

POLICY DI GRUPPO

Gestione reclami

Tipo documento	Policy
Versione	1.0
Edizione	11/2025
Approvato dal CdA nella seduta del:	12.11.2025
Pubblicazione	Circolare n.35/2025

Sommario

1 - Premessa.....	3
2 - Ambito di applicazione e quadro normativo	3
3 - Gestione del Documento	3
4 - Competenze Ufficio Reclami.....	4
5 - Processo di gestione del reclamo	4
5.1 Ricezione del reclamo.....	4
5.2 Istruttoria.....	5
5.3 Risposta al reclamo.....	5
5.4 Rifusione di danni	5
6 - Registro reclami	5
7 - Reporting, statistiche e rendicontazioni periodiche	6
8 - Reclami “cross”	6
9 - Reclami impresa assicurativa Bac Life.....	6
10 - Forme di composizione stragiudiziale delle controversie	6

1 - Premessa

Il presente documento ha come obiettivo principale assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle Strutture/Unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio Reclami.

Essa, inoltre, garantisce l'uniformità di comportamento delle varie Strutture/Unità organizzative coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza, in modo da istruire i reclami in maniera equa ed individuare e attenuare eventuali conflitti di interesse, al fine di:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la Clientela;
- assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con i Clienti e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione.

Il presente documento descrive inoltre le misure e le procedure operative adottate al fine di utilizzare una efficiente ed efficace politica di gestione dei reclami esposti dalla Clientela.

In particolare, il presente documento ha l'obiettivo di:

- illustrare le disposizioni interne/obblighi cui devono attenersi gli Organi e le Funzioni Aziendali che sono coinvolti nel processo di gestione dei reclami;
- illustrare le modalità con cui BAC gestisce i reclami;
- illustrare i criteri adottati da BAC nella tenuta e manutenzione del Registro Reclami;
- individuare gli Uffici e le strutture aziendali coinvolte nel processo di gestione dei reclami;
- fornire uno strumento di consultazione, che possa agevolare le strutture aziendali nella comprensione della materia e nel conseguente svolgimento della propria attività;
- intervenire sui processi affinché, per quanto possibile e conveniente, non si ripeta la casistica oggetto del reclamo;
- intervenire sugli operatori attraverso lo strumento della formazione.

La procedura viene periodicamente valutata in termini di adeguatezza e di efficacia, nonché per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

2 - Ambito di applicazione e quadro normativo

Nella presente Policy vengono descritte le attività per monitorare e gestire i reclami distinguendoli dalle altre dispute su operazioni di pagamento di cui al Regolamento n.2020-04 "Regolamento dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (Istituti di pagamento e IMEL)".

Il presente documento descrive, inoltre, gli adempimenti che il Gruppo BAC adotta, in qualità di Prestatore di Servizi di Pagamento, per informare la Clientela sui diritti della stessa, sulle procedure di reclamo, sulle altre forme di composizione stragiudiziale delle controversie.

I processi interni del Gruppo BAC recepiscono le disposizioni di Banca Centrale emanate con i seguenti Regolamenti:

- Regolamento n.2007-01 "Regolamento sulle procedure di segnalazione ex art. 68 LISF" modificato dal Regolamento n.2020-05 con specifica distinzione fra "segnalazioni esposto" e "segnalazioni whistleblowing";
- Regolamento n.2007-07 "Regolamento della raccolta del risparmio e dell'attività bancaria";
- Regolamento n.2020-04 "Regolamento dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (Istituti di pagamento e IMEL)" Parte X, Titolo I, precisando che nel caso in cui il Prestatore di Servizi di Pagamento sia una Banca, le norme di cui alla predetta Parte si intendono prevalenti rispetto a quelle di cui alla Parte X del Regolamento n. 2007-07 (artt. VII.IX.3, X.I.3 e X.IV.8);
- Regolamento n.2024-05 in materia di servizi e attività di investimento (art.VII.VI.23).

Il Gruppo BAC, ha da tempo attivato l'Ufficio Reclami emanando apposito "Regolamento" reperibile sui siti web istituzionali di tutte le Società e affisso in tutti i locali accessibili al pubblico, le cui disposizioni si applicano a tutte le Società del Gruppo.

