

Relatório Semestral

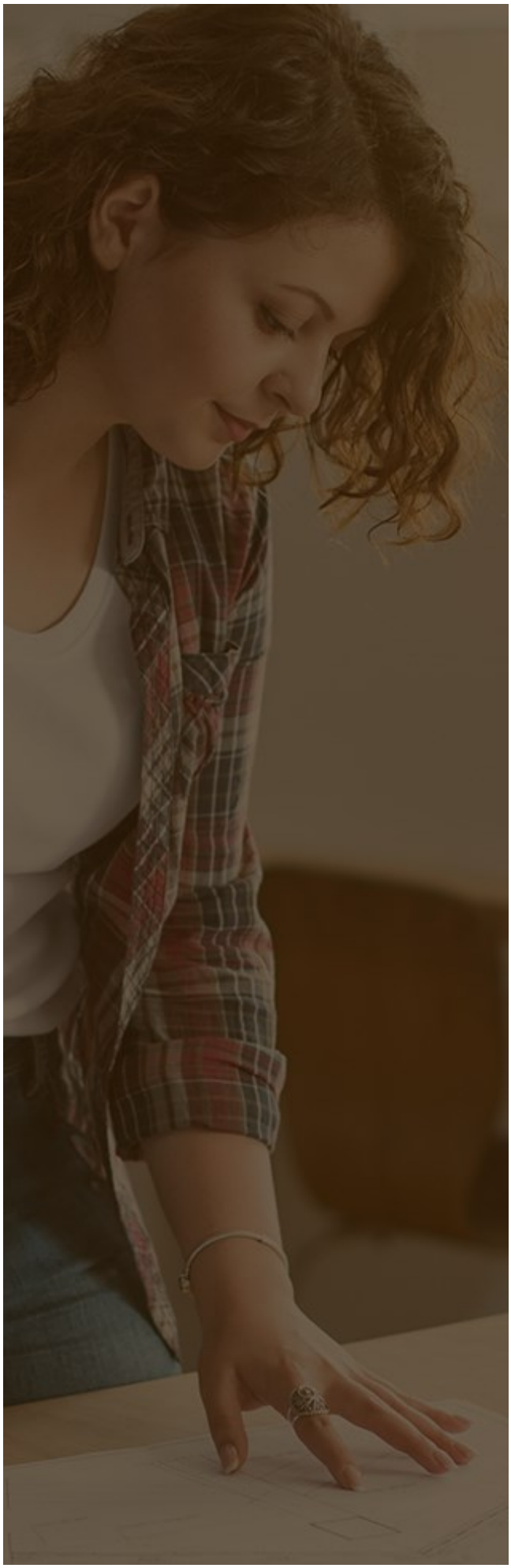
Ouvidoria

2° semestre 2025

HS financeira

SUMÁRIO

1. Introdução 3
2. Avaliação 3
3. Demonstrativo de demandas 6
4. Pesquisa de Ouvidoria 14
5. Aprovação 15



1. Introdução

Em atendimento a Resolução n° 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 2025 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 Natália Carvalho Ramos, 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 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.

Regulada Improcedente: 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, respondidas via RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), e o Banco Central apontou que não existem indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central por parte 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 no canal de Ouvidoria.

Regulada Procedente: 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; respondidas via RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), e que o Banco Central classificou como procedente por descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

Não encerrada: Reclamação recebida via RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), que foi respondida pela Instituição, porém ainda não foi analisada pelo Banco Central do Brasil.

Não Conclusiva: Reclamação recebida via RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), que foi encerrada e o Banco Central do Brasil apontou ausência de elementos que possibilitem a análise conclusiva quanto a eventual descumprimento de norma do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

Não Regulada: Reclamação que não concorre com o fim a que se destina o componente de Ouvidoria; mas diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição Financeira; não sujeita a regulação ou supervisão do Banco Central do Brasil.

Cancelada após resposta da IF/AC: Reclamação recebida via RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) que, após resposta da Instituição, foi cancelada pelo reclamante ou pelo Banco Central do Brasil em razão da inviabilidade da reclamação.

2.5. Política de Ouvidoria

A política de ouvidoria foi atualizada em outubro de 2026, 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 2025 houve 112 (cento e doze) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2025648224	7	RDR	PF	Regulada Improcedente	01/07/2025	04/07/2025	Reclamação
2025659626	7	RDR	PF	Regulada Improcedente	03/07/2025	15/07/2025	Reclamação
2025663637	7	RDR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	04/07/2025	11/07/2025	Reclamação
2025663738	7	RDR	PF	Regulada Procedente	04/07/2025	09/07/2025	Reclamação
2025694524	7	RDR	PF	Não Encerrado	11/07/2025		Reclamação
20247070-47	7	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	17/07/2025	21/07/2025	Reclamação
2025726417	7	RDR	PF	Não Regulada	19/07/2025	24/07/2025	Reclamação
2025729733	7	RDR	PF	Não Encerrado	21/07/2025		Reclamação

