

Dois Irmãos, 01 de Fevereiro de 2022.

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 31.12.2021

Em atendimento a Resolução n° 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e em consonância a Carta Circular n° 3.880 de 11 de Maio de 2018, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I. no período de **01 de Julho de 2021 a 31 de Dezembro de 2021** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

1. Seção Descritiva:

1.1. 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.

1.2. Adequação da estrutura da 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.



2. Seção Estatística:

No período de 01 de Julho de 2021 até 31 de Dezembro de 2021 houve 34 (trinta e quatro) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2021398928	Julho	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	07/07/2021	19/07/2021	Reclamação
2021421841	Julho	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	19/07/2021	21/07/2021	Reclamação
2021423249	Julho	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	20/07/2021	21/07/2021	Reclamação
2021429061	Julho	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	22/07/2021	27/07/2021	Reclamação
2021448095	Agosto	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	02/08/2021	16/08/2021	Reclamação
20197070-85	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/08/2021	06/08/2021	Reclamação
2021460745	Agosto	RDR	RS	PF	reclamação não regulada	10/08/2021	16/08/2021	Reclamação
2021461850	Agosto	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	10/08/2021	13/08/2021	Reclamação
2021478741	Agosto	RDR	MT	PF	reclamação regulada improcedente	18/08/2021	26/08/2021	Reclamação
2021486269	Agosto	RDR	AM	PF	reclamação não regulada	23/08/2021	27/08/2021	Reclamação
2021486391	Agosto	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	23/08/2021	01/09/2021	Reclamação
2021492913	Agosto	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	25/08/2021	27/08/2021	Reclamação
2021493140	Agosto	RDR	PE	PF	reclamação regulada procedente	25/08/2021	01/09/2021	Reclamação

2021493740	Agosto	RDR	PE	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	25/08/2021	01/09/2021	Reclamação
2021494627	Agosto	RDR	MG	PF	reclamação regulada procedente	26/08/2021	02/09/2021	Reclamação
20197070-86	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	procedente	27/08/2021	31/08/2021	Reclamação
2021498836	Agosto	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	28/08/2021	01/09/2021	Reclamação
20197070-87	Setembro	Ouvidoria	PE	PF	improcedente	01/09/2021	03/09/2021	Reclamação
20197070-88	Setembro	Ouvidoria	MT	PF	improcedente	01/09/2021	08/09/2021	Reclamação
2021504026	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	02/09/2021	08/09/2021	Reclamação
2021514379	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	07/09/2021	08/09/2021	Reclamação
2021514381	Setembro	RDR	RS	PF	cancelada após resposta da IF/AC	07/09/2021	08/09/2021	Reclamação
2021533265	Setembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	17/09/2021	28/09/2021	Reclamação
20197070-89	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	22/09/2021	06/10/2021	Reclamação
2021542028	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	22/09/2021	28/09/2021	Reclamação
2021545715	Setembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	23/09/2021	05/10/2021	Reclamação
2021548578	Setembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	26/09/2021	07/10/2021	Reclamação
2021552921	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	28/09/2021	06/10/2021	Reclamação
2021625947	Novembro	RDR	SP	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	09/11/2021	12/11/2021	Reclamação
20197070-90	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	02/12/2021	03/12/2021	Reclamação
2021686878	Dezembro	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	11/12/2021	16/12/2021	Reclamação
2021702684	Dezembro	RDR	GO	PF	reclamação não finalizada pelo Banco	20/12/2021	22/12/2021	Reclamação

					Central do Brasil			
2021711889	Dezembro	RDR	SP	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	26/12/2021	07/01/2022	Reclamação
2021718147	Dezembro	RDR	AL	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	30/12/2021	05/01/2022	Reclamação

As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.



2.1 Pesquisa de ouvidoria

Perguntas da Pesquisa:

1. Quanto a cordialidade do ouvidor no seu atendimento, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 Excelente)
2. Quanto ao prazo de resposta dado ao seu registro na Ouvidoria, numa nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente)
3. Quanto a solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou:
4. Deixe seu comentário, caso queira fazer uma observação:

Das demandas de ouvidoria recebidas no segundo semestre de 2021, não recebemos nenhum retorno de avaliação.

Atenciosamente

The logo for HS Financeira, featuring the letters 'HS' in a bold, white, sans-serif font inside a light red, rounded, teardrop-shaped background.

José Agnelo Seger
CPF: 138.285.250-91

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Financeira S/A C.F.I.