

## Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami – Anno 2023

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La gestione dei reclami è affidata a personale specializzato, che opera secondo una procedura definita e approvata dalla Società.

Alla presentazione del reclamo, si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al Cliente viene di norma fornito riscontro scritto (utilizzando lo stesso mezzo scelto dal Cliente per l'invio della segnalazione) entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e dalle procedure interne.

Il presente documento intende fornire una panoramica dei reclami pervenuti a Hi Finance Società di Mediazione Creditizia S.r.l. nel periodo 9 agosto (data di inizio dell'attività aziendale) - 31 dicembre 2023, relativamente alle operazioni intermedie.

### Situazione complessiva dei reclami ricevuti nel 2023

Nel periodo di riferimento, Hi Finance Società di Mediazione Creditizia S.r.l. non ha ricevuto reclami provenienti dalla Clientela.

### Conclusioni

Nonostante la Società non abbia registrato reclami, l'attenzione delle rilevanti funzioni aziendali assicura che venga periodicamente valutato l'andamento della gestione dei reclami e delle circostanze che li possono generare e, ove previsto, che vengano predisposte adeguate procedure di correzione di eventuali anomalie di processo individuate.

Da ultimo, si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo a Hi Finance Società di Mediazione Creditizia S.r.l., da redigersi in forma scritta:

- mediante raccomandata A.R. all'indirizzo  
**Hi Finance Società di Mediazione Creditizia S.r.l.**  
**Via del Commercio, 11/12**  
**17038 Villanova d'Albenga (SV)**
- via email scrivendo a: [ufficioreclami@hifinance.it](mailto:ufficioreclami@hifinance.it)
- via posta certificata all'indirizzo [hifinance@pec.it](mailto:hifinance@pec.it);

Il reclamo deve contenere la descrizione dei motivi di insoddisfazione, con allegati gli eventuali documenti ritenuti opportuni o necessari per la completa disamina dello stesso.

Hi Finance Società di Mediazione Creditizia S.r.l. provvede a dare risposta al Cliente entro il termine previsto dalla normativa. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Nei casi in cui il reclamo non fosse ritenuto giustificato, verrà fornita al Cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della gestione del reclamo e/o del riscontro ricevuto, lo stesso potrà rivolgersi ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, ed in particolare al procedimento di mediazione di cui al D. Lgs. 28/2010, o presentare ricorso all'Autorità Giudiziaria. Si precisa che, per le controversie inerenti alla mediazione creditizia, non è possibile proporre ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario).

Villanova d'Albenga (SV), 1° marzo 2024

**Hi Finance**  
**Società di Mediazione Creditizia S.r.l.**  
*Ufficio Reclami*