

Relatório Semestral

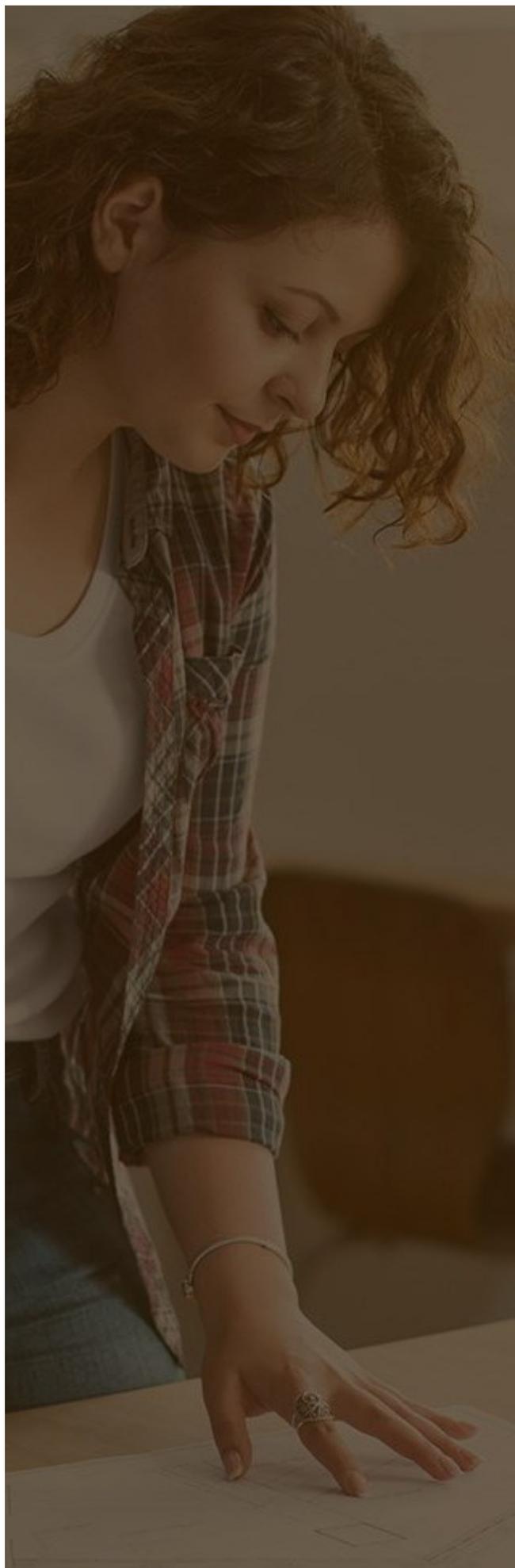
Ouvidoria

2º semestre 2024



SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Avaliação.....	3
3. Demonstrativo de demandas.....	5
4. Pesquisa de Ouvidoria.....	7



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 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 Tamara Cardoso Gruetzmann, 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 saintes.

