

Corso di aggiornamento per le risorse dell'Ufficio Reclami

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

23 e 30 settembre 2026



Evento disponibile in diretta streaming

Gli eventi Paradigma sono fruibili da qualsiasi luogo
e garantiscono un elevato livello di interazione

Non puoi seguire la diretta streaming?

Iscriviti all'evento per **assicurarti l'accesso alle registrazioni**,
fruire dei contenuti senza vincoli di orario e formulare ai docenti,
anche in differita, quesiti e richieste di approfondimento.

Programma dei lavori

Prima giornata

Mercoledì 23 settembre 2026

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
Il coordinamento con gli studi legali esterni

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 per rispondere al reclamo
La risposta positiva o negativa al reclamo
La motivazione della risposta

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
Cenni alle figure dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e all'Arbitro Assicurativo
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
La distinzione tra documentazione periodica e occasionale
Le difficoltà delle banche nel reperimento dei vecchi documenti
Il costo della documentazione bancaria

Le varie tipologie di interessi

Interessi fissi e variabili
Piani di ammortamento
Tassi nominali ed effettivi
L'assenza delle condizioni economiche
I tassi sostitutivi: tasso legale e tasso BOT
TAEG e ISC: assenza o difformità rispetto ai costi reali
Le clausole floor e cap

I contratti di mutuo

Il mutuo come contratto reale
L'inadempimento e la risoluzione del mutuo
Gli interessi di mora in caso di ritardo
Il mutuo fondiario

I contratti di leasing

Le applicazioni giurisprudenziali della L. 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
La cessione del contratto di leasing

Il credito al consumo

Le novità del D. Lgs. 31 dicembre 2025 n. 212
I vincoli alla pubblicità dei prodotti di credito al consumo
La valutazione del merito creditizio e la consultazione delle banche dati
Il diritto di recesso del cliente
L'inadempimento del fornitore e la risoluzione del contratto

Moneta elettronica, servizi e strumenti di pagamento

Bancomat e carte di credito
Autenticazione debole, autenticazione forte e presidi di sicurezza
La distinzione fra prelievo di contante 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
La verifica del destinatario e il bonifico istantaneo
Come provare la colpa grave del cliente
I rapporti con gli esercenti e le procedure di chargeback

Avv. Valerio Sangiovanni

Avvocato in Milano

FIDEIUSSIONI, USURA, CENTRALE RISCHI E PRIVACY

La disciplina di fideiussioni e garanzie autonome

La nozione di fideiussione

I "co-obbligati" sono fideiussori o mutuatari?

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 sollevare 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

La 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

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 (SIC)

Il codice deontologico per i sistemi d'informazione creditizia

L'obbligo di preavviso

I tempi di permanenza delle informazioni nelle banche-dati

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 decisione dell'ACF non è equiparabile a un lodo

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 ordini d'investimento
L'offerta fuori sede
La responsabilità dei promotori finanziari
Il trading online

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/appropriatezza 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
L'assicurazione obbligatoria nella cessione del quinto

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

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 480 **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**.

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@paradigma.it**



EARLY BOOKING

Iscriviti con anticipo alle nostre iniziative e **risparmi il 20%** sulla quota di partecipazione



FORMAZIONE FINANZIATA

Affidati a noi per la **completa e gratuita gestione** dei **Fondi Paritetici Professionali**



PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE

Iscrivi una seconda risorsa della stessa organizzazione **di età inferiore ai 30 anni** con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione



EVENTO ACQUISTABILE SUL MEPA

Paradigma opera sul **MePA** e sui principali mercati elettronici di soggetti aggregatori e centrali di committenza



QUOTA CORPORATE

Iscrivi **5 o più risorse** della stessa organizzazione con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione

Note organizzative e condizioni

Data dell'evento	23 e 30 settembre 2026
Orario dei lavori	9.00 - 9.30 accesso alla piattaforma 9.30 - 13.30 14.30 - 17.30
Quota di partecipazione	1 giornata € 1.100 + Iva Early Booking € 880 + Iva (entro il 2 settembre 2026) 2 giornate € 2.050+Iva Early Booking € 1.640 + Iva (entro il 2 settembre 2026)

In caso di **videoconferenza con accessi multipli** è necessario contattare la Segreteria Organizzativa per un preventivo personalizzato.

Quota di partecipazione

La quota di partecipazione in diretta streaming include la fruizione degli interventi, nonché la possibilità di scaricare, in formato elettronico, il materiale didattico che i relatori riterranno di mettere a disposizione. È inoltre prevista la possibilità di rivolgere contestualmente domande ai docenti (attivando il proprio microfono o tramite chat), oppure sottoporle in via preventiva, inviando una e-mail a info@paradigma.it entro il giorno antecedente l'evento.

Modalità di funzionamento della diretta streaming

Le iniziative formative sono fruibili in diretta streaming attraverso un semplice collegamento alla piattaforma dedicata. La piattaforma è strutturata per garantire un ottimo livello di fruizione e interazione e non necessita di particolari requisiti tecnici. Alcuni giorni prima dell'evento il partecipante riceverà le istruzioni di accesso e sarà sufficiente selezionare il link ricevuto per accedere all'aula virtuale. Gli interventi in diretta streaming sono supportati dalle slide predisposte dal docente. Ogni utente collegato potrà intervenire formulando domande o richieste di approfondimento attivando il proprio microfono o utilizzando la chat dedicata.

Modalità di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del modulo di registrazione, da inviare via e-mail all'indirizzo info@paradigma.it, integralmente compilato e sottoscritto. 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 000000002530

Formazione finanziata

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

Attestato di frequenza

L'attestato di partecipazione nominativo sarà inviato al termine dell'evento formativo ai partecipanti che si sono regolarmente collegati all'aula virtuale.

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 diretta streaming, la quota di partecipazione sarà addebitata per intero e sarà inviato al partecipante il materiale didattico e, se disponibile e per un periodo limitato, la registrazione dell'evento. 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 e-mail info@paradigma.it.

Modulo di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del presente modulo da inviare via mail all'indirizzo **info@paradigma.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 23 settembre 2026

Mercoledì 30 settembre 2026

Dati relativi al partecipante

Nome _____ Cognome _____ Azienda / Studio / Ente _____

Funzione aziendale / Professione _____ Email _____ Telefono _____

Dati per eventuale partecipante under 30

Nome _____ Cognome _____ Email _____

Dati per la fatturazione elettronica

Intestatario fattura _____ Indirizzo _____

Città _____ CAP _____ Provincia _____

P.IVA _____ Codice Fiscale _____

Codice destinatario o PEC (Privati) _____ Codice univoco ufficio (PA) _____ Codice CIG (PA) _____

Split Payment _____ OdA _____ Data OdA _____ Altri riferimenti _____
Sì No

Per informazioni contattare

Referente _____ Telefono _____ Email _____

Data _____ **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 _____ **Firma** _____

Informativa Privacy

Inviando i dati autorizzi Paradigma Srl a utilizzare i tuoi dati personali per evadere la richiesta di partecipazione all'evento 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 tue richieste. Il conferimento dei tuoi dati, pur essendo facoltativo, si rende necessario per l'esecuzione del servizio richiesto.

Acconsento all'invio di comunicazioni