

Relatório Semestral

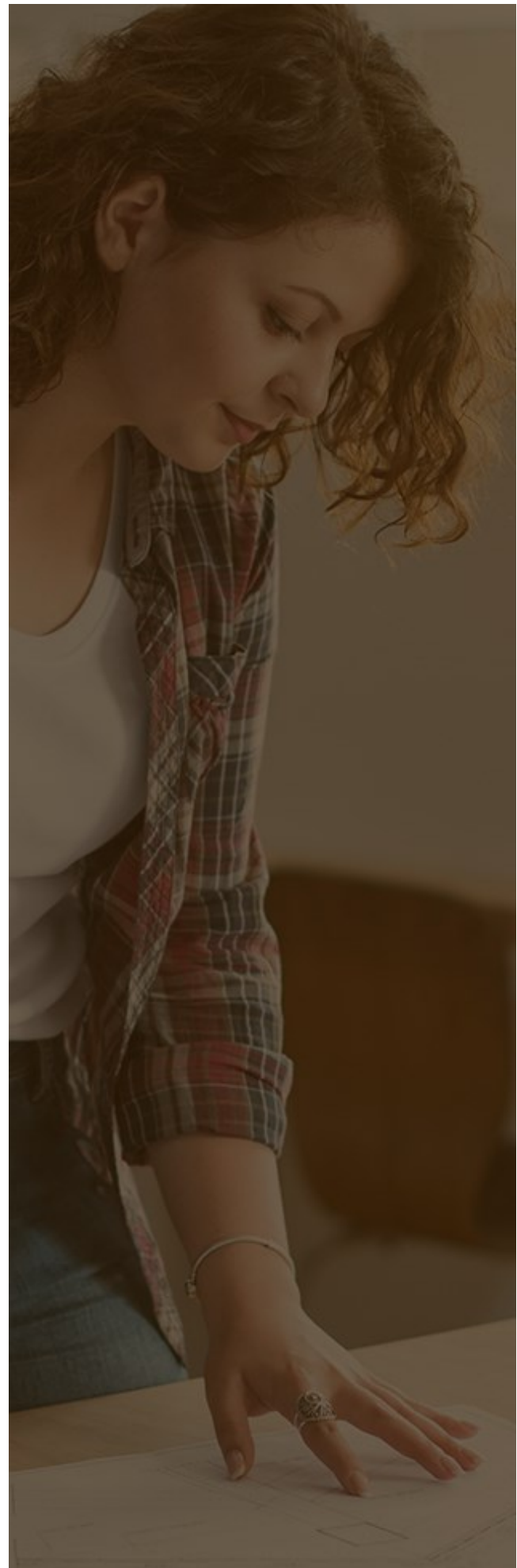
Ouvidoria

HS

financeira

SUMÁRIO

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. Introdução..... | 3 |
| 2. Avaliação | 3 |
| 3. Demonstrativo de demandas | 6 |
| 4. Pesquisa de Ouvidoria | 9 |
| 5. Aprovação..... | 9 |



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 janeiro a 30 de junho 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.^a 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.
- 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 janeiro até 30 de junho de 2022 houve 16 (dezesesseis) manifestações desdobradas da seguinte forma:

| Ocorrência | Mês | Origem | Estado | Tipo Manifestante | Qualificação | Data do Fato | Resposta Final | Tipo |
|------------|-----------|--------|--------|-------------------|----------------------------------|--------------|----------------|------------|
| 2022006251 | janeiro | RDR | RR | PF | reclamação regulada procedente | 05/01/2022 | 18/01/2022 | Reclamação |
| 2022022808 | janeiro | RDR | RS | PF | reclamação não regulada | 13/01/2022 | 21/01/2022 | Reclamação |
| 2022030818 | janeiro | RDR | DF | PF | reclamação não regulada | 20/01/2022 | 27/01/2022 | Reclamação |
| 2022039135 | janeiro | RDR | BA | PF | reclamação regulada improcedente | 22/01/2022 | 27/01/2022 | Reclamação |
| 2022106952 | fevereiro | RDR | PE | PF | reclamação regulada procedente | 17/02/2022 | 02/03/2022 | Reclamação |
| 2022121979 | fevereiro | RDR | RS | PF | reclamação regulada improcedente | 23/02/2022 | 10/03/2022 | Reclamação |

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2022**

| | | | | | | | | |
|-------------|-------|-----------|----|----|--|------------|------------|------------|
| 2022209050 | março | RDR | RS | PF | reclamação regulada improcedente | 28/03/2022 | 01/04/2022 | Reclamação |
| 2022241186 | abril | RDR | RS | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 11/04/2022 | 14/04/2022 | Reclamação |
| 2022279172 | maio | RDR | RS | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 01/05/2022 | 06/05/2022 | Reclamação |
| 2022282900 | maio | RDR | RS | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 03/05/2022 | 05/05/2022 | Reclamação |
| 2022289704 | maio | RDR | SP | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 06/05/2022 | 18/05/2022 | Reclamação |
| 2022311010 | maio | RDR | PA | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 17/05/2022 | 26/05/2022 | Reclamação |
| 2022312873 | maio | RDR | SP | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 17/05/2022 | 23/05/2022 | Reclamação |
| 20197070-91 | maio | Ouvidoria | DF | PF | improcedente | 25/05/2022 | 07/06/2022 | Reclamação |
| 2022332667 | maio | RDR | SP | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 27/05/2022 | 09/06/2022 | Reclamação |

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2022**

| | | | | | | | | |
|------------|-------|-----|----|----|--|------------|------------|------------|
| 2022361986 | junho | RDR | PR | PF | reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil | 10/06/2022 | 20/06/2022 | 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 primeiro 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.