

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020

Data base: julho a dezembro de 2023



Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“SER FINANCE SCD”)	3
3. DA OUVIDORIA DO b.Uni.....	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
5. INDICADORES DA OUVIDORIA.....	5
6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	7
7. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
8. POLÍTICA DE OUVIDORIA.....	8
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8



Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

1. INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil (Bacen), por meio da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, estabeleceu no Art. 12, que o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

Este relatório que se refere às atividades no período de 01/12/2023 a 31/12/2023, visando dar maior transparência as informações dos atendimentos prestados pela ouvidoria aos nossos clientes.

2. SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“SER FINANCE SCD”)

Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Ser Finance SCD”), detentora do uso da marca b.Uni, que está localizada na cidade de Recife, Estado do Pernambuco, na Avenida da Saudade, 254, Santo Amaro, CEP 50100-200, é uma sociedade por ações, regida pelo Estatuto Social e pelas disposições legais aplicáveis, em especial a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e suas alterações posteriores (“Lei das Sociedades por Ações”).

O b.Uni nasceu com a missão de trazer educação financeira e autonomia para os seus clientes. Fazer parte de um dos maiores grupos educacionais do país.

A Instituição, foi constituída em 08 de setembro de 2022 e obteve autorização para funcionamento junto ao Banco Central do Brasil (BACEN), em 19 de agosto de 2022 e tem em seu objeto social: (i) operações de empréstimo, de financiamento e de aquisição de direitos creditórios, exclusivamente por meio de plataforma eletrônica, com utilização de recursos financeiros que tenham como única origem capital próprio; (ii) análise de crédito para terceiros; (iii) cobrança de crédito de terceiros; e (iv) emissão de moeda eletrônica, nos termos da regulamentação em vigor.

Quando da implementação de sua estrutura organizacional, a diretoria do b.Uni se decidiu pela implantação da Ouvidoria, atendendo as regras descritas na Resolução nº 4.860 de 23/10/2020,



Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

visando o total cumprimento regulatório desde o início de suas operações, assegurando o direito do consumidor e atuando como canal de comunicação entre o b.Uni e os clientes, inclusive na mediação de conflitos, também implementou diversas ações relevantes, dentre elas consideramos:

- i) contratação de uma empresa especializada em atendimento ao consumidor;
- ii) contratação do Ouvidor, visando adequar a implementação de processos da Ouvidoria;
- iii) criação da Política da Ouvidoria;
- iv) gravação de todas as ligações recebidas.

3. DA OUVIDORIA DO b.UNI

A área de Ouvidoria está subordinada à Diretoria Jurídica e Compliance e mantém uma estrutura compatível com a natureza dos negócios do b.Uni. Está segregada as áreas de gestão de riscos, auditoria interna e compliance, além de possuir livre acesso as áreas, com objetivo de obter informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades, visando o melhor atendimento aos clientes.

A Ouvidoria do b.Uni trabalha de forma imparcial e isenta, defendendo os direitos e os interesses dos clientes, atuando, inclusive, na mediação de conflitos.

A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações e críticas sobre as atividades relacionadas aos produtos e serviços prestados pelo b.Uni, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento.

Ao submeter a demanda à Ouvidoria, os clientes e usuários recebem um número de protocolo do atendimento para acompanhar o andamento de sua solicitação.

A Ouvidoria garante, ainda, o direito de resposta às demandas no prazo máximo de 10 dias úteis, acompanhando-as desde as áreas específicas até a solução final e sugerindo ações para aprimorar rotinas e processos de trabalho.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de relacionamento disponibilizados pelo b.Uni estão habilitados a prover informações sobre os produtos e serviços de forma atenciosa, clara e precisa, bem como,

Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



atender as demandas de forma tempestiva sem impor obstáculos que onerem o cliente, assegurando um tratamento justo e equitativo.

O b.Uni disponibiliza aos clientes os seguintes canais de atendimento:

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

CANAL DIGITAL: Compreende todos os meios de atendimento através de uma interface digital, neste são utilizadas as principais ferramentas disponíveis no mercado:

- **Site/Chat:** disponível no site. Através do chat o cliente pode conversar de forma virtual, sobre qualquer um de nossos produtos ou serviços.
- **E-mail:** canal para troca de mensagens e envio de arquivos de acordo com a necessidade e disponibilidade do cliente.
Atendimento SAC - sac@buni.digital

CANAL TELEFÔNICO: Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica e gratuita, por intermédio do telefone **0800 696 6000** para informação, sugestão e reclamações.

