

Dois Irmãos, 08 de Julho de 2019.

Ao  
Banco Central do Brasil  
PORTO ALEGRE/RS

**RELATÓRIO SEMESTRAL**  
**DATA BASE 30.06.2019**

Em atendimento as Resoluções N° 4.433 de 23 de Julho de 2015, 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 Janeiro de 2019 a 30 de Junho de 2019** 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.<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 Manual de Ouvidoria**

Destacamos as seguintes providencias com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais

a) Atualização do manual de ouvidoria.



## **2.0. Seção Estatística:**

No período de 01 de Janeiro de 2019 até 30 de Junho de 2019 houve 21 (Vinte e um) manifestações desdobradas da seguinte forma:

<b>Ocorrência</b>	<b>Mês</b>	<b>Origem</b>	<b>Estado</b>	<b>Tipo Manifestante</b>	<b>Qualificação</b>	<b>Data do Fato</b>	<b>Resposta Final</b>	<b>Tipo</b>
20197070-1	Janeiro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	procedente	10/01/2019	21/01/2019	Reclamação
20197070-2	Janeiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	procedente	18/01/2019	21/01/2019	Reclamação
20197070-3	Janeiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	procedente	31/01/2019	31/01/2019	Reclamação
20197070-4	Fevereiro	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	procedente	04/02/2019	05/02/2019	Reclamação
20197070-5	Fevereiro	Ouvidoria	PB	Pessoa Física	procedente	05/02/2019	06/02/2019	Reclamação
20197070-6	Fevereiro	Ouvidoria	MG	Pessoa Física	improcedente	05/02/2019	06/02/2019	Reclamação
2019057076	Fevereiro	RDR	SP	Pessoa Física	Reclamação não regulada	11/02/2019	20/02/2019	Reclamação
20197070-7	Fevereiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	improcedente	20/02/2019	25/02/2019	Reclamação
20197070-8	Fevereiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	improcedente	20/02/2019	22/02/2019	Reclamação
20197070-9	Fevereiro	Ouvidoria	AM	Pessoa Física	procedente	22/02/2019	26/02/2019	Reclamação
20197070-10	Março	Ouvidoria	SC	Pessoa Física	procedente	13/03/2019	21/03/2019	Reclamação
20197070-11	Março	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	improcedente	25/03/2019	26/03/2019	Reclamação
2019132652	Abril	RDR	SP	Pessoa Física	Reclamação não regulada	08/04/2019	18/04/2019	Reclamação
20197070-12	Abril	Ouvidoria	MT	Pessoa Física	procedente	11/04/2019	18/04/2019	Reclamação
20197070-14	Maio	Ouvidoria	PR	Pessoa Física	improcedente	15/05/2019	16/05/2018	Reclamação
20197070-15	Maio	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	improcedente	22/05/2019	23/05/2019	Reclamação
20197070-16	Maio	Ouvidoria	PE	Pessoa Física	improcedente	24/05/2019	28/05/2019	Reclamação
20197070-17	Maio	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	procedente	28/05/2019	29/05/2019	Reclamação
20197070-18	Maio	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	improcedente	28/05/2019	05/06/2019	Reclamação
20197070-19	Maio	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Improcedente	31/05/2019	13/06/2019	Reclamação

20197070-20	Junho	Ouvidoria	MG	Pessoa Física	procedente	26/06/2019	01/07/2019	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 primeiro semestre de 2019 recebemos o retorno de 3 (três) avaliações:

n° do protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20197070-10	1	4	insatisfeito	Nunca mais comprarei ou utilizarei
20197070-18	5	4	satisfeito	Foi ótimo, tive resposta rápida, todas as minhas dúvidas foram tiradas. Obrigada
20197070-20	5	5	Indiferente	Já fazem 4 meses em espera do cartão, e ainda sim devo aguardar.

Atenciosamente

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

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