

## MODULO PER PRESENTARE RECLAMO

**Spett.le Banca di San Marino S.p.A.**  
c.a. Ufficio Reclami  
Strada della Croce, 39,  
47896 - Faetano  
(Repubblica di San Marino)

In conformità con le vigenti disposizioni regolamentari nonché con la normativa interna di Banca di San Marino, a far data dal 4 novembre 2021, il reclamo può essere inviato ai seguenti recapiti di Banca di San Marino:

- posta raccomandata, o lettera consegnata a mano indirizzata a 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](mailto:reclami@bsm.sm);
- Pec al seguente indirizzo [reclami@pec.bsm.sm](mailto:reclami@pec.bsm.sm).

È considerato valido ai fini della procedura regolamentare e dell'applicazione delle relative disposizioni, il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo (anche sintetici), la firma autografa o analogo elemento che consenta di identificare con certezza il Cliente<sup>1</sup>. La richiesta pervenuta all'Ufficio Reclami che non rappresenta un vero e proprio reclamo sarà comunque riscontrata.

DEFINIZIONI		
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 di investimento; (ii) un servizio bancario ai sensi del Regolamento BCSM 2007-07, ad eccezione dei punti successivi; (iii) un servizio di pagamento ai sensi del Regolamento BCSM N. 2020-04 e s.m.i.; iv) un servizio di emissione di moneta elettronica, ai sensi del Regolamento BCSM N. 2020-04 e s.m.i. Non sono considerati reclami le Dispute su operazioni di pagamento.	
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.	
Dispute su operazioni di pagamento	Vertenze attinenti operazioni di pagamento disposte con Carte di Pagamento non riconosciute e/o non autorizzate e/o non effettuate dal cliente, ovvero dispute di altro genere sempre riguardanti rapporti di Carta di Pagamento (ad es. errori di rendicontazione, contestazioni di prelievo denaro contante, addebiti alberghieri-autonoleggi-compagnie aeree, contestazioni per merci e o servizi).	
PRODOTTI/SERVIZI E TEMPISTICHE DI GESTIONE RECLAMO		
PRODOTTO / SERVIZIO OGGETTO DI RECLAMO	DALLA DATA DI RICEZIONE	NOTE
PRODOTTI E SERVIZI BANCARI/FINANZIARI	60 gg. di calendario	
SERVIZI DI INVESTIMENTO	60 gg. di calendario	
SERVIZI DI PAGAMENTO	15 gg. lavorative	In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative <sup>2</sup> .

<sup>1</sup> Parimenti non potrà essere considerato Reclamo una segnalazione in merito a:

- dispute su operazioni di pagamento (per come sopra definite) – le stesse, se comunque riferibili ad un prodotto emesso e/o collocato da Banca di San Marino, saranno immediatamente inoltrate al Gestore;
- attività di gestione degli immobili in capo a Banca di San Marino; oppure
- attività riferibili ad un altro soggetto rispetto alle quali BSM non ha alcuna responsabilità giuridica o normativa (e laddove dette attività costituiscano il merito del reclamo).

Parimenti, non viene considerato reclamo una manifestazione di insoddisfazione orale, né una semplice segnalazione, un suggerimento, un'osservazione critica, una lamentela, una richiesta di informazione/documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente.

<sup>2</sup> Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a dispute su operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite (SDD/addebito diretto), il termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso.

I tempi decorrono: se il reclamo è inviato per lettera raccomandata A.R., tramite email o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria o tramite email semplice dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

I reclami irrivali, presentati cioè con modalità diverse da quelle indicate nella modulistica/contrattualistica della Banca, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

DATI IDENTIFICATIVI DEL RECLAMANTE	
<input type="checkbox"/>	NUMERO DI C/C O del RAPPORTO IN ESSERE (OVE CONOSCIUTO):
	FILIALE:
COGNOME E NOME:	
c.ISS e/o Cod. Fiscale:	
RECAPITO TELEFONICO:	
RECAPITO EMAIL:	

*Dati aggiuntivi per le Società/Persone giuridiche*

LEGALE RAPPRESENTANTE DI:
COE-P.IVA:

MOTIVO DEL RECLAMO
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**DATA E LUOGO**

.....

**TIMBRO E FIRMA DEL RECLAMANTE**

.....

**FIRMA DELL'UFFICIO PER RICEVUTA E PRESA IN CARICO**

.....

---

In tali casi, Banca di San Marino rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.