OUVIDORIA

CANAL DIGITAL

- **E-mail:** canal para troca de mensagens e envio de arquivos de acordo com a necessidade e disponibilidade do cliente.
Atendimento Ouvidoria - ouvidoria@buni.digital

CANAL TELEFÔNICO: Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica e gratuita, por intermédio do telefone **0800 696 7000** para informação, sugestão e reclamações.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA

No 2º semestre de 2023 a Ouvidoria do b.Uni atendeu 639 atendimentos, conforme apresentado a seguir:

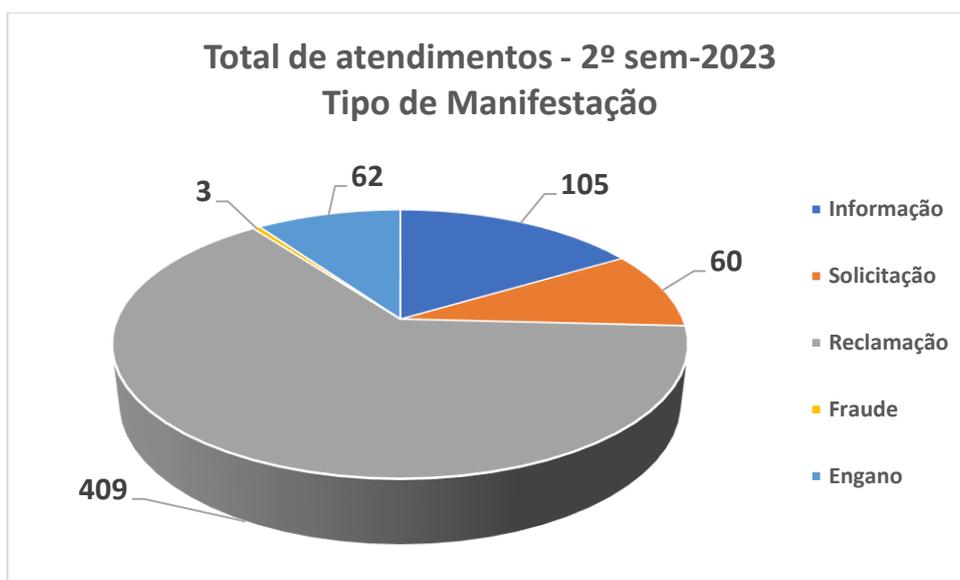
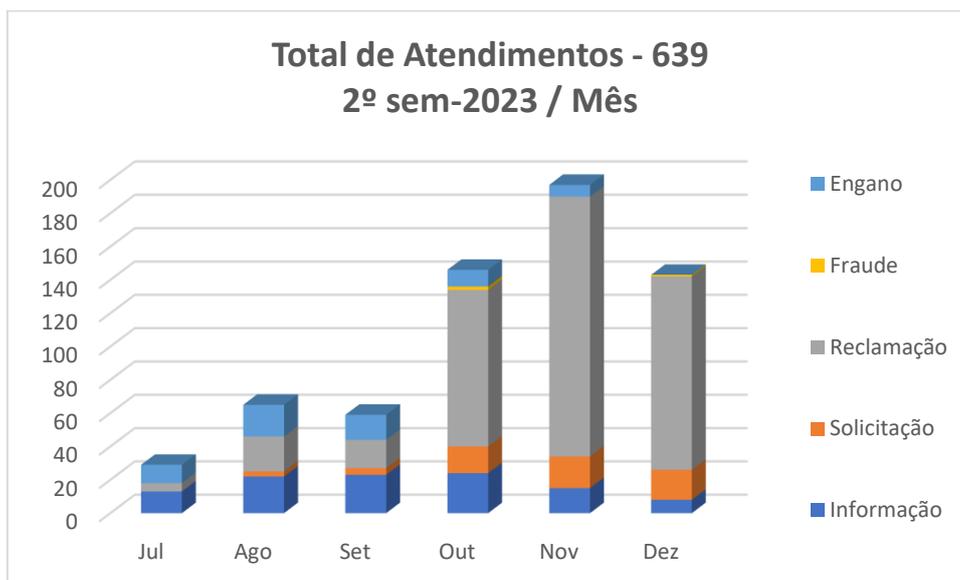
Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000





No mês de maio/23 foi implantado o 0800 da Ouvidoria e os clientes passaram a acionar a Ouvidoria com mais frequência, em relação aos meses anteriores.

