

Dois Irmãos, 03 de Janeiro de 2019.

Ao  
Banco Central do Brasil  
PORTO ALEGRE/RS

**RELATÓRIO SEMESTRAL**  
**DATA BASE 31.12.2018**

Em atendimento as Resoluções N° 4.433 de 23 de Julho de 2015 e N°4.629, de 25 de Janeiro de 2018 e em observância as Circulares 3.503, de 26 de julho de 2010, N°3.881 de 07 de Março de 2018 e em consonância as Cartas Circulares 3.298, de 22 de fevereiro de 2008, e 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 2018 a 31 de Dezembro de 2018** 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. Darci Seger e pela Ouvidora, Sr.<sup>a</sup> 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](mailto: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.

### **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 Avaliação Qualidade do Atendimento de Ouvidoria**

A adequação a Resolução N° 4.629 de 25 de Janeiro de 2018 que entrou em vigor dia 02 de Junho de 2018, se deu durante o segundo semestre de 2018 e deve estar totalmente implementada até o início do primeiro semestre de 2019. Destacamos as seguintes providencias:

- a) Atualização do Sistema de Ouvidoria (em fase de implantação),
- b) Implementação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários. Incluindo envio de arquivo ARDR001 ao Bacen.
- c) Atualização do manual de ouvidoria.



## 2.0. Seção Estatística:

No período de 01 de Julho de 2018 até 31 de Dezembro de 2018 houve 24 (Vinte e quatro) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2018262965	Julho	RDR	SP	Pessoa Física	Procedente	16/07/2018	30/07/2018	Reclamação
189091756737	Julho	Ouvidoria	RR	Pessoa Física	Procedente	27/07/2018	07/08/2018	Reclamação
189051951822	Setembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	19/09/2018	24/09/2018	Reclamação
181071253838	Setembro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Improcedente	19/09/2018	24/09/2018	Reclamação
183051651975	Setembro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Procedente	27/09/2018	28/09/2018	Reclamação
180031953993	Setembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Procedente	27/09/2018	03/10/2018	Reclamação
183051660155	Setembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Procedente	27/09/2018	04/10/2018	Reclamação
182051358947	Outubro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Improcedente	02/10/2018	02/10/2018	Reclamação
183031965056	Outubro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	02/10/2018	05/10/2018	Reclamação
185011663032	Outubro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Procedente	03/10/2018	08/10/2018	Reclamação
185021761209	Outubro	Ouvidoria	RJ	Pessoa Física	Procedente	08/10/2018	09/10/2018	Reclamação
182071767232	Outubro	Ouvidoria	PB	Pessoa Física	Procedente	16/10/2018	17/10/2018	Reclamação
188091663395	Outubro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	22/10/2018	05/11/2018	Reclamação
187031868324	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Procedente	06/11/2018	07/11/2018	Reclamação
184081963427	Novembro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Improcedente	08/11/2018	09/11/2018	Reclamação
182041068407	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Procedente	13/11/2018	13/11/2018	Reclamação
2018440162	Novembro	RDR	RS	Pessoa Física	Procedente	19/11/2018	03/12/2018	Reclamação
186081665539	Novembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	26/11/2018	27/11/2018	Reclamação
181061263517	Novembro	Ouvidoria	RJ	Pessoa Física	Procedente	26/11/2018	30/11/2018	Reclamação
185071263610	Dezembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	03/12/2018	06/12/2018	Reclamação
189071268634	Dezembro	Ouvidoria	RJ	Pessoa Física	Procedente	10/12/2018	11/12/2018	Reclamação
2018474528	Dezembro	RDR	SP	Pessoa Física	reclamação não regulada	12/12/2018	27/12/2018	Reclamação
183081663791	Dezembro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Procedente	14/12/2018	27/12/2018	Reclamação

183021565751	Dezembro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	27/12/2018	02/01/2019	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 2018 recebemos o retorno de 1 (uma) avaliação:

Pergunta	1	2	3	4
Avaliação	1	2	insatisfeito	Péssima resposta pois a funcionária não tem treinamento suficiente

Atenciosamente

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

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