

**RELATÓRIO SEMESTRAL
CANAL DE ÉTICA SER FINANCE SOCIEDADE DE
CRÉDITO DIRETO**

Resolução CMN nº 4.859 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



JR

NC

Sumário

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



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

www.buni.digital
0800 969 6000



FR

NC

1 - INTRODUÇÃO

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, possui o “Canal de Ética” devidamente implantado e disponível no seu site.

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-base 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 pela alta administração e enviadas ao Comitê de Integridade, 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 Ética do b.Uni.

TIPOS DE INCIDENTES		
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 1º semestre de 2024, foram registrados 02 (dois) casos no Canal de Ética do b.Uni, gerenciado através do sistema da ALIANT no link abaixo: <https://www.canalconfidencial.com.br/casemanagement/#home> e conforme demonstrado no documento anexo ao presente relatório, denominado “ANEXO I”.

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

www.buni.digital
0800 969 6000



JR

NC

5 – CONCLUSÃO

O canal de ética 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.

Segue abaixo as principais, conforme disposto no normativo vigente:

- I. O número de comunicações recebidas?
Resposta: 02 (dois) casos.
- II. A natureza das comunicações?
Resposta: Outros.
- III. As áreas competentes pelo tratamento da situação?
Resposta: SAC e Ouvidoria.
- IV. O prazo médio de tratamento?
Resposta: 2 dias úteis.
- V. As medidas adotadas pela instituição?
Resposta: Estão descritas abaixo.

Abaixo os detalhes dos casos tratados no período do presente relatório:

- Protocolo: 9393214

Este caso se trata de uma denúncia datada de 29/03/2024, relatando sobre um Pix no valor de R\$ 232,00 debitado em duplicidade da conta da cliente. A conclusão da tratativa se deu no dia 01/04/2024 (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 seu saldo estava ajustado.

- Protocolo: 8272479

Apesar dos princípios de governança do b.Uni não considerar a denúncia 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 12/07/2024, solicitando o

JR

NC



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

www.buni.digital
0800 969 6000





encerramento da conta digital, visto que ela não estava conseguindo fazer o desativamento da conta. A conta foi encerrada em 17/07/2024, resposta enviada pelo time de BackOffice do b.Uni para a reclamação da cliente no Reclame Aqui.

Pernambuco, 15 de agosto de 2024.

