

Zoop

Relatório de Ouvidora

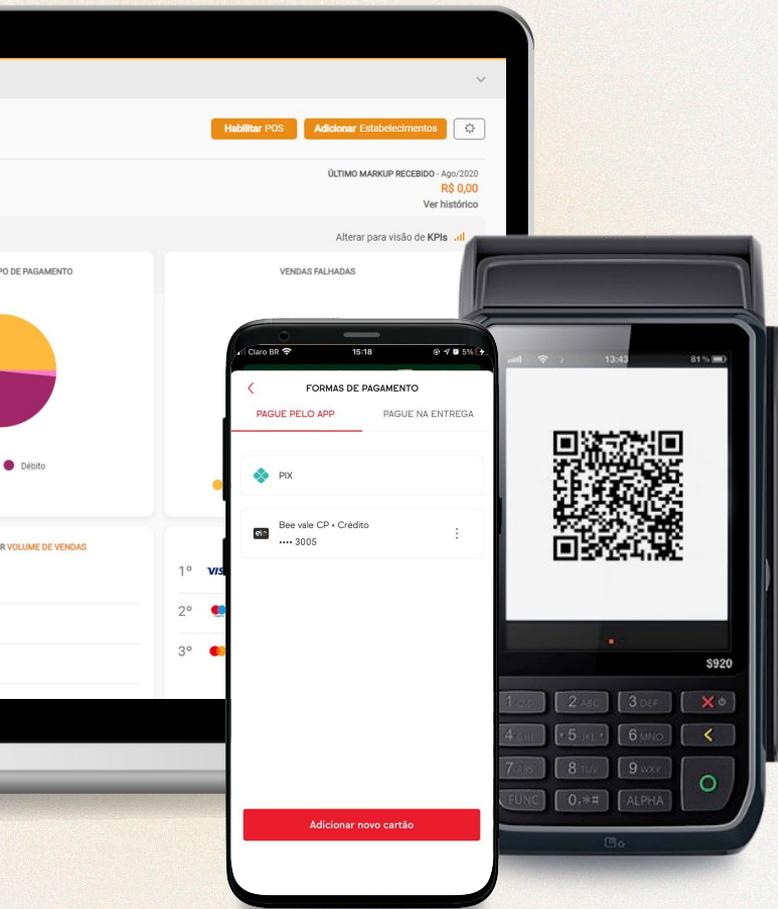
2º Semestre de 2023



Sumário

1. Sobre a Zoop
2. Zoop Payments
3. Zoop Banking
4. A Ouvidoria
5. Total de Reclamações
6. Prazo Médio de Resposta
7. Nota de Satisfação dos Clientes
8. Volume por Canal
9. Casos Procedentes
10. Conclusão





Integre serviços financeiros no seu negócio

A Zoop é a empresa líder e pioneira no modelo **fintech as a service** no Brasil.

A jornada para embarcar
serviços financeiros ficou
mais simples



A Zoop é invisível para seus clientes

Somos 100% “white-label”, o que significa que com suas próprias marcas, cada um do seu jeito. Nossos clientes geram valor, diferenciação e inovação em segmentos altamente competitivos.

Somos a Fintech as a Service sob medida para fintechs, bancos digitais, empresas “all techs” e do varejo.

Fintechs

All Techs

Plataformas

Ganhe tempo e dinheiro

Soluções planejadas para o seu crescimento. Regras de negócio personalizáveis e flexíveis.

> Payments **as a Service**

> Banking **as a Service**



Gere novas fontes de receita com serviços financeiros próprios



Reduza custos e tempo com terceiros, como os bancos tradicionais, certificações e burocracias



Aumente a retenção de clientes com serviços recorrentes



Fidelize com experiências encantadoras



Entenda o comportamento de consumo para criar anúncios mais assertivos



Fortaleça sua marca com a ampliação do portfólio



Construa hoje, o futuro do seu negócio

Zoop Payments

Crie jornadas de compra unificadas



Zoop Payments Presencial

Crie soluções de pagamento presencial com tecnologia de ponta e proporcione a melhor experiência aos seus clientes, seja na loja ou na rua.



Zoop Payments Unified Commerce

Ofereça uma experiência completa de Unified Commerce! Customize a jornada de compra com soluções integradas entre seus canais de venda e tenha informações avançadas dos seus clientes.

