RELATÓRIO SEMESTRAL
CANAL DE DENÚNCIAS SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO

Resolução CMN n° 4.859 de 23/10/2020

Data base: julho a dezembro de 2023

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

www.buni.digital
0800 969 6000

Sumário

1 - INTRODUÇÃO 3
2 – SOBRE O CANAL DE DENÚNCIAS 3
3 – TIPOS DE INCIDENTES 4
4 – TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS 4
5 – CONCLUSÃO 4

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

www.buni.digital
0800 969 6000

1 - INTRODUÇÃO

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, possui o “Canal de Denúncias” devidamente implantado e disponível no site do b.Uni.

O presente relatório tem por objetivo cumprir com as exigências contidas na Resolução CMN nº 4.859/20, art. 3º, § 2º, onde descreve: *“O componente organizacional de que trata o caput deve elaborar relatório semestral, referenciado nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.”*

2 – SOBRE O CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Ética do b.Uni é o meio pelo qual o funcionário, colaborador, cliente, usuário, parceiro ou fornecedor poderá reportar situações que não estejam em conformidade com o Código de Conduta e Integridade do b.Uni, à legislação vigente ou às demais políticas e diretrizes da empresa.

O denunciante poderá realizar relato de forma anônima, oferecendo elementos que permitam a apuração de sua denúncia. O b.Uni garante o anonimato do manifestante e a confidencialidade das informações apresentadas, mesmo em situações em que o manifestante se identificar, além da segurança que nenhum manifestante de boa-fé, sofrerá qualquer tipo de retaliação, direta ou indiretamente.

As informações registradas são recebidas por uma empresa independente, que garante o sigilo absoluto das informações prestadas, e o tratamento da denúncia é realizado por áreas e departamentos competentes e sem conflitos de interesses.

Para realizar a denúncia, o manifestante poderá acessar os seguintes canais:

Portal: https://www.canaldeetica.com.br/buni/

Telefone: 0800 300 4734 (de segunda a sexta, das 09h às 17h).

E-mail: denuncias@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

3 – TIPOS DE INCIDENTES

Abaixo destacamos os tipos de incidentes que podem ser relatados no Canal de Denúncias do b.Uni.

TIPOS DE DENÚNCIAS		
Assédio Moral	Gestão por injúria	Assédio sexual
Importunação sexual	Agressão física	Desvio de comportamento
Discriminação	Descumprimento de normas e políticas internas	Destruição ou danos aos patrimônios da empresa
Favorecimento ou conflito de interesses	Fraude	Pagamento ou recebimento impróprio
Corrupção	Relacionamento íntimo com subordinação direta	Roubo, furto ou desvio de materiais
Uso ou tráfico de substâncias proibidas	Vazamento ou uso indevido de informações	Violação de leis ambientais
Violação de leis trabalhistas	Violação de normas regulatórias	Outros

4 – TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

No 2º semestre de 2023, foram registrados 02 (dois) casos no Canal de Denúncias do b.Uni, gerenciado através do sistema da ALIANT no link abaixo: https://www.canalconfidencial.com.br/casemanagement/#home e conforme demonstrado no **ANEXO I.**

5 – CONCLUSÃO

O canal de denúncias é um meio de comunicação eficiente disponibilizado pelo b.Uni, tanto para o público interno como externo. Sua adequada utilização permite a identificação precoce de fragilidades produzindo impactos positivos no desempenho dos processos de gestão e na qualidade dos serviços prestados pela Instituição.

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

www.buni.digital
0800 969 6000

Informações mínimas regulamentares:

I - o número de comunicações recebidas?
r.: 02 (dois) casos.
II - a natureza das comunicações?
r.: Outros e Fraude
III - as áreas competentes pelo tratamento da situação?
r.: SAC e Ouvidoria
IV- o prazo médio de tratamento?
r.: 2 dia útil
V- as medidas adotadas pela instituição?
r.: Estão descritas abaixo.

- **5584772 - Emanuelle Dantas Guilherme – CPF: 100.397.934-35**
  Apesar dos princípios de governança do b.Uni não considerar a denúncia número 5584772, dentro das características de denúncia, o caso foi tratado diretamente pela equipe do SAC e internamente pela equipe de Backoffice, uma vez, que a cliente fez contato em 04/09/2023, solicitando a alteração do número de celular e efetuamos a alteração no próprio dia 04/09/2023 (após confirmação com a cliente).

  Em 05/09/2023, fomos novamente contatados pela cliente, onde solicitou nova alteração do número e mais uma vez, fizemos a alteração na mesma data, conforme contato/confirmação com a cliente e seu acesso foi restabelecido passando acessar normalmente sua conta, inclusive realizando Pix nesta mesma data.

- **8900567 - Sabrina Gabriele Bezerra Cesário – CPF: 106.844.074-00**
  Este caso foi tratado internamente pela Ouvidoria, onde a cliente teve sua conta envolvida em um Incidente ocorrido no dia 07/10/2023 e a conclusão da tratativa se deu no dia 09/10/2023 (primeiro dia útil seguinte ao Incidente) e aproveitando seu contato via Canal de Ouvidoria, esclarecemos a ocorrência e, assim que os valores foram ajustados em sua conta, entramos em contato e fizemos a comunicação de que sua conta estava disponível para movimentação.

Recife/PE, 02 de fevereiro de 2024.

