



OPTIME
Formazione
Studi e Ricerche

**Corso di aggiornamento
per le risorse dell'Ufficio Reclami**

**La gestione dei reclami
e del precontenzioso
in ambito bancario e finanziario**

29 e 30 gennaio 2025



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. Valerio Sangiovanni

Abilitato alla professione di **Avvocato in Italia** dal 1997. È ammesso al patrocinio davanti alla Corte di Cassazione e alle giurisdizioni superiori. Abilitato alla professione di **Avvocato in Germania (Rechtsanwalt)** dal 2000.

Autore di oltre 370 **pubblicazioni scientifiche**, in italiano, inglese e tedesco, apparse in riviste e opere in Italia, Austria, Belgio, Brasile, Germania, Gran Bretagna, Svizzera e Stati Uniti d'America.

Assiste società, italiane e straniere, in materia di **diritto commerciale** (contratti) e **societario** (operazioni straordinarie) nonché **investitori e intermediari in materia bancaria e finanziaria**. Formula pareri, redige, modifica e negozia contratti, struttura operazioni societarie (anche a carattere internazionale).

Viene frequentemente nominato **arbitro (componente di collegio arbitrale, presidente di collegio o arbitro unico)** in arbitrati, anche internazionali, sia ad hoc che amministrati.

Dal 2012 al 2017, su nomina di Banca d'Italia, è stato Componente dell'organo decidente dell'**Arbitro Bancario Finanziario** nel Collegio di Milano.

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 l'8 gennaio 2025** 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

Programma dei lavori

Prima giornata

Mercoledì 29 gennaio 2025

UFFICIO RECLAMI E MEDIAZIONE BANCARIA

Introduzione al percorso formativo

La filiera contestativa: lamentela, reclamo, mediazione e causa
I reclami e il precontenzioso in banca
La gestione della controversia bancaria

Organizzazione e funzionamento degli Uffici Reclami

Le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia sull'Ufficio Reclami
L'adozione di una policy per la gestione dei reclami
La nozione di reclamo
I solleciti del cliente configurano un nuovo reclamo?
Le chiamate ai call center vanno considerate come reclami?
La presa in carico del reclamo
Il processo di gestione dei reclami
Il termine di risposta al reclamo
La risposta positiva o negativa al reclamo

La mediazione bancaria e l'Arbitro Bancario Finanziario

L'obbligo di mediazione in materia bancaria
L'alternativa fra mediazione ordinaria e ABF
Il funzionamento dell'ABF
Competenza temporale e per materia dell'ABF
La linea di confine con la materia assicurativa e finanziaria
Le tecniche di redazione delle controdeduzioni e delle controrepliche

La forma scritta del contratto

Le disposizioni di trasparenza sui contratti bancari
Le eccezioni di inesistenza e di nullità del contratto bancario
La firma del contratto
Il contratto monofirma
La consegna di un esemplare del contratto bancario

La documentazione bancaria

La richiesta dei clienti di contratti ed estratti conto
Le difficoltà delle banche nel recupero dei vecchi documenti
Il costo della documentazione bancaria

IL CONTENZIOSO SUI CONTRATTI BANCARI

Le varie tipologie di interessi

Interessi fissi e variabili
Piani di ammortamento
Tassi nominali ed effettivi
Il caso dell'assenza delle condizioni contrattuali
I tassi sostitutivi (tasso legale e tasso BOT)
TAEG e ISC: assenza o difformità rispetto ai costi reali

Cenni alle commissioni bancarie

La commissione di affidamento o disponibilità fondi
La commissione di istruttoria veloce o disponibilità fondi oltre fido
Le contestazioni sulla commissione di massimo scoperto

I contratti di leasing

Le applicazioni giurisprudenziali della Legge n. 124/2017
La clausola risolutiva espressa e la clausola penale
La restituzione del bene in caso di risoluzione
Canoni scaduti, canoni a scadere e prezzo di riscatto
La vendita del bene a condizioni di mercato
L'estinzione anticipata del leasing

Le operazioni di cessione del quinto

Il D.P.R. n. 180/1950
L'estinzione anticipata dei contratti di cessione
Oneri up-front e recurring
La rilevanza dell'assicurazione obbligatoria
La sentenza Lexitor della Corte di Giustizia
La giurisprudenza dell'ABF
La prossima riforma con la Direttiva UE n. 2225 del 2023 sul credito ai consumatori

Moneta elettronica, servizi e strumenti di pagamento

Bancomat e carte di credito
Autenticazione debole, autenticazione forte e presidi di sicurezza
La distinzione fra prelievo e pagamento con carta
Le problematiche dell'home banking
Il phishing
Il caso dello scambio di sim telefonica (sim swap)
Le truffe telefoniche e il vishing
Lo spoofing
I furti d'identità
I bonifici e le alterazioni dell'IBAN
Come provare la colpa grave del cliente
I rapporti con gli esercenti e le procedure di chargeback

