

**Relatório Semestral**

---

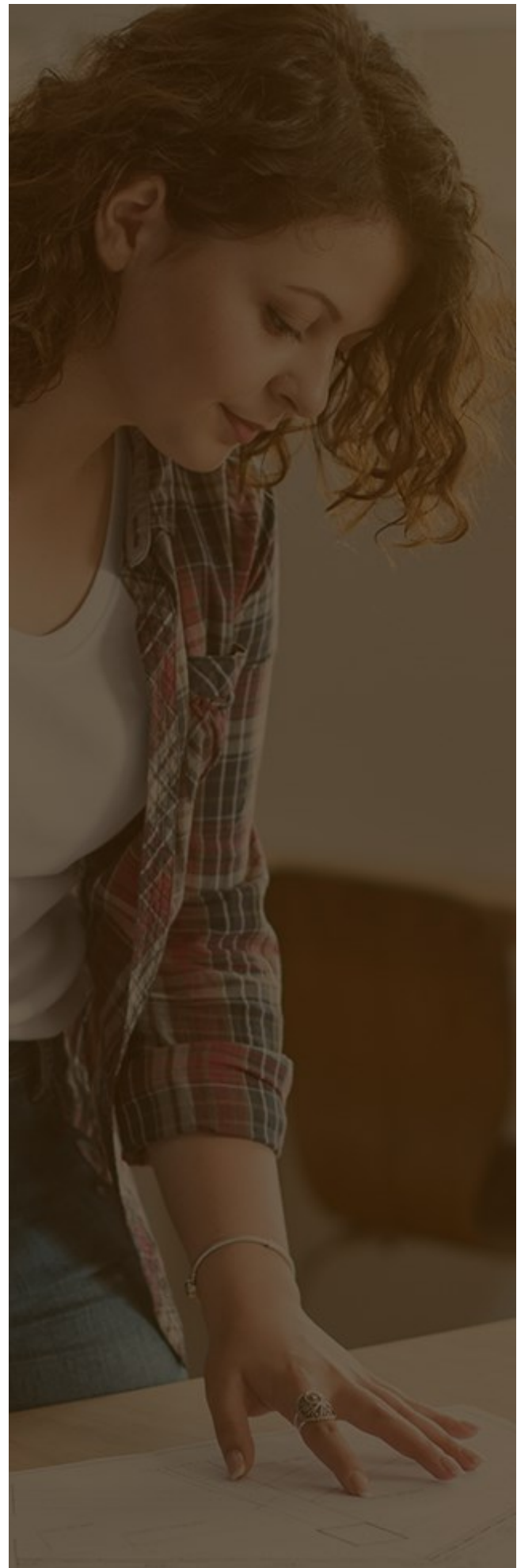
# **Ouvidoria**



## SUMÁRIO

---

1. Introdução.....	3
2. Avaliação .....	3
3. Demonstrativo de demandas .....	6
4. Pesquisa de Ouvidoria .....	10
5. Aprovação.....	10



## **1. Introdução**

---

Em atendimento a Resolução nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e em consonância a Instrução Normativa nº 265 de 31 de março de 2022, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I. no período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2022 abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

## **2. Avaliação**

---

### **2.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria**

A HS Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimentos possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

- a) Telefone gratuito;
- b) Site corporativo para registro de demandas;
- c) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes;

Através destes canais, a instituição mantém uma relação estreita com seus clientes e compromete-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.

### **2.2. Adequação da estrutura de Ouvidoria**

A estrutura da ouvidoria é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. José Agnelo Seger e pela Ouvidora, Sr.<sup>a</sup> Jaqueline Klein, além do atendente de ouvidoria, Sr. Guilherme Lopes Bley, em caso de substituição temporária da Ouvidora eleita. A instituição possui estrutura específica para atendimento dos seus clientes através de:

- a) Telefone gratuito: 0800 648 7070;

- b) Site corporativo para a localização dos contatos em prol de registro de demandas: <http://www.hsfinanceira.com.br>
- c) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: [ouvidoria@hsfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@hsfinanceira.com.br).
- d) SAC Virtual através do site da HS Financeira para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações.
- e) Gravação das Ligações entrantes e saíntes.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Financeira, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, aptos a receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações identificadas por meio de protocolo de atendimento.

### **2.3. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria ao exame de certificação**

Além do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria estarem devidamente certificados, a estrutura de Ouvidoria é composta por atendentes de Ouvidoria, capacitados e certificados de forma a atender plenamente as disposições exigidas pelo BACEN.

### **2.4. Informação dos critérios utilizados para qualificação das reclamações**

As reclamações podem ser qualificadas como improcedentes ou procedentes e ainda como solucionadas ou não, conforme critérios informados abaixo:

**Improcedente:** Reclamação que não concorre com o fim a que se destina o componente de Ouvidoria; que não diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição Financeira; que não se aplica às demandas de Ouvidoria da Instituição.

**Procedente Solucionada:** Reclamação que concorre com o fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; elucidada e/ou resolvida.

**Procedente Não Solucionada:** Reclamação que concorre ao fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; não resolvida e/ou sem solução até o encerramento da demanda.

## **2.5. Manual de Ouvidoria**

A atualização do manual de ouvidoria foi realizada e é utilizada em conglomerado entre a HS Financeira e a HS Consórcios, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.