Nathalie Regnier Cortes
Diretora Jurídico e Compliance

Janaina Abreu Rocha
Gerente de Compliance



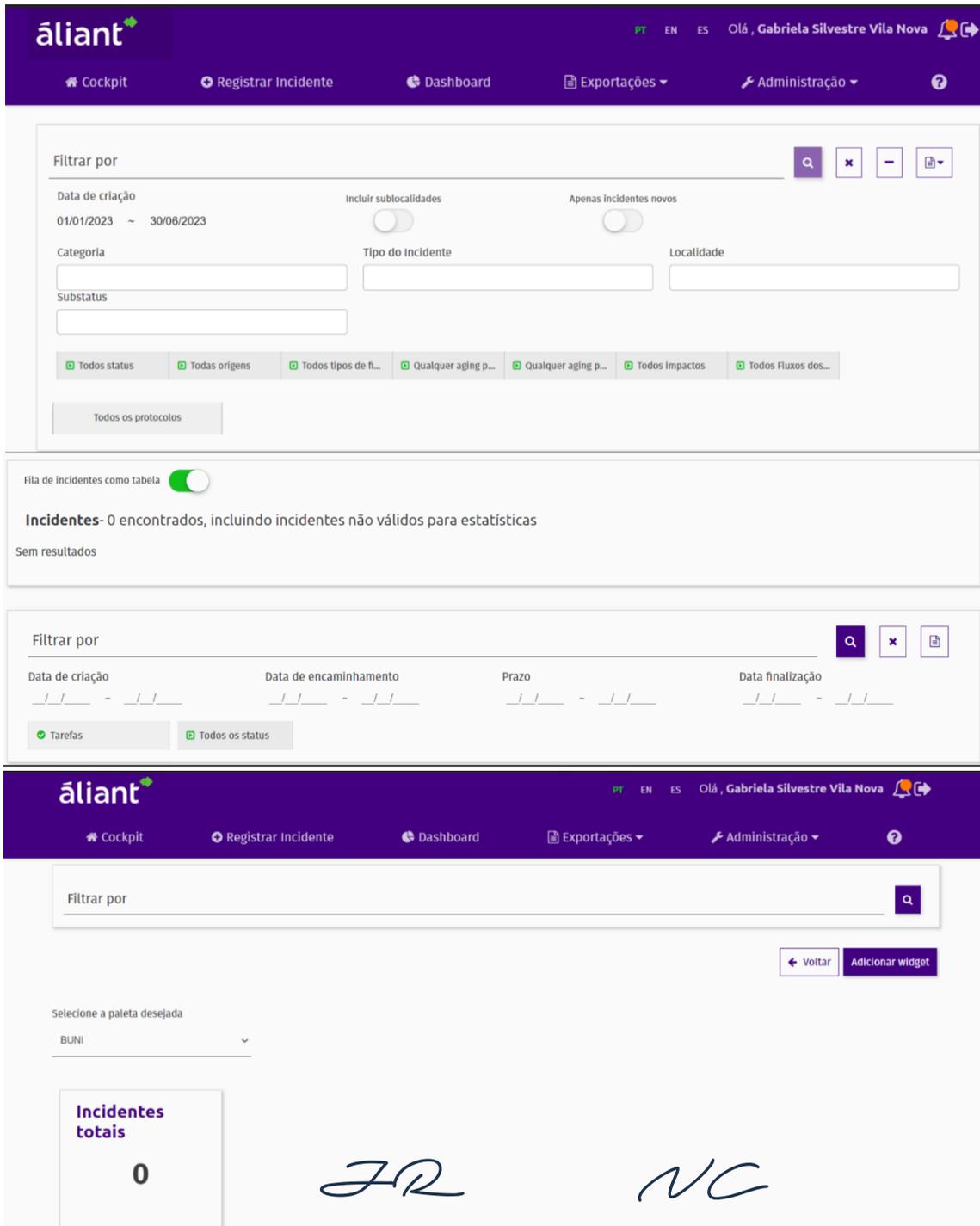
Rua Bandeira Paulista,
702, 10º andar,
conj. 102,
Bairro Itaim Bibi,
São Paulo-SP
CEP 04532-002

www.buni.digital
0800 969 6000



ANEXO I

TELAS SISTEMA ALIANT



The image displays two screenshots of the Aliant system interface. The top screenshot shows a filtering screen with various criteria such as 'Data de criação', 'Categoria', and 'Substatus'. Below the filters, it indicates '0 encontrados' (0 found) and 'Sem resultados' (No results). The bottom screenshot shows a similar filtering interface with a 'Selecionar a paleta desejada' (Select the desired palette) dropdown set to 'BUNI'. A widget displays 'Incidentes totais' (Total incidents) as '0'. Handwritten signatures 'JR' and 'NC' are visible over the bottom part of the interface.



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

www.buni.digital
0800 969 6000



Página de assinaturas



Janaina Rocha
220.573.088-63
Signatário



Nathalie Côrtes
066.181.738-50
Signatário

HISTÓRICO

- 04 set 2024** 11:36:31  **Antonio Barrozo** criou este documento. (Email: antonio.barrozo@buni.digital)
- 04 set 2024** 12:16:04  **Janaina Abreu Rocha** (Email: janaina.rocha@buni.digital, CPF: 220.573.088-63) visualizou este documento por meio do IP 186.220.37.73 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 04 set 2024** 12:16:09  **Janaina Abreu Rocha** (Email: janaina.rocha@buni.digital, CPF: 220.573.088-63) assinou este documento por meio do IP 186.220.37.73 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 30 set 2024** 17:21:43  **Nathalie Régner Côrtes** (Email: nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF: 066.181.738-50) visualizou este documento por meio do IP 190.15.97.11 localizado em Recife - Pernambuco - Brazil
- 30 set 2024** 17:22:30  **Nathalie Régner Côrtes** (Email: nathalie.cortes@sereducacional.com, CPF: 066.181.738-50) assinou este documento por meio do IP 190.15.97.11 localizado em Recife - Pernambuco - Brazil

