



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020 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 2020" soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare alla clientela un quadro completo dei reclami pervenuti all'Intermediario. Per il 2020 il periodo preso in considerazione ricomprende il lasso di tempo intercorrente dall'avvio dell'operatività di HYPE S.p.A. come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) di diritto italiano, avvenuto in giugno 2020, sino al 31 dicembre 2020.

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 1.300.000 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.

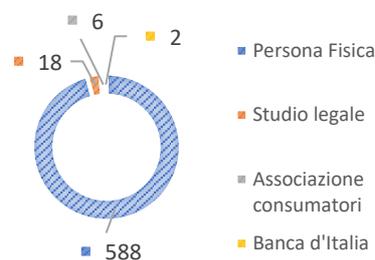
Tra giugno e dicembre 2020 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela n. 614 reclami scritti (di cui 7 reiteri) e n. 3 reclami non scritti, per un totale di n. 617.

Nel periodo preso in considerazione sono giunti due esposti alle Autorità di Vigilanza mentre non sono stati presentati dalla clientela ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

A seguire riportiamo l'andamento dei reclami ricevuti.

	N° reclami	% sul totale reclami
Accolto	215	35%
Non accolto	289	47%
Parzialmente accolto	110	18%
Totali	614	100%
Fondato	202	33%
Non fondato	345	56%
Parzialmente fondato	67	11%
Totali	614	100%

PROVENIENZA RECLAMI



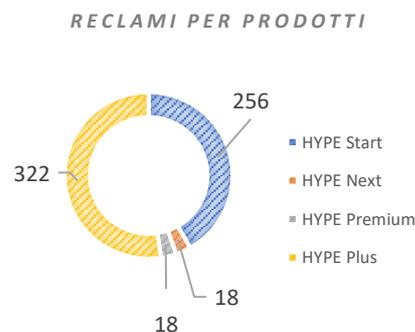


I reclami vengono tempestivamente presi in carico e i tempi medi di risposta del periodo considerato in analisi, vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione effettiva e la data di riscontro al cliente, è stato di circa 8 giorni lavorativi ovvero inferiore ai tempi massimi di evasione previsti 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.

A seguire riportiamo le tematiche dei reclami ricevuti.

	N° reclami	% sul totale reclami
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	254	41%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	195	32%
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI AL CLIENTE	82	13%
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	29	5%
FRODI/SMARRIMENTI	27	4%
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	24	4%
ALTRO	3	1%
Totali	614	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. 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.