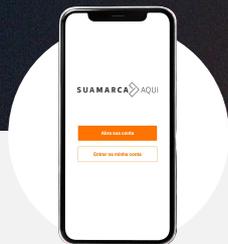


Zoop Payments Online

Desbloqueie um mundo de possibilidades de pagamentos online, incluindo cartão de crédito, Pix, boletos e até pagamentos recorrentes. Integre facilmente essas soluções ao seu site ou aplicativo sem taxas extras!

Zoop Banking

Crie seu próprio banco digital com nossas APIs



Conta Digital

Ofereça a experiência de uma conta digital sem a burocracia de um banco tradicional: digital, único e com a sua marca.

- > Onboarding simplificado
- > Transferências bancárias (TED e TEF)
- > Pix
- > Pagamento de Tributos, Contas de Consumo, Boletos (Cash Out)
- > Extrato



Cartão Pré-Pago

Fidelize seus clientes com a conveniência de um cartão pré-pago da sua marca.

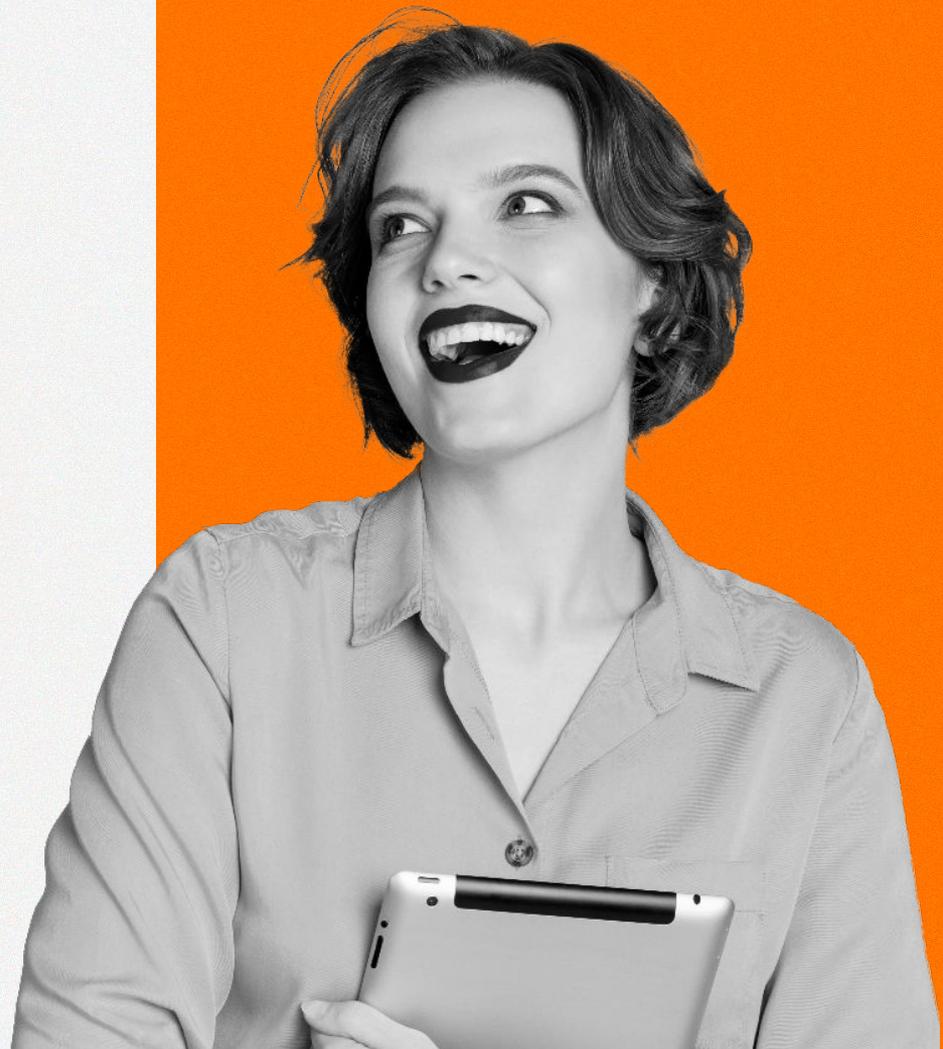
- > Saques nas redes Banco24Horas e Saque e Pague
- > Acompanhamento dos gastos pelo extrato
- > Programa Vai de Visa: descontos em estabelecimentos como bares, cinemas e muito mais
- > Cadastro do cartão em aplicativos de entrega, músicas, filmes e séries
- > Compras físicas e online
- > Pagamento por aproximação (Contactless)



Resolução nº 28/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.

