

## Politica dei reclami di YHIT

Youhodler Italy, S.r.l. (la “Società” o “YHIT”) si impegna a garantire i più elevati standard di protezione dei clienti. Un aspetto essenziale di questo impegno è consentire a tutti i clienti (“**Cliente/i**”, “tu” o “Voi”) di esprimere le proprie insoddisfazioni.

Il presente documento illustra la procedura da seguire nel caso in cui non siate soddisfatti del nostro servizio e desideriate presentare un reclamo. Si prega di notare che tale procedura riguarda esclusivamente i reclami; per qualsiasi altra domanda e/o informazione generale, è possibile consultare il Centro assistenza YouHodler disponibile [qui](#).

### 1.- Presentazione di un reclamo

La Società offre la possibilità di presentare un reclamo entro cinque (5) giorni lavorativi dal verificarsi dell’evento: i reclami presentati dopo tale termine potrebbero subire ritardi o non essere presi in considerazione.

Puoi presentare il Tuo reclamo **gratuitamente** compilando il modulo disponibile al seguente indirizzo <https://www.youhodler.com/it/complaint-form> o inviando le informazioni incluse nel suddetto modulo al seguente indirizzo e-mail: [support@youhodler.com](mailto:support@youhodler.com) ;

Nel reclamo è necessario includere tutte le informazioni rilevanti contenute nel modulo sopra indicato, affinché possa essere presentato in modo valido. In particolare, devono essere fornite le seguenti informazioni:

i. I Tuoi dati personali:

○ **Persone fisiche:**

- Nome
- Cognome
- Numero di documento d’identità
- ID account (se disponibile)
- Indirizzo completo (via, numero civico, codice postale, città)
- Indirizzo e-mail collegato al tuo account YouHodler
- Numero di telefono.

○ **Persone giuridiche:**

- Denominazione sociale
- Numero di registrazione
- LEI (se disponibile)

- ID conto
  - Indirizzo registrato (via, numero civico, codice postale, città)
  - Indirizzo e-mail
  - Numero di telefono.
- In caso di **rappresentanza**:
- Procura o qualsiasi altro documento ufficiale che attesti la nomina)
  - Nome e cognome
  - Indirizzo registrato (via, numero civico, codice postale, città e paese)
  - Indirizzo e-mail
  - Numero di telefono.
- ii. Informazioni relative al reclamo:
- Informazioni relative al servizio o alla transazione specifica: indicare la transazione o l'ID del prodotto pertinente visibile sulla Piattaforma
  - Descrizione chiara dell'oggetto del reclamo (si prega di allegare qualsiasi documentazione e informazione che possa essere rilevante)
  - Data e ora in cui si è verificato il problema o l'incidente
  - Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio subito
  - Qualsiasi altro commento o informazione che ritieni possa essere rilevante.

**È possibile compilare il reclamo in una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE**, che sarà la lingua utilizzata per tutte le comunicazioni successive.

## **2.- Gestione del reclamo**

### **2.1.- Conferma di ricezione**

Una volta ricevuto il reclamo, Ti invieremo una conferma di ricezione entro due (2) giorni lavorativi all'indirizzo<sup>1</sup>, confermando l'ammissibilità e la registrazione del reclamo. Qualora il reclamo non soddisfi i requisiti di cui al precedente paragrafo 1, Ti comunicheremo i motivi del rigetto in quanto inammissibile.

Una volta ammesso, Ti invieremo un'e-mail di conferma di ricezione, che includerà le seguenti informazioni:

- i. Il numero di riferimento assegnato al reclamo
- ii. La conferma che il nostro Servizio Clienti sta trattando il reclamo

---

<sup>1</sup> Giorno lavorativo: indica i giorni di calendario, esclusi i sabati, le domeniche o i giorni in cui le banche/gli istituti finanziari nella città sono autorizzate a rimanere chiuse.

- iii. La conferma dei mezzi con cui potrai inviare qualsiasi domanda relativa al reclamo: e-mail all'indirizzo [support@youhdoler.com](mailto:support@youhdoler.com) o tramite la chat dell'assistenza clienti, in entrambi i casi utilizzando il numero di riferimento assegnato al reclamo
- iv. La conferma della data di ricezione del reclamo
- v. Un riferimento al tempo stimato per la risoluzione del reclamo
- vi. Una copia del reclamo compilato per i Tuoi archivi.

