



Weltix

Weltix S.p.A.

Procedura di gestione dei reclami

Versione 6 agosto 2025



Weltix
www.weltix.tech

Approvata dal Consiglio di Amministrazione, presente e redatta dalla funzione unica di controllo interno.

Versione	Data approvazione	Data decorrenza
03	06/08/2025	01/09/2025
Documenti allegati	Schema Registro dei Reclami	
STORICO VERSIONI		
Versione n. 01 del 10 Marzo 2024	Prima versione del documento	
Versione n. 02 del 19 Novembre 2024	Seconda versione del documento	
Versione n. 03 del 06/08/2025	Aggiornamento al fine di tener conto della nuova attività, di responsabile dei registri per la circolazione digitale ai sensi dell’articolo 19, comma 1, lettera d), del decreto-legge 17 marzo 2023, n. 25	



Weltix
www.weltix.tech

Sommario

1) Premessa

2) Gli obblighi principali

3) Gli obblighi specifici: la procedura di gestione dei reclami

4) I controlli specifici

5) I controlli sul rispetto della procedura

6) Documentazione

7) Formazione

1) Premessa

Weltix S.p.A. (**Società o Weltix**), nella sua qualità di fornitore di servizi di crowdfunding e di responsabile dei registri per la circolazione digitale ai sensi dell'articolo 19, comma 1, lettera d), del decreto-legge 17 marzo 2023, n. 25, tramite, rispettivamente, la piattaforma www.weltix.tech e Real House, riserva un rilevante impegno alle procedure volte a stimolare l'invio di reclami da parte dei clienti per:

- garantire un livello adeguato di tutela degli investitori ed azionisti attraverso un sistema efficace di governance interna;
- prevenire abbandoni e un passa-parola negativo (rischio reputazionale);
- conoscere i propri difetti organizzativi e procedure ed apprendere modalità di loro correzione;
- ricavare informazioni su nuove aspettative;
- recuperare clienti persi o insoddisfatti.

Nella gestione dei reclami, Weltix intende:

- offrire una risposta rapida, tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
- un esame, rapido, tempestivo ed equo dei reclami;
- fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami;
- aumentare la capacità della Società nell'individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami ed eliminare, col tempo, le eventuali cause ricorrenti;
- incoraggiare un approccio orientato al cliente;
- impostare un sistema migliore per una continua revisione dei processi e un miglioramento costante del proprio livello di servizio.

In particolare, nel redigere la presente procedura (**Procedura di gestione dei reclami**) Weltix intende operare secondo i seguenti principi:

Visibilità: le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate sul sito di Weltix. In particolare, saranno fornite informazioni, chiare e accurate in merito a:

- le condizioni di ricevibilità dei reclami;
- l'indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente.

Weltix S.p.A. (**Società o Weltix**), nella sua qualità di fornitore di servizi di crowdfunding e di responsabile dei registri per la circolazione digitale ai sensi dell'articolo 19, comma 1, lettera d), del

decreto-legge 17 marzo 2023, n. 25, tramite, rispettivamente, la piattaforma www.weltix.tech e Real House, riserva un rilevante impegno alle procedure volte a stimolare l'invio di reclami da parte dei clienti per:

Accessibilità: il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti mediante il modulo standard prodotto dal regolamento delegato (EU) 2022/2117 della Commissione del 13 luglio 2022 e le informazioni di supporto saranno di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice;

Capacità di reazione: i reclamanti saranno trattati con cortesia ed informati sullo stato di avanzamento del loro reclamo nel corso del processo di trattamento del reclamo;

Obiettività: il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta;

Costi: l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;

Riservatezza: le informazioni che identificano personalmente il reclamante saranno protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dal cliente o dal reclamante;

Responsabilità: Weltix garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;

Miglioramento continuo: il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità di prodotti sarà un obiettivo permanente dell'organizzazione.

2) Gli obblighi principali

Operations Director:

Riceve i reclami presentati, aggiorna il registro dei reclami e tratta i reclami secondo la seguente procedura. Inoltre, su base annuale, esamina i reclami presentati e unitamente al Responsabile della Funzione Unica di Controllo di Secondo Livello (FUCSL) valuta eventuali azioni correttive da porre in essere.

