

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N05
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	1/5

POLICY RECLAMI

Tipo documento	Regolamento
Versione	Versione n° 1
Data aggiornamento	24/09/2025
Data approvazione	24/09/2025
Entrata in vigore	01/01/2026
Redazione	Servizio Compliance
Approvazione	Consiglio di Amministrazione di Banca di San Marino S.p.A.
Pubblicazione	Pubblicato con Circolare n. 14/2025

VERSIONI DEL DOCUMENTO

Versione	Data approvazione	Modifica
1.0	24/09/2025	Prima emissione

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N05
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	2/5

Sommario

1.	PREMESSA	3
1.1	Obiettivi del documento	3
1.2	Adozione, aggiornamento e diffusione del documento	3
1.3	Definizioni.....	3
1.4	Contesto normativo di riferimento.....	4
1.5	Ruoli e Responsabilità	4
1.6	Destinatari	5
2.	Dati di contatto	5
3.	Gestione del reclamo.....	5
3.1	Tempi di risposta	5

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N05
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	3/5

1. PREMESSA

1.1 Obiettivi del documento

Il Regolamento 2024-05 della Banca Centrale di San Marino (di seguito BCSM **2024-05**) recepisce, tra le altre cose, la Direttiva (UE) 2014/65 del **Parlamento** europeo e del Consiglio, relativa ai mercati degli strumenti finanziari (di seguito la “**MiFID 2**”) e il Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione Europea (di seguito il “**Regolamento Delegato**”).

In conformità a tale recepimento, il Regolamento BCSM 2024-05 prevede che la Banca adotti politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei Clienti e potenziali clienti.

La presente Policy descrive le misure adottate dalla Banca per la gestione dei reclami, per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami della clientela.

1.2 Adozione, aggiornamento e diffusione del documento

Il presente documento è predisposto e aggiornato dal Servizio Compliance, approvato dal CDA.

La diffusione avviene attraverso l’emanazione di una Circolare a firma del Direttore Generale e successiva pubblicazione sulla intranet aziendale.

La presente Policy è soggetta a revisione in presenza di modifiche, integrazioni e/o nuove normative che ne influenzano il contenuto, nonché quando lo si ritenga opportuno.

1.3 Definizioni

- “**Clienti**” o “**Clientela**”: soggetti, persone fisiche o giuridiche, ai quali vengono prestati servizi e attività di investimento o servizi accessori;
- “**Reclamo**”: Espressione di insoddisfazione da parte di una persona fisica o giuridica, mediante atto scritto trasmesso a BSM riguardo alla fornitura di i) un servizio e delle attività di investimento e degli eventuali servizi accessori; (ii) un servizio bancario ai sensi del Regolamento BCSM 2007-07; (iii) un servizio di pagamento ai sensi del Regolamento BCSM N. 2020-04; iv) un servizio di emissione di moneta elettronica.
- “**Reclamante**”: Persona fisica o giuridica che si presuppone abbia titolo a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte di BSM e che ha già sporto reclamo;
- “**Servizi accessori**”: attività riservate e non riservate ai sensi dell’Allegato 1 della Legge n. 165 del 17/11/2005 - Legge sulle Imprese e sui Servizi Bancari, Finanziari e Assicurativi (di seguito **LISF**) che possono essere svolte in termini accessori rispetto alla prestazione di servizi e attività di investimento di cui alla lettera D dell’Allegato 1 della LISF;
- “**Servizi di investimento**”: servizi e attività di cui alla lettera D dell’Allegato 1 della LISF;

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N05
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	4/5

- **“Servizi pertinenti”**: prestazione di consulenza in materia di investimenti o fornitura ai clienti di informazioni riguardanti strumenti finanziari, depositi strutturati, servizi di investimento o servizi accessori;
- **“Strumenti finanziari”**: strumenti di cui all’Allegato 2 della LISF.

Per le definizioni non espressamente enunciate, si fa riferimento sia a quelle presenti all’interno del Regolamento BCSM 2024-05, sia ai termini di uso comune nel mercato finanziario.