2025739941	7	RDR	PF	Não Conclusiva	23/07/2025	28/07/2025	Reclamação
2025648432	7	RDR	PF	Não Conclusiva	23/07/2025	11/07/2025	Reclamação
2025752703	7	RDR	PF	Regulada Procedente	25/07/2025	28/07/2025	Reclamação
2025758838	7	RDR	PF	Não Encerrado	28/07/2025		Reclamação
2025763624	7	RDR	PF	Regulada Procedente	29/07/2025	30/07/2025	Reclamação
2025772691	7	RDR	PF	Regulada Improcedente	30/07/2025	01/08/2025	Reclamação
2025774742	7	RDR	PF	Regulada Improcedente	31/07/2025	01/08/2025	Reclamação
2025776873	7	RDR	PF	Não Encerrado	31/07/2025		Reclamação
2025785662	8	RDR	PF	Regulada Procedente	02/08/2025	04/08/2025	Reclamação
2025798502	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	05/08/205	06/08/2025	Reclamação
2025828363	8	RDR	PF	Não Regulada	12/08/2025	20/08/2025	Reclamação
2025744088	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	13/08/2025	18/08/2025	Reclamação
2025852894	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	18/08/2025	25/08/2025	Reclamação
2025610177	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/08/2025	21/08/2025	Reclamação
2025641463	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/08/2025	25/08/2025	Reclamação
2025865608	8	RDR	PF	Não Encerrado	20/08/2025		Reclamação
2025880217	8	RDR	PF	Regulada Improcedente	23/08/2025	29/08/2025	Reclamação

2025886545	8	RDR	PF	Não Encerrado	25/08/2025		Reclamação
2025938741	9	RDR	PF	Não Encerrado	05/09/2025		Reclamação
20247070-41	9	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	06/09/2025	06/12/2025	Reclamação
20247070-42	9	Ouvidoria	PF	Improcedente	06/09/2025	18/09/2025	Reclamação
2025941722	9	RDR	PF	Não Regulada	06/09/2025	17/09/2025	Reclamação
2025951102	9	RDR	PF	Regulada Procedente	09/09/2025	23/09/2025	Reclamação
20247070-48	9	Ouvidoria	PF	Improcedente	11/09/2025	11/09/2026	Reclamação
2025962119	9	RDR	PF	Regulada Procedente	11/09/2025	24/09/2025	Reclamação
2025974411	9	RDR	PF	Regulada Procedente	14/09/2025	26/09/2025	Reclamação
2025990529	9	RDR	PF	Não Conclusiva	17/05/2025	26/09/2025	Reclamação
2025999564	9	RDR	PF	Regulada Improcedente	19/09/2025	01/10/2025	Reclamação
20251010536	9	RDR	PF	Regulada Procedente	22/09/2025	06/10/2025	Reclamação
20251012563	9	RDR	PF	Regulada Procedente	22/09/2025	06/10/2025	Reclamação
20251017602	9	RDR	PF	Regulada Procedente	23/09/2025	06/10/2025	Reclamação
20251031969	9	RDR	PF	Não Encerrado	25/09/2025		Reclamação
20251054592	9	RDR	PF	Não Conclusiva	30/09/2025	13/10/2025	Reclamação

20251056407	10	RDR	PF	Regulada Procedente	01/10/2025	14/10/2025	Reclamação
20251064116	10	RDR	PF	Regulada Procedente	02/10/2025	14/10/2025	Reclamação
20251070953	10	RDR	PF	Regulada Procedente	03/10/2025	14/10/2025	Reclamação
20251084683	10	RDR	PF	Não Encerrado	07/10/2025		Reclamação
20251099220	10	RDR	PF	Regulada Improcedente	09/10/2025	14/10/2025	Reclamação
20251105321	10	RDR	PF	Regulada Procedente	10/10/2025	20/10/2025	Reclamação
20251116893	10	RDR	PF	Regulada Procedente	13/10/2025	21/10/2025	Reclamação
20251125490	10	RDR	PF	Não Encerrado	15/10/2025		Reclamação
20251143030	10	RDR	PF	Não Encerrado	18/10/2025		Reclamação
20251149421	10	RDR	PF	Não Encerrado	20/10/2025		Reclamação
20251153209	10	RDR	PF	Não Encerrado	21/10/2025		Reclamação
20251161460	10	RDR	PF	Regulada Procedente	22/10/2025	31/10/2025	Reclamação
20251175763	10	RDR	PF	Não Regulada	24/10/2025	04/11/2025	Reclamação
20251201858	10	RDR	PF	Não Encerrado	31/10/2025		Reclamação
20251202077	10	RDR	PF	Regulada Improcedente	31/10/2025	04/11/2025	Reclamação
20251209688	11	RDR	PF	Não Encerrado	03/11/2025		Reclamação
20251209822	11	RDR	PF	Não Encerrado	03/11/2025		Reclamação