Art. 13. O diretor ou administrador responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.



Ouvidoria Zoop

Para cumprir a nossa missão de democratizar os serviços financeiros, é essencial que a Zoop tenha canais de contato oficiais para atender aos seus clientes e defender os direitos do consumidor.

Atendendo em última instância os chamados dos usuários que não conseguiram solucionar suas demandas nos canais de atendimento primários, a Zoop tem instituída uma **área de Ouvidoria**, cuja estrutura é compatível com a sua natureza e a complexidade dos produtos e serviços que oferece ao mercado.

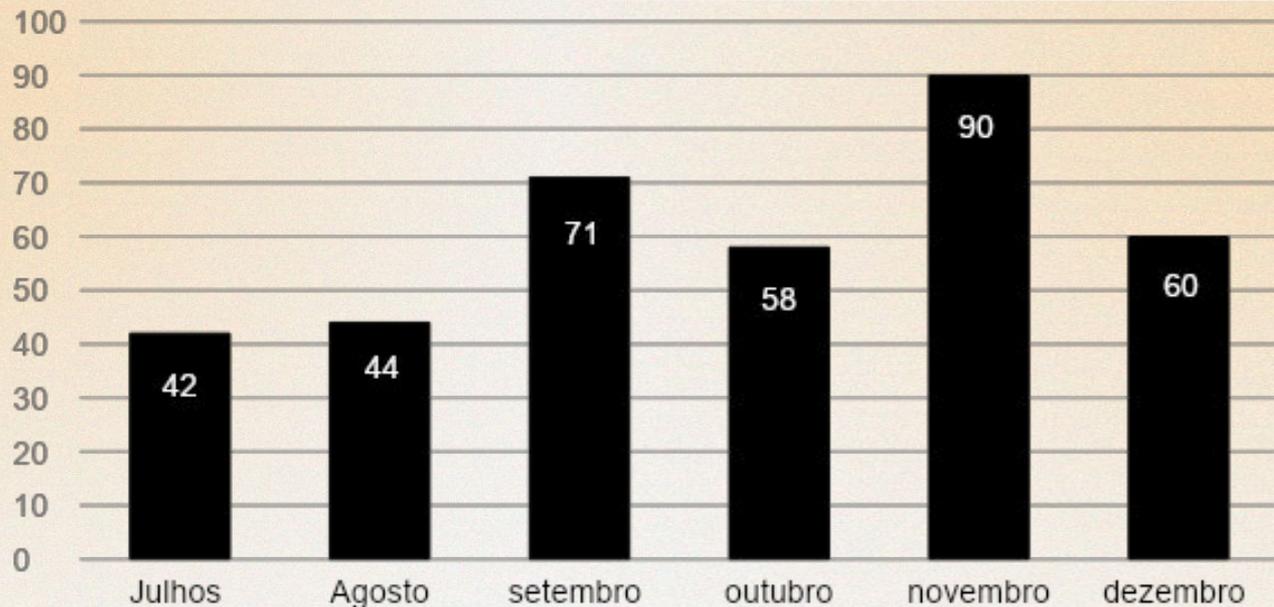
A Ouvidoria da Zoop atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito através de controles adotados para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, **aplicando as melhores práticas de mercado** para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus clientes, fornecedores e parceiros.

Nas páginas seguintes, mostramos um pouco dos nossos resultados e indicadores do primeiro semestre de 2023.



