

Dois Irmãos, 14 de Janeiro de 2020.

Ao  
Banco Central do Brasil  
PORTO ALEGRE/RS

**RELATÓRIO SEMESTRAL**  
**DATA BASE 31.12.2019**

Em atendimento as Resoluções N° 4.433 de 23 de Julho de 2015, N°4.629, de 25 de Janeiro de 2018 e em observância as Circulares 3.503, de 26 de julho de 2010, N°3.881 de 07 de Março de 2018 e em consonância as Cartas Circulares 3.298, de 22 de fevereiro de 2008, e N° 3.880 de 11 de Maio de 2018, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I. no período de **01 de Julho de 2019 a 31 de Dezembro de 2019** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

**1. Seção Descritiva:**

**1.1. 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.

**1.2. Adequação da estrutura da 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 de atendentes de ouvidoria 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.

### **1.3. 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.

### **1.4. 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.

### **1.5. Manual de Ouvidoria**

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



## **2. Seção Estatística:**

No período de 01 de Julho de 2019 até 31 de Dezembro de 2019 houve 23 (Vinte e três) manifestações desdobradas da seguinte forma:

<b>Ocorrência</b>	<b>Mês</b>	<b>Origem</b>	<b>Estado</b>	<b>Tipo Manifestante</b>	<b>Qualificação</b>	<b>Data do Fato</b>	<b>Resposta Final</b>	<b>Tipo</b>
2019254487	Julho	RDR	SP	Pessoa física	Reclamação não regulada	03/07/2019	10/07/2019	Reclamação
Denúncia	Julho	Ouvidoria				05/07/2019		Denúncia
20197070-21	Julho	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	11/07/2019	15/07/2019	Reclamação
20197070-22	Julho	Ouvidoria	SP	Pessoa física	Procedente	18/07/2019	19/07/2019	Reclamação
20197070-23	Julho	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	23/07/2019	29/07/2019	Reclamação
2019300924	Agosto	RDR	SP	Pessoa física	Reclamação regulada	03/08/2019	14/08/2019	Reclamação
20197070-24	Agosto	Ouvidoria	SP	Pessoa física	Procedente	05/08/2019	14/08/2019	Reclamação
20197070-25	Agosto	Ouvidoria	MG	Pessoa física	Procedente	06/08/2019	08/08/2019	Reclamação
20197070-26	Agosto	Ouvidoria	PR	Pessoa física	Procedente	30/08/2019	02/09/2019	Reclamação
20197070-27	Setembro	Ouvidoria	RJ	Pessoa física	Procedente	03/09/2019	17/09/2019	Reclamação
20197070-28	Outubro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Improcedente	09/10/2019	10/09/2019	Reclamação
20197070-29	Outubro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Improcedente	10/10/2019	10/10/2019	Reclamação
20197070-30	Outubro	Ouvidoria	TO	Pessoa física	Improcedente	14/10/2019	24/10/2019	Reclamação
20197070-31	Outubro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Improcedente	24/10/2019	25/10/2019	Reclamação
20197070-32	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	08/11/2019	11/11/2019	Reclamação
20197070-33	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Improcedente	14/11/2019	19/11/2019	Reclamação
20197070-34	Novembro	Ouvidoria	PR	Pessoa física	Procedente	18/11/2019	25/11/2019	Reclamação
20197070-35	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	18/11/2019	26/11/2019	Reclamação

20197070-36	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	21/11/2019	25/11/2019	Reclamação
2019475420	Dezembro	RDR	SC	Pessoa física	Reclamação não regulada	16/12/2019	20/12/2019	Reclamação
20197070-37	Dezembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Procedente	09/12/2019	10/12/2019	Reclamação
20197070-38	Dezembro	Ouvidoria	RS	Pessoa física	Improcedente	26/12/2019	27/12/2019	Reclamação
2019489839	Dezembro	RDR	BA	Pessoa física	Reclamação regulada	29/12/2019	15/01/2019	Reclamação

**As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.**



## 2.1 Pesquisa de ouvidoria

### Perguntas da Pesquisa:

1. Quanto a cordialidade do ouvidor no seu atendimento, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 Excelente)
2. Quanto ao prazo de resposta dado ao seu registro na Ouvidoria, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente)
3. Quanto a solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou:
4. Deixe seu comentário, caso queira fazer uma observação:

Das demandas de ouvidoria recebidas no segundo semestre de 2019 recebemos o retorno de 8 (oito) avaliações:

n° do protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20197070-20	5	5	Indiferente	Já fazem 4 meses em espera do cartão, e ainda sim devo aguardar.
20197070-21	4	4	insatisfeito	Ainda estou insatisfeita, pois não sei se o meu pedido foi atendido. Sobre a troca do sistema de envio da fatura
20197070-23	5	5	satisfeito	Atendimento foi muito bom tanto pela ouvidoria como pela loja.
20197070-28	5	5	satisfeito	A empresa deveria ter mais compromisso com o cliente, os gerentes precisam conversar com os clientes sobre as dívidas.
20197070-31	5	5	insatisfeito	
20197070-33	1	1	insatisfeito	
20197070-35	3	2	insatisfeito	tive ainda que ouvir do vendedor que fui ruim com ele por ter aberto uma chamada na de não ter sido atendido
20197070-38	5	5	Satisfeito	sobre o pessoal da Ouvidoria, nada a declarar, atenciosos e rápidos nas respostas, apenas uma reclamação com o pessoal de cobrança que algumas pessoas que me atenderam se mostraram um pouco desinteressadas na situação do cliente, diferentemente do pessoal da ouvidoria.

Atenciosamente

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

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