PROCEDURA RECLAMI

SEZIONE I – PRINCIPI GENERALI

I.1 Premessa

Con la presente procedura, Concrete S.r.l (di seguito anche "**Concrete**" o la "**Società**"), società di diritto italiano, autorizzata come fornitore di servizi di crowdfunding ai sensi dell'art. 4-sexies.1 del d.lgs. n. 58/1998 e dell'art. 12 del Regolamento (UE) 2020/1503 in data 25 ottobre 2023. intende disciplinare il processo relativo alla trattazione dei reclami in ottemperanza agli obblighi previsti dalla legge.

La Società, in qualità di fornitore di servizi crowdfunding, è obbligata a istituire e mantenere procedure efficaci e trasparenti al fine di assicurare il trattamento tempestivo, equo e coerente dei reclami presentati dai clienti; inoltre, Concrete deve anche provvedere a registrare i reclami ricevuti, istituendo un apposito Registro, e le relative misure adottare per risolverli.

La politica di trattamento dei reclami deve fornire informazioni chiare e accurate in riferimento al processo di trattamento dei reclami.

La Società pubblica sul proprio sito internet, nell'apposita sezione "Reclami", al fine di consentire una descrizione chiara, comprensibile e aggiornata le seguenti informazioni:

- le condizioni di ricevibilità e i dettagli del processo da seguire per la presentazione dei reclami;
- il relativo trattamento;
- l'indicazione dell'indirizzo cui trasmettere tali reclami;
- l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
- i meccanismi previsti per la risoluzione stragiudiziale delle possibili controversie;
- l'indicazione della/e lingua/e in cui l'autore del reclamo è autorizzato a presente il reclamo;
- il modello standard per la presentazione dei reclami di cui all'Allegato del Regolamento delegato (UE) 2022/2117.

Sulla base di quanto sopra gli utenti della piattaforma possono presentare un reclamo gratuitamente.

I.2 Riferimenti normativi

Di seguito, sono elencate, le principali normative di riferimento:

- Regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 ottobre 2020 relativo ai fornitori europei di servizi di crowdfunding per le imprese e che modifica il regolamento (UE) 2017/1129 e la direttiva (UE) 2019/1937;
- Regolamento delegato (UE) 2022/2117 della Commissione del 13 luglio 2022 che integra il regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i formati standard e le procedure per il trattamento dei reclami;
- Decreto Legislativo n. 58 del 24 febbraio 1998 ("**Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria**", di seguito "**TUF**").

I.3 Monitoraggio e riesame della procedura

Concrete si impegna a monitorare e riesaminare regolarmente la presente procedura per garantire la sua efficacia e adeguatezza, adeguandola alle eventuali evoluzioni normative o a carenze della stessa.

I.4 Comunicazione al personale della procedura

La presente procedura sarà comunicata a tutto il personale di Concrete, assicurando la loro comprensione e adesione alle disposizioni in essa contenute.

SEZIONE II - DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

II.1 Definizioni

Arbitro per le Controversie Finanziarie

Organismo istituito dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 come strumento di risoluzione delle controversie.

Reclamo

Per reclamo si intende una dichiarazione di insoddisfazione da parte di un Offerente o Investitore di Concrete, in relazione alla prestazione di servizi di crowdfunding.

II.2 Ricezione e registrazione di un reclamo

La Società, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, diligenza, correttezza e informazione fornisce agli Investitori e agli Offerenti, come indicato nelle "*Condizioni Generali di Utilizzo Investitore*" e nelle "*Condizioni Generali di Utilizzo Offerente*", informazioni chiare e dettagliate, in conformità alle disposizioni di legge, al fine di presentare un reclamo.

La Società pubblica sul proprio sito internet il modello standard, di cui all'Allegato del Regolamento delegato (UE) 2022/2117, che l'Investitore o l'Offerente devono utilizzare per presentare un reclamo (Allegato 1 della presente Procedura).

Nello specifico, in conformità a quanto presente all'interno del predetto Allegato, il reclamo debitamente datato e sottoscritto, dovrà contente le seguenti informazioni:

(i) i dati identificativi del reclamante (nome, cognome/denominazione o ragione sociale, residenza o sede) e relativi recapiti ai quali il reclamante vuole essere ricontattato (indirizzo e-mail, numero di telefono);

(ii) in caso di persona giuridica, i dati identificati e i recapiti del rappresentante legale (in tal caso dovrà essere allegata la documentazione attestante i poteri del legale rappresentante, ad esempio procura, etc.);

(iii) il riferimento specifico all'investimento effettuato e/o all'accordo stipulato con la Società a cui si riferisce il reclamo (ad es. numero di riferimento dell'investimento, nome dell'offerente e/o del progetto di crowdfunding, altri riferimenti delle transazioni pertinenti, etc.);

(iv) la descrizione dettagliata dell'oggetto del reclamo, allegando tutta la documentazione pertinente;

(v) la/e data/e dei fatti che hanno generato il reclamo;

(vi) la descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio subito (se rilevante); nonché

(vii) ogni ulteriore informazione che il Cliente ritenga rilevante.

Concrete ha predisposto, per la presentazione dei reclami, un canale di posta elettronica dedicato, disponibile al

seguente indirizzo e-mail: reclami@concreateinvesting.com. A tale canale devono essere indirizzati anche gli Investitori e gli Offerenti che chiedono verbalmente informazioni su come presentare un reclamo o che rappresentano un reclamo in forma verbale.

In ogni caso, non si può escludere che gli Investitori e/o gli Offerenti presentino un reclamo in forma diversa, purché scritta (ad es. indirizzandolo a un indirizzo di posta elettronica aziendale diverso da quello dedicato, oppure inviando una lettera tramite raccomandata, un fax, un messaggio tramite telefono cellulare ecc.).

