



**OPTIME**  
Formazione  
Studi e Ricerche

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

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

15 e 16 settembre 2020



**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**

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 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.

È stato dal 2012 al 2017, su nomina di Banca d'Italia, 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 [andrea.sorba@optime.it](mailto:andrea.sorba@optime.it)

### A agevolazioni e formazione finanziata



#### EARLY BOOKING -20%

Alle preiscrizioni formalizzate entro il **25 agosto** sarà riservata una **riduzione del 20%**.



#### PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE -50%

Iscrivi una seconda risorsa che non abbia compiuto il 30° 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 Srl del presente modulo da inviare via mail all'indirizzo [info@optime.it](mailto:info@optime.it) integralmente compilato e sottoscritto per accettazione. La Segreteria Organizzativa provvederà a inviare conferma dell'avvenuta iscrizione.



UNI EN ISO  
9001:2008

### Dati relativi all'evento

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

- Martedì 15 settembre 2020**  
 **Mercoledì 16 settembre 2020**

### 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](http://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. Legga 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**  
**Martedì 15 settembre 2020**

## **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 comunicazioni alla clientela  
I controlli di primo e secondo livello

### **La mediazione bancaria e l'Arbitro Bancario Finanziario**

L'obbligo di mediazione in materia bancaria (D. Lgs. n. 28/2010)  
L'alternativa fra mediazione comune e Arbitro Bancario Finanziario  
Struttura e funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario  
La prevista riforma dell'Arbitro Bancario Finanziario (2020)  
Competenza temporale e per materia dell'ABF e possibili eccezioni di incompetenza  
Limiti alla 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**

Le disposizioni di trasparenza sui contratti bancari  
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

### **La documentazione bancaria**

La richiesta di contratti ed estratti conto (artt. 117 e 119 TUB)  
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**

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**

La commissione di affidamento  
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 (Corte di Cassazione, n. 7740 del 18 aprile 2020)  
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 (Corte di Cassazione, n. 1581 del 24 gennaio 2020)  
I vizi del bene nel leasing  
La clausola risolutiva espressa e la clausola penale  
L'estinzione anticipata del leasing  
La giurisprudenza successiva alla 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 dei premi assicurativi  
Gli obblighi restitutori, le questioni di prescrizione (art. 2952 c.c.) e il conflitto fra imprese bancarie e assicurative  
La sentenza Lexitor della Corte di Giustizia

### **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  
La direttiva PSD 2

**Seconda giornata**  
**Mercoledì 16 settembre 2020**

## **FIDEIUSSIONI ABI, 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  
L'alternativa fra la nullità dell'intero contratto oppure di singole clausole (Tribunale di Milano, 28 aprile 2020)  
L'onere della prova della diffusione dello schema ABI  
Le sospensioni delle procedure esecutive a causa della conformità allo schema ABI  
La competenza del tribunale delle imprese  
Le garanzie autonome a prima richiesta

### **Usura**

Usura originaria e sopravvenuta  
Cumulo di interessi moratori e corrispettivi (Corte di Cassazione, n. 9237 del 20 maggio 2020)  
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  
Il nuovo codice deontologico per 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 (anche alla luce del GDPR)

### **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 procedura 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 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 (Corte di Cassazione, n. 9025 del 15 maggio 2020)

## Cenni ai titoli illiquidi delle banche

I titoli illiquidi delle banche  
La prescrizione dei diritti degli investitori

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

- **come organizzare l'ufficio reclami nel rispetto delle altre funzioni aziendali,**
- **la gestione dei reclami** in un'ottica di soddisfazione e fidelizzazione 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.**

<b>Data dell'evento</b>	15 e 16 settembre 2020	
<b>Orario dei lavori</b>	9.00 - 9.30	Accesso alla piattaforma
	9.30 - 13.30	
	14.30 - 17.30	

<b>Quota di partecipazione</b>	Una giornata: € 1.000 + Iva (Early Booking): <b>€ 800</b> + Iva
	Due giornate: € 1.900 + Iva (Early Booking): <b>€ 1.520</b> + Iva

La quota di partecipazione in aula virtuale (diretta streaming) include la consegna del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di sottoporre ai relatori quesiti di specifico interesse a mezzo chat. È altresì possibile anticipare domande e richieste di approfondimento inviando una email a [andrea.sorba@optime.it](mailto:andrea.sorba@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 semplice connessione a Internet. La piattaforma informatica utilizzata da Optime (Adobe Connect) non necessita di requisiti tecnici particolari.

Nei giorni antecedenti l'evento il partecipante riceverà per posta elettronica le credenziali, le istruzioni di accesso e un test per verificare che la postazione da cui accede sia correttamente impostata. 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 a mezzo chat, 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](mailto: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 78 Y 05034 01012 000000001359

### 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 o 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'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. 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](mailto:info@optime.it).

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

