxas de 1.9% no débito, ou no crédito a partir de 4.9% ou receba suas vendas em 30 dias à vista por 3.7% ou parcelado por 4.9%.

## SumUp Bank

Serviços gratuitos:

- Conta digital
- 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**

# PRODUTOS

## Telefone

### Suporte

**(11) 4003 6338**

Atendimento 24h todos os dias da semana

### Ouvidoria

**0800 023 6510**

Segunda a sexta das 9h às 18h

## WhatsApp

**(11) 3080 7797**

Segunda a sexta das 8h às 21h  
Sábado das 8h às 19h

## E-mail

### Ouvidoria

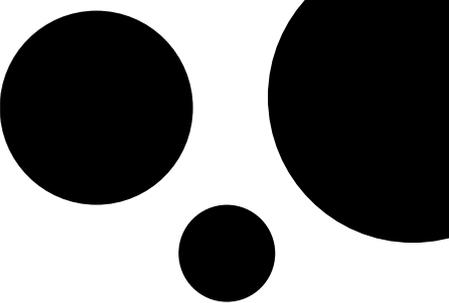
**ouvidoria@sumup.com**

## Aplicativo

### Suporte (in-app)

**SumUp App**

Disponível para Android e iOS



# CANAIS DE ATENDIMENTO

# 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

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

**82.7%**  
Ouvidoria

**13.0%**  
Consumidor.gov

**4.3%**  
RDR

## 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 1001 manifestações**, onde a maior parte dessa demanda chegando através dos nossos canais de Ouvidoria, representando 82.7% dos nossos atendimentos. Seguido pelo Consumidor.gov com 13.0% e RDR com 4.3% das manifestações. Durante esse período **temos cerca de 1 reclamação para cada 1 300 mil de clientes.**

# 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.

1001<sup>total</sup>

159

JAN

194

FEV

202

MAR

192

ABR

129

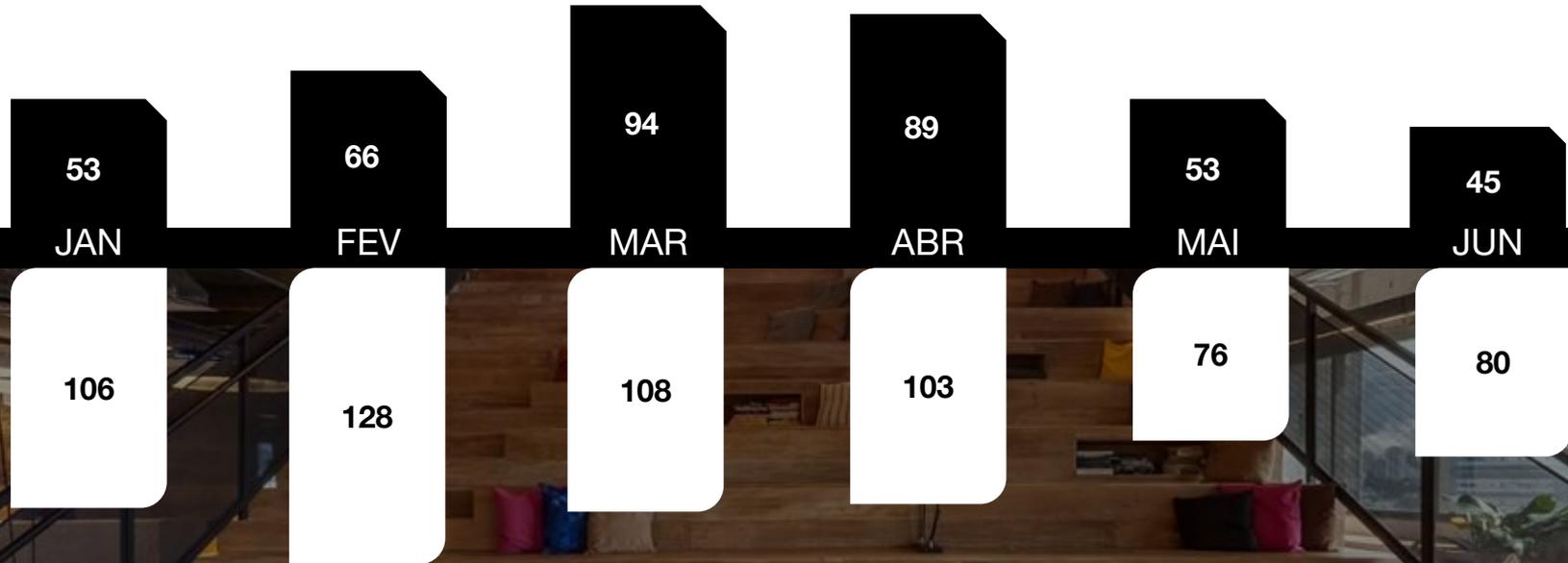
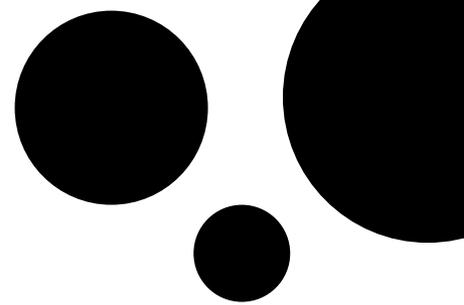
MAI

