

**CASSA DI RISPARMIO DELLA
REPUBBLICA DI SAN MARINO S.P.A.**

Procedura di gestione dei reclami

Approvata dal CDA nella seduta del 10 Novembre 2025

INDICE

1. PREMESSA E AMBITO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
 - 1.1. Riferimenti normativi e obiettivi del documento
2. Definizione di reclamo
3. Procedura di gestione del reclamo
 - 3.1. Fase 1 Ricezione/Gestione del reclamo
 - 3.2. Fase 2 Monitoraggio delle carenze riscontrate
 - 3.3. Fase 3 Informativa organi apicali e, qualora richiesto, a BCSM
4. Termini di riscontro del reclamo
5. Pubblicazione sul sito internet

1. PREMESSA E AMBITO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La presente annulla e sostituisce la Circolare omonima n. 100425 del 03/02/2023.

La modifica si rende necessaria in seguito all'entrata in vigore del Regolamento n. 2024-05 in materia di servizi e attività di investimento, che prevede specifiche disposizioni nel trattamento dei reclami riguardanti la prestazione di servizi di investimento.

1. Riferimenti normativi e obiettivi del documento

Il Regolamento n. 2007-07 della Raccolta del risparmio e dell'attività bancaria (Articolo X.I.3 - Principi generali), prevede che le Banche devono *"...informare la Clientela sui diritti della stessa, sulle procedure di reclamo, sulle altre forme di composizione stragiudiziale delle controversie se a disposizione del Cliente, e sulle modalità per accedervi fermo restando quanto previsto dall'articolo 68 della LISF circa la possibilità del Cliente di inviare alla Banca Centrale segnalazioni di presunte inadempienze ..."*

Il Regolamento prevede inoltre (Articolo X.IV.8 – Procedure di reclamo e ricorso stragiudiziale) che i contratti con la clientela specificino le procedure di reclamo e ricorso stragiudiziale.

Il Regolamento n. 2020-04 dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (Istituti di pagamento e IMEL) dispone (Articolo X.I.5 – Risoluzione delle vertenze) che le banche siano tenute a rispondere ai reclami della clientela entro al più tardi 15 giorni lavorativi dalla ricezione, salve situazioni eccezionali in cui non sia possibile rispettare il termine per motivi indipendenti dalla volontà della banca. In tale ultimo caso, la banca è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine – in ogni caso non superiore a 35 giorni lavorativi – entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva.

Da ultimo, il Regolamento n. 2024-05 sancisce (Articolo VII.VI.23 – Trattamento dei reclami) specifiche disposizioni in materia di reclami riguardanti la prestazione di servizi di investimento, improntate a una tempestiva, trasparente e corretta gestione degli stessi.

Il presente documento, pertanto, ha l'obiettivo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dalla clientela, specificando i ruoli e le responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo.

Esso, inoltre, garantisce l'uniformità di comportamento delle varie 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.

Così operando si intende:

- 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 CRSM gestisce i reclami;
- illustrare i criteri adottati da CRSM nella tenuta e manutenzione del Registro Reclami;
- individuare le Unità 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 il caso.

1. Definizione di reclamo

Per reclamo si intende qualunque esposto, derivante dai rapporti intrattenuti con CRSM, avente ad oggetto rilievi circa presunte disfunzioni o scorrettezze nelle modalità con cui sono state effettuate operazioni e/o erogati servizi.

Il reclamo, per essere qualificabile come tale, deve:

- (i) avere forma scritta;
- (ii) avere data certa;
- (iii) riportare i dati anagrafici del cliente reclamante;
- (iv) dettagliare il motivo dell'insoddisfazione del Cliente; ed
- (v) essere firmato in maniera leggibile dal Cliente.

Premesso che uno degli aspetti più importanti del nostro lavoro è la gestione dei rapporti con la Clientela, ogni dipendente (a prescindere dal ruolo) ha il compito di fornire al Cliente tutte le spiegazioni/informazioni necessarie in modo che i reclami vengano gestiti e, se possibile, risolti.

