

Dois Irmãos, 07 de Julho de 2021.

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 30.06.2021

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de Outubro de 2020, N°28, de 23 de Outubro 2020 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 2021 a 30 de Junho 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 Janeiro de 2021 até 30 de Junho de 2021 houve **42 (Quarenta e dois)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20197070-69	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	13/01/2021	20/01/2021	Reclamação
20197070-70	Janeiro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	26/01/2021	28/01/2020	Reclamação
2021049296	Janeiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	27/01/2021	04/02/2021	Reclamação
2021059201	Fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	02/02/2021	10/02/2021	Reclamação
2021065519	Fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	04/02/2021	16/02/2021	Reclamação
20197070-71	Fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	procedente	08/02/2021	09/02/2021	Reclamação
2021068604	Fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	08/02/2021	12/02/2021	Reclamação
2021075636	Fevereiro	RDR	RJ	PF	reclamação regulada improcedente	10/02/2021	15/02/2021	Reclamação
2021082783	Fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	12/02/2021	18/02/2021	Reclamação
2021086169	Fevereiro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	14/02/2021	16/02/2021	Reclamação
2021087204	Fevereiro	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	15/02/2021	17/02/2021	Reclamação
20197070-72	Fevereiro	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	18/02/2021	23/02/2021	Reclamação
2021092681	Fevereiro	RDR	RJ	PF	cancelada após resposta da IF/AC	18/02/2021	23/02/2021	Reclamação
2021097307	Fevereiro	RDR	PE	PF	reclamação regulada improcedente	20/02/2021	26/02/2021	Reclamação

2021102787	Fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	23/02/2021	02/03/2021	Reclamação
2021134486	Março	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	09/03/2021	15/03/2021	Reclamação
20197070-73	Março	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	11/03/2021	15/03/2021	Reclamação
2021147566	Março	RDR	PR	PF	reclamação regulada procedente	15/03/2021	29/03/2021	Reclamação
20197070-74	Março	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	16/03/2021	24/03/2021	Reclamação
20197070-75	Março	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	17/03/2021	19/03/2021	Reclamação
2021159957	Março	RDR	RS	PF	reclamação não regulada	19/03/2021	26/03/2021	Reclamação
20197070-76	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	08/04/2021	09/04/2021	Reclamação
20197070-77	Abril	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	12/04/2021	12/04/2021	Reclamação
20197070-78	Abril	Ouvidoria	RJ	PF	improcedente	14/04/2021	16/04/2021	Reclamação
2021213272	Abril	RDR	PE	PF	reclamação não regulada	14/04/2021	16/04/2021	Reclamação
20197070-79	Abril	Ouvidoria	PE	PF	improcedente	15/04/2021	16/04/2021	Reclamação
2021219557	Abril	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	16/04/2021	23/04/2021	Reclamação
2021224680	Abril	RDR	PE	PF	reclamação regulada procedente	20/04/2021	26/04/2021	Reclamação
2021249510	Abril	RDR	RS	PF	reclamação não regulada	30/04/2021	06/05/2021	Reclamação
20197070-80	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	03/05/2021	11/05/2021	Reclamação
2021252217	Maio	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	03/05/2021	06/05/2021	Reclamação
20197070-81	Maio	Ouvidoria	SP	PF	procedente	07/05/2021	12/05/2021	Reclamação
2021265404	Maio	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	07/05/2021	13/05/2021	Reclamação

2021266611	Maio	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	10/05/2021	13/05/2021	Reclamação
2021278588	Maio	RDR	PE	PF	reclamação regulada procedente	13/05/2021	25/05/2021	Reclamação
20197070-82	Maio	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	19/05/2021	24/05/2021	Reclamação
2021292068	Maio	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	19/05/2021	24/05/2021	Reclamação
2021317550	Maio	RDR	RO	PF	reclamação não regulada	31/05/2021	08/06/2021	Reclamação
2021327834	Junho	RDR	MG	PF	reclamação não regulada	07/06/2021	10/06/2021	Reclamação
2021334856	Junho	RDR	RS	PF	improcedente	08/06/2021	15/06/2021	Reclamação
20197070-83	Junho	Ouvidoria	BA	PF	improcedente	09/06/2021	14/06/2021	Reclamação
20197070-84	Junho	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	30/06/2021	02/07/2021	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 2021 recebemos o retorno de 5 (cinco) avaliações:

n° do protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20197070-69	1	1	Insatisfeito	
20197070-70	4	3	Satisfeito	Solucionou minha questão rapidamente a ouvidoria. Os telefones de contato que precisam de melhorar e PRINCIPALMENTE a solução junto a VISA, para que o cartão não seja BLOQUEADO INDEVIDAMENTE, sem motivo algum. Por enquanto tudo OK.
20197070-72	1	1	Insatisfeito	Simplemente descaso com o consumidor. Vendem o serviço e falam que não irá ter cobrança de taxas e juros e se depara com a cobrança de anuidade.
20197070-74	3	2	Insatisfeito	vocês colocaram que enviaram sempre na data o boleto, quando eu sempre pedi, há mais de 5 meses, todos os meses venho pedindo copias destes boletos...
20197070-80	1	1	Insatisfeito	não resolveram o meu problema

Atenciosamente

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

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