125

JUN

# Procedentes

No decorrer do 1º Semestre de 2022, tivemos ao todo **400 (40%) casos procedentes** e **601 (60%) improcedentes**.



# Improcedentes

# Tempo médio de atendimento

Dentro da Ouvidoria tratamos todos os casos com extrema urgência tragos 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 4.7 dias úteis.**

Dias úteis

4

JAN

4

FEV

6

MAR

5

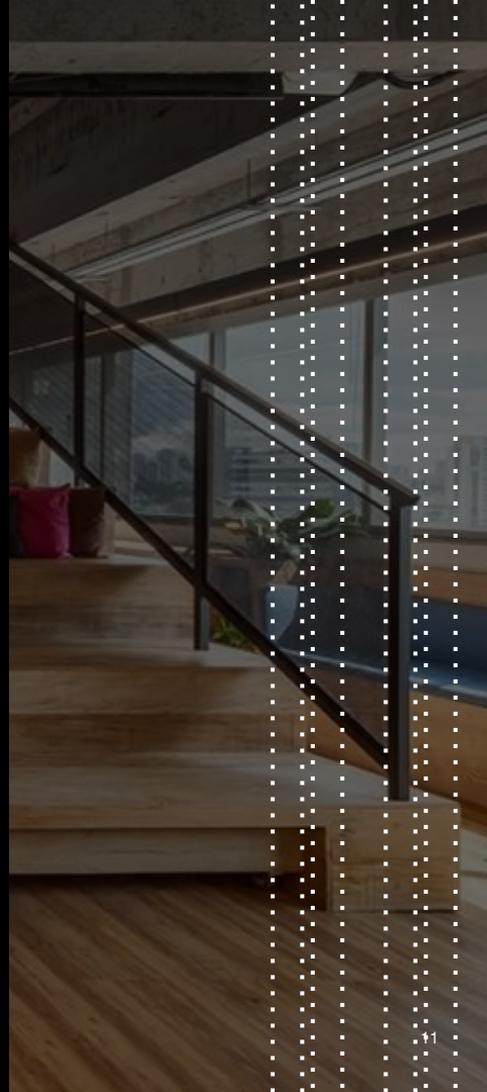
ABR

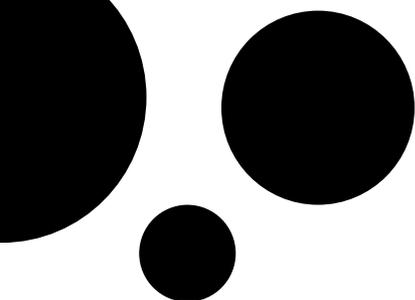
4

MAI

5

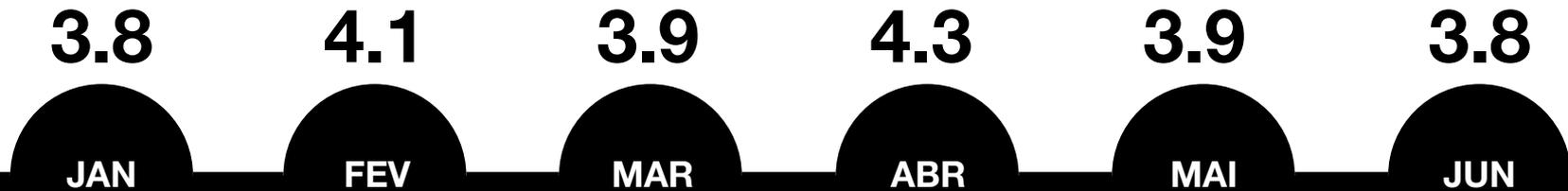
JUN





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 primeiro semestre de 2022 mostra que **seguimos com uma média estável na nossa pesquisa de satisfação**.

Das 1001 pesquisas enviadas 449 foram respondidas, ou seja, 44.9%.



# Pesquisa de satisfação

**Se você  
faz de  
tudo,**



**a SumUp  
tá com  
você!**

Telefone: 0800 023 6510  
E-mail: [ouvidoria@sumup.com](mailto:ouvidoria@sumup.com)