

Relatório Semestral

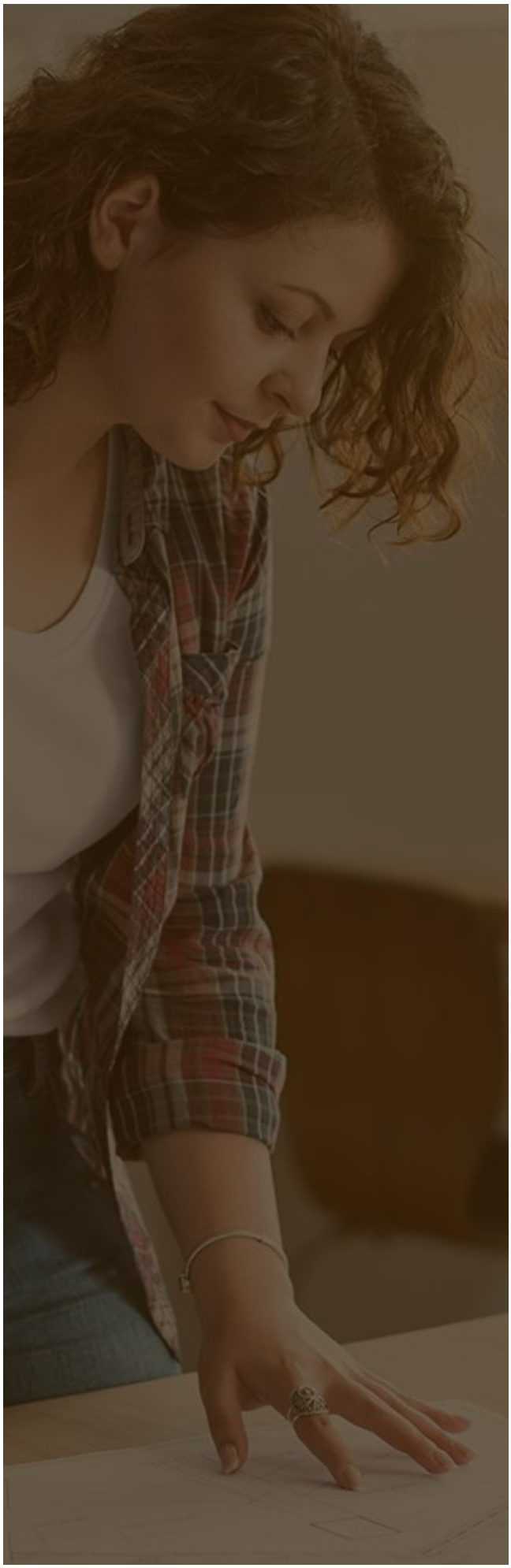
Ouvidoria

1° semestre 2026

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 janeiro a 30 de junho de 2026 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 janeiro até 30 de junho de 2026 houve 113 (cento e treze) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2026012453	1	RDR	PF	Não Regulada	05/01/2026	19/01/2026	Reclamação
2026017920	1	RDR	PF	Regulada Procedente	06/01/2026	20/01/2026	Reclamação
2026027566	1	RDR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	07/01/2026	13/01/2026	Reclamação
2026028402	1	RDR	PF	Regulada Procedente	07/01/2026	20/01/2026	Reclamação
2026028428	1	RDR	PF	Regulada Procedente	07/01/2026	21/01/2026	Reclamação
2026030118	1	RDR	PF	Regulada Procedente	08/01/2026	20/01/2026	Reclamação
2026033172	1	RDR	PF	Regulada Improcedente	08/01/2026	22/01/2026	Reclamação
2026055088	1	RDR	PF	Regulada Procedente	13/01/2026	19/01/2026	Reclamação
2026073381	1	RDR	PF	Não Encerrada	16/01/2026		Reclamação

2026073849	1	RDR	PF	Regulada Procedente	16/01/2026	22/01/2026	Reclamação
2026086033	1	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/01/2026	23/01/2026	Reclamação
2026089979	1	RDR	PF	Regulada Procedente	20/01/2026	28/01/2026	Reclamação
2026107679	1	RDR	PF	Não Regulada	22/01/2026	28/01/2026	Reclamação
2026108728	1	RDR	PF	Regulada Procedente	22/01/2026	28/01/2026	Reclamação
2026113253	1	RDR	PF	Não Encerrada	23/01/2026		Reclamação
2026114369	1	RDR	PF	Não Encerrada	23/01/2026		Reclamação
2026120232	1	RDR	PF	Regulada Procedente	25/01/2026	29/01/2026	Reclamação
2026138858	1	RDR	PF	Regulada Improcedente	28/01/2026	30/01/2026	Reclamação
2026153725	1	RDR	PF	Não Encerrada	30/01/2026		Reclamação
2026154427	1	RDR	PF	Não Regulada	30/01/2026	03/02/2026	Reclamação
2026043303	2	RDR	PF	Regulada Procedente	03/02/2026	04/02/2026	Reclamação
2026170858	2	RDR	PF	Não Encerrada	03/02/2026		Reclamação
2026179601	2	RDR	PF	Não Encerrada	04/02/2026		Reclamação
2026188886	2	RDR	PF	Não Regulada	05/02/2026	20/02/2026	Reclamação
2026193598	2	RDR	PF	Regulada Improcedente	06/02/2026	06/02/2026	Reclamação
2026194287	2	RDR	PF	Não Regulada	06/02/2026	06/02/2026	Reclamação