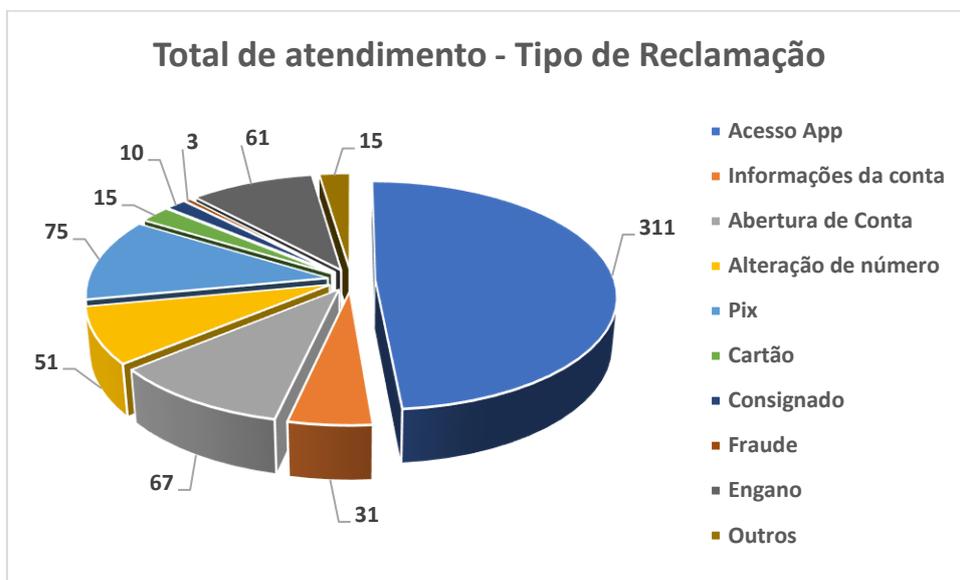
Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital



6. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Informação: sobre serviços e produtos do b.Uni.

Solicitação: alteração de número de telefone e exclusão de dispositivo.

Reclamação: envolvendo acesso a conta, transações e abertura de conta

Fraude: cliente que fez pagamento via Pix, para sites fake (abertura de MED).

Engano: não haviam efetuado contato anterior com o SAC.

7. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A grande maioria das manifestações (331 atendimentos) envolveram o acesso ao APP do b.Uni, principalmente nos meses de Novembro (136) e Dezembro (100), por causa do bloqueio da conta/usuário por várias tentativas de acesso ou mais de um dispositivo cadastrado, até porque em outubro/23 implementamos a utilização de um único dispositivo vinculado a conta (para a segurança do próprio cliente).

Na sequência tivemos 75 atendimentos envolvendo transações de Pix, em que os clientes não conseguiam finalizar a transação, por conta de erro ao digitar a senha do Pin ou por conta do horário do aparelho não estar sincronizado com a hora de Brasília.

Em seguida praticamente empatadas, foram 67 atendimentos em relação ao processo de **abertura de contas** “contas reprovadas”; 61 atendimentos “**engano**” onde os clientes não haviam contatado o SAC e 51 atendimentos para “**alteração do número de**



Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

telefone”.

Os demais atendimentos efetuados, estão pulverizados entre Cartão, Consignado, Outros e Fraude (cliente caiu no golpe do Pix).

8. POLÍTICA DE OUVIDORIA

A Política de Ouvidoria (“Política”) da SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“SER FINANCE SCD”) ou (“Companhia”) visa definir o componente organizacional de Ouvidoria, bem como suas atividades, assegurando o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

A Política está disponível no site Corporativo do b.Uni.



POLÍTICA DE OUVIDORIA				CODIGO DOC
				POL.01.04
Elaboração	Revisão	Versão	Área Responsável: Ouvidoria	
31/01/23	31/01/23	01		

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	2
2. NORMAS APLICÁVEIS.....	2
3. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DA POLÍTICA.....	3
4. ABRANGÊNCIA.....	3
5. DESCRIÇÃO DA NORMA.....	3
6. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	3
7. DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA.....	5
8. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DA OUVIDORIA.....	5
9. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....	8
10. RELATÓRIOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS.....	8

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório está em conformidade com a Resolução nº4.860 de 23/10/2020.

Diante do exposto, concluímos que foram adotadas as ações e procedimentos necessários para tratar e solucionar todas as manifestações registradas na Ouvidoria, visando a melhoria contínua dos nossos processos e a melhora constante do atendimento ao Cliente.

Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. - SCD - b.Uni

Rua Bandeira Paulista, 702, 10º andar, conj. 102, Bairro Itaim Bibi, CEP 04532-002, São Paulo-SP – Brasil
SAC b.Uni - 0800 969 6000 - sac@buni.digital | Ouvidoria b.Uni - 0800 969 7000 - ouvidoria@buni.digital

Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000

