



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2025 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 2025"** soddisfa quanto previsto dalle vigenti normative e mira a rappresentare 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 efficiente e soddisfacente per i nostri più di 1.920.000 clienti (dati al 31.12.2025). La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela di HYPE S.p.A. è affidata alla Funzione Reclami, struttura appartenente all'Area Operations. 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 (e reiteri) 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 15 giorni lavorativi¹ ovvero nel rispetto dei 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. Inoltre, tale media non considera i riscontri forniti agli esposti inviati alle Autorità di Vigilanza e ai ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario, le tempistiche di tali argomentazioni sono superiori, pari a 30 giorni.

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.

¹ Media pesata calcolata sul totale dei contatti ricevuti nel mese.



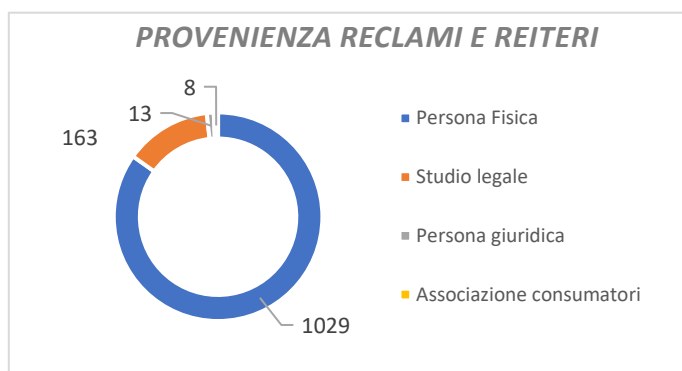
Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto HYPE per l'anno 2025.

Tra gennaio e dicembre 2025 HYPE S.p.A. ha complessivamente ricevuto dalla clientela per i prodotti offerti n. **1152** reclami scritti, ai quali si aggiungono n. **61** reiteri, per un totale di **1213** reclami. Sono giunti inoltre n. **51** esposti alle Autorità di Vigilanza, n. **106** ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per un totale di 157 pratiche. L'ufficio Reclami ha registrato **279** lamentele verbali, ovvero lamentele giunte telefonicamente al Servizio Assistenza di HYPE S.p.A.

Di seguito riportiamo l'andamento dei reclami² ricevuti:

	N° reclami e reiteri	% sul totale reclami e reiteri
Accolto	270	22%
Non accolto	788	65%
Parzialmente accolto	155	13%
Totali	1213	100%

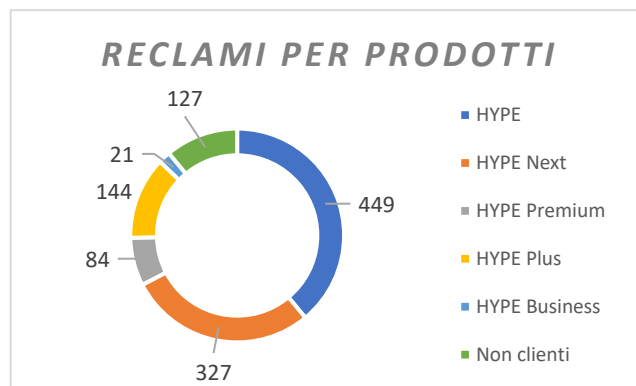
Fondato	161	13%
Non fondato	941	78%
Parzialmente fondato	111	9%
Totali	1213	100%



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

A seguire riportiamo le tematiche dei reclami³ ricevuti:

	N° reclami	% sul totale reclami
Aspetti organizzativi	564	49%
Esecuzione delle operazioni	309	27%
Frodi/smarrimenti	157	14%
Comunicazioni/informazioni al cliente	101	9%
Applicazione delle condizioni	20	2%
Personale	1	0%
Totali	1152	100%



² Vengono considerati i reclami scritti e i reiteri.

³ Vengono esclusi i reiteri poiché il tema corrisponde a quello del reclamo

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto DOTS per l'anno 2025.

La Funzione Reclami di HYPE S.p.A. ha gestito le contestazioni inerenti al prodotto DOTS, sviluppato nell'ambito della partnership con Bibanca S.p.A., relativo al conto di moneta elettronica e alla connessa carta di pagamento emessi da HYPE S.p.A. Si precisa che la suddetta partnership si è conclusa in data 31 dicembre 2024. Nel mese di gennaio 2025, HYPE S.p.A. ha ricevuto complessivamente n. 4 reclami scritti da parte della clientela. Nel periodo oggetto di rilevazione non sono pervenuti esposti alle competenti Autorità di Vigilanza.

Di seguito riportiamo l'andamento, la provenienza e le tematiche dei reclami ricevuti in merito a DOTS:

	N° reclami e reiteri	% sul totale
Accolto	2	50%
Non accolto	1	25%
Parzialmente accolto	1	25%
Totali	4	100%

	N° reclami e reiteri	% sul totale
Fondato	2	50%
Non fondato	2	50%
Parzialmente fondato	0	0%
Totali	4	100%

	N° reclami e reiteri	% sul totale
Persona fisica	4	100%
Totali	4	100%

	N° reclami	% sul totale
Esecuzione delle operazioni	1	25%
Aspetti organizzativi	3	75%
Totali	4	100%

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al prodotto Quick2cash per l'anno 2025.

La Funzione Reclami di HYPE S.p.A. gestisce le contestazioni inerenti al prodotto *Quick2cash*, sviluppato nell'ambito della partnership con GBO Italy SpA, relativo al conto di moneta elettronica e alla connessa carta di pagamento emessi da HYPE S.p.A. Nel periodo oggetto di rilevazione non sono pervenuti reclami ed esposti inviati alle competenti Autorità di Vigilanza.

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it