

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020

Data-base: janeiro a junho de 2026



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 44e26948860952b4b01ff41b87c4eb021299b99ff2355fddbb65f6234e008eb7
Link de validação: <https://valida.ae/49139db684d01b8a784ae0e3c90d82b50c5fb03c78a28393c>



Validador

Sumário

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO	3
2. SER FINANCE SCD	3
3. DA OUVIDORIA	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO	4
5. INDICADORES DA OUVIDORIA	5
6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	6
7. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	6
7.1. Análise qualitativa das comunicações	7
8. POLÍTICA DE OUVIDORIA	7
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

O Banco Central do Brasil, 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 apresenta as atividades no período de 01/01/2026 à 30/06/2026, visando dar maior transparência as informações dos atendimentos prestados pela ouvidoria aos nossos clientes.

2. 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, integrando 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, 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 preparou pela implantação da Ouvidoria, atendendo as regras descritas na Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020,

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

No período de janeiro a junho de 2026, a HS Prevent prestou apoio operacional às atividades da Ouvidoria, sob supervisão da instituição. A contratação não implicou transferência das responsabilidades regulatórias da Ser Finance SCD, permanecendo o diretor responsável e o ouvidor designados responsáveis pelas atribuições previstas na Resolução CMN nº 4.860/2020.

A estrutura da Ouvidoria manteve-se vinculada à governança da instituição, observando os requisitos regulatórios aplicáveis e atuando de forma independente em relação às áreas responsáveis pelo atendimento inicial das demandas. A parceria com a HS Prevent teve como objetivo garantir o recebimento, registro, tratamento e acompanhamento das manifestações encaminhadas pelos clientes, assegurando a adequada condução dos processos e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Durante a prestação do serviço, a Ouvidoria foi responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e demais manifestações relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo b.Uni que não tenham sido solucionadas de forma satisfatória pelos canais regulares de atendimento.

Após o registro da manifestação, era gerado um protocolo para acompanhamento da solicitação, permitindo ao cliente consultar o andamento do tratamento realizado. A atuação contemplava a interação com as áreas responsáveis pela análise dos casos, o acompanhamento das tratativas até sua conclusão e a emissão da resposta final ao cliente, observando os prazos regulamentares aplicáveis.

Além do tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribuía para a identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos e serviços da instituição, por meio da análise recorrente das demandas e da proposição de ações corretivas e preventivas às áreas envolvidas.

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 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 969 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.

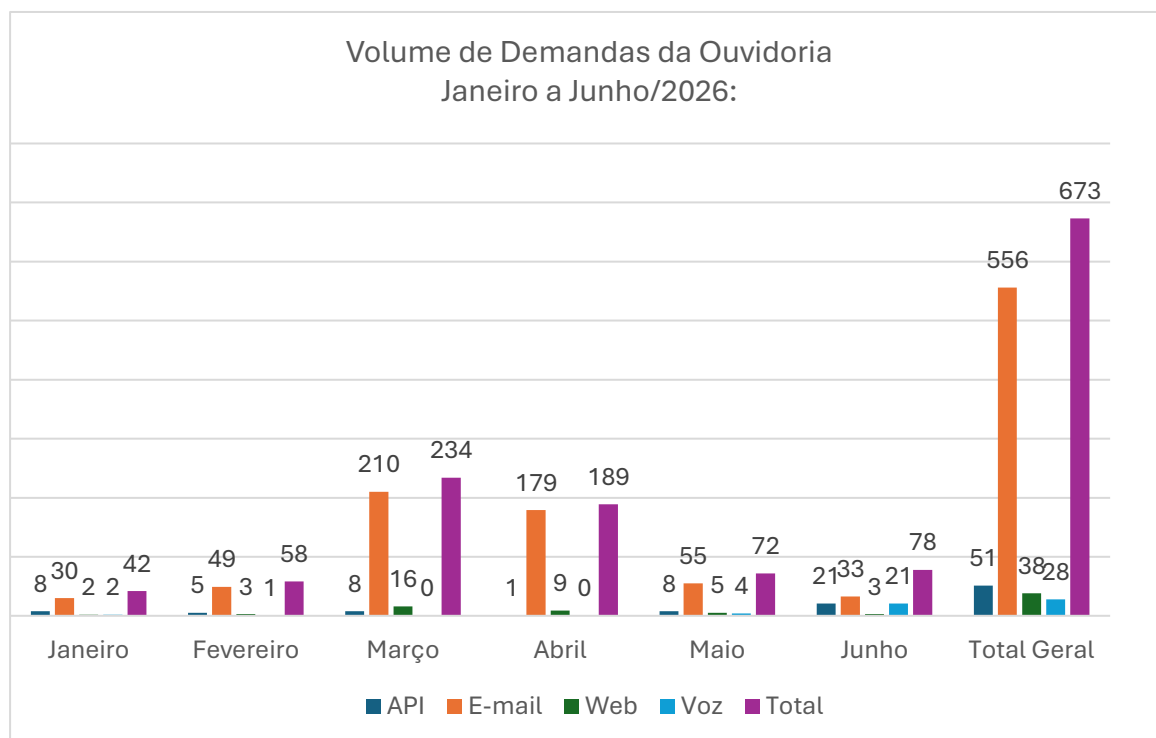
Atendimento Ouvidoria - ouvidoria@buni.digital

