

Relatório Semestral

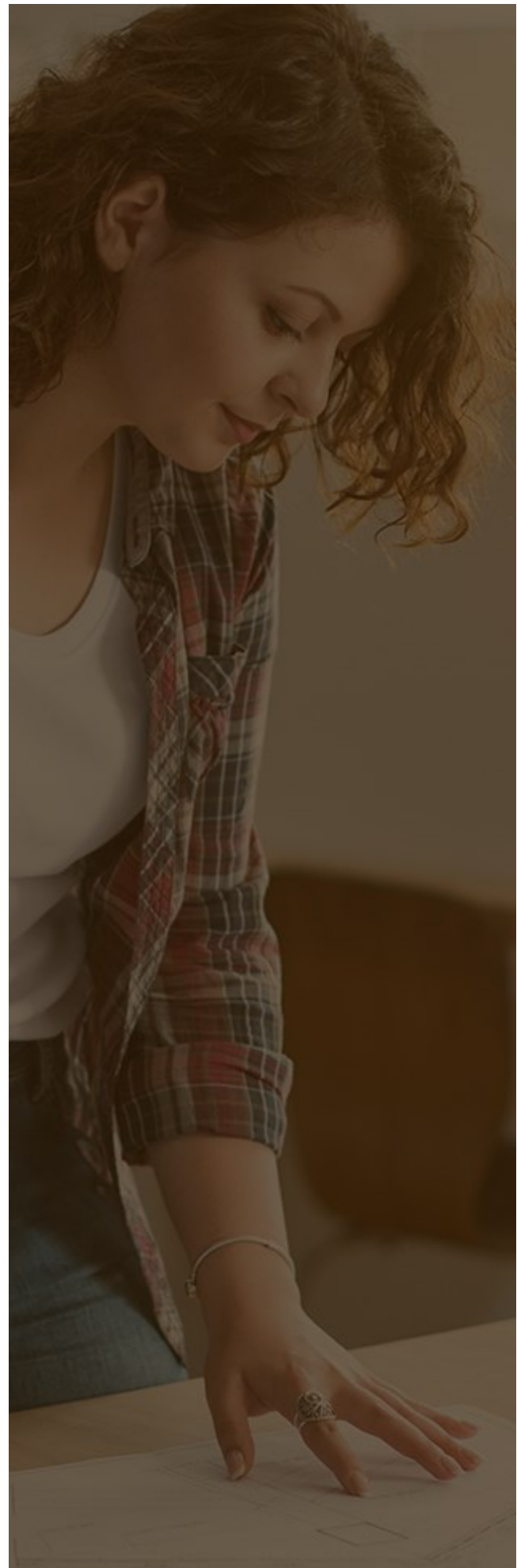
Ouvidoria

1º semestre 2024



SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Avaliação	3
3. Demonstrativo de demandas	6
4. Pesquisa de Ouvidoria	12
5. Aprovação.....	13



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 2024 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, 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

O manual de ouvidoria foi atualizado em abril de 2024 e é utilizado 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 2024 houve 55 (cinquenta e cinco) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20247070-02	Janeiro	Ouvidoria	CE	PF	Improcedente	10/01/2024	22/01/2024	Reclamação
20247070-01	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	11/01/2024	12/01/2024	Reclamação
20247070-03	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/01/2024	30/01/2024	Reclamação
2024025753	Janeiro	RDR		PF	Regulada improcedente	24/01/2024	11/01/2024	Reclamação
20247070-04	Janeiro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	29/01/2024	01/02/2024	Reclamação
20247070-05	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	01/02/2024	07/02/2024	Reclamação
20247070-06	Fevereiro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	07/02/2024	19/02/2024	Reclamação
2024068155	Janeiro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	09/02/2024	06/02/2024	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2024**

2024078832	Janeiro	RDR	CE	PF	Reclamação não regulada	15/02/2024	01/02/2024	Reclamação
20247070-07	Fevereiro	Ouvidoria	CE	PF	Improcedente	19/02/2024	22/02/2024	Reclamação
20247070-08	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	20/02/2024	21/02/2024	Reclamação
20247070-09	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	21/02/2024	01/03/2024	Reclamação
2024092087	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	21/02/2024	08/02/2024	Reclamação
2024114495	Fevereiro	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada improcedente	28/02/2024	27/02/2024	Reclamação
20247070-10	Março	Ouvidoria	SP	PF	Procedente solucionado	04/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20247070-11	Março	Ouvidoria	SP	PF	Procedente solucionado	05/03/2024	08/03/2024	Reclamação
2024161119	Março	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	15/03/2024	04/03/2024	Reclamação
2024173272	Março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	19/03/2024	15/03/2024	Reclamação
2024181791	Março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	21/03/2024	14/03/2024	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2024**

