

POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Build Around S.r.l. ("**Build Around**" o la "**Società**") è consapevole della necessità di definire una propria politica di gestione dei reclami, tramite la presente *policy*, nell'ambito dei servizi offerti e delle attività svolte dalla Società tramite il suo portale online (il "**Portale**"). Con la presente *policy* Build Around definisce i termini e le modalità con le quali i contraenti della Società (gli "**Utenti**"), siano essi soggetti qualificabili come offerenti (gli "**Offerenti**") ai sensi dell'articolo 2, comma 1, lettera c) del Regolamento Consob n. 18592 del 26 giugno 2013, come successivamente modificato ed integrato (il "**Regolamento**"), oppure come investitori ai sensi sempre del Regolamento (gli "**Investitori**"), possono far pervenire a Build Around reclami relativi ai servizi offerti.

Le misure predisposte dalla Società nella presente *policy* riguardano la trattazione dei reclami da parte di Utenti aventi ad oggetto qualsiasi attività del Portale che possa risultare non conforme a norme, politiche del Portale stesso o *standard* di buon servizio.

I reclami potranno essere inoltrati all'indirizzo email: reclami@buildaround.eu presidiato all'opportuno livello gerarchico.

I dati personali dei reclamanti saranno trattati in conformità all'informativa *privacy* disponibile nell'apposita area del Portale.

Ciascun reclamo sarà annotato in un registro e la gestione dello stesso verrà effettuata come segue:

- nella prima fase di lancio del Portale i reclami saranno gestiti direttamente dall'organo amministrativo di Build Around per le opportune verifiche e decisioni, ed a tal fine vi sarà una reportistica giornaliera dei reclami all'organo amministrativo;
- in un secondo momento, quando l'attività del Portale risulterà maggiormente strutturata, la funzione della gestione dei reclami potrà venire gestita in due fasi: (i) la figura *senior* alla quale verrà assegnata la responsabilità della "Area Audit & Compliance" darà risposta al reclamo e, nel caso la risposta o l'azione conseguente al

reclamo non fosse considerata adeguata e l'Utente ribadisse i motivi di reclamo con comunicazione formale, (ii) il sopra citato soggetto ne darà comunicazione all'organo amministrativo di Build Around al fine di effettuare la relativa gestione e le opportune verifiche e decisioni in merito al reclamo.

La Società si impegnerà in ogni caso a comunicare all'Utente l'esito del reclamo nel minor tempo possibile dalla sua ricezione, e comunque entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi, sempre che esso contenga tutti gli elementi necessari per la sua valutazione. A tale proposito, la Società si riserverà il diritto di chiedere, sempre nel minor tempo possibile dalla ricezione del reclamo, e comunque entro 5 (cinque) giorni lavorativi, chiarimenti circa il contenuto dello stesso. La risposta sarà in tal caso fornita entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dei chiarimenti richiesti.

Le risposte conterranno le motivazioni per le quali la Società riterrà il reclamo fondato oppure non fondato.

Nel caso in cui il reclamo venga considerato fondato, la Società comunicherà al reclamante le misure e la tempistica con la quale intende risolvere il problema segnalato dal reclamante e porre rimedio ad eventuali danni subiti da quest'ultimo.

Nel caso in cui il reclamo venga ritenuto infondato, la Società fornirà al reclamante, oltre alle ragioni alla base della propria decisione, le indicazioni necessarie per adire, ove lo ritenga opportuno, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Fatte salve le specifiche previsioni relative alla risoluzione delle controversie contenute nelle Condizioni Generali di Utilizzo del Portale per gli Investitori e per gli Offerenti, ove richiesto dal reclamante su base volontaria e non obbligatoria, potrà trovare applicazione il procedimento avanti all'"Arbitro per le controversie finanziarie" (ACF), istituito con Regolamento Consob n. 19602/2016. Maggiori informazioni sul procedimento di fronte all'ACF sono disponibili all'indirizzo:

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie>.

I dati relativi ai reclami ricevuti, unitamente alle misure adottate a seguito degli stessi, saranno indicati, ai sensi dell'articolo 21, comma 3, lettera d) del Regolamento Consob, nel rapporto annuale che la Società invierà alla Consob.

Al fine di monitorare la rispondenza tra l'operato della Società e le procedure previste dalla presente *policy* e, dunque, il grado di soddisfazione degli Utenti per i servizi e/o le informazioni offerte sul Portale, l'organo amministrativo di Build Around esaminerà periodicamente la tipologia e natura dei reclami ricevuti e gestiti dalla struttura, anche qualora fossero risolti positivamente e con soddisfazione dell'Utente.

Inoltre, qualora si verificassero reclami di particolare gravità o inerenti aspetti regolamentati dell'attività, sarà cura di Build Around informare senza indugio la Consob circa le problematiche effettivamente verificatesi o che l'Utente reputi tali.