Qualunque collaboratore della Società nello svolgimento della sua attività potrebbe ricevere un reclamo. In tal caso, il medesimo collaboratore è tenuto prontamente ad inoltrarlo all'apposito canale dedicato per la relativa gestione.

Una volta ricevuto il reclamo, la Società, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento delegato (UE) 2022/2117, conferma il ricevimento dello stesso e comunica all'autore del reclamo la relativa ricevibilità entro 10 giorni lavorativi dal suo arrivo. Nel caso in cui il reclamo non soddisfi le condizioni di ricevibilità, la Società spiega in modo chiaro all'autore le ragioni per cui il reclamo è stato respinto in quanto considerato irricevibile.

L'avviso di ricevimento del reclamo contiene l'identità e i recapiti, compresi l'indirizzo e-mail e il numero di telefono, della persona o del servizio a cui gli autori dei reclami possono rivolgersi per qualsiasi domanda relativa al loro reclamo e il termine entro il quale la decisione relativa al reclamo è notificata all'autore, stabilita dalla Società in trenta giorni dal ricevimento del reclamo. Qualora in situazioni eccezionali la decisione relativa al reclamo non possa essere fornita entro il termine di trenta giorni, Concrete provvederà ad informare l'autore del reclamo in merito ai motivi del ritardo specificando la data della decisione.

In relazione ai reclami ricevuti, la Società istituisce e conserva un apposito Registro, c.d. Registro dei Reclami.

Il Registro, tenuto su supporto duraturo presso la sede della Società, contiene le seguenti informazioni:

- data di ricezione del reclamo;
- identificazione del reclamante (nome, cognome o denominazione sociale, indirizzo o recapito per la risposta, codice fiscale o partita IVA, ecc.);
- modalità con la quale è pervenuto il reclamo;
- motivi del reclamo;
- data o date dei fatti da cui deriva il reclamo
- descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arrecati al reclamante;
- esito del reclamo (fondato; non fondato) e motivazione della decisione;
- data di invio della risposta dell'esito del reclamo;
- eventuale importo riconosciuto al reclamante;
- modalità utilizzata per l'invio della risposta (tramite mezzi elettronici, o su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo)
- campo annotazioni (ad es.: collegamenti con altri reclami, ricorso ACF).

II.3 Gestione di un reclamo

Una volta ricevuto un reclamo giudicato ricevibile, Concrete avvia immediatamente la fase di valutazione per determinare la chiarezza e la completezza della contestazione. In caso di reclami poco chiari e incompleti, la Società richiede prontamente all'autore del reclamo ulteriori informazioni o prove necessarie per garantire un

trattamento accurato e adeguato.

La Società si impegna attivamente nella raccolta e nell'esame di tutte le informazioni e prove relative al reclamo, mantenendo l'autore debitamente informato sulle eventuali misure adottate per trattare la contestazione. Durante questo processo, Concrete risponde tempestivamente a richieste di informazioni ragionevoli avanzate dall'autore del reclamo.

Conclusa l'analisi del reclamo, Concrete comunica la sua decisione, tramite mezzi elettronici o su richiesta dell'autore del reclamo, su supporto cartaceo, entro il termine massimo di trenta giorni dalla ricezione del reclamo. La decisione affronta tutte le questioni sollevate nel reclamo e fornisce chiare motivazioni per l'esito dell'indagine. La decisione è emessa in un linguaggio semplice, chiaro e facilmente comprensibile per garantire una comunicazione efficace con l'autore del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto "fondato", la Società comunica al reclamante le misure e le tempistiche previste per risolvere il problema segnalato e correggere i danni subiti. Invece, nel caso in cui il reclamo sia ritenuto "infondato", Concrete fornisce al reclamante, oltre alle motivazioni della decisione, specifiche indicazioni per ricorrere, se opportuno, a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controverse (ADR).

In particolare, nel caso in cui il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Società, mantiene invero il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia. In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità. Tra gli ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il Cliente, infatti, ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo. In particolare, può ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ACF"), istituito presso la CONSOB con regolamento n. 19602/2016.

In particolare, il ricorso all'ACF è consentito nel caso in cui siano rispettate le seguenti condizioni: (i) sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Società; (ii) la controversia non sia già oggetto di un'altra procedura stragiudiziale; (iii) la controversia riguardi una somma pari o inferiore a 500.000 euro; (iv) il danno sia di natura patrimoniale; (v) il danno sia una conseguenza diretta degli inadempimenti della Società. Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile.

II.4 Informative periodiche

La Società predispone annualmente una relazione che riporta l'attività svolta e la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Nel caso in cui non siano stati ricevuti reclami, la relazione comunica tale circostanza.

Allegato 1 - Formato Standard per la presentazione dei reclami

ALLEGATO

Formato standard per la presentazione dei reclami

PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO
(che il cliente deve inviare al fornitore di servizi di crowdfunding)

1.aDati personali dell'autore del reclamo

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	

1.b *Recapiti (se diversi da 1.a)*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	

2.a Dati personali del rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante)

COGNOME	NOME/RAGIONE SOCIALE	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	

2.b *Recapiti (se diversi da 2.a)*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	

3. Informazioni relative al reclamo

3.a Riferimento completo all'investimento o all'accordo cui si riferisce il reclamo (numero di riferimento dell'investimento, nome del titolare del progetto/della società o del progetto di crowdfunding, altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)

3.b Descrizione dell'oggetto del reclamo (specificare chiaramente l'oggetto del reclamo)

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.

3.c Data o date dei fatti da cui deriva il reclamo

3.d Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arrecati (se pertinente)

3.e Altre osservazioni o informazioni pertinenti (se del caso)

Fatt**o a (luogo)** **il (data)**

FIRMA