RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020

Data base: janeiro a junho de 2025

R. São Tomé, 119 -
Itaim Bibi, São Paulo
- SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

ÍNDICE

1. **INTRODUÇÃO** 3
2. **SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“SER FINANCE SCD”)** 3
3. **CANAIS DE ATENDIMENTO** 5
4. **SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE** 5
5. **OUVIDORIA** 5
6. **INDICADORES DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2025** 6
7. **ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES** 7
8. **POLÍTICA DE OUVIDORIA** 8
9. **CONSIDERAÇÕES FINAIS** 8

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

1. INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil (Bacen), através da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, determinou em seu artigo 12º, quanto à atribuição do diretor responsável pela ouvidoria, quanto à elaboração de relatório quantitativo e qualitativo semestral sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria.

Este relatório se refere às atividades do 1° Semestre de 2025, 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”)

A Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Ser Finance SCD”), detentora do uso da marca b.Uni, possui sede na cidade de Recife, Estado de Pernambuco, situada na Avenida da Saudade, nº 254, bairro Santo Amaro, CEP 50100-200, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.873.449/0001-28, e, filial localizada na Rua São Tomé, nº 119, bairro Vila Olímpia, na cidade de São Paulo – SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.873.449/0002-09, 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 o propósito de promover educação financeira e autonomia aos seus clientes, sendo parte de um dos maiores conglomerados 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, constitui objeto social da Ser Finance Sociedade de Crédito Direto S.A. a realização de operações de concessão de crédito, exclusivamente com recursos próprios, por meio de plataforma eletrônica, nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil aplicável às Sociedades de Crédito Direto (SCD’s), podendo exercer atividades complementares autorizadas.

Por ocasião da implementação de sua estrutura organizacional, a Diretoria do b.Uni deliberou pela criação da Ouvidoria, em conformidade com as disposições da

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 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, na mediação de conflitos, também, conforme o disposto no relatório anterior foram implementadas diversas ações relevantes, visando o total cumprimento da norma. Ressalta-se que todas essas ações permanecem em vigor e que o setor de Ouvidoria tem se aprimorado e se especializado continuamente.

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. O Ouvidor é segregado das atividades diárias das 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 imparcialidade, atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, 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. O setor atua especificamente nas situações que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas** pelos canais de atendimento primários.

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 do b.Uni, mitigando a ocorrência de demandas semelhantes futuramente.

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

3. 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:

4. 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.
- WhatsApp: canal para troca de mensagens para esclarecimentos de dúvidas e solução de assuntos envolvendo o acesso ao APP.
- E-mail sac@buni.digital: canal para troca de mensagens e envio de arquivos de acordo com a necessidade e disponibilidade do cliente.
- Canal Telefônico: Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica e gratuita, por intermédio do telefone 0800 696 6000 para informação, sugestão e reclamações.

5. OUVIDORIA

- Canal Digital: Compreende os meios de atendimento disponibilizados em segundo nível (Nível 2), uma vez esgotados os meios através do SAC:
- E-mail ouvidoria@buni.digital: canal para troca de mensagens e envio de arquivos de acordo com a necessidade e disponibilidade do cliente.
- Canal Telefônico: Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica e gratuita, por intermédio do telefone 0800 696 7000 para informação, sugestão e reclamações.