Responsabile della Funzione Unica di Controllo di Secondo Livello (FUCSL):

Effettua la verifica per garantire che la trattazione dei reclami presentati rispetti le politiche aziendali. Inoltre, su base annuale, esamina i reclami presentati e unitamente all'Operations Director valuta eventuali azioni correttive da porre in essere.

Organo Amministrativo:

Procede annualmente, su proposta dell'Operations Director e del Responsabile della FUCSL, all'aggiornamento della presente procedura.

3) Gli obblighi specifici: la Procedura di gestione dei reclami

Il responsabile del procedimento di gestione dei reclami esposti (**Responsabile**) sarà l'Operations Director di Weltix.

Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail. I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo e-mail **reclami@weltix.tech** o attraverso form online. Sono comunque considerati come tali tutte le comunicazioni di reclamo, anche se pervenute tramite altro mezzo (PEC, altro indirizzo mail, cartaceo, eccetera).

Nel trattare i reclami Weltix comunicherà con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e facile di comprensione.

Tutte le comunicazioni con il reclamante si svolgeranno nella lingua da questi utilizzata nella proposizione del reclamo, purché sia una delle lingue in cui viene pubblicato il KIIS, conformemente agli artt. 23 e 24 del Regolamento (UE) 2020/1503 o delle comunicazioni di marketing ai sensi dell'art. 27 del Regolamento (UE) 2020/1503.

1. INIZIO DELLA PROCEDURA: AVVISO DI RICEVIMENTO E VERIFICA DELLA RICEVIBILITÀ

Ricevuto un reclamo, entro 10 giorni dal ricevimento, il Responsabile conferma il ricevimento del reclamo al reclamante, mediante avviso di ricevimento che contiene:

- a) La propria identità ed i dati di contatto telefonico ed e-mail, con la precisazione che il Responsabile è il soggetto al quale possono essere rivolte le richieste concernenti il reclamo;
- b) se il reclamo è ammissibile;
- c) se il reclamo non è ammissibile, fornendo una spiegazione chiara e comprensibile delle ragioni dell'inammissibilità;
- d) l'apertura della fase di analisi del reclamo e dell'istruttoria, nella quale può anche mettere il reclamante in contatto con i soggetti coinvolti nei fatti oggetto di reclamo, allo scopo di cercare possibili soluzioni;
- e) il termine entro il quale la decisione sarà notificata al reclamante (in ogni caso, non superiore a 30 giorni).

2. ANALISI DEL RECLAMO: INDAGINE SUI RECLAMI

Se il Reclamo è ricevibile, il Responsabile valuta senza indebito ritardo se il reclamo è chiaro e completo e se contiene tutte le informazioni e prove pertinenti.

Qualora il reclamo sia poco chiaro o incompleto, il Responsabile chiederà tempestivamente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.

Il Responsabile si adopera quindi per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove relative al reclamo.

Ogni reclamo verrà registrato con tutta la documentazione di supporto e ad esso andrà attribuito un codice identificativo; esso verrà poi classificato in base ad una delle seguenti aree tematiche:

1. problemi legali e di compliance;
2. problemi legati alla valutazione del progetto del Titolare del Progetto;
3. problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica;
4. problemi legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario;
5. problemi legati alla digitalizzazione dei titoli in ambito DLT;
6. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.

Sulla base della classificazione, il Responsabile individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo.

Weltix, e in particolare il Responsabile, durante tutta la procedura, terranno l'autore informato in merito ad eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e risponderanno senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

3. FASE DECISIONALE: DECISIONE E COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE

Nella sua decisione relativa a un reclamo il Responsabile affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell'esito dell'indagine. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza da Weltix in relazione a reclami analoghi, salvo che Weltix non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.

Il Responsabile comunica al reclamante l'esito del reclamo ed il provvedimento assunto, che viene conservato nel file elettronico relativo al reclamo, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva.

La decisione del reclamo si allinea alle precedenti decisioni su argomenti analoghi, salvo che non vi sia motivata ragione per seguire un diverso orientamento.