## 2.2.- Valutazione del reclamo

Una volta confermata l'ammissibilità del reclamo, procederemo alla valutazione dello stesso. A tal fine, verificheremo che esso includa tutte le informazioni rilevanti per la sua valutazione. Qualora fossero necessarie ulteriori informazioni o documenti, Ti chiederemo gentilmente di fornirci tutto il necessario per poter gestire correttamente l'iter.

Se il reclamo è chiaro e completo, avvieremo la procedura come indicato nella sezione 2.3.

Durante questa fase Ti terremo informato ed aggiornato sulle ulteriori fasi e risponderemo a tutte le Tue domande, senza indebito ritardo. Queste comunicazioni potranno essere effettuate tramite e-mail, all'indirizzo [support@youhodler.com](mailto:support@youhodler.com) o tramite la chat dell'assistenza clienti, utilizzando sempre il numero di riferimento del reclamo fornito.

Nel corso dell'indagine, a seconda della natura del reclamo, potremmo accedere ai Tuoi dati, esaminare le comunicazioni precedenti e consultare fornitori di servizi esterni: ciò potrebbe includere un'analisi della blockchain, un esame della cronologia delle transazioni e/o una valutazione delle Tue attività.

## 2.3.- Procedura di risoluzione

Per quanto riguarda la risoluzione del reclamo, faremo tutto il possibile per garantire un processo di risoluzione equo ed efficiente, impegnandoci a esaminare i reclami in modo esaustivo e a fornire un esito entro un **termine generale di due (2) mesi** dalla data di ricezione del reclamo.

Nel caso in cui **il reclamo richieda ulteriori indagini** e non possa essere risolto entro i primi due (2) mesi, **Ti comunicheremo il tempo stimato** necessario per completare l'indagine e la data in cui Ti comunicheremo la decisione finale.

I termini di risoluzione sopra indicati saranno **sospesi dal momento in cui Ti chiederemo** di fornirci **ulteriori informazioni o documentazione** e per tutto il tempo necessario al completamento della richiesta. Se la richiesta non viene soddisfatta entro i due (2) mesi successivi, riterremo che non desideri proseguire con il reclamo e chiuderemo la procedura di reclamo.

La decisione finale dovrà rispondere a tutti i punti sollevati nel reclamo e dovrà indicare e motivare il risultato dell'indagine. La risoluzione finale sarà comunicata via e mail, salvo che Tu non richieda espressamente che sia fornita in formato cartaceo.

#### **2.4.- Altri rimedi**

Nel caso in cui la nostra decisione definitiva respinga in tutto o in parte il reclamo, è possibile contestare tale decisione presentando un reclamo al Mediatore Bancario e Finanziario della propria giurisdizione, o adendo il tribunale competente o la procedura di arbitrato dei consumatori prevista nella propria giurisdizione.

Il difensore civico bancario e finanziario in Italia è l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Si tratta di un organismo indipendente e imparziale, con collegi regionali situati in Italia a Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino. L'ABF esamina i reclami dei clienti e decide chi ha ragione secondo la legge. Si tratta di una procedura rapida e a basso costo. Il reclamo può essere presentato online direttamente dal cliente tramite il [portale](#) dell'ABF senza alcuna assistenza legale. Maggiori informazioni sul funzionamento del sistema e sulle modalità di presentazione dei reclami sono disponibili sul [sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario \(ABF\)](#).

#### **3.- Conformità normativa**

La presente procedura è stata elaborata in conformità all'articolo 71.1 del Regolamento (UE) 2023/1114 ("MICA"<sup>2</sup>) e alle norme tecniche di regolamentazione relative ai requisiti, ai modelli e alle procedure per il trattamento dei reclami emanate dall'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati ("ESMA"<sup>3</sup>).

*DISCLAIMER: La Società si riserva il diritto di non prendere in considerazione reclami, lamentele o richieste del Cliente qualora questi contengano: valutazioni emotive; approccio offensivo nei confronti della Società e/o dei suoi dipendenti. La Società può sospendere temporaneamente l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente qualora l'oggetto del reclamo richieda la sospensione dei servizi al fine di risolvere problemi tecnici.*

---

<sup>2</sup> REGOLAMENTO (UE) 2023/1114 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 31 maggio 2023 sui mercati delle crypto-attività e che modifica i regolamenti (UE) n. 1093/2010 e (UE) n. 1095/2010 e delle direttive 2013/36/UE e (UE) 2019/1937.

<sup>3</sup> Relazione tecnica finale sulle norme tecniche di regolamentazione che specificano determinati requisiti del regolamento sui mercati delle cryptoasset (MiCA) – primo pacchetto