CANAL TELEFÔNICO: Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica e gratuita, por intermédio do telefone **0800 969 7000** para informação, sugestão e reclamações.

5. INDICADORES DA OUVIDORIA



No 1º semestre de 2026 a Ouvidoria do b.Uni recepcionou 673 manifestações, conforme apresentado abaixo:

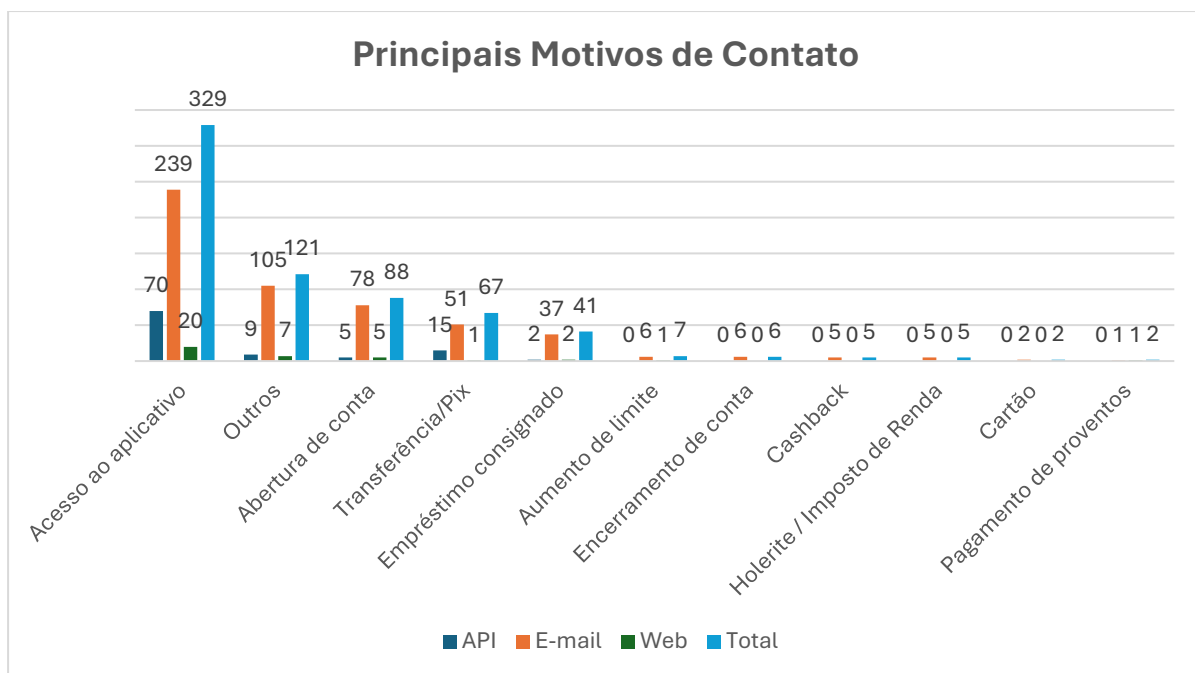


No período analisado, a Ouvidoria registrou 673 manifestações, sendo o e-mail o principal canal de entrada, responsável por 82,6% dos registros.

6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

- Sugestão;
- Reclamação;
- Denúncia; e
- Informação.

7. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES



Os temas de acesso ao aplicativo, abertura de conta e transferências/Pix representam os principais motivos de acionamento da Ouvidoria, concentrando a maior parte das manifestações registradas no semestre.

7.1. Análise qualitativa das comunicações

A análise qualitativa das manifestações demonstrou maior concentração de demandas relacionadas ao acesso ao aplicativo, à abertura de conta e às transferências/Pix.

As áreas responsáveis foram acionadas para avaliação das causas e definição das medidas de correção ou aprimoramento cabíveis.

As providências identificadas, seus responsáveis, prazos e situação de implementação encontram-se descritos no quadro de melhorias deste relatório.

8. POLÍTICA DE OUVIDORIA

A Ser Finance SCD possui Política de Ouvidoria vigente. O documento 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.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório foi elaborado com fundamento no art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020 e apresenta informações quantitativas e qualitativas relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2026. 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.

Pernambuco, 27 de julho de 2026

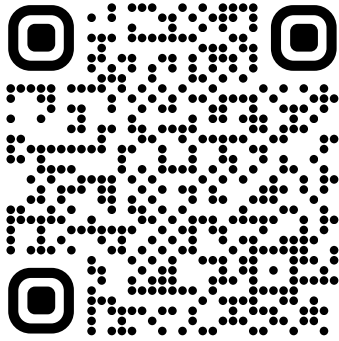


Nathalie Regnier Cortes
Diretora responsável por Ouvidoria



Maria Edna Souza Fernandes
Gerente responsável por Ouvidoria

Relatório de auditoria e validação de assinaturas eletrônicas



URL pública de verificação de integridade e autenticidade
<https://valida.ae/49139db684d01b8a784ae0e3c90d82b50c5fb03c78a28393c>

Assinaturas concluídas: 2 de 2

Assinaturas eletrônicas realizadas em conformidade com a Lei nº 14.063/2020 e Regulamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS)



Como auditar e validar este documento

Você está visualizando uma via para impressão do documento, ela possui os dados de auditoria, porém ela pode ser alterada. Para conferir a integridade do documento e das assinaturas, **acesse a URL pública de validação ou escaneie o QRCode ao lado.**

44e26948860952b4b01ff41b87c
4eb021299b99ff2355fddbb65f6
234e008eb7 Hash SHA256 do original

Assinaturas presentes no documento

Nathalie C

Nathalie Régnier Côrtes
066.181.738-50
Signatário

Maria F

Maria Edna Souza Fernandes
024.497.044-00
Signatário

Trilha de auditoria

10/08/2026 11:15 **Rafael Gonçalves** (rafael.goncalves@buni.digital, CPF 459.107.118-90) criou o documento
Hash SHA256 do arquivo: 44e26948860952b4b01ff41b87c4eb021299b99ff2355fddbb65f6234e008eb7

10/08/2026 11:15 **Rafael Gonçalves** (rafael.goncalves@buni.digital, CPF 459.107.118-90) visualizou o documento
Endereço de IP: 187.102.187.62 Porta: 39529

20/08/2026 15:45 **Maria Edna Souza Fernandes** (edna.fernandes@buni.digital, CPF 024.497.044-00) visualizou o documento
Endereço de IP: 187.102.187.62 Porta: 5591

20/08/2026 15:45 **Maria Edna Souza Fernandes** (edna.fernandes@buni.digital, CPF 024.497.044-00) assinou o documento
Endereço de IP: 187.102.187.62 Porta: 5591 Navegador: Edge/151.0.0.0 Tipo de geolocalização: IP
Arquitetura: x64 Precisão: 5km+
SO: Windows 10.0 Render engine: Gecko Latitude e longitude: -23.6293, -46.6351

04/09/2026 10:21 **Nathalie Régnier Côrtes** (nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF 066.181.738-50) visualizou o documento
Endereço de IP: 191.244.250.42 Porta: 61508

04/09/2026 10:21 **Nathalie Régnier Côrtes** (nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF 066.181.738-50) assinou o documento
Endereço de IP: 191.244.250.42 Porta: 61508 Navegador: Safari/26.6 Tipo de geolocalização: IP
Arquitetura: ARM64 Precisão: 5km+
SO: iOS 18-7 Render engine: Gecko Latitude e longitude: -8.0009, -34.8687