

Dois Irmãos, 20 de Janeiro de 2026.

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 31.12.2025

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de outubro de 2020, N° 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da OUVIDORIA da HS Administradora de Consórcios Ltda no período de **01 de julho a 31 de dezembro de 2025** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

Seção Descritiva:

1.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria:

A HS Administradora de Consórcios S.A. 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) 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 implementada é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Darci Seger, e pelo ouvidor, Sr. Igor Pinheiro, 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 1213**;
- b) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: ouvidoria.consortio@hsconsorcio.com.br;
- c) Gravação das ligações recebidas e efetuadas.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Administradora de Consórcios, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, apto 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

O manual de ouvidoria é utilizado em conglomerado entre a HS Consórcios e a HS Financeira, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.

2.0 - Seção Estatística:

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025 houve **165 (cento e sessenta e cinco)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2025650965	Julho	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	01/07/2025	15/07/2025	Reclamação
20251213-126	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	02/07/25	09/07/25	Reclamação
20251213-127	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/07/25	08/07/25	Reclamação
20251213-128	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	07/07/25	08/07/25	Reclamação
2025678797	Julho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	08/07/2025	22/07/2025	Reclamação
20251213-129	Julho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	08/07/25	10/07/25	Reclamação
20251213-130	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/07/25	10/07/25	Reclamação
2025687865	Julho	RDR	GO	PF	Reclamação regulada improcedente	10/07/2025	24/07/2025	Reclamação
20251213-131	Julho	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	10/07/25	16/07/25	Reclamação
20251213-132	Julho	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	10/07/25	17/07/25	Reclamação
20251213-133	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	15/07/25	21/07/25	Reclamação

2025714903	Julho	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	16/07/2025	30/07/2025	Reclamação
2025711954	Julho	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	16/07/2025	30/07/2025	Reclamação
20251213-134	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/07/25	18/07/25	Reclamação
2025730757	Julho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	21/07/2025	04/08/2025	Reclamação
20251213-135	Julho	Ouvidoria	SC	PJ	Improcedente	21/07/25	22/07/25	Reclamação
20251213-136	Julho	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	22/07/25	24/07/25	Reclamação
2025749972	Julho	RDR	GO	PF	Reclamação regulada improcedente	24/07/2025	06/08/2025	Reclamação
2051213-137	Julho	Ouvidoria	SE	PF	Improcedente	24/07/25	25/07/25	Reclamação
20251213-138	Julho	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	25/07/25	30/07/25	Reclamação
20251213-139	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	25/07/25	30/07/25	Reclamação
2025759203	Julho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	28/07/2025	11/08/2025	Reclamação
20251213-140	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/07/25	29/07/25	Reclamação
20251213-141	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	29/07/25	30/07/25	Reclamação
20251213-142	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	30/07/25	01/08/25	Reclamação

2025777380	Julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	31/07/2025	14/08/2025	Reclamação
20251213-143	Julho	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	31/07/25	08/08/25	Reclamação
20251213-144	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	31/07/25	11/08/25	Reclamação
20251213-145	Agosto	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	01/08/25	08/08/25	Reclamação
2025786935	Agosto	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	03/08/2025	15/08/2025	Reclamação
20251213-146	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/08/25	06/08/25	Reclamação
20251213-147	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/08/25	11/08/25	Reclamação
20251213-148	Agosto	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	07/08/25	14/08/25	Reclamação
20251213-149	Agosto	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	08/08/25	11/08/25	Reclamação
20251213-150	Agosto	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente.	12/08/25	15/08/25	Reclamação
2025721375	Agosto	RDR	TO	PF	Encerrada: Não conclusiva	14/08/2025	28/08/2025	Reclamação
20251213-151	Agosto	Ouvidoria	RO	PF	Improcedente	14/08/25	15/08/25	Reclamação
20251213-152	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	15/08/25	28/08/25	Reclamação
20251213-153	Agosto	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	15/08/25	22/08/25	Reclamação

2025858908	Agosto	RDR	MG	PJ	Reclamação não regulada	19/08/2025	02/09/2025	Reclamação
20251213-154	Agosto	Ouvidoria	MG	PJ	Improcedente	19/08/25	27/08/25	Reclamação
2025876996	Agosto	RDR	DF	PF	Reclamação regulada improcedente	22/08/2025	05/09/2025	Reclamação
20251213-155	Agosto	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	22/08/25	28/08/25	Reclamação
2025800031	Agosto	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	28/08/2025	11/09/2025	Reclamação
2025901614	Agosto	RDR	BA	PJ	Cancelada após resposta da IF/AC	28/08/2025	11/09/2025	Reclamação
20251213-156	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	29/08/25	04/09/25	Reclamação
20251213-157	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	01/09/25	08/09/25	Reclamação
20251213-158	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	02/09/25	02/09/25	Reclamação
20251213-159	Setembro	Ouvidoria	PR	PJ	Procedente	02/09/25	09/09/25	Reclamação
20251213-160	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	02/09/25	09/09/25	Reclamação
2025929680	Setembro	RDR	PR	PF	Encerrada: Não conclusiva	03/09/2025	17/09/2025	Reclamação
2025932452	Setembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	04/09/2025	18/09/2025	Reclamação
20251213-161	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	04/09/25	11/09/25	Reclamação