Se gestito con attenzione, il reclamo può diventare un momento di verifica, di consolidamento dei rapporti, nonché un'opportunità di ulteriore sviluppo.

2. Procedura di gestione del reclamo

Il processo di gestione del reclamo è suddiviso nelle seguenti fasi:

1. Ricezione/Gestione del reclamo
 - 1.1. Ricezione del reclamo
 - 1.2. Valutazione del reclamo pervenuto
 - 1.3. Registrazione del reclamo nell'apposito registro
 - 1.4. Informativa alla Direzione
 - 1.5. Istruttoria del reclamo
 - 1.6. Risposta al cliente
2. Monitoraggio delle carenze riscontrate
3. Informativa organi apicali e, qualora richiesto, a BCSM

a. Fase 1 Ricezione/Gestione del reclamo

In linea generale il reclamo deve avere forma scritta ed essere firmato in maniera leggibile dal Cliente.

1.1 Ricezione del reclamo

L'unità preposta al trattamento dei reclami è l'U.O. Legale.

Il reclamo può essere:

- inviato con raccomandata A/R, fax o e-mail (PEC), al seguente indirizzo:

U.O. Legale della Cassa di Risparmio della Repubblica di San Marino S.p.A.

Piazzetta del Titano, 2

47890 San Marino

Repubblica di San Marino

Fax: (+378)0549872534

email: legale@carisp.sm

PEC: legale.carisp@pec.it

- o essere consegnato ad una Succursale, la quale provvederà a rilasciare al Cliente copia del reclamo, per ricevuta, con apposizione di timbro e data e ad inviare tempestivamente il reclamo all'U.O. Legale.

Qualora chi riceva una rimostranza solo verbale non riuscisse a risolvere il motivo di lagnanza, dovrà invitare il Cliente ad inviare apposito reclamo in forma scritta all'U.O. Legale, unità organizzativa preposta al trattamento dei reclami.

Al fine di accelerarne l'analisi, è opportuno che nel reclamo sia indicato il rapporto interessato, la Succursale di CRSM presso la quale il rapporto è, o era, in essere e ogni indicazione e copia di documentazione utile ai fini delle ricerche e delle verifiche da effettuare.

1.2. Valutazione del reclamo pervenuto

La richiesta pervenuta all'U.O. Legale che non rappresenta un vero e proprio reclamo è sempre riscontrata da parte della stessa U.O., fornendo al Cliente, se necessario, i contatti corretti per la comunicazione con il Soggetto terzo interessato.

1.3. Registrazione del reclamo nell'apposito registro

Una volta ricevuto il reclamo, l'U.O. Legale registra la rimostranza in apposito file excel denominato "Registro reclami", nell'ambito del quale sono riportate le seguenti informazioni:

- numero del reclamo (progressivo annuale);
- data reclamo
- data ricevimento reclamo e relativa data di scadenza per il riscontro al cliente nei termini;
- NDG;
- nome cliente;
- succursale di riferimento del cliente;
- rapporto oggetto del reclamo;
- pregiudizio economico lamentato dal cliente;
- tipologia di classificazione del reclamo;
- data di invio della risposta (una volta disponibile);
- esito conclusivo del reclamo (una volta disponibile).

1.4. Informativa alla Direzione

L'U.O. Legale, una volta registrato il reclamo, è tenuta ad avvisare il Capo della Struttura Esecutiva, fornendo una breve sintesi dei fatti in esso descritti.

1.5. Istruttoria del reclamo

L'U.O. Legale provvede a creare un dossier in formato elettronico e/o cartaceo, se del caso, nel quale conservare tutta la documentazione utile ai fini dell'istruttoria del reclamo.

L'istruttoria circa eventuali profili di non conformità dell'operato contestato a CRSM dovrà essere fornita all'U.O. Legale dal competente U.O. Compliance.

