



OPTIME
Formazione
Studi e Ricerche

Workshop on line

La gestione dei reclami e del contenzioso in ambito assicurativo

Il contesto regolamentare in tema di reclami
Profili organizzativi e flussi informativi
Le principali contestazioni della clientela per tipologia di reclamo
La gestione del contenzioso assicurativo
Evoluzione giurisprudenziale alla luce della piena attuazione della IDD

Mercoledì 31 gennaio 2024



Evento disponibile in videoconferenza

La qualità degli eventi Optime **fruibile da qualsiasi luogo**, direttamente su PC o tablet

Optime
Un brand di Paradigma Srl
Tel. 011.538686

Corso Vittorio Emanuele II, 68
10121 Torino
www.optime.it - info@optime.it



Relatore

Avv. Andrea Polizzi

Avvocato dal 2003, ha inoltre conseguito, nello stesso anno, il Ph.D in "Diritto Commerciale Interno e Internazionale" presso l'**Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano**, autore di numerosi contributi in ambito assicurativo e bancario.

Assiste, in qualità di socio dello **Studio Legale D'Argenio Polizzi e Associati**, numerose compagnie assicurative, banche e altri distributori in relazione a tematiche giuridiche e compliance relative a prodotti assicurativi e distribuzione.

Il docente nel corso dell'evento formativo, risponderà alle **domande** e alle **richieste di chiarimenti** formulate dai partecipanti. Eventuali quesiti potranno essere anticipati inviando una email all'indirizzo info@optime.it.

Agevolazioni e formazione finanziata



EARLY BOOKING -20%
Inviando il modulo di iscrizione **entro il 10 gennaio 2024** si avrà diritto a una riduzione del 20% sulla quota di partecipazione



PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE -50%
Iscrivi una seconda risorsa che **non abbia compiuto il 30°** anno di età con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione



FORMAZIONE FINANZIATA
Finanzia la tua formazione utilizzando i **Fondi Paritetici Interprofessionali**. Paradigma offre la **completa e gratuita gestione** dei necessari adempimenti.



EVENTO ACQUISTABILE SUL MEPA
Paradigma opera sul MePA e sui principali mercati elettronici di soggetti aggregatori e centrali di committenza

Modulo di iscrizione Mod. 3.4 rev. 3

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma Srl, del presente modulo di iscrizione da inviare via mail all'indirizzo info@optime.it - integralmente compilato e sottoscritto per accettazione. La Segreteria Organizzativa provvederà a inviare conferma dell'avvenuta iscrizione.



Dati relativi all'evento

La gestione dei reclami e del contenzioso in ambito assicurativo

Mercoledì 31 gennaio 2024

Dati relativi al partecipante

Nome _____ Cognome _____

Azienda/Studio/Ente _____

Funzione aziendale/Professione _____

E mail _____

Telefono _____ Fax _____

Dati per eventuale partecipante under 30

Nome _____ Cognome _____

E mail _____

Dati per la fatturazione elettronica

Intestatario fattura _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____ Provincia _____

P. Iva/C. F. _____

Codice destinatario o PEC (Privati) _____

Codice univoco uff. (PA) _____

Codice CIG (PA) _____

Split Payment SI NO

OdA _____ Data OdA _____

Altri riferimenti _____

Per informazioni contattare

Referente _____

Telefono _____ Fax _____

E mail _____

Data e Firma

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano espressamente le condizioni di partecipazione riportate sul sito www.paradigma.it con particolare riferimento alle modalità di disdetta e alle variazioni di programma.

Data e Firma

Informative Privacy
I dati forniti a Paradigma Srl sono raccolti e trattati, con modalità anche informatiche, esclusivamente per evadere la Sua richiesta di partecipazione all'intervento formativo e svolgere le attività a ciò connesse. I dati potranno essere trattati, per conto di Paradigma Srl, da dipendenti e collaboratori incaricati di svolgere specifici servizi necessari all'esecuzione delle Sue richieste. Il conferimento dei suoi dati, pur essendo facoltativo, si rende necessario per l'esecuzione del servizio richiesto.