3 - Gestione del Documento

L'attività di gestione dei reclami è disciplinata dal presente documento approvato dal Consiglio di Amministrazione. Il presente documento è predisposto e aggiornato dalla Funzione Compliance, che ne attesta la conformità alla normativa vigente applicabile. La diffusione avviene attraverso l'emanazione di una Circolare a firma della Direzione Generale e successiva pubblicazione sulla *intranet* aziendale.

Il presente documento è soggetto a revisione in presenza di modifiche, integrazioni o nuove normative che ne influenzano il contenuto, nonché quando lo si ritenga opportuno.

4 - Competenze Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami, costituito presso la Funzione di Compliance, è l'entità alla quale tutta la Clientela può inviare reclami di qualsiasi natura.

L'Ufficio Reclami:

- assicura una corretta gestione dei reclami;
- assicura la necessaria uniformità di trattamento, nella sostanza e nella forma;
- verifica la tempestività nell'evasione;
- cura la tenuta del Registro reclami;
- predispone la reportistica e le statistiche previste;
- intrattiene i rapporti e le comunicazioni di qualsiasi tipo, inerenti a tale attività, con gli organi istituzionali (Autorità di Vigilanza, A.B.S. ecc.) e non istituzionali (Associazioni Consumatori, etc).

L'Ufficio Reclami opera in stretto raccordo con le altre Funzioni della Banca/Società controllate.

In particolare, può avvalersi della collaborazione delle Filiali, soprattutto nella fase di istruttoria, nonché delle strutture di Direzione Generale per quanto attiene agli aspetti amministrativi e/o di competenza. Inoltre, si coordina in particolare modo con l'Internal Auditing ove ne ricorrano i presupposti.

Per quanto ovvio, si sottolinea che il supporto delle Funzioni, caso per caso coinvolte, è essenziale per consentire il rispetto dei tempi di risposta e l'erogazione di risposte adeguatamente approfondite e documentate.

5 - Processo di gestione del reclamo

5.1 Ricezione del reclamo

Il Cliente può presentare un Reclamo all'Ufficio Reclami, per iscritto mediante:

- a) lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo:
Banca Agricola Commerciale Istituto Bancario Sammarinese S.p.a.
Ufficio reclami
Via Tre Settembre, 316
47891 Dogana - Repubblica di San Marino
- b) Posta elettronica certificata, all'attenzione dell'Ufficio Reclami al seguente indirizzo:
bac@pec.bac.sm
- c) Posta elettronica all'attenzione dell'Ufficio Reclami al seguente indirizzo:
reclami@bac.sm
- d) Consegna brevi manu c/o la Filiale ove è intrattenuto il rapporto.

La procedura è gratuita per il Cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

I reclami presentati sono validi, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi precisi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

I termini di risposta decorrono:

- se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R. o tramite fax, i termini di risposta decorrono dalla data di ricezione;
- se il reclamo è inviato tramite e-mail, dalla data del protocollo della posta in arrivo;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso;

Per i reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate nella contrattualistica, è disponibile apposito modulo reperibile nella Filiale di appartenenza del Cliente; in questo caso i termini di risposta decorrono dal momento in cui il reclamo viene recapitato all'Ufficio Reclami.

Si riporta di seguito tabella di sintesi con i termini di risposta

PRODOTTI/SERVIZI E TEMPISTICHE DI GESTIONE RECLAMO		
PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DI RECLAMO	DALLA DATA DI RICEZIONE	NOTE
SERVIZI DI PAGAMENTO ex art. X.I.5 Reg.n.2020-04	15 Giornate Lavorative	Eccezionalmente la risposta da fornire al Cliente può essere interlocutoria, ma in ogni caso la risposta definitiva non supererà le 35 Giornate Lavorative
SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	60 giorni	
SERVIZI DI INVESTIMENTO	60 giorni	

5.2 Istruttoria

Nella fase di istruttoria, l'Ufficio Reclami, avvalendosi della collaborazione delle Strutture competenti:

- contatta la Filiale/Società controllata interessata per i necessari approfondimenti o per integrare le notizie della relazione;
- individua le strutture di Banca/Società funzionalmente competenti ed inoltra loro la richiesta di pareri; nella richiesta di parere, indica un termine di risposta funzionale al rispetto dei termini perentori, previsti al par. 5.1 di cui sopra;
- le Funzioni consultate erogano la loro consulenza nei tempi richiesti;
- ove nel corso degli accertamenti possano ravvisarsi responsabilità in capo al personale dipendente in relazione alle operazioni oggetto del reclamo, inoltra apposita informativa all'Internal Auditing (competente per i necessari accertamenti), e per opportuna conoscenza alle UU.OO. Personale e Risk Management;
- redige apposito verbale/report contenente gli approfondimenti e le considerazioni ricevuti dalla filiale, il parere e il commento di strutture della Banca/Società funzionalmente competenti (ivi compreso il Responsabile Commerciale ed il Responsabile della UO Coordinamento Filiali), il risultato e le osservazioni oggettive delle analisi effettuate.