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

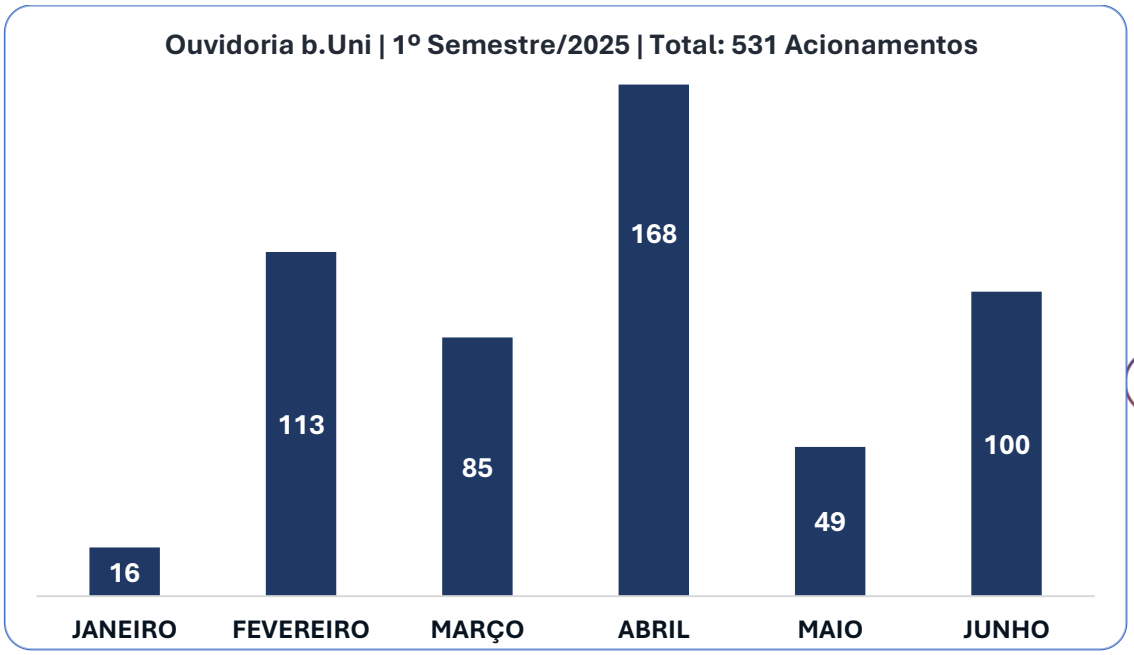
www.buni.digital
0800 969 6000

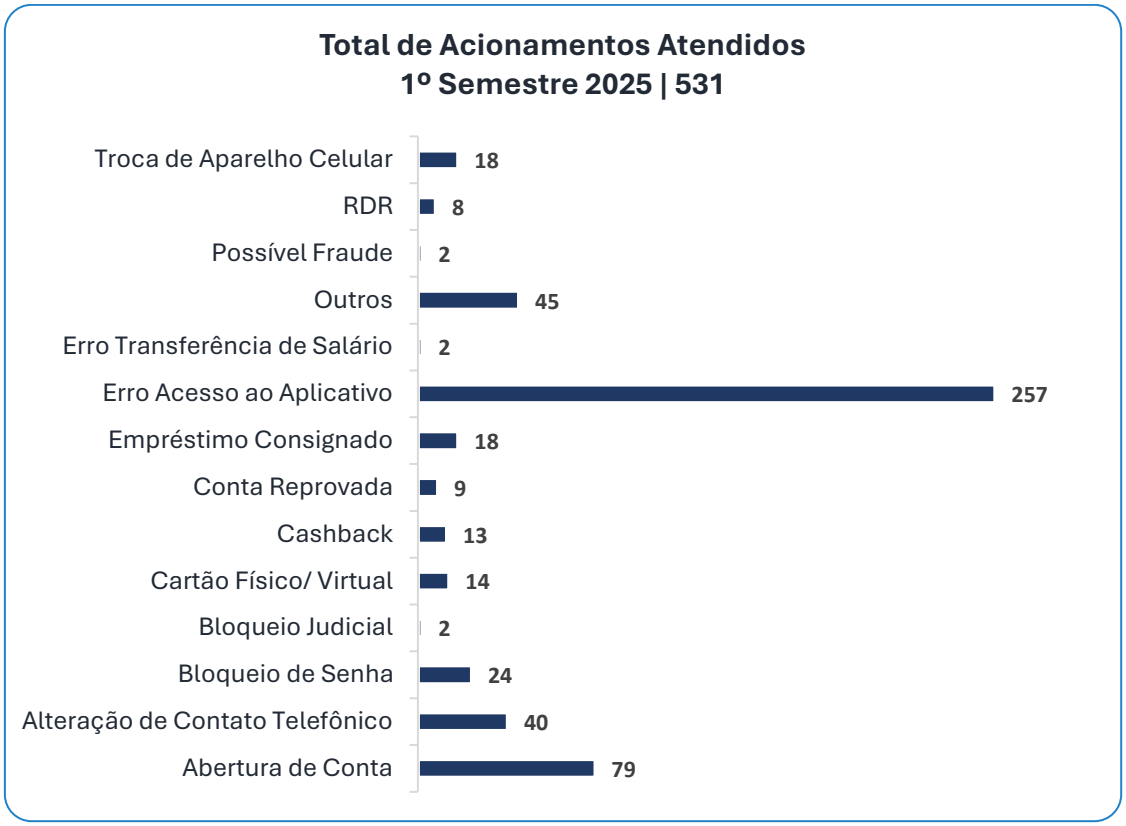
Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**