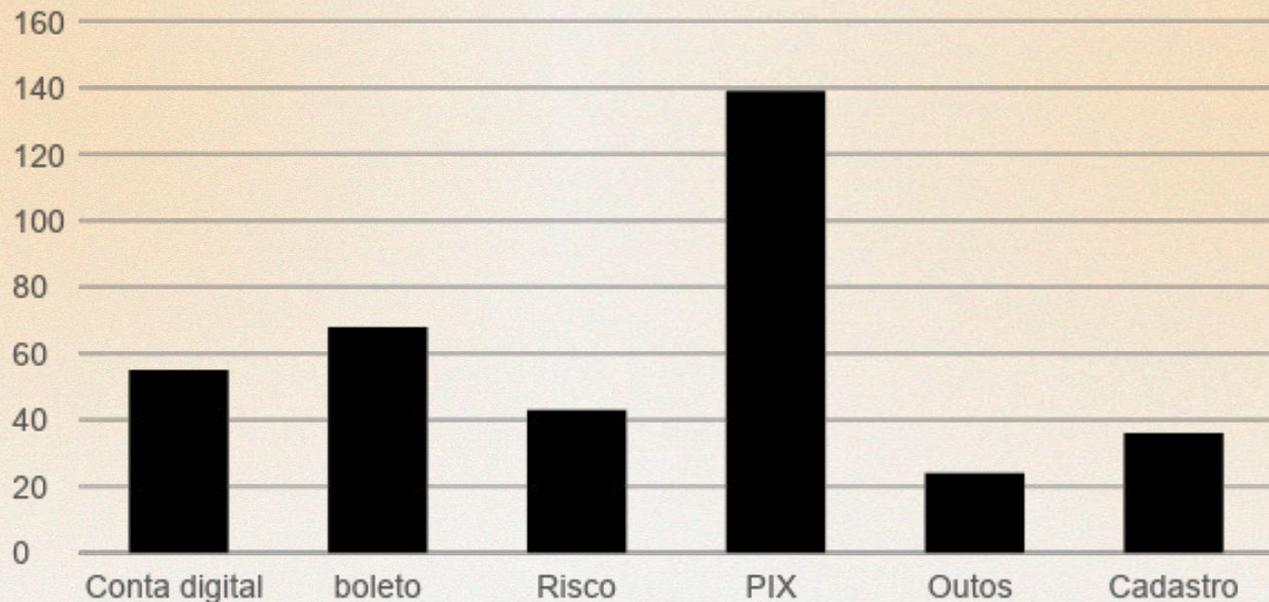
Total de Reclamações

Durante o segundo semestre de 2023, a Ouvidoria da Zoop atendeu um total de 365 chamados, entre demandas vindas do RDR (Bacen), Ouvidoria atendimento e Consumidor.gov, o que corresponde a uma média de 60 atendimentos mensais.



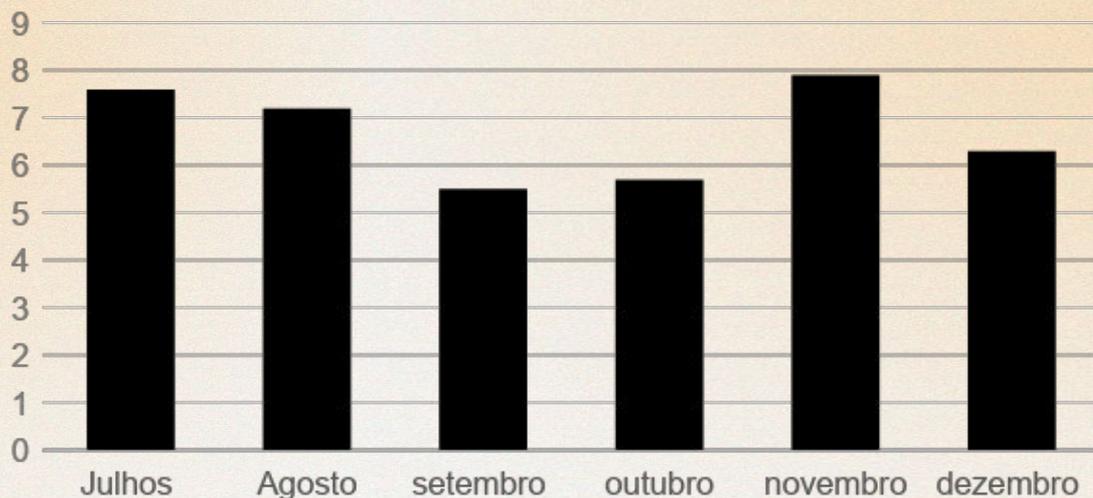
Tipos de Reclamação

A maioria das reclamações são relacionadas à transferências via PIX. Em seguida, as reclamações de boletos emitidos por parceiros da Zoop, em função deste processo gerar algumas dúvidas nos consumidores finais.