5.3 Risposta al reclamo

Quando le informazioni acquisite consentono di dare una risposta completa e argomentata, l'Ufficio Reclami predispone la lettera di risposta al Cliente.

La risposta è di norma a firma della Direzione Generale (Direttore Generale e/o Vice Direttore), viene inviata utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del reclamante.

La chiusura dell'istruttoria avviene con la redazione della risposta al reclamo.

La risposta deve essere redatta in un linguaggio chiaro e comprensibile e contenente gli elementi previsti dalla normativa di Vigilanza e dalle normative sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Precisamente, la risposta deve contenere almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni dell'accoglimento,
- se il reclamo è ritenuto infondato un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Per ogni Reclamo, la Funzione Gestione Reclami predispone un apposito fascicolo con numerazione progressiva contenente tutta la relativa documentazione (reclamo, copia del risultato dell'eventuale accertamento, copia della lettera di risposta e quant'altro ritenuto necessario).

I documenti e il Registro devono essere conservati per almeno dieci anni.

5.4 Rifusione di danni

Nel caso in cui il favorevole accoglimento del reclamo comporti un risarcimento per il Cliente, nella lettera di risposta o nella scrittura privata nella quale si formalizza la transazione dovranno essere indicati l'ammontare del rimborso e le modalità di erogazione.

L'Ufficio Reclami darà disposizione via mail alla U.O. Contabilità e Bilancio di rimborsare il cliente inserendo in copia la Filiale/Società, allegando le relative autorizzazioni.

Nel caso in cui l'interessato abbia interrotto i rapporti commerciali con la Banca/Società, la Filiale/Società prenderà contatto per ricevere disposizioni circa le diverse modalità di canalizzazione del rimborso.

6 - Registro reclami

L'Archivio dati è denominato Registro Reclami e vi sono annotate a cura dell'Ufficio Reclami le principali informazioni (soggetto, natura, esito, ecc.) sia per le necessarie incombenze proprie dell'iter operativo, sia per l'elaborazione periodica di Reporting.

Nel Registro devono essere annotati i dati essenziali del reclamo, sia nell'ambito dell'attività bancaria che di svolgimento dei servizi di investimento, al fine di espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale e Internal Audit).

In particolare, il Registro contiene i seguenti elementi:

protocollo attribuito al reclamo;

- NDG;
- nominativo o denominazione/ragione sociale;
- filiale/unità organizzativa/Società coinvolta;
- data di arrivo e modalità di ricezione reclamo;
- oggetto del reclamo;

- importo richiesto dal reclamante (pregiudizio economico lamentato);
- normativa di riferimento contestata;
- esito della controversia (accolta/respinta);
- eventuali informazioni aggiuntive;
- informazioni relative ad un eventuale esposto pervenuto da Banca Centrale;
- data di chiusura del reclamo

Il Registro Reclami, tenuto in formato elettronico, garantisce la protezione, l'immodificabilità ed il tracciamento dei dati/informazioni ivi contenuti.

7 - Reporting, statistiche e rendicontazioni periodiche

L'Ufficio Reclami elabora una sintesi delle attività eseguite e degli esiti dei Reclami, che dovrà essere riportata nella rendicontazione di competenza della Funzione di Compliance, come previsto nel Regolamento di Compliance tempo per tempo vigente.

La rendicontazione di cui sopra sarà resa disponibile allo scopo di rispettare gli obblighi di segnalazione statistica e gli altri adempimenti previsti dalla normativa di Vigilanza (cfr. art.VII.IV.14, comma 2, Regolamento n.2020/04 e art.VII.VI.23 Regolamento n.2024-05, Regolamento n.2008-01 Allegato H).