1.4 Contesto normativo di riferimento

Si riportano le principali fonti normative **primarie e secondarie**:

- Regolamento BCSM 2024-05 in materia di servizi e attività di investimento;
- Direttiva (UE) 2014/65 “Markets in Financial Instruments Directive” del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014;
- Orientamenti ESMA 2015/1886 sulla valutazione delle conoscenze e competenze del 22 marzo 2016.

Le linee guida contenute nella presente Policy sono da considerarsi congiuntamente ad altre norme emanate dalla Banca in ottemperanza della normativa concernente sia la prestazione dei servizi di investimento e/o accessori o distribuzione di prodotti assicurativi, sia le altre disposizioni di carattere generale.

1.5 Ruoli e Responsabilità

Il Servizio Compliance effettua controlli per garantire il rispetto delle regole stabilite nella presente Policy e delle normative vigenti, riportando i risultati di tali controlli al CdA nella relazione annuale prevista dal Piano dei controlli.

I controlli prevedono il monitoraggio delle operazioni di trattamento dei reclami, per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.

Il Servizio Compliance conduce inoltre una valutazione che prenda in considerazione tutte le aree dei Servizi e delle attività di investimento e degli eventuali Servizi accessori prestati o esercitati, incluse le informazioni d’interesse raccolte in relazione al monitoraggio del trattamento dei reclami.

L’Unità Operativa preposta al trattamento dei Reclami comunica con i clienti ed i potenziali clienti:

- in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione, rispondendo al reclamo senza indebiti ritardi;
- indicando quale sia la posizione assunta dalla Banca riguardo al reclamo e informando sulle altre forme di composizione stragiudiziale delle controversie a disposizione dei medesimi, e delle relative modalità di accesso o dell’eventuale possibilità per il cliente di avviare una causa civile, fermo restando quanto previsto dall’articolo n. 68 della LISF e dall’attuativo Regolamento BCSM n. 2007-01 circa la possibilità per il CLIENTE di inviare alla BANCA CENTRALE segnalazioni di presunte inadempienze.

La Banca, a seguito di richiesta, fornisce alla Banca Centrale, informazioni sui reclami e sul relativo

 Banca di San Marino®	Codice documento	PL04N05
	Versione documento	1.0
Tipo documento: Policy	Pagina	5/5

trattamento.

1.6 Destinatari

Il presente documento viene diffuso a tutto il personale della Banca.

2. Dati di contatto

In conformità con i contratti in essere con la Clientela, il Cliente può presentare reclamo, mediante:

- posta raccomandata, o lettera consegnata
Banca di San Marino S.p.A.
Ufficio Reclami – Strada della Croce, 39
47896 - Faetano (Repubblica di San Marino)
- posta elettronica a: reclami@bsm.sm
- PEC al seguente indirizzo reclami@PEC.bsm.sm.

3. Gestione del reclamo

L'Unità Organizzativa preposta sovrintende alle seguenti attività:

1. ricezione del reclamo;
2. valutazione del reclamo pervenuto;
3. registrazione del reclamo nell'apposito registro
4. istruttoria del reclamo (se del caso richiedendo relazioni ed approfondimenti agli altri Uffici di volta interessati);
5. risposta al Cliente ed eventuale riscontro dei reclami avanzati dalla Clientela.

3.1 Tempi di risposta

PRODOTTO / SERVIZIO	DALLA DATA DI RICEZIONE
TUTTI I PRODOTTI SERVIZI	7 gg. lavorativi
PRODOTTI E SERVIZI BANCARI/FINANZIARI	60 gg. di calendario
SERVIZI DI INVESTIMENTO	60 gg. di calendario
SERVIZI DI PAGAMENTO	15 gg. Lavorativi

I tempi per la risposta ai Reclami decorrono da:

- se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. tramite posta elettronica certificata reclami@bsm.pec.sm tramite posta ordinaria o tramite e-mail semplice reclami@bsm.sm dalla data di ricezione;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.