



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

**Milano, 17 e 18 settembre 2019
Grand Hotel et de Milan**

Optime
Un brand di Paradigma SpA
Tel. 011.538686

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

Relatore

Avv. Valerio Sangiovanni

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

È autore di oltre 300 **pubblicazioni scientifiche**, in italiano, inglese e tedesco, apparse in decine di 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 **intermediari finanziari 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.

E' stato da gennaio 2012 fino dicembre 2017, su nomina della Banca d'Italia, Componente dell'organo decidente dell'**Arbitro Bancario Finanziario** per il Collegio di Milano.

A agevolazioni e formazione finanziata



EARLY BOOKING -20%

Alle preiscrizioni formalizzate entro il **27 agosto** sarà riservata una **riduzione del 20%**.



PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE -50%

Iscrivi una seconda risorsa che non abbia compiuto il 35° anno di età con una **riduzione del 50%**.



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 SpA, 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

Milano, 17 settembre 2019

Milano, 18 settembre 2019

Dati relativi al partecipante

Nome Cognome

Azienda/Studio/Ente

Funzione aziendale/Professione

E mail

Telefono

Fax

Dati per eventuale partecipante under 35

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 SpA 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 SpA, 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 SpA per effettuare l'invio di materiale informativo relativo a prossime iniziative di Paradigma SpA. Lei potrà esercitare i diritti sanciti agli artt. 15 - 22 del Regolamento (UE) 2016/679 inviando una richiesta scritta a Paradigma SpA 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

Prima giornata
Milano, martedì 17 settembre 2019

ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO RECLAMI E MEDIAZIONE BANCARIA

Introduzione al percorso formativo

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

Il paper della Banca d'Italia su "Organizzazione e funzionamento degli Uffici Reclami" e le buone prassi degli intermediari

L'adozione di una policy per la gestione dei reclami
La collocazione dell'ufficio reclami
L'organizzazione dell'ufficio reclami
I rapporti fra l'ufficio reclami e le altre funzioni aziendali
La nozione di reclamo
Il processo di gestione dei reclami
Le modalità di inoltro delle segnalazioni
Le infrastrutture informatiche
Le comunicazioni alla clientela
I controlli di primo e secondo livello e l'audit

Il contesto normativo e la disciplina della mediazione

L'obbligo di mediazione in materia bancaria (D. Lgs. n. 28/2010)
L'alternativa fra mediazione comune e Arbitro Bancario Finanziario
Cenni all'Arbitro per le Controversie Finanziarie
Struttura e funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario
La riforma del 2019 dell'Arbitro Bancario Finanziario
Competenza temporale e per materia dell'ABF e possibili eccezioni di incompetenza
Limiti della competenza dell'ABF in relazione ai poteri dell'ACF (in particolare deposito di titoli in amministrazione, contratti assicurativi legati ai finanziamenti e contratti derivati)
I vizi genetici e l'incompetenza dell'Arbitro
Le tecniche di redazione delle controdeduzioni
Le repliche e le controrepliche

ABF E CONTENZIOSO SUI CONTRATTI BANCARI

La forma scritta del contratto

L'eccezione di inesistenza del contratto e la conseguente nullità
La doppia firma e il contenzioso sul contratto mono-firma
Gli allegati al contratto e le condizioni generali
Il destino dei contratti anteriori al testo unico bancario

La documentazione bancaria

La richiesta di contratti ed estratti conto (art. 119 TUB)
Il saldo zero in caso di mancata produzione degli estratti conto
Le difficoltà delle banche nel recupero dei vecchi contratti di

conto corrente e di apertura di credito
L'assenza di condizioni contrattuali e i tassi sostitutivi (tasso legale e tasso BOT)

Le varie tipologie di interessi (legali e ultralegali)

Interessi fissi e variabili
Le clausole floor e cap e il rischio di derivati impliciti
Piani di ammortamento, tassi nominali ed effettivi
TAN, TAE, TAEG, TEGM, TSU, TEG
Assenza dell'ISC o sua difformità rispetto ai requisiti normativi

Le commissioni bancarie

Le commissioni di affidamento e sconfinamento
La commissione di istruttoria veloce
Le contestazioni sulla commissione di massimo scoperto

I conti correnti e le aperture di credito

I contratti a tempo determinato e indeterminato
Le garanzie nelle aperture di credito
Il recesso dal contratto di apertura di credito
Il fido di fatto

I contratti di mutuo e le polizze abbinate a finanziamenti

Il mutuo fondiario e i limiti di finanziabilità
I mutui di liquidità per l'estinzione di debiti pregressi
I mutui di scopo
Le polizze assicurative accessorie ai finanziamenti (rilievo a fini TAEG e usura)

I contratti di leasing

Il leasing di godimento e traslativo
I vizi del bene nel leasing
La clausola risolutiva espressa e la clausola penale
L'estinzione anticipata del leasing
Primi interventi giurisprudenziali dopo la riforma del leasing con la legge n. 124/2017