20251213173	11	RDR	PF	Não Encerrado	04/11/2025		Reclamação
20247070-43	11	Ouvidoria	PF	Improcedente	06/11/2025	16/11/2025	Reclamação
20251232129	11	RDR	PF	Não Encerrado	07/11/2025		Reclamação
20251233145	11	RDR	PF	Regulada Procedente	07/11/2025	18/11/2025	Reclamação
20251237080	11	RDR	PF	Regulada Improcedente	09/11/2025	18/11/2025	Reclamação
20251238543	11	RDR	PF	Não Encerrado	10/11/2025		Reclamação
20251240931	11	RDR	PF	Regulada Procedente	10/11/2025	24/11/2025	Reclamação
20247070-52	11	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	11/11/2025	11/11/2025	Reclamação
20251135455	11	RDR	PF	Regulada Improcedente	11/11/2025	12/11/2025	Reclamação
20251250700	11	RDR	PF	Não Regulada	12/11/2025	26/11/2025	Reclamação
20251134106	11	RDR	PF	Regulada Procedente	12/11/2025	13/11/2025	Reclamação
20251133061	11	RDR	PF	Regulada Procedente	12/11/2025	13/11/2025	Reclamação
20251252405	11	RDR	PF	Regulada Improcedente	12/11/2025	26/11/2025	Reclamação
20251264041	11	RDR	PF	Regulada Procedente	14/11/2025	28/11/2025	Reclamação
20251269488	11	RDR	PF	Regulada Procedente	17/11/2025	28/11/2025	Reclamação
20247070-53	11	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	17/11/2025	17/11/2025	Reclamação

20251278592	11	RDR	PF	Não Encerrado	19/11/2025		Reclamação
20251278642	11	RDR	PF	Regulada Procedente	19/11/2025	28/11/2025	Reclamação
20251282195	11	RDR	PF	Regulada Procedente	19/11/2025	28/11/2025	Reclamação
20251288845	11	RDR	PF	Não Encerrado	21/11/2025		Reclamação
20251292000	11	RDR	PF	Não Encerrado	23/11/2025		Reclamação
20251293236	11	RDR	PF	Não Encerrado	24/11/2025		Reclamação
20247070-54	11	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	25/11/2025	25/11/2025	Reclamação
20251299540	11	RDR	PF	Não Encerrado	25/11/2025		Reclamação
20251304006	11	RDR	PF	Não Encerrado	26/11/2025		Reclamação
20247070-56	12	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	01/12/2025	05/12/2025	Reclamação
20251331318	12	RDR	PF	Não Encerrado	02/12/2025		Reclamação
20251332408	12	RDR	PF	Não Encerrado	02/12/2025		Reclamação
20251335391	12	RDR	PF	Não Encerrado	03/12/2025		Reclamação
20251337106	12	RDR	PF	Não Encerrado	03/12/2025		Reclamação
20251337191	12	RDR	PF	Não Encerrado	03/12/2025		Reclamação
20251344950	12	RDR	PF	Não Encerrado	04/12/2025		Reclamação

20251346715	12	RDR	PF	Regulada Improcedente	05/12/2025	18/12/2025	Reclamação
20251346958	12	RDR	PF	Não Encerrado	05/12/2025		Reclamação
20251350572	12	RDR	PF	Não Encerrado	06/12/2025		Reclamação
20251350613	12	RDR	PF	Não Encerrado	06/12/2025		Reclamação
20251350647	12	RDR	PF	Não Encerrado	06/12/2025		Reclamação
20251354032	12	RDR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	08/12/2025	16/12/2025	Reclamação
20251355137	12	RDR	PF	Não Regulada	08/12/2025	16/12/2025	Reclamação
20251356084	12	RDR	PF	Não Encerrado	08/12/2025		Reclamação
20251361818	12	RDR	PF	Não Regulada	09/12/2025	22/12/2025	Reclamação
20247070-58	12	Ouvidoria	PF	Improcedente	12/12/2025	14/01/2026	Reclamação
20251384696	12	RDR	PF	Não Encerrado	15/12/2025		Reclamação
20251387269	12	RDR	PF	Não Conclusiva	15/12/2025	18/12/2025	Reclamação
20251390339	12	RDR	PF	Não Conclusiva	16/12/2025	22/12/2025	Reclamação
20251391323	12	RDR	PF	Não Encerrado	16/12/2025		Reclamação
20251398303	12	RDR	PF	Regulada Procedente	18/12/2025	22/12/2025	Reclamação
20251398433	12	RDR	PF	Não Encerrado	18/12/2025		Reclamação

20251409668	12	RDR	PF	Regulada Improcedente	21/12/2025	29/12/2025	Reclamação
20251413646	12	RDR	PF	Não Conclusiva	22/12/2025	07/01/2025	Reclamação
20251415155	12	RDR	PF	Regulada Procedente	23/12/2025	08/01/2026	Reclamação
20251415747	12	RDR	PF	Não Encerrado	23/12/2025		Reclamação
20251430608	12	RDR	PF	Regulada Procedente	29/12/2025	12/01/2026	Reclamação
20251437751	12	RDR	PF	Não Encerrado	31/12/2025		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 2025 não recebemos retorno de avaliações:

Pesquisa de Atendimento de Ouvidoria				
N° de registro de Ouvidoria	**1 - Solução apresentada**	**2 - Cordialidade**	**3 - Solução**	**4 - Comentário**
-	-	-	-	-

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.