Validador

6. INDICADORES DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2025

No 1º semestre de 2025 a Ouvidoria do b.Uni atendeu 531 (quinhentos e trinta e um) acionamentos de clientes, conforme apresentado a seguir:





R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

7. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

No período em análise, a Companhia passou por uma mudança significativa de modelo operacional, migrando da estrutura Banking as a Service (BaaS) para a operação proprietária. Essa mudança trouxe maior autonomia sobre os processos e sistemas, mas também impactou diretamente a experiência dos clientes durante a fase atual de transição e consolidação da nova plataforma.

Como reflexo dessa mudança, observou-se um aumento no volume de acionamentos à Ouvidoria no semestre, em especial relacionados a dificuldades no manuseio e acesso ao aplicativo (257 acionamentos, representando 48% do total). A transição para o novo modelo operacional exigiu adaptação por parte dos usuários, que encontraram obstáculos para utilizar plenamente as funcionalidades do aplicativo, o que resultou em elevação significativa no número de chamados.

Adicionalmente, os processos de abertura de conta (79 acionamentos) foram impactados pelo novo fluxo de onboarding digital e pela intensificação das análises de Compliance, reforçando os controles internos e a conformidade regulatória. Esse rigor, embora essencial, ampliou a procura dos clientes por suporte durante a fase inicial de cadastro.

Outros acionamentos, como solicitações relacionadas a alteração de contato telefônico (40 registros) e demandas pulverizadas de menor relevância (45 registros), também refletem ajustes naturais à migração de modelo e à adaptação dos usuários às novas rotinas operacionais.

Assim, o crescimento de acionamentos neste semestre está diretamente vinculado à evolução estrutural da Companhia e ao fortalecimento dos mecanismos de segurança, compliance e autonomia operacional, os quais, a médio e longo prazo, tendem a proporcionar maior eficiência, confiabilidade e qualidade no relacionamento com os clientes.

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080

www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador

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, prestadores de serviços e fornecedores. A Política está disponível no site Corporativo do b.Uni: <https://www.buni.digital/res/files/politica-ouvidoria.pdf>.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., (b.Uni), reafirma, por meio deste documento, seu compromisso com a transparência, a governança corporativa e o aprimoramento contínuo da Ouvidoria e demais setores, através de seus acionamentos, assegurando a conformidade com as melhores práticas do mercado e a regulamentação vigente.

SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A
CNPJ: 47.873.449/0001-28

Pernambuco, 30 de junho de 2025

SIGNATÁRIO
Nathalie Régnier Côrtes
Data 27/08/2025 16:29
#c1cd868081f011f0a5c242010a2b601d

Nathalie Regnier Cortes
Diretora Jurídico e Compliance

SIGNATÁRIO
Janaina Abreu Rocha
Data 25/08/2025 17:21
#c1b3158981f011f0a5c242010a2b601d

Janaina Abreu Rocha
Gerente de Compliance

R. São Tomé, 119 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04551-080
www.buni.digital
0800 969 6000

Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: **efe3a7c158d8df3918fdb81554bb04cfbccb932a83d1bd9d73aa8e15df007ae4**
Link de validação: **https://valida.ae/6cdfcd8155b010ac5b776701fca12fff0fd49b051555db3ca?sv**
Validador