

Dois Irmãos, 22 de Julho de 2020.

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 30.06.2020

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 2020 a 31 de Junho de 2020** 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 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

A atualização do manual de ouvidoria foi concluída e será 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 Janeiro de 2020 até 30 de Junho de 2020 houve 25 (Vinte e cinco) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20197070-39	Janeiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Improcedente	13/01/2019	15/01/2020	Reclamação
20197070-40	Fevereiro	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Procedente	04/02/2020	17/02/2020	Reclamação
2020051122	Março	RDR	SP	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	01/03/2020	02/03/2020	Reclamação
2020076090	Março	RDR	SP	Pessoa Física	reclamação não regulada	06/03/2020	18/03/2020	Reclamação
2020083587	Março	RDR	RJ	Pessoa Física	reclamação não regulada	11/03/2020	18/03/2020	Reclamação
20197070-41	Março	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	procedente	16/03/2020	27/03/2020	Reclamação
2020096795	Março	RDR	BA	Pessoa Física	reclamação não regulada	23/03/2020	03/04/2020	Reclamação
2020098641	Março	RDR	RS	Pessoa Física	reclamação não regulada	24/03/2020	03/04/2020	Reclamação
2020179725	Maio	RDR	DF	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	08/05/2020	14/05/2020	Reclamação
2020181331	Maio	RDR	RJ	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	08/05/2020	13/05/2020	Reclamação
2020185506	Maio	RDR	SP	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	12/05/2020	18/05/2020	Reclamação
2020186373	Maio	RDR	RS	Pessoa Física	reclamação regulada improcedente	12/05/2020	14/05/2020	Reclamação
2020189348	Maio	RDR	RS	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	13/05/2020	15/05/2020	Reclamação
2020206911	Maio	RDR	RS	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	22/05/2020	26/05/2020	Reclamação
20197070-42	Maio	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	improcedente	27/05/2020	08/06/2020	Reclamação

20197070-43	Maio	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	procedente	28/05/2020	29/05/2020	Reclamação
2020214772	Maio	RDR	AM	Pessoa Física	reclamação não regulada	28/05/2020	02/06/2020	Reclamação
20197070-44	Junho	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	improcedente	04/06/2020	05/06/2020	Reclamação
20197070-45	Junho	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	procedente	04/06/2020	16/06/2020	Reclamação
2020230477	Junho	RDR	RJ	Pessoa Física	reclamação regulada procedente	05/06/2020	10/06/2020	Reclamação
20197070-46	Junho	Ouvidoria	SP	Pessoa Física	Procedente	10/06/2020	24/06/2020	Reclamação
20197070-47	Junho	Ouvidoria	MS	Pessoa Física	Procedente	10/06/2020	24/06/2020	Reclamação
20197070-48	Junho	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	procedente	17/06/2020	29/06/2020	Reclamação
20197070-49	Junho	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	Procedente	18/06/2020	26/06/2020	Reclamação
20197070-50	Junho	Ouvidoria	RS	Pessoa Física	procedente	26/06/2020	29/06/2020	Reclamação

As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.

HS
financeira

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 2020 recebemos o retorno de 1 (um) avaliação:

n° do protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20197070-43	5	5	satisfeito	



HS

Atenciosamente

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

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

financeira