### 3. Demonstrativo de demandas

---

No período de 01 de julho até 31 de dezembro de 2022 houve 42 (quarenta e duas) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2022367362	julho	RDR	RJ	PF	não finalizada pelo Banco Central do Brasil	01/07/2022	06/07/2022	Reclamação
2022401442	julho	RDR	RS	PF	regulada procedente	02/07/2022	06/07/2022	Reclamação
20197070-92	julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	05/07/2022	15/07/2022	Reclamação
2022379040	julho	RDR	RS	PF	não finalizada pelo Banco Central do Brasil	05/07/2022	06/07/2022	Reclamação
2022405760	julho	RDR	SP	PF	regulada procedente	05/07/2022	18/07/2022	Reclamação
2022416399	julho	RDR	RS	PF	regulada improcedente	10/07/2022	14/07/2022	Reclamação
20197070-93	julho	Ouvidoria	RJ	PF	improcedente	11/07/2022	21/07/2022	Reclamação
2022438096	julho	RDR	PR	PF	regulada improcedente	20/07/2022	26/07/2022	Reclamação
2022492776	agosto	RDR	RS	PF	não finalizada pelo Banco	16/08/2022	23/08/2022	Reclamação

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2022**

					Central do Brasil			
2022495447	agosto	RDR	SP	PF	não finalizada pelo Banco Central do Brasil	17/08/2022	18/08/2022	Reclamação
2022496270	agosto	RDR	RS	PF	não finalizada pelo Banco Central do Brasil	17/08/2022	23/08/2022	Reclamação
2022499090	agosto	RDR	RS	PF	regulada procedente	18/08/2022	23/08/2022	Reclamação
2022517205	agosto	RDR	RJ	PF	não regulada	29/08/2022	08/09/2022	Reclamação
2022522785	agosto	RDR	RS	PF	regulada improcedente	31/08/2022	05/09/2022	Reclamação
20197070-94	setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	01/09/2022	05/09/2022	Reclamação
20197070-95	setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	01/09/2022	05/09/2022	Reclamação
20197070-96	setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	06/09/2022	19/09/2022	Reclamação
2022409755	setembro	RDR	DF	PF	não regulada	06/09/2022	08/09/2022	Reclamação
20197070-97	setembro	Ouvidoria	PE	PF	improcedente	08/09/2022	21/09/2022	Reclamação
2022539271	setembro	RDR	DF	PF	cancelada após resposta da IF/AC	08/09/2022	09/09/2022	Reclamação
20197070-98	setembro	Ouvidoria	GO	PF	procedente	19/09/2022	30/09/2022	Reclamação
2022569347	setembro	RDR	RJ	PF	regulada improcedente	23/09/2022	28/09/2022	Reclamação
2022572185	setembro	RDR	RS	PF	regulada improcedente	26/09/2022	28/09/2022	Reclamação
2022587174	outubro	RDR	SC	PF	regulada improcedente	04/10/2022	05/10/2022	Reclamação

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2022**

2022607541	outubro	RDR	SC	PF	regulada improcedente	13/10/2022	18/10/2022	Reclamação
2022621690	outubro	RDR	SP	PF	regulada improcedente	19/10/2022	25/10/2022	Reclamação
2022631282	outubro	RDR	RS	PF	regulada improcedente	24/10/2022	25/10/2022	Reclamação
20197070-99	novembro	Ouvidoria	RN	PF	improcedente	03/11/2022	16/11/2022	Reclamação
20197070-100	novembro	Ouvidoria	RN	PF	improcedente	07/11/2022	16/11/2022	Reclamação
2022659209	novembro	RDR	SP	PF	regulada improcedente	08/11/2022	14/11/2022	Reclamação
2022666626	novembro	RDR	SP	PF	regulada procedente	11/11/2022	14/11/2022	Reclamação
2022670844	novembro	RDR	SP	PF	regulada improcedente	16/11/2022	17/11/2022	Reclamação
2022677714	novembro	RDR	SP	PF	regulada improcedente	17/11/2022	23/11/2022	Reclamação
20197070-101	novembro	Ouvidoria	RJ	PF	procedente	22/11/2022	02/12/2022	Reclamação
2022689432	novembro	RDR	RS	PF	não regulada	24/11/2022	06/12/2022	Reclamação
20197070-102	dezembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	06/12/2022	13/12/2022	Reclamação
20197070-103	dezembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	07/12/2022	19/12/2022	Reclamação
20197070-104	dezembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	08/12/2022	20/12/2022	Reclamação
20197070-105	dezembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	13/12/2022	22/12/2022	Reclamação
2022728243	dezembro	RDR	RS	PF	regulada improcedente	13/12/2022	23/12/2022	Reclamação
20197070-106	dezembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	21/12/2022	27/12/2022	Reclamação



**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2022**

2022756424	dezembro	RDR	SP	PF	não finalizada pelo Banco Central do Brasil	27/12/2022	06/01/2023	Reclamação
------------	----------	-----	----	----	---	------------	------------	------------

As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.

## **4. Pesquisa de Ouvidoria**

---

Para avaliar a satisfação do cliente com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria, é enviada uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento.

Esta pesquisa é composta pelos seguintes questionamentos:

- Quanto a cordialidade do ouvidor no seu atendimento, em uma nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente);
- Quanto ao prazo de resposta dado ao seu registro na Ouvidoria, em uma nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente);
- Quanto a solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou;
- Deixe seu comentário, caso queira fazer uma observação;

O cliente possui autonomia para decidir respondê-la e para avaliar os critérios da forma desejada.

Das demandas de ouvidoria recebidas no segundo semestre de 2022, não recebemos nenhum retorno de avaliação.

## **5. Aprovação**

---

O presente relatório é aprovado pelo Sr. José Agnelo Seger, Diretor de Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I.

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Financeira S/A C.F.I.