L'U.O. Legale ha la più ampia facoltà di richiedere ed ottenere dalle U.O./Succursali/Team i contributi che riterrà utili per la gestione del reclamo. In particolare, l'U.O. Legale, si rivolgerà alle U.O./Succursali/Team

per acquisire le informazioni, la documentazione necessaria per approfondire i motivi della conflittualità e, se del caso, la collaborazione per redigere la lettera di risposta.

Se dall'approfondimento emergesse la necessità di ricorrere a sacrifici economici, si dovrà chiedere autorizzazione al Capo della Struttura Esecutiva, come da fascicolo deleghe conferite (rif. Regolamento 18 "Gestione firma sociale, fascicolo poteri, sub deleghe ed autonomie condizioni").

1.6. Risposta al cliente

Terminata la fase istruttoria, nei termini di legge (come indicato nel precedente paragrafo 1 "Riferimenti normativi") l'U.O. Legale predispone lettera di risposta al cliente, collaborando eventualmente con le altre U.O. coinvolte, motivando compiutamente le ragioni sottese all'accettazione/rigetto del reclamo.

La risposta deve essere redatta in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione e deve indicare quale sia la posizione assunta da CRSM riguardo al reclamo.

La lettera di risposta dovrà essere firmata dal Capo della Struttura Esecutiva ed inoltrata al cliente con lo stesso mezzo con cui è pervenuto il reclamo, o altro mezzo eventualmente indicato dal reclamante.

Copia della lettera di reclamo e di risposta devono essere tempestivamente trasmesse:

- all'U.O. Compliance per l'assolvimento dei propri compiti di monitoraggio (incaricato di monitorare la regolare predisposizione della risposta al Cliente entro il termine massimo previsto nel Regolamento n. 2020-04 dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica (Istituti di pagamento e IMEL) ed indicato nel precedente paragrafo "1. Riferimenti normativi")
- alle altre U.O. eventualmente coinvolte per opportuna conoscenza.

Inoltre, a seguito di risposta, dovrà essere aggiornato il "Registro reclami", di cui al punto 1.3, con l'indicazione della data di invio della risposta e dell'esito conclusivo del reclamo.

b. Fase 2 Monitoraggio delle carenze riscontrate

Se dall'istruttoria del reclamo dovessero emergere eventuali profili di non conformità dell'operato contestato a CRSM, l'U.O. Compliance si occuperà di valutarne l'entità, acquisendo la documentazione dall'U.O. Legale ed, eventualmente, richiedendo un approfondimento da parte dell'U.O. interessata.

La funzione dedicata ai controlli di Compliance analizza i dati sui reclami e sul trattamento degli stessi, per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.

c. Fase 3 Informativa organi apicali e, qualora richiesto, a BCSM

Annualmente l'U.O. Risk Management e Compliance, nell'ambito della relazione conclusiva riferita all'anno precedente, fornisce idonea informativa al CDA dei reclami pervenuti e, a seguito di esplicita richiesta, fornisce la stessa informazione anche a BCSM, descrivendone il relativo trattamento.

3. Termini di riscontro del reclamo

I termini di riscontro del reclamo decorrono:

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

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diversa dalle precedenti, saranno considerati pervenuti nel momento in cui vengono recapitati e/o comunicati all'U.O. Legale.

CRSM è tenuta ad evadere la richiesta del Cliente entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se non può rispondere entro tale termine 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.

5. Pubblicazione sul sito internet

CRSM rende pubblico il processo da seguire per il trattamento di un reclamo, attraverso la pubblicazione, sul proprio sito internet, delle modalità di comunicazione dello stesso, i dati di contatto della funzione preposta al trattamento dei reclami e l'informativa al Cliente circa la possibilità e le modalità di accesso ad altre forme di composizione stragiudiziale delle controversie a disposizione dello stesso o l'eventuale possibilità di avviare una causa civile, fermo restando la possibilità di inviare a BCSM, segnalazioni di presunte inadempienze.