20247070-70	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	07/02/2026	07/02/2026	Reclamação
20247070-71	2	Ouvidoria	PF	Procedente	07/02/2026	07/02/2026	Reclamação
2026211367	2	RDR	PF	Não Encerrada	09/02/2026		Reclamação
2026215330	2	RDR	PF	Não Encerrada	10/02/2026		Reclamação
2026222678	2	RDR	PF	Regulada Improcedente	11/02/2026	12/02/2026	Reclamação
2026251671	2	RDR	PF	Regulada Procedente	18/02/2026	26/02/2026	Reclamação
2026265178	2	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/02/2026	25/02/2026	Reclamação
2026266058	2	RDR	PF	Não Encerrada	20/02/2026		Reclamação
20247070-59	2	Ouvidoria	PF	Procedente	27/02/2026	27/02/2026	Reclamação
2026310646	3	RDR	PF	Não Encerrada	02/03/2026		Reclamação
2026314706	3	RDR	PF	Não Encerrada	02/03/2026		Reclamação
2026241219	3	RDR	PF	Regulada Improcedente	04/03/2026	09/03/2026	Reclamação
2026243665	3	RDR	PF	Regulada Procedente	05/03/2026	09/03/2026	Reclamação
2026329791	3	RDR	PF	Não Regulada	05/03/2026	06/03/2026	Reclamação
2026331948	3	RDR	PF	Regulada Procedente	05/03/2026	06/03/2026	Reclamação
2026336106	3	RDR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	06/03/2026	10/03/2026	Reclamação

2026340115	3	RDR	PF	Não Encerrada	06/03/2026		Reclamação
2026348659	3	RDR	PF	Não Conclusiva	09/03/2026	20/03/2026	Reclamação
2026371335	3	RDR	PF	Regulada Procedente	12/03/2026	16/03/2026	Reclamação
2026376728	3	RDR	PF	Não Encerrada	13/03/2026		Reclamação
2026380092	3	RDR	PF	Regulada Improcedente	16/03/2026	18/03/2026	Reclamação
2026381706	3	RDR	PF	Regulada Procedente	15/03/2026	17/03/2026	Reclamação
2026401157	3	RDR	PF	Regulada Procedente	18/03/2026	23/03/2026	Reclamação
2026408632	3	RDR	PF	Não Encerrada	19/03/2026		Reclamação
2026408984	3	RDR	PF	Não Conclusiva	19/03/2026	20/03/2026	Reclamação
2026409275	3	RDR	PF	Regulada Improcedente	19/03/2026	23/03/2026	Reclamação
2026414328	3	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/03/2026	24/03/2026	Reclamação
2026429556	3	RDR	PF	Não Encerrada	24/03/2026		Reclamação
2026438319	3	RDR	PF	Regulada Procedente	25/03/2026	27/03/2026	Reclamação
2026457991	3	RDR	PF	Regulada Procedente	28/03/2026	02/04/2026	Reclamação
2026469602	3	RDR	PF	Não Regulada	31/03/2026	07/04/2026	Reclamação
2026479726	4	RDR	PF	Não Encerrada	01/04/2026		Reclamação
2026488095	4	RDR	PF	Regulada Improcedente	03/04/2026	07/04/2026	Reclamação

