

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020

Data base: janeiro a julho de 2024



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



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

www.buni.digital
0800 969 6000



1. INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil (Bacen), através da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, determinou no Art. 12 que o diretor responsável pela ouvidoria deve preparar um relatório semestral sobre as atividades realizadas pela ouvidoria.

Este relatório se refere às atividades do 1º Semestre de 2024, 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, com matriz na cidade de Recife, Estado do Pernambuco, na Avenida da Saudade, 254, Santo Amaro, CEP 50100-200, e unidade na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua São Tomé, nº 119, salas 21, 22, 23, 24 e 25, Vila Olímpia, CEP 04551-080, 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 e 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, e (v) atuação como representante de seguros na distribuição de Seguro relacionado com as operações mencionadas na alínea “i” e Seguro Educacional e Seguro de Dispositivos Móveis, Vida, Residencial, Veículos, Acidentes Pessoais, entre outros, por meio de Plataforma eletrônica, nos termos da regulamentação do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), 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,

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



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, conforme o disposto no relatório anterior foram implementadas diversas ações relevantes, visando o total cumprimento da norma.

Sendo certo que todas essas ações permanecem até o momento e que a área de Ouvidoria tem se especializado e aprimorado.

3. DA OUVIDORIA DO b.UNI

A área de Ouvidoria está subordinada à Diretoria Jurídica e de 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



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

www.buni.digital
0800 969 6000



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, 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

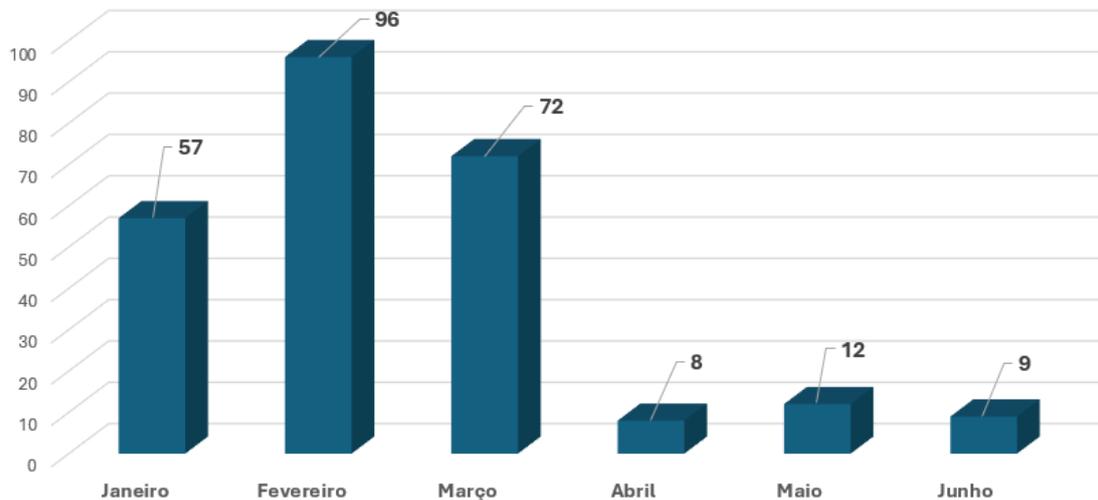
No 1º semestre de 2024 a Ouvidoria do b.Uni atendeu 254 atendimentos, conforme apresentado a seguir:

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

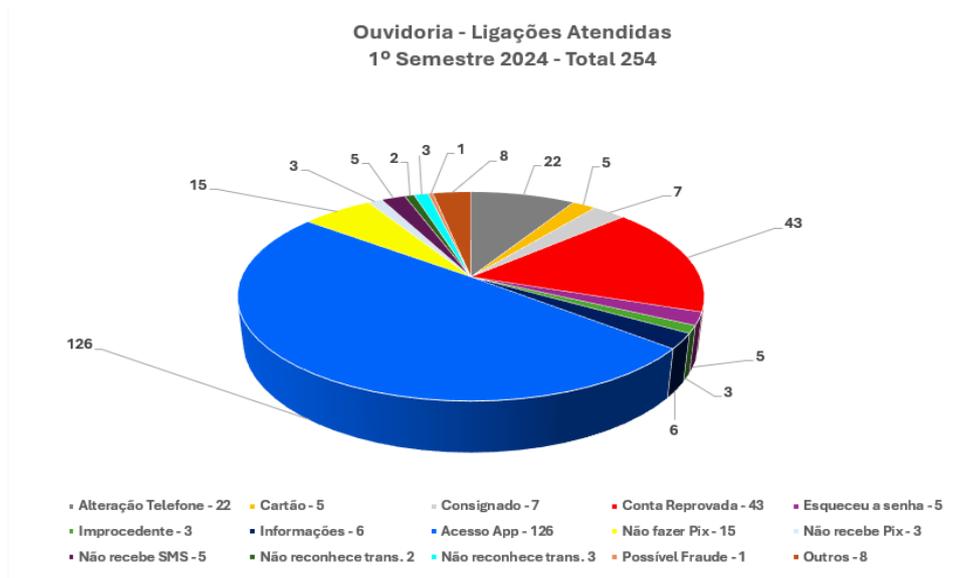
www.buni.digital
0800 969 6000



Ouvidoria - Ligações Atendidas no Mês
1º Semestre-2024



Ouvidoria - Ligações Atendidas
1º Semestre 2024 - Total 254



6. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A grande maioria das manifestações ocorreram nos meses de janeiro, fevereiro e março, dentre as manifestações de maior impacto, envolveram o Acesso ao Aplicativo, totalizando 126

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

atendimentos, principalmente pela troca de dispositivo ou mesmo pela falta de sincronização da hora do seu dispositivo com a hora de Brasília.

Em seguida foram: (i) 43 atendimentos em relação ao processo de abertura de contas, onde as contas foram reprovadas por falta de indexação correta de documentos ou pela falta deles; (ii) 22 atendimentos referente a alteração do número de telefone vinculado a sua conta e devido a necessidade de envio de documentos para validação para posterior alteração; e (iii) 15 atendimentos por problemas na operação de PIX (“falha no PIX”) pela indisponibilidade momentânea dos nossos sistemas.

Os demais atendimentos efetuados, estão pulverizados entre as seguintes operações: Cartão, Empréstimo Consignado, Esquecimento de Senha, Recebimento de SMS (motivo: sincronização de hora), outros e Fraude (cliente vítima de golpe).

7. 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.

8. 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.



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

www.buni.digital
0800 969 6000