2024184036	Março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	22/03/2024	14/03/2024	Reclamação
2024200976	Março	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	28/03/2024	25/03/2024	Reclamação
2024235446	Março	RDR	BA	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	10/04/2024	28/03/2024	Reclamação
2024243900	Março	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	12/04/2024	03/04/2024	Reclamação
2024245032	Março	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	12/04/2024	02/04/2024	Reclamação
2024250639	Abril	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada procedente	15/04/2024	05/04/2024	Reclamação
2024255874	Abril	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	17/04/2024	10/04/2024	Reclamação
2024256848	Abril	RDR	MG	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	17/04/2024	05/04/2024	Reclamação
2024281797	Abril	RDR	DF	PF	Reclamação não regulada	24/04/2024	17/04/2024	Reclamação
2024285154	Abril	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	25/04/2024	16/04/2024	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2024**

2024293076	Abril	RDR	RS	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	29/04/2024	16/04/2024	Reclamação
20247070-12	Abril	Ouvidoria	CE	PF	Improcedente	30/04/2024	03/05/2024	Reclamação
2024307163	Abril	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	03/05/2024	19/04/2024	Reclamação
2024312467	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	07/05/2024	23/04/2024	Reclamação
2024325940	Abril	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	10/05/2024	09/05/2024	Reclamação
20247070-13	Maio	Ouvidoria	RJ	PF	Procedente	13/05/2024	23/05/2024	Reclamação
2024330652	Abril	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	13/05/2024	02/05/2024	Reclamação
2024340878	Maio	RDR		PF	Cancelada após resposta da IF/AC	15/05/2024	02/05/2024	Reclamação
20247070-14	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	16/05/2024	20/05/2024	Reclamação
20247070-15	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	17/05/2024	20/05/2024	Reclamação
2024348669	Maio	RDR	CE	PF	Reclamação regulada procedente	17/05/2024	13/05/2024	Reclamação
2024371142	Maio	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada	24/05/2024	15/05/2024	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2024**

					procedente			
2024373818	Maio	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada procedente	27/05/2024	23/05/2024	Reclamação
20247070-16	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	03/06/2024	10/06/2024	Reclamação
2024430443	Maio	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada improcedente	14/06/2024	03/06/2024	Reclamação
20247070-17	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	18/06/2024	24/06/2024	Reclamação
2024484317	Junho	RDR	RS	PF	Não encerrada	18/06/2024		Reclamação
2024442906	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	19/06/2024	10/06/2024	Reclamação
2024497670	Junho	RDR	RS	PF	Não encerrada	22/06/2024		Reclamação
20247070-18	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	24/06/2024	03/07/2024	Reclamação
2024456543	Junho	RDR	ES	PF	Reclamação regulada procedente	24/06/2024	19/06/2024	Reclamação
2024458757	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	24/06/2024	13/06/2024	Reclamação
20247070-19	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	25/06/2024	01/07/2024	Reclamação
2024512217	Junho	RDR	PB	PF	Não encerrada	28/06/2024		Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2024**

2024518902	Junho	RDR	SP	PF	Não encerrada	30/06/2024		Reclamação
2024481018	Junho	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	02/07/2024	19/06/2024	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:

- Pergunta 1 – em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda;
- Pergunta 2 – em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria;
- Quanto à solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou: Satisfeito, Indiferente ou Insatisfeito;
- 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 2023 recebemos o retorno de 5 (cinco) avaliações:

Pesquisa de Atendimento de Ouvidoria				
Ouvidoria HS Financeira				Perguntas
Nº de registro de Ouvidoria	1 Solução apresentada	2 Cordialidade	3 Solução	4 comentário
20247070-01	1	1	Insatisfeito	
20247070-06	1	1	Insatisfeito	Fui enganado pelo iPlace e vocês simplesmente tiraram o corpo fora, alegando ter um contrato. Que, por sinal, tem as menores letras já vista na história de um contrato! Tudo para te levar ao erro. Já acionei meu advogado e iremos brigar na justiça!!

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
ANO: 2024

20247070-07	5	5	Satisfeito	Liguei para ouvidoria porque eu não consegui falar nos demais números. Expliquei minhas dúvidas e me responderam com detalhes o meu financiamento. Ficou bem esclarecido. Os valores informados na hora da compra era diferente do que estava sendo cobrado, mas isso ocorreu por causa da porcentagem. O vendedor falou que era 70% dividido em 24x e a última parcela de 30%, mas foi me informado que foi cobrado 75% nas 24 parcelas e depois 25% na 25 parcela. Agora entendi o que estou pagando. Obrigada pelo retorno esclarecedor.
20247070-11	1	1	Insatisfeito	
20247070-16	3	4	Indiferente	O atendimento da ouvidora não foi ruim, mas ter que recorrer a ela foi um absurdo.

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.