Nathalie Regnier Cortes
Diretora Jurídico e Compliance

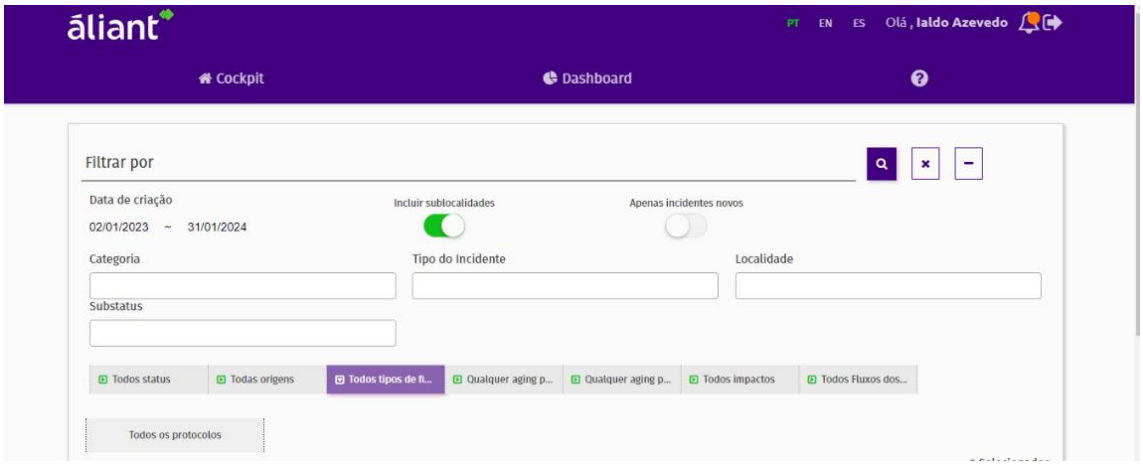
Joaquim Jose Bezerra Neto
Diretoria de M&A

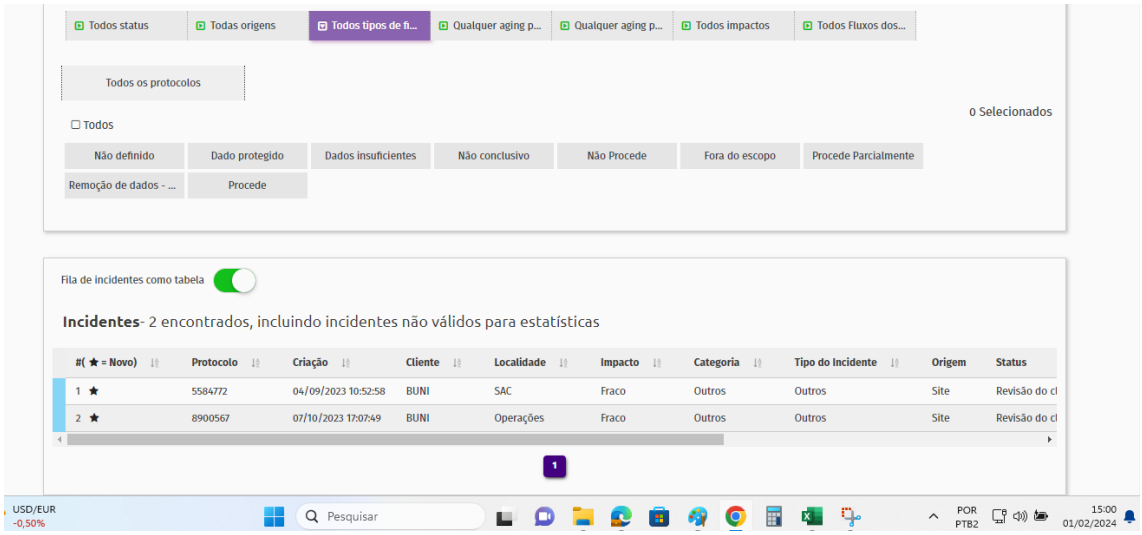
Rua Bandeira Paulista,
702, 10° andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000

ANEXO I

TELAS SISTEMA ALIANT





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

www.buni.digital
0800 969 6000

Página de assinaturas

Joaquim Neto
246.650.024-87
Signatário

Nathalie Côrtes
066.181.738-50
Signatário

HISTÓRICO

21 fev 2024 11:42:46 — **Gabriela Silvestre Vila Nova** criou este documento. (E-mail: gabriela.vila@sereducacional.com)

21 fev 2024 11:43:34 — **Joaquim José Bezerra Neto** *(E-mail: joaquim.bezerra@sereducacional.com, CPF: 246.650.024-87)* visualizou este documento por meio do IP 191.243.27.115 localizado em Camaragibe - Pernambuco - Brazil

21 fev 2024 11:45:21 — **Joaquim José Bezerra Neto** *(E-mail: joaquim.bezerra@sereducacional.com, CPF: 246.650.024-87)* assinou este documento por meio do IP 191.243.27.115 localizado em Camaragibe - Pernambuco - Brazil

21 fev 2024 18:47:55 — **Nathalie Régnier Côrtes** *(E-mail: nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF: 066.181.738-50)* visualizou este documento por meio do IP 179.185.54.131 localizado em Recife - Pernambuco - Brazil

21 fev 2024 18:49:10 — **Nathalie Régnier Côrtes** *(E-mail: nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF: 066.181.738-50)* assinou este documento por meio do IP 179.185.54.131 localizado em Recife - Pernambuco - Brazil