

# Politica sui Reclami dei Clienti

## 1. Introduzione

Alvexo è un marchio di HSN Capital Group Limited (di seguito "la Società"), supervisionata e regolamentata dal Financial Services Authority delle Seychelles (di seguito "la FSA"), con sede a HIS Building, Office 5, Providence, Mahe, Seychelles.

La Politica sui reclami dei clienti (di seguito la "Politica") stabilisce il processo della Società di ricevere e trattare i reclami ricevuti dai suoi clienti, in base alle disposizioni stabilite dalla legislazione applicabile in materia di servizi di investimento finanziario.

La Società si impegna a trattare i propri clienti in modo equo e trasparente e a garantire che fornisca ai propri clienti una risposta tempestiva e corretta a qualsiasi reclamo che possano portare all'attenzione della Società.

## 2. Definizione del Reclamo

Un reclamo da un cliente è un'espressione di insoddisfazione da parte di un cliente in merito alla fornitura di servizi di investimento da parte della Società. Il denunciante è una persona fisica o giuridica che si presume possa avere un reclamo preso in considerazione da un'azienda e che abbia già presentato un reclamo. Nel caso in cui la Società riceva un avviso attraverso la linea di comunicazione stabilita dalla Società per ricevere reclami, ma che non rientri nella definizione di "reclamo" di cui sopra e possa essere caratterizzata come un'inchiesta; questo deve essere classificato come una richiesta piuttosto che una denuncia e sarà inoltrato al dipartimento competente per essere gestito di conseguenza. Il denunciante si riserva il diritto di richiedere la riclassificazione della sua indagine come reclamo.

## 3. Presentare un Reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo per iscritto e rivolgersi al **Dipartimento di Conformità** della Società che è autorizzato a gestire e indagare sui reclami che possono essere presentati a loro dai Clienti della Società.

Il Cliente è invitato a utilizzare il [Modulo di Reclamo](#) disponibile da scaricare sul sito Web della Società e inviarlo utilizzando uno dei seguenti metodi:

- a) Inviando per posta o consegnando di persona il [Modulo di Reclamo](#) compilato al seguente indirizzo: HIS Building, Office 5, Providence, Mahe, Seychelles.
- b) inviando via posta elettronica il [Modulo di Reclamo](#) compilato al seguente indirizzo email: [compliance@hscapitalgroup.com](mailto:compliance@hscapitalgroup.com)

Si prega di notare che la Società non può accettare reclami presentati ad essa con qualsiasi altro mezzo / metodo (ad esempio telefono, fax ecc.).

Una volta che il reclamo è stato completato e presentato con successo, il Dipartimento di Conformità della Società dovrà gestire e indagare sul reclamo.

#### *4. Riconoscimento del Reclamo*

La Società confermerà la ricezione del reclamo per iscritto entro **cinque (5)** giorni lavorativi dalla data di ricezione.

#### *5. Gestione del Reclamo*

Una volta che la Società avrà riconosciuto la ricezione del reclamo, lo esaminerà attentamente, esaminerà le circostanze relative al reclamo e proverà a risolverlo senza indebito ritardo.

La Società farà ogni sforzo per indagare sul reclamo e fornire al Cliente l'esito della sua indagine entro **quattro (4)** settimane dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

Uno degli assistenti di Conformità della Società contatterà direttamente il cliente (compresa la comunicazione via e-mail o telefono) al fine di ottenere ulteriori chiarimenti e informazioni relative al reclamo presentato. La Società richiederà la piena collaborazione del Cliente al fine di accelerare le indagini e la possibile risoluzione del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo richieda ulteriori indagini e la Società non sia in grado di risolverlo entro **due (2)** mesi, la Società rilascerà una risposta in forma scritta o altro **supporto durevole**. Se verrà inviata una notifica di ritardo, indicherà le cause di quest'ultimo e i tempi di risoluzione dell'indagine della Società. In ogni caso, la Società fornirà al Cliente l'esito dell'indagine entro e non oltre **un (1)** mese dall'emissione della notifica del ritardo, a seconda della complessità del caso e della cooperazione del Cliente.

#### *6. Decisione Finale*

Quando la Società raggiunge un risultato, informerà il Cliente, con la spiegazione della decisione finale della Società e di eventuali misure correttive che la Società intende adottare (se applicabili).