

Parte I
Ufficio Reclami

Art. 1

1. E' istituito l'Ufficio Reclami cui è preposto un Responsabile.
2. A tale Ufficio la Clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con il Gruppo BAC ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui il Gruppo stesso abbia gestito operazioni e servizi.

Art. 2

1. Il Cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami, anche con lettera raccomandata A/R, oppure tramite e-mail all'indirizzo di seguito indicato o consegnato alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto. L'indirizzo è il seguente:
Banca Agricola Commerciale Istituto Bancario Sammarinese S.p.a.
Ufficio Reclami
Via Tre Settembre, 316
47891 Dogana - Repubblica di San Marino
indirizzo mail: reclami@bac.sm
2. 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.
3. Il Gruppo si impegna a prestare assistenza al Cliente nella predisposizione del reclamo.

Art. 3

1. L'Ufficio Reclami riscontra il Cliente per reclami attinenti Servizi di Pagamento entro 15 Giornate Lavorative dal ricevimento dello stesso. In situazioni eccezionali, se l'Ufficio Reclami 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.
2. L'Ufficio Reclami riscontra il Cliente per reclami non attinenti alla prestazione dei Servizi di Pagamento entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Parte II
Disposizioni varie

Art. 4

1. Il Gruppo si impegna a pubblicizzare il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della Clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.
2. Il Gruppo si impegna altresì a pubblicizzare l'istituzione del proprio Ufficio Reclami.

Art. 5

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami, le procedure di cui alla Parti I sono gratuite per il cliente.

Art. 6

1. 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 del 17 novembre 2005, segnalazioni relative alla condotta della Banca al fine di evidenziare presunte inadempienze alle norme di legge ed ai provvedimenti emanati dall'Autorità di Vigilanza.

Art. 7

1. Il presente Regolamento entra in vigore in data 03.11.2021.