20251213-162	Setembro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	04/09/25	05/09/25	Reclamação
20251213-163	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/09/25	12/09/25	Reclamação
20251213-164	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/09/25	09/09/25	Reclamação
20251213-165	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	08/09/25	11/09/25	Reclamação
20251213-166	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	09/09/25	09/09/25	Reclamação
20251213-167	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/09/25	18/09/25	Reclamação
20251213-168	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	11/09/25	12/09/25	Reclamação
20251213-169	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/09/25	15/09/25	Reclamação
20251213-170	Setembro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	12/09/25	17/09/25	Reclamação
2025976785	Setembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	15/09/2025	26/09/2025	Reclamação
20251213-171	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	15/09/25	17/09/25	Reclamação
20251213-172	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	16/09/25	24/09/25	Reclamação
20251213-173	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	18/09/25	22/09/25	Reclamação
20251213-174	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	18/09/25	22/09/25	Reclamação

20251213-175	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	18/09/25	22/09/25	Reclamação
20251213-176	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	19/09/25	22/09/25	Reclamação
20251213-177	Setembro	Ouvidoria	SC	PJ	Improcedente	19/09/25	22/09/25	Reclamação
20251012277	Setembro	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	22/09/2025	03/10/2025	Reclamação
20251213-178	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	22/09/25	26/09/25	Reclamação
20251213-179	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	22/09/25	30/09/25	Reclamação
20251213-180	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	23/09/25	24/09/25	Reclamação
20251213-181	Setembro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	23/09/25	24/09/25	Reclamação
20251213-182	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	25/09/25	03/10/25	Reclamação
20251033577	Setembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	26/09/2025	10/10/2025	Reclamação
20251213-183	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/09/25	30/09/25	Reclamação
20251054049	Setembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	30/09/2025	14/10/2025	Reclamação
20251213-184	Setembro	Ouvidoria	PE	PF	Improcedente	30/09/25	01/10/25	Reclamação
20251058281	Outubro	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	01/10/2025	15/10/2025	Reclamação

20251213-185	Outubro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	01/10/25	03/10/25	Reclamação
20251213-186	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	01/10/25	07/10/25	Reclamação
20251213-187	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	02/10/25	03/10/25	Reclamação
20251073980	Outubro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	04/10/2025	17/10/2025	Reclamação
20251213-188	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	06/10/25	07/10/25	Reclamação
20251213-189	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/10/25	07/10/25	Reclamação
20251213-190	Outubro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	06/10/25	09/10/25	Reclamação
20251213-191	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	08/10/25	13/10/25	Reclamação
20251101123	Outubro	RDR	DF	PF	Reclamação regulada improcedente	09/10/2025	22/10/2025	Reclamação
20251101297	Outubro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	09/10/2025	23/10/2025	Reclamação
20251213-192	Outubro	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	09/10/25	20/10/25	Reclamação
20251213-193	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/10/25	13/10/25	Reclamação
20251213-194	Outubro	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	10/10/25	15/10/25	Reclamação
20251213-195	Outubro	Ouvidoria	PR	PJ	Procedente	13/10/25	14/10/25	Reclamação

20251120251	Outubro	RDR	BA	PF	Reclamação regulada improcedente	14/10/2025	28/10/2025	Reclamação
20251213-196	Outubro	Ouvidoria	SC	PJ	Improcedente	14/10/25	15/10/25	Reclamação
20251213-197	Outubro	Ouvidoria	RJ	PJ	Improcedente	14/10/25	15/10/25	Reclamação
20251213-198	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	14/10/25	15/10/25	Reclamação
20251136166	Outubro	RDR	TO	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	16/10/2025	30/10/2025	Reclamação
20251213-199	Outubro	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	17/10/25	29/10/25	Reclamação
20251213-200	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/10/25	23/10/25	Reclamação
20251156385	Outubro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	21/10/2025	04/11/2025	Reclamação
20251153619	Outubro	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	21/10/2025	04/11/2025	Reclamação
20251183954	Outubro	RDR	RJ	PF	Reclamação não regulada	27/10/2025	10/11/2025	Reclamação
20251213-201	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	27/10/25	29/10/25	Reclamação
20251213-202	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/10/25	29/10/25	Reclamação
20251192637	Outubro	RDR	RS	PJ	Reclamação regulada procedente	29/10/2025	12/11/2025	Reclamação
20251193902	Outubro	RDR	RS	PJ	Reclamação regulada procedente	29/10/2025	12/11/2025	Reclamação