2026520513	4	RDR	PF	Regulada Procedente	09/04/2026	07/05/2026	Reclamação
2026529806	4	RDR	PF	Regulada Procedente	11/04/2026	20/04/2026	Reclamação
2026531091	4	RDR	PF	Regulada Procedente	12/04/2026	15/04/2026	Reclamação
2026546591	4	RDR	PF	Não Encerrada	14/04/2026		Reclamação
20247070-62	4	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	15/04/2026	15/04/2026	Reclamação
2026555007	4	RDR	PF	Não Encerrada	16/04/2026		Reclamação
20247070-63	4	Ouvidoria	PF	Procedente	16/04/2026	17/04/2026	Reclamação
20247070-64	4	Ouvidoria	PF	Procedente	17/04/2026	17/04/2026	Reclamação
2026564498	4	RDR	PF	Não Encerrada	17/04/2026		Reclamação
2026567962	4	RDR	PF	Regulada Improcedente	18/04/2026	22/04/2026	Reclamação
2026592418	4	RDR	PF	Não Encerrada	24/04/2026		Reclamação
2026597312	4	RDR	PF	Regulada Improcedente	25/04/2026	28/04/2026	Reclamação
2026610392	4	RDR	PF	Regulada Procedente	28/04/2026	04/05/2026	Reclamação
2026611907	4	RDR	PF	Regulada Improcedente	28/04/2026	04/05/2026	Reclamação
2026657428	5	RDR	PF	Não Encerrada	07/05/2026		Reclamação
2026672890	5	RDR	PF	Não Encerrada	11/05/2026		Reclamação
2026583358	5	RDR	PF	Regulada Procedente	13/05/2026	19/05/2026	Reclamação

2026706559	5	RDR	PF	Regulada Improcedente	18/05/2026	22/05/2026	Reclamação
2026710674	5	RDR	PF	Regulada Procedente	18/05/2026	27/05/2026	Reclamação
2026719206	5	RDR	PF	Não Encerrada	19/05/2026		Reclamação
2026720529	5	RDR	PF	Regulada Improcedente	20/05/2026	27/05/2026	Reclamação
2026720876	5	RDR	PF	Não Regulada	20/05/2026	27/05/2026	Reclamação
2026741601	5	RDR	PF	Regulada Improcedente	23/05/2026	01/06/2026	Reclamação
2026746360	5	RDR	PF	Regulada Improcedente	25/05/2026	01/06/2026	Reclamação
2026755712	5	RDR	PF	Não Conclusiva	26/05/2026	09/06/2026	Reclamação
2026757731	5	RDR	PF	Não Encerrada	26/05/2026		Reclamação
2026784565	5	RDR	PF	Regulada Procedente	31/05/2026	08/06/2026	Reclamação
2026786300	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	01/06/2026	08/06/2026	Reclamação
2026803844	6	RDR	PF	Não Conclusiva	03/06/2026	16/06/2026	Reclamação
2026804564	6	RDR	PF	Regulada Procedente	03/06/2026	11/06/2026	Reclamação
2026815274	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	05/06/2026	16/06/2026	Reclamação
20247070-72	6	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	07/06/2026	20/07/2026	Reclamação
20247070-66	6	Ouvidoria	PF	Procedente	08/06/2026	15/06/2026	Reclamação
2026824034	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	08/06/2026	10/06/2026	Reclamação

2026825255	6	RDR	PF	Regulada Procedente	08/06/2026	10/06/2026	Reclamação
2026829455	6	RDR	PF	Regulada Procedente	09/06/2026	17/06/2026	Reclamação
2026835177	6	RDR	PF	Não Encerrada	09/06/2026		Reclamação
2026840842	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	10/06/2026	17/06/2026	Reclamação
2026841795	6	RDR	PF	Regulada Procedente	10/06/2026	23/06/2026	Reclamação
2026845117	6	RDR	PF	Não Encerrada	11/06/2026		Reclamação
2026851032	6	RDR	PF	Não Regulada	12/06/2026	17/06/2026	Reclamação
2026858594	6	RDR	PF	Não Regulada	14/06/2026	22/06/2026	Reclamação
2026864794	6	RDR	PF	Não Regulada	15/06/2026	17/06/2026	Reclamação
20247070-68	6	Ouvidoria	PF	Improcedente	17/06/2026	17/06/2026	Reclamação
20247070-69	6	Ouvidoria	PF	Procedente	18/06/2026	18/06/2026	Reclamação
2026884467	6	RDR	PF	Não Regulada	18/06/2026	01/07/2026	Reclamação
2026886509	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	18/06/2026	22/06/2026	Reclamação
2026889221	6	RDR	PF	Regulada Procedente	19/06/2026	23/06/2026	Reclamação
2026893738	6	RDR	PF	Regulada Procedente	19/06/2026	23/06/2026	Reclamação
2026894963	6	RDR	PF	Regulada Procedente	20/06/2026	23/06/2026	Reclamação
2026895423	6	RDR	PF	Regulada Improcedente	22/06/2026	24/06/2026	Reclamação

2026908797	6	RDR	PF	Regulada Procedente	23/06/2026	26/06/2026	Reclamação
2026911924	6	RDR	PF	Regulada Procedente	23/06/2026	26/06/2026	Reclamação
2026913674	6	RDR	PF	Não Encerrada	24/06/2026	24/06/2026	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 2026 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.