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 julho até 31 de dezembro de 2024 houve 44 (quarenta e quatro) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2024707020	7	Ouvidoria	PF	Improcedente	02/07/2024	03/07/2024	Reclamação
2024571839	7	RDR	PF	Improcedente	17/07/2024	29/07/2024	Reclamação
2024580414	7	RDR	PF	Não Regulada	19/07/2024	25/07/2024	Reclamação
2024581919	7	RDR	PF	Improcedente	19/07/2024	24/07/2024	Reclamação
2024590894	7	RDR	PF	Não Regulada	23/07/2024	05/08/2024	Reclamação
2024592130	7	RDR	PF	Não Regulada	24/07/2024	06/08/2024	Reclamação
2024598436	7	RDR	PF	Não Regulada	25/07/2024	31/07/2024	Reclamação
2024610287	7	RDR	PF	Procedente	30/07/2024	12/08/2024	Reclamação
2024610305	7	RDR	PF	Procedente	30/07/2024	07/08/2024	Reclamação
2024613170	7	RDR	PF	Procedente	30/07/2024	07/08/2024	Reclamação
2024619726	8	RDR	PF	Improcedente	01/08/2024	05/08/2024	Reclamação
2024625319	8	RDR	PF	Improcedente	02/08/2024	08/08/2024	Reclamação
2024707021	8	Ouvidoria	PF	Improcedente	07/08/2024	14/08/2024	Reclamação
2024707022	8	Ouvidoria	PF	Improcedente	12/08/2024	13/08/2024	Reclamação
2024601008	8	RDR	PF	Improcedente	12/08/2024	13/08/2024	Reclamação
2024707023	8	Ouvidoria	PF	Improcedente	19/08/2024	21/08/2024	Reclamação
2024672509	8	RDR	PF	Procedente	19/08/2024	20/08/2024	Reclamação
2024680781	8	RDR	PF	Improcedente	21/08/2024	23/08/2024	Reclamação
2024696270	8	RDR	PF	Não Regulada	27/08/2024	02/09/2024	Reclamação
2024706812	8	RDR	PF	Procedente	29/08/2024	30/08/2024	Reclamação
2024717056	9	RDR	PF	Procedente	02/09/2024	03/09/2024	Reclamação
2024707012	9	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	13/09/2024	24/09/2024	Reclamação
2024707013	9	Ouvidoria	PF	Improcedente	13/09/2024	25/09/2024	Reclamação
2024707014	9	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	17/09/2024	18/09/2024	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

ANO: 2024

2024765758	9	RDR	PF	Procedente	17/09/2024	18/09/2024	Reclamação
2024795696	9	RDR	PF	Não Regulada	25/09/2024	09/10/2024	Reclamação
2024793064	9	RDR	PF	Não Regulada	25/09/2024	04/10/2024	Reclamação
2024800184	9	RDR	PF	Improcedente	26/09/2024	03/10/2024	Reclamação
2024810872	10	RDR	PF	Não Regulada	01/10/2024	04/10/2024	Reclamação
2024824728	10	RDR	PF	Não Regulada	03/10/2024	09/10/2024	Reclamação
2024839725	10	RDR	PF	Improcedente	09/10/2024	10/10/2024	Reclamação
2024853340	10	RDR	PF	Improcedente	14/10/2024	18/10/2024	Reclamação
2024859604	10	RDR	PF	Procedente	15/10/2024	15/10/2024	Reclamação
2024878305	10	RDR	PF	Procedente	18/10/2024	22/10/2024	Reclamação
2024882921	10	RDR	PF	Procedente	20/10/2024	22/10/2024	Reclamação
2024883061	10	RDR	PF	Procedente	20/10/2024	22/10/2024	Reclamação
2024926938	11	RDR	PF	Procedente	01/11/2024	01/11/2024	Reclamação
2024935832	11	RDR	PF	Procedente	04/11/2024	07/11/2024	Reclamação
2024949600	11	RDR	PF	Improcedente	07/11/2024	08/11/2024	Reclamação
2024951231	11	RDR	PF	Improcedente	08/11/2024	13/11/2024	Reclamação
2024973894	11	RDR	PF	Não Conclusiva	14/11/2024	18/11/2024	Reclamação
2024975167	12	RDR	PF	Procedente	06/12/2024	09/12/2024	Reclamação
20241064403	12	RDR	PF	Procedente	13/12/2024	20/12/2024	Reclamação
20241094398	12	RDR	PF	Cancelada Após Resposta Da If/Ac	25/12/2024	27/12/2024	Reclamação

Nenhum atendimento ultrapassou o prazo estabelecido pela legislação.

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 2024 recebemos o retorno de 3 (três) avaliações:

Pesquisa de Atendimento de Ouvidoria				
Ouvidoria HS Financeira				
Nº de registro de Ouvidoria	1 Solução apresentada	2 Cordialidade	3 Solução	4 comentário
2024707012	5	5	-	-
2024707013	5	5	-	-
2024707014	5	5	-	-

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.