Le operazioni di cessione del quinto

Oneri up-front e recurring
Spese d'istruttoria e di mediazione
Il rischio usura nell'estinzione anticipata
Il trattamento degli oneri assicurativi
Gli obblighi restitutori, questioni di prescrizione (art. 2952 c.c.) e il conflitto fra imprese bancarie e assicurative

Monetica e servizi e strumenti di pagamento

Uso e abuso di bancomat e carte di credito
Autenticazione debole, autenticazione forte e presidi di sicurezza
L'onere della prova in capo alla banca
La distinzione fra prelievo e pagamento con carta
Il phishing e le operazioni on-line
Come provare la colpa grave del cliente
Le novità con la PSD 2

Seconda giornata
Milano, mercoledì 18 settembre 2019

FIDEIUSSIONI ABI, ANATOCISMO, USURA E CENTRALE RISCHI

Le fideiussioni ABI e il rischio nullità

Lo schema di fideiussione ABI
Il provvedimento sanzionatorio di Banca d'Italia n. 55 del 2005
Nullità dell'intero contratto o solo di singole clausole?
L'onere della prova della diffusione dello schema ABI
Le sospensioni delle esecuzioni a causa della conformità allo schema ABI
La competenza del tribunale delle imprese

Anatocismo

Il contenzioso sull'anatocismo prima del 2000: eccezione di prescrizione
La delibera CICR del 9 febbraio 2000: problemi di adeguamento dei contratti
La Legge n. 147/2013 con l'abrogazione provvisoria dell'anatocismo
Il Decreto Legge n. 18/2016 e la nuova versione dell'art. 120 TUB
La delibera CICR n. 343 del 3 agosto 2016 e la capitalizzazione annuale

Usura

Usura originaria e sopravvenuta
Cumulo di interessi moratori e corrispettivi (Cassazione n. 27442 del 30 ottobre 2018)
Usura e commissione di massimo scoperto
Usura e premi assicurativi
Le clausole di salvaguardia contro il rischio usura

Le segnalazioni nei sistemi d'informazione creditizia

La Centrale Rischi
I sistemi d'informazione creditizia
L'obbligo di preavviso
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

Il credito al consumo

L'indicazione del TAEG e degli altri oneri in contratto
La valutazione del merito creditizio e l'accesso alle banche dati
La verifica del merito creditizio nel codice della crisi e nel sovraindebitamento
Il diritto di ripensamento del cliente
L'inadempimento del fornitore e la risoluzione del contratto

ACF E CONTENZIOSO SUI CONTRATTI FINANZIARI

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie

La gestione dei reclami in materia finanziaria
 La delibera Consob sull'ACF
 La procedure davanti all'ACF
 Tecniche di redazione delle difese davanti all'Arbitro
 La quantificazione del danno
 La 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: distinzione fra contratto-quadro e singoli ordini
 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 Mifid
 L'obbligo di dazione di informazioni
 I reclami in tema di verifica di adeguatezza e appropriatezza delle operazioni di investimento
 La gestione dei conflitti di interessi

Cenni ai titoli illiquidi e alle vicende delle banche in liquidazione coatta amministrativa

I titoli illiquidi delle banche
 Il D. L. n. 99/2017: la liquidazione coatta amministrativa delle banche popolari venete
 I casi di Banca Etruria, Banca Marche, Carichieti e Cariferrara
 La prescrizione dei diritti degli investitori
 Il Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) fra legge primaria e decreti attuativi

Luogo e data dell'evento	Milano, 17 e 18 settembre 2019
Sede dell'evento	Grand Hotel et de Milan Via Manzoni, 29 - Milano
Orario dei lavori	9.00 - 13.30 14.30 - 17.30
Quota di partecipazione	Una giornata: € 1.000 + Iva (Early Booking): € 800 + Iva Due giornate: € 1.900 + Iva (Early Booking): € 1.520 + Iva

La quota di partecipazione include la consegna del materiale didattico in formato elettronico, la partecipazione alle colazioni di lavoro e ai coffee breaks, la possibilità di presentare direttamente ai relatori domande e quesiti di specifico interesse.

Modalità di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento del modulo di iscrizione integralmente compilato. Il numero dei posti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica per verificare la disponibilità.

Modalità di pagamento

La quota di partecipazione deve essere versata prima dell'effettuazione dell'evento formativo tramite bonifico bancario intestato a:
 PARADIGMA SpA, C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
 P. IVA 06222110014
 c/o Banco Popolare Società Cooperativa
 IBAN: IT 78 Y 05034 01012 000000001359

Diritto di recesso e modalità di disdetta

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 o qualora si verifichi di fatto con la mancata presenza al corso, 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 Segreteria Organizzativa.

Variazioni di programma

Paradigma SpA, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell'intervento 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 SpA. Paradigma SpA si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione dei programmi e sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale.

Crediti formativi

È stata presentata domanda di accreditamento dell'iniziativa ai diversi Ordini Professionali. Per verificare lo stato degli accreditamenti consultare l'area del sito internet www.optime.it dedicata all'evento.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il sito www.paradigma.it oppure contattare la Segreteria Organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo di posta elettronica info@optime.it.

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