20251213-203	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	29/10/25	05/11/25	Reclamação
20251213-204	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	29/10/25	06/11/25	Reclamação
20251196553	Outubro	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	30/10/2025	13/11/2025	Reclamação
20251221031	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	05/11/2025	19/11/2025	Reclamação
20251224786	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	06/11/2025	21/11/2025	Reclamação
20251233041	Novembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	07/11/2025	24/11/2025	Reclamação
20251213-205	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	07/11/25	10/11/25	Reclamação
20251232953	Novembro	RDR	TO	PF	Reclamação regulada procedente	10/11/2025	25/11/2025	Reclamação
20251213-206	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	10/11/25	12/11/25	Reclamação
20251213-207	Novembro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	10/11/25	21/11/25	Reclamação
20251213-208	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/11/25	17/11/25	Reclamação
20251213-209	Novembro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	11/11/25	17/11/25	Reclamação
20251213-210	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/11/25	12/11/25	Reclamação
20251213-211	Novembro	Ouvidoria	SE	PJ	Improcedente	11/11/25	17/11/25	Reclamação

20251213-212	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/11/25	17/11/25	Reclamação
20251213-213	Novembro	Ouvidoria	SC	PJ	Improcedente	12/11/25	17/11/25	Reclamação
20251213-214	Novembro	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	13/11/25	17/11/25	Reclamação
20251259915	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	14/11/2025	01/12/2025	Reclamação
20251263076	Novembro	RDR	SC	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	14/11/2025	01/12/2025	Reclamação
20251213-215	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/11/25	26/11/25	Reclamação
20251213-216	Novembro	Ouvidoria	SC	PJ	Improcedente	18/11/25	27/11/25	Reclamação
20251213-217	Novembro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	18/11/25	26/11/25	Reclamação
20251213-218	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	21/11/25	25/11/25	Reclamação
20251301338	Novembro	RDR	PR	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	25/11/2025	09/12/2025	Reclamação
20251213-219	Novembro	Ouvidoria	MA	PJ	Improcedente	25/11/25	01/12/25	Reclamação
20251213-220	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	25/11/25	01/12/25	Reclamação
20251213-221	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	26/11/25	27/11/25	Reclamação
20251312902	Novembro	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	27/11/2025	11/12/2025	Reclamação

20251213-222	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	27/11/25	28/11/25	Reclamação
20251213-223	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	28/11/25	03/12/25	Reclamação
20251213-224	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	01/12/25	04/12/25	Reclamação
20251333480	Dezembro	RDR	RO	PF	Encerrada: Não conclusiva	02/12/2025	16/12/2025	Reclamação
20251336667	Dezembro	RDR	PR	PF	Encerrada: Não conclusiva	03/12/2025	17/12/2025	Reclamação
20251343678	Dezembro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	04/12/2025	18/12/2025	Reclamação
20251213-225	Dezembro	Ouvidoria	TO	PF	Improcedente	04/12/25	09/12/25	Reclamação
20251213-226	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	04/12/25	08/12/25	Reclamação
20251347358	Dezembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	05/12/2025	19/12/2025	Reclamação
20251213-227	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/12/25	09/12/25	Reclamação
20251360291	Dezembro	RDR	SE	PF	Reclamação regulada procedente	09/12/2025	23/12/2025	Reclamação
20251361676	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	09/12/2025	23/12/2025	Reclamação
20251213-228	Dezembro	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	09/12/25	18/12/25	Reclamação
20251213-229	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/12/25	23/12/25	Reclamação

20251370324	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	11/12/2025	26/12/2025	Reclamação
20251213-230	Dezembro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	11/12/25	17/12/25	Reclamação
20251213-231	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/12/25	19/12/25	Reclamação
20251386943	Dezembro	RDR	MG	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	15/12/2025	29/12/2025	Reclamação
20251391113	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	16/12/2025	30/12/2025	Reclamação
20251213-232	Dezembro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	16/12/25	26/12/25	Reclamação
20251396174	Dezembro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	17/12/2025	29/12/2025	Reclamação
20251409834	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	22/12/2025	30/12/2025	Reclamação
20251419986	Dezembro	RDR	SC	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	24/12/2025	31/12/2025	Reclamação
20251428945	Dezembro	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	29/12/2025	12/01/2026	Reclamação
20251213-233	Dezembro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	29/12/25	09/01/26	Reclamação
20251213-234	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	30/12/25	09/01/26	Reclamação
20251438735	Dezembro	RDR	SC	PF	Reclamação não regulada Respondida: IF/AC	31/12/2025	13/01/2026	Reclamação

As Ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível e no prazo legal.

Atenciosamente,

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Administradora de Consorcio LTDA.