8 - Reclami "cross"

Per reclami "cross" si intendono i reclami che vedono il coinvolgimento di più società appartenenti al Gruppo, in ragione del loro oggetto e/o del fatto che risultano indirizzati dal cliente a più Entità e/o a Entità diverse da quella effettivamente competente.

In caso di reclamo "cross" la Funzione di Compliance deve informare la Direzione Generale ed avviare il necessario coordinamento fra le Entità interessate.

9 - Reclami impresa assicurativa Bac Life

I reclami, afferenti alle coperture vita, alla condotta della Società e del soggetto che vende tali prodotti, e all'informativa precontrattuale e contrattuale o la gestione del contratto devono essere inoltrati per iscritto mediante lettera raccomandata A.R. indirizzata a:

BAC Life Impresa Sammarinese di Assicurazione sulla vita S.p.a.

Via Tre Settembre, 316 47891 Dogana (RSM)

telefono +378/871134 - 0549/871134

o utilizzando l'indirizzo email reclami@bac.sm indicando:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve descrizione del motivo di lamentela;
- d) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

La Società si riserva di evadere la richiesta entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Resta ferma la facoltà del Contraente di inviare alla Banca Centrale di San Marino segnalazioni relative alla condotta della Società per le quali si rimanda al par. 10.

Sono, altresì, applicabili le disposizioni in materia di tutela del consumatore quale forma alternativa di risoluzione extragiudiziale delle controversie, essendo prevista la "Camera di Conciliazione dei consumatori" istituita ai sensi dell'art.26 del DD n.160/2024 presso l'Autorità di vigilanza dei consumatori di cui al DD n.206/2024.

10 - Forme di composizione stragiudiziale delle controversie

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria, nonché la facoltà di inviare all'Autorità di Vigilanza secondo la procedura prevista dalla medesima Autorità, ai sensi dell'art. 68 della Legge n.165/2005, segnalazioni relative alla condotta delle Società del Gruppo BAC al fine di evidenziare presunte inadempienze alle norme di legge ed ai provvedimenti emanati dall'Autorità di Vigilanza, con le procedure di seguito esposte.

Ai sensi del Regolamento n.2007-01 in materia di segnalazioni ex art.68 Legge n.165/2005 possono essere presentate le seguenti tipologie di segnalazione:

- *segnalazioni esposto*: possono essere presentate dai Clienti di soggetti autorizzati o dalle associazioni giuridicamente riconosciute a tutela dei consumatori direttamente o per il tramite di professionisti all'uopo

espressamente incaricati. Tali segnalazioni sono presentate in merito alla condotta dei soggetti autorizzati, qualora si ravvisino presunte inadempienze di questi ultimi alle norme della Legge n.165/2005 e/o alle disposizioni contenute nei regolamenti dell'Autorità di Vigilanza e a condizione che da tali inadempienze discendano presunte lesioni di propri diritti;

- *segnalazioni whistleblowing*: possono essere presentate da chiunque (compresi gli esponenti aziendali e i dipendenti dei soggetti autorizzati). Tali segnalazioni sono presentate in merito a possibili violazioni alle disposizioni di cui alla Legge n. 165/2005 e/o ai provvedimenti emanati dall'Autorità di Vigilanza.

Le segnalazioni devono avere forma scritta ed essere redatte in lingua italiana o inglese. Non sono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Le *segnalazioni esposto* devono essere presentate per iscritto con una delle seguenti modalità alternative:

- a) raccomandata elettronica o cartacea a Banca Centrale della Repubblica di San Marino - Dipartimento Vigilanza, Via del Voltone, 120 - 47890 San Marino;
- b) consegna brevi manu al medesimo indirizzo sopra specificato, con contestuale rilascio di ricevuta.

Le *segnalazioni whistleblowing* devono essere presentate per iscritto con una delle seguenti modalità alternative:

- a) direttamente presso il Dipartimento Vigilanza all'indirizzo sopra specificato e previo appuntamento, riferendo al personale del Dipartimento medesimo che provvederà a redigere apposito verbale sottoscritto dal segnalante;
- b) consegnando brevi manu o a mezzo raccomandata cartacea o elettronica la segnalazione sottoscritta in calce e conforme all'allegato A del Regolamento n. 2007-01 (reperibile sul sito www.bcsn.sm);
- c) inviando a mezzo mail all'indirizzo whistleblowing@bcsn.sm con allegata la segnalazione di cui alla precedente lettera b) in formato elettronico.