Seconda giornata

Giovedì 30 gennaio 2025

FIDEIUSSIONI, USURA, CENTRALE RISCHI E PRIVACY

La disciplina di fideiussioni e garanzie autonome

La nozione di fideiussione
I "co-obbligati" sono fideiussori?
Le peculiarità nel credito al consumo
L'importo massimo della fideiussione
Il principio di accessorietà fra debito principale e fideiussione
La responsabilità solidale di debitore principale e fideiussore
Il diritto di opporre eccezioni
Le azioni di regresso della banca
L'estinzione delle fideiussioni
I contratti autonomi di garanzia e le polizze fideiussorie
Il Fondo di garanzia e le garanzie pubbliche del Mediocredito Centrale
Lo schema di fideiussione ABI
Il provvedimento sanzionatorio di Banca d'Italia n. 55 del 2005
Le fideiussioni successive al 2005 e la prova della persistente diffusione
Il fideiussore come consumatore

Le contestazioni sull'usura

Usura originaria e sopravvenuta
Il rilievo degli interessi moratori a fini usura
Usura e premi assicurativi
Usura ed estinzione anticipata del contratto
L'usura nei piccoli finanziamenti di credito al consumo

Il credito al consumo

La nuova Direttiva UE n. 2225/2023 sul credito ai consumatori
I vincoli alla pubblicità dei prodotti di credito al consumo
La valutazione del merito creditizio e la consultazione delle banche dati
L'indicazione del TAEG e degli altri oneri in contratto
Il diritto di recesso del cliente
L'inadempimento del fornitore e la risoluzione del contratto

Le segnalazioni nei sistemi d'informazione creditizia

La Centrale dei rischi
Le categorie di crediti deteriorati e le segnalazioni in sofferenza
La responsabilità della banca in caso di errori nelle segnalazioni
Le domande di cancellazione/rettifica delle segnalazioni
Le richieste di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale

Privacy nei rapporti bancari e trattamento dei dati personali

L'informativa privacy
L'illecito trattamento dei dati personali
I sistemi d'informazione creditizia privati
Il codice deontologico per i sistemi d'informazione creditizia
L'obbligo di preavviso

PRODOTTI BANCARI E RAPPORTI COI PRODOTTI FINANZIARI E ASSICURATIVI

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie

La gestione dei reclami in materia finanziaria
Svolgimento del procedimento davanti all'ACF
Tecniche di redazione delle difese davanti all'Arbitro
Il valore della decisione dell'ACF e l'adempimento degli intermediari

La documentazione finanziaria e le contestazioni di nullità

La prestazione dei servizi di investimento e i contratti d'intermediazione finanziaria
La distinzione fra contratto-quadro e singoli ordini d'investimento
L'offerta fuori sede (art. 30 TUF)
La responsabilità dei promotori finanziari (art. 31 TUF)

I reclami in tema di norme di comportamento

Le norme di comportamento degli intermediari finanziari
Le contestazioni sulla profilatura
L'obbligo di dazione di informazioni
I reclami in tema di adeguatezza degli investimenti
La gestione dei conflitti di interessi
La prescrizione dei diritti degli investitori

Le polizze abbinate a finanziamenti

Polizze facoltative e obbligatorie
Il rilievo dei premi a fini trasparenza bancaria
Il rilievo dei premi a fini usura
Le polizze nella cessione del quinto

Note organizzative e condizioni

Le polizze miste assicurative-finanziarie

La natura delle polizze linked
La normativa applicabile
Le contestazioni sulle polizze miste
Il termine di prescrizione
L'impignorabilità delle polizze

Avv. Valerio Sangiovanni

Avvocato in Milano

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

- come organizzare l'Ufficio Reclami nel rispetto delle altre funzioni aziendali
- la gestione efficiente dei reclami anche in un'ottica di soddisfazione della clientela
- gli ultimi orientamenti della giurisprudenza dell'Arbitro Bancario Finanziario
- la trattazione sistematica di casi pratici, con soluzioni immediatamente applicabili nell'attività quotidiana
- la gestione dei rapporti con gli investitori affluenti e private

Data dell'evento

29 e 30 gennaio 2025

Orario dei lavori

Accesso alla piattaforma 9.00 - 9.30
9.30 - 13.30 14.30 - 17.30

Quota di partecipazione

una giornata € 1.100 + Iva
(Early Booking): € 880 + Iva
due giornate € 2.050 + Iva
(Early Booking): € 1.640 + Iva

Quota di partecipazione in videoconferenza

La quota di partecipazione in aula virtuale (diretta streaming) include la fruizione in diretta delle docenze, nonché l'invio, in formato elettronico, del materiale didattico che i relatori riterranno di mettere a disposizione. E inoltre prevista la possibilità di presentare in diretta domande e quesiti di specifico interesse a mezzo chat, nonché di sottoporli in via preventiva, 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'evento 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 00000002530

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'evento 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



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 precontenzioso in ambito bancario e finanziario

Mercoledì 29 gennaio 2025
Giovedì 30 gennaio 2025

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

Informativa 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