RITARDI: Ove, per circostanze di natura eccezionale, la decisione del reclamo non possa intervenire nei tempi comunicati al reclamante nell'avviso di ricevimento ai sensi dell'art. 1 paragrafo 2 lettera e) del regolamento delegato (UE) 2022/2117, il Responsabile informa prontamente il reclamante sulle ragioni del ritardo, specificando i termini entro cui la decisione verrà quindi assunta.

Ove la decisione respinga totalmente o parzialmente il reclamo, essa contiene una spiegazione delle ragioni ed informa il reclamante sulle possibili forme di contestazioni e sulla possibilità di presentare un ricorso ad un'Autorità competente, sulla base dell'art. 38 del Regolamento (UE) 2020/1503 o di avviare un'azione giudiziaria civile. In ogni caso, il provvedimento sul reclamo deve intervenire entro 30 giorni dalla comunicazione di ammissibilità; se le informazioni, i documenti o le integrazioni non sono state fornite a seguito di richiesta di integrazione del Responsabile, il reclamo viene risolto allo stato degli atti. Si

precisa che il presente termine si sospende nel caso di integrazioni o chiarimenti, fino a completamento di dette integrazioni o chiarimenti.

In caso di risposta negativa al reclamo, tale decisione verrà assunta tramite apposita delibera dell'Organo Amministrativo.

4) I controlli specifici

4.1) Registro

Ai sensi dell'art. 7, par. 3, del Regolamento 1503, ha istituito un registro dei reclami ricevuti (**Registro**).

Il Registro (accessibile solamente al Responsabile) sarà compilato ed aggiornato a cura del Responsabile della presente procedura non appena ricevuto il reclamo, nonché monitorare con riferimento al singolo reclamo le fasi di trattazione.

Nel Registro verrà annotato con le seguenti informazioni:

- Il numero progressivo del reclamo;
- il nominativo, compreso l'indirizzo email, del reclamante; - la data di ricevimento del reclamo;
- indicazione dell'attività a cui il reclamo a cui si riferisce crowdfunding o DLT);
- l'oggetto del reclamo (opzionale tra: problemi legali e di compliance; problemi legati alla valutazione del progetto del titolare del Progetto; problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica; problemi legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario; problemi legati alla digitalizzazione dei titoli in ambito DLT; problemi non rientranti nelle categorie precedenti);
- il motivo del reclamo;
- l'eventuale consulente esterno interessato per supportare il Responsabile; - lo status di trattazione;
- la soluzione adottata da Weltix;
- l'azione correttiva posta in essere da Weltix;
- eventuali note aggiuntive.

4.2) Pubblicazione dei reclami

Annualmente sul sito WEB di Weltix, nella sezione "Reclami", verrà pubblicata la relazione annuale alla stessa stregua di quanto richiesto per gli intermediari bancari e finanziari.

5) I controlli sul rispetto della procedura

5.1) Revisione della procedura: La presente procedura è soggetta a revisione annuale a cura del Responsabile (che verificherà che la procedura sia aggiornata e completa, nonché la verifica circa eventuali aggiornamenti della normativa di riferimento). Sarà quindi cura del Responsabile relazionare l'Organo Amministrativo delle verifiche effettuate e, ove necessario,



Weltix
www.weltix.tech

proporre azioni integrative/modificative che saranno sottoposte all'approvazione dell'Organo amministrativo stesso.

5.2) Revisione dei Reclami: Annualmente, il Responsabile della Procedura, inoltre, procede a revisionare tutti i procedimenti ricevuti (valutando, ad esempio, il numero dei reclami ricevuti, se ci sono reclami riguardanti casi oggetti simili, le decisioni adottate) ed a relazionare l'Organo amministrativo al fine di valutare eventuali azioni da intraprendere al fine di migliorare il servizio reso ai clienti.

5.3) Report all'Organo Amministrativo: Annualmente, la Funzione Unica di Controllo Interno relaziona l'Organo Amministrativo in merito al rispetto della Procedura.

6) Documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami presentati andrà opportunamente archiviata e conservata a cura del Responsabile.

7) Formazione

La Società annualmente espleterà un ciclo di formazione del personale sul contenuto della presente Procedura.