



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021 DI HYPE S.P.A.

Il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in tema di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Cliente"* e successive integrazioni.

Il presente documento di **"Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021"** soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario.

Comprendere le ragioni che hanno fatto nascere l'insoddisfazione degli utenti ci permette di migliorare il prodotto offerto e tutto il team di HYPE S.p.A. lavora con cura affinché ogni situazione sia velocemente gestita e risolta. Cogliamo il confronto con il cliente come un valore aggiunto poiché da ogni situazione possiamo comprendere come poter creare un prodotto ancor più stimolante e soddisfacente per i nostri più di 1.500.000 clienti. La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di HYPE S.p.A. è affidata alla Funzione Reclami, struttura appartenente agli Affari Generali. La funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del cliente.

I reclami vengono tempestivamente presi in carico e i tempi medi di risposta del periodo considerato in analisi, vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione effettiva e la data di riscontro al cliente, è stato di circa 9 giorni lavorativi ovvero inferiore ai tempi massimi di evasione previsti dalla normativa vigente sui Servizi di Pagamento che è di 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

Specifichiamo che la media dei tempi considera la risposta finale data al proponente il reclamo e non tiene conto della risposta interlocutoria, che viene inviata qualora, a seguito dell'istruttoria, emerga una complessità tale della questione sollevata dal reclamo che possa comportare la dilazione dei tempi di risposta previsti dalle normative vigenti.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto HYPE per l'anno 2021.

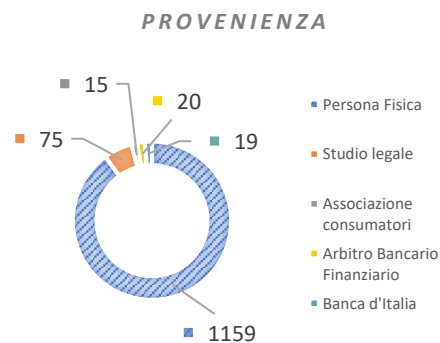
Tra gennaio e dicembre 2021 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela per il prodotto HYPE n. 1288 reclami scritti (di cui 81 reiteri), e n. 2 reclami non scritti, per un totale di n. 1290, ivi inclusi n. 19 esposti alle Autorità di Vigilanza e n. 20 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Rispetto all'anno 2020 il numero dei reclami è superiore poiché, nel 2020, il periodo preso in considerazione intercorre tra l'avvio dell'operatività di HYPE S.p.A. come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) avvenuto in giugno 2020 e il 31 dicembre 2020.



A seguire riportiamo l'andamento dei reclami scritti ricevuti:

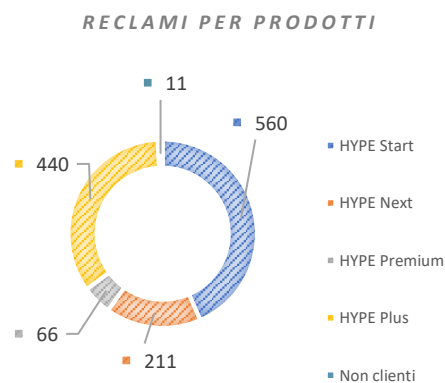
	N° reclami e reiteri	% sul totale reclami
Accolto	497	39%
Non accolto	642	50%
Parzialmente accolto	149	12%
Totale	1288	100%
Fondato	371	29%
Non fondato	781	61%
Parzialmente fondato	136	11%
Totale	1288	100%



La costante attenzione alle esigenze dei clienti e l'approccio proattivo che la società HYPE S.p.A. adotta permettono di gestire celermente alcune tematiche e, seppur il reclamo risulti nel merito "non fondato", di accompagnare il cliente nella corretta comprensione della casistica.

A seguire riportiamo le tematiche dei reclami ricevuti:

	N° reclami	% sul totale reclami
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	551	43%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	429	33%
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI AL CLIENTE	139	11%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	77	6%
FRODI/SMARRIMENTI	83	6%
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE DI TERZI QUALI ATM E POS	7	1%
ALTRO	2	0%
Totale	1288	100%



I clienti di HYPE S.p.A. sono costantemente seguiti dal Servizio Assistenza dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo scritto tramite Form on line presente nella pagina Reclami del sito www.hype.it o tramite gli altri riferimenti lì indicati (reclami@hype.it; reclami@pec.hype.it ; Ufficio Reclami Hype - Piazza Gaudenzio Sella 1 - 13900 Biella). Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo HYPE S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto DOTS per l'anno 2021.

La Funzione Reclami di HYPE S.p.A. gestisce le contestazioni relative a DOTS, prodotto realizzato in partnership con Bibanca S.p.A., che sorgono relativamente al conto di moneta elettronica e alla relativa carta di pagamento ad esso collegata emesse da HYPE S.p.A..

Tra gennaio e dicembre 2021 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela n. 5 reclami scritti. Nel periodo preso in considerazione non sono giunti esposti alle Autorità di Vigilanza né ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

A seguire riportiamo le tematiche dei 5 reclami ricevuti:

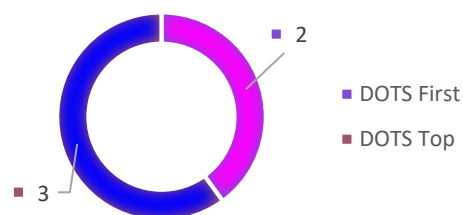
	N° reclami	% sul totale reclami
Accolto	3	60%
Non accolto	2	40%
Totali	5	100%

Fondato	3	60%
Non fondato	2	40%
Totali	5	100%

ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3	60%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2	40%
Totali	5	100%

PERSONA FISICA	5	100%
Totali	5	100%

RECLAMI PER PRODOTTI



I clienti DOTS sono costantemente seguiti dal Servizio Assistenza dedicato con cui possono interagire grazie ai diversi canali messi a loro disposizione e, ove non si ritenessero soddisfatti di questo primo contatto, potranno inoltrare reclamo scritto tramite Form on line presente nella pagina Reclami del sito www.dots.it o tramite gli altri riferimenti lì indicati (reclami@hype.it; reclami@pec.hype.it ; Ufficio Reclami Hype - Piazza Gaudenzio Sella 1 - 13900 Biella). Una volta concluse le necessarie valutazioni, in caso di accoglimento del reclamo HYPE S.p.A. precisa modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato, in caso contrario espone le ragioni del mancato accoglimento del reclamo segnalando al cliente la possibilità di presentare successivamente ricorso agli Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.