Prazo Médio de Resposta

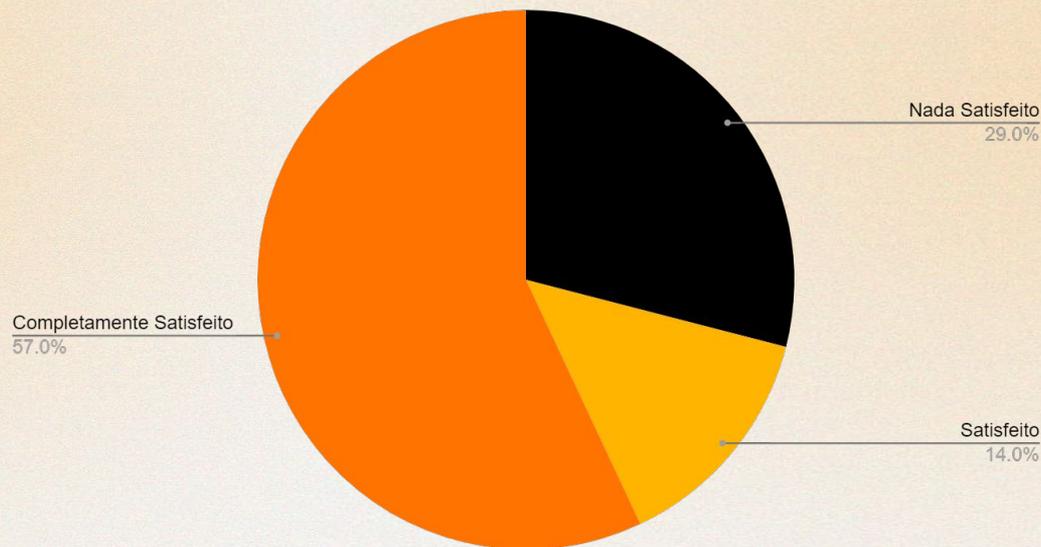
Priorizamos um atendimento de qualidade e efetivo ao cliente, no menor tempo possível. Nossa média de prazo de resposta foi de 6,7 dias úteis, assim atuamos dentro das normas do BCB (art. 7º, §2º da Resolução BCB nº 28/2020), que determina um prazo regulatório de 10 (dez) dias úteis.



Nota de Satisfação dos Clientes

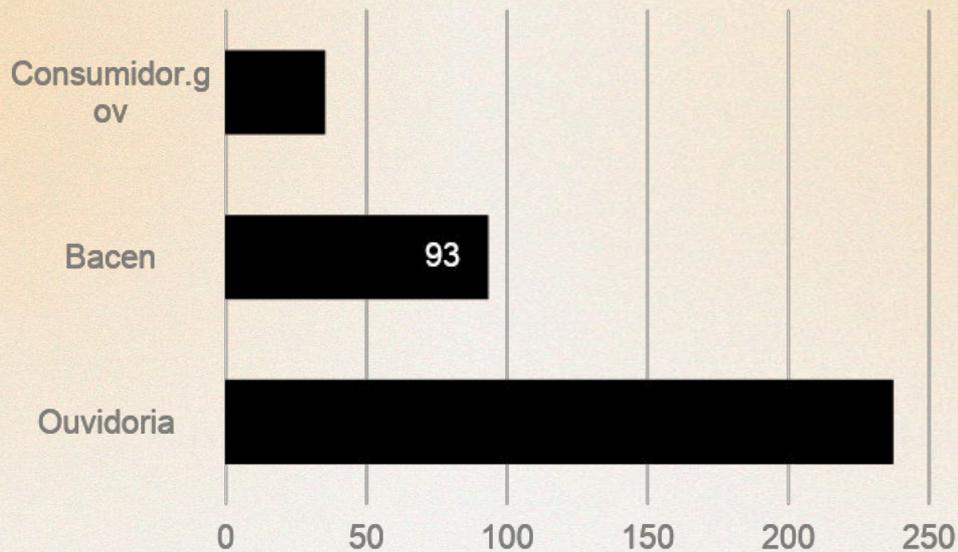
Buscamos sempre a completa satisfação do cliente nos nossos atendimentos, levando sua voz para dentro das áreas da Zoop. Nosso objetivo é atingir nota máxima em todos os atendimentos.

57% dos clientes declaram ter ficado “completamente satisfeitos” após o atendimento da Ouvidoria.



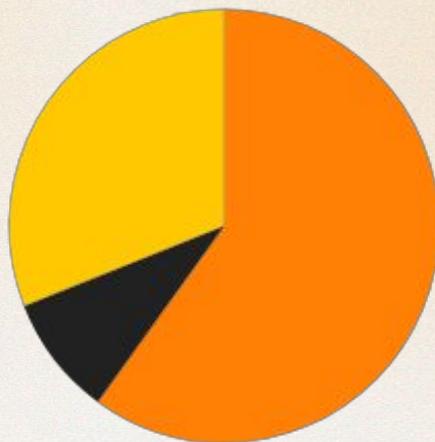
Volume por Canal

Na ouvidoria da Zoop tratamos reclamações de múltiplos canais, a fim de ampliar nossa plataforma de acolhimento aos manifestantes, buscando um atendimento padronizado e com qualidade. A maior parte dos atendimentos é realizada a partir de acionamento direto no canal de Ouvidoria.



Procedência dos Casos

Como parte do trabalho da Ouvidoria, está a identificação de oportunidades de melhoria em nossos produtos e serviços. Após a licença concedida pelo Banco Central, além das manifestações relacionadas a PIX, passamos a ser avaliados nos assuntos de conta de conta digital e pagamentos.



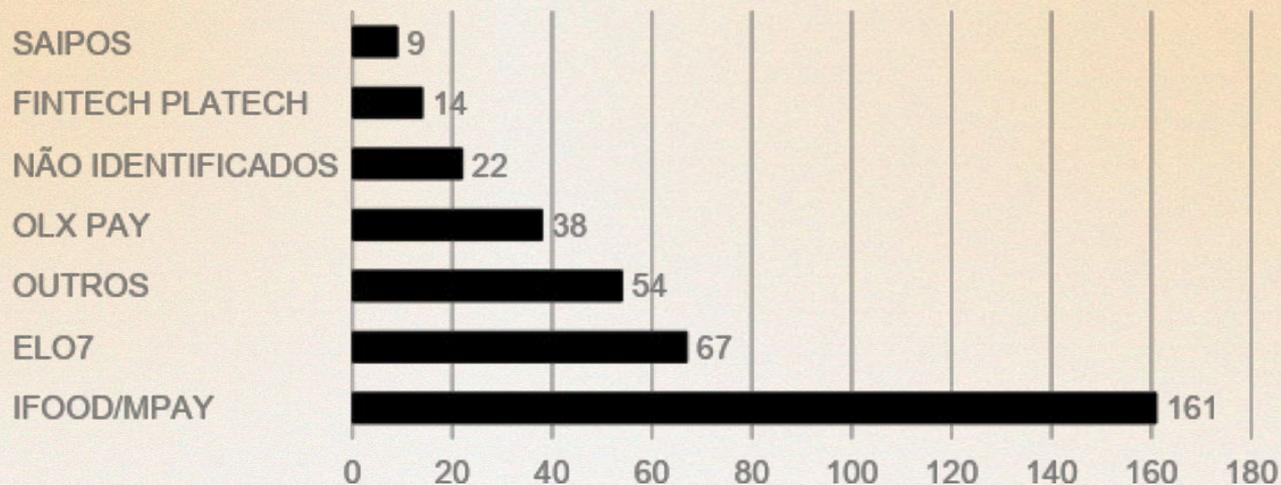
Impecedente

procedente

pendente

Volume por Marketplace

Referente aos nossos parceiros os principais destaques são o Ifood/ Mpay, com a maioria das manifestações dos assuntos de PIX e conta digital, e também a ELO7 com reclamações de cadastro e plataforma de acesso.



The Zoop logo is written in a bold, orange, sans-serif font. The 'Z' is stylized with a horizontal bar extending to the left.

Zoop

A Ouvidoria Zoop está sempre comprometida em aprimorar, padronizar e estabilizar nossos canais de atendimento, buscando oferecer um **atendimento de excelência** aos nossos clientes.

Obrigado!