Solo in caso di Sua autorizzazione i dati saranno inoltre conservati e trattati da Paradigma Srl per effettuare l'invio di materiale informativo relativo a prossime iniziative di Paradigma Srl. Lei potrà esercitare i diritti sanciti agli artt. 15 - 22 del Regolamento (UE) 2016/679 inviando una richiesta scritta a Paradigma Srl con sede in Torino, C.so Vittorio Emanuele II, 68, tel. 011.538686. Letta l'informativa, acconsente all'utilizzo dei dati inseriti nel presente modulo per l'invio del materiale informativo?

SI

NO

Data e Firma

Programma dei lavori

Mercoledì 31 gennaio 2024

La gestione del reclamo: i presidi da istituire nel contesto di IDD nelle fasi di monitoring e remedial actions

Il Regolamento Isvap n. 24/2008 e s.m.i.: la gestione dei reclami alla luce della regolamentazione Ivass
Le funzioni aziendali coinvolte nel processo dei reclami
Il ruolo della funzione compliance nella gestione reclami
Le politiche di gestione reclami per le compagnie
Il reclamo e il processo POG: l'estrazione dei dati del reclamo e la centralità della data intelligence
Reclami e value for money dei prodotti assicurativi: qualche spunto di riflessione
I flussi informativi tra compagnia e distributori: la rilevanza dei reclami nel contesto della disciplina POG e per le attività di controllo delle reti
La rilevanza dei reclami nel monitoraggio dei fenomeni di mis-selling

Le principali contestazioni della clientela relative ai rami danni e al ramo vita non d'investimento: analisi della casistica, principali criticità ed evoluzione giurisprudenziale

I reclami nei rami danni: casistiche rilevanti
L'adeguatezza del contratto e la causa in concreto
Il principio indennitario e l'applicazione nella gestione dei reclami
Le principali contestazioni concernenti i prodotti vita protection (non-IBIPs): coperture ed esclusioni
Focus sulle vendite fuori target market con riguardo ai reclami per i prodotti non-IBIPs e la gestione di tale casistica

Le principali contestazioni della clientela relative ai prodotti assicurativi d'investimento: analisi della casistica, principali criticità ed evoluzione giurisprudenziale

Le principali contestazioni concernenti i prodotti IBIPs: la natura ibrida dei prodotti e la causa mista. Come gestire un reclamo per il prodotto IBIP
Il rischio riqualificazione del contratto IBIP e le modalità di riscontro
Focus sulla rilevanza delle vendite in target market negativo con riguardo ai reclami per i prodotti IBIPs
Le pronunce nazionali in tema e il rapporto con le decisioni della Corte di Giustizia dell'Unione Europea

La gestione dei reclami nelle banche e degli intermediari finanziari: specificità e ruolo delle funzioni aziendali

La gestione del reclamo assicurativo nelle banche: peculiarità e presidi
Le politiche sulla gestione reclami e interazioni con il sistema dei controlli nei distributori iscritti nella Sez. D del RUI
Il ruolo dei soggetti apicali, del responsabile della distribuzione e della funzione compliance per i distributori iscritti nella Sez. D del RUI
La centralità dei flussi informativi tra banche e imprese di assicurazione: un focus sui flussi relativi ai reclami

Il nuovo Arbitro per le Controversie Assicurative: funzionamento, competenza e impatto sulla gestione dei reclami e del contenzioso

Le previsioni in tema di arbitro assicurativo nella IDD
Una comparazione con l'esperienza dell'ABF: le influenze sulla giurisprudenza di merito, le finalità deflattive del contenzioso ordinario
La gestione dei reclami nell'ambito dell'AAS: funzionamento e tipologie di controversie
Gli ultimi interventi dell'Istituto di Vigilanza in tema

Avv. Andrea Polizzi

D'Argenio Polizzi e Associati Studio Legale

L'approccio didattico adottato e il numero limitato dei collegamenti in videoconferenza consentiranno ai partecipanti di raccogliere importanti indicazioni su:

- gli **impatti della IDD** e della **esperienza giurisprudenziale** sulla gestione dei reclami e del contenzioso
- i **profili organizzativi** e i **flussi informativi**
- le modalità di gestione delle principali contestazioni della clientela nei diversi rami di attività assicurativa
- le nuove prospettive dell'Arbitro per le Controversie Assicurative

Note organizzative e condizioni

Data dell'evento

Mercoledì 31 gennaio 2024

Orario dei lavori

Accesso alla piattaforma 09.00 - 09.30
09.30 - 13.30

Quota di partecipazione

€ 650 + Iva
(Early Booking): € 520 + Iva

Quota di partecipazione in videoconferenza

La quota di partecipazione in aula virtuale (diretta streaming) include l'invio del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di sottoporre ai relatori quesiti di specifico interesse. È altresì possibile anticipare domande e richieste di approfondimento inviando una email a info@optime.it entro il giorno antecedente l'evento. In caso di **videoconferenza con accessi multipli** è necessario contattare la Segreteria organizzativa per un preventivo personalizzato.

Modalità di funzionamento della videoconferenza

È possibile accedere all'aula virtuale da qualsiasi luogo, utilizzando il proprio PC o tablet con una connessione a Internet. La piattaforma informatica utilizzata da Paradigma (Adobe Connect) non necessita di requisiti tecnici particolari. Nei giorni antecedenti l'evento il partecipante riceverà per posta elettronica le credenziali e le istruzioni di accesso. Il giorno dell'evento sarà sufficiente selezionare il link che troverà nella mail e inserire le credenziali per accedere all'aula virtuale. Durante gli interventi, oltre a vedere e sentire i docenti, è possibile consultare simultaneamente la documentazione predisposta dal relatore. Ogni utente collegato potrà porre domande sulle tematiche affrontate, alle quali il docente risponderà nel corso dell'intervento.

Modalità di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del modulo di registrazione, da inviare via email all'indirizzo info@optime.it, integralmente compilato. Il numero dei collegamenti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo di registrazione. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica.

Modalità di pagamento

La quota di partecipazione deve essere versata all'atto della presentazione della richiesta di iscrizione e, in ogni caso, prima dell'effettuazione dell'intervento formativo, tramite bonifico bancario intestato a:
Paradigma Srl - Corso Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
c/o Banco BPM Spa
IBAN IT 14 V 05034 01017 000000002530

Formazione finanziata

La quota di partecipazione può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi Paritetici Interprofessionali. Optime offre la completa e gratuita gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendicontazione. La possibilità di accedere alla formazione finanziata con partecipazione mediante videoconferenza può variare a seconda dell'Ente erogante.

Attestato di frequenza

L'attestato di partecipazione nominativo sarà rilasciato al termine dell'intervento formativo ai partecipanti che hanno regolarmente preso parte ai lavori.

Diritto di recesso e modalità di disdetta

È attribuita ai partecipanti la facoltà di recedere ai sensi dell'art. 1373 c.c. Il recesso dovrà essere comunicato in forma scritta almeno sette giorni prima della data di inizio dell'evento formativo (escluso il sabato e la domenica). Qualora la disdetta pervenga oltre tale termine si verifichi di fatto con il mancato collegamento alla videoconferenza, la quota di partecipazione sarà addebitata per intero e sarà inviato al partecipante il materiale didattico. In qualunque momento l'azienda o lo studio potranno comunque sostituire il partecipante, comunicando il nuovo nominativo alla nostra Segreteria organizzativa.

Variazioni di programma

Paradigma, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell'evento formativo, dandone comunicazione agli interessati entro tre giorni dalla data di inizio prevista. In tali casi le quote di partecipazione pervenute verranno rimborsate, con esclusione di qualsivoglia onere o obbligo a carico di Paradigma. Paradigma si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione del programma e di sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale. Per ulteriori informazioni è possibile contattare la Segreteria organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo email info@optime.it.

PARADIGMA Srl
Registro delle Imprese di Torino
Capitale sociale Euro 50.000,00 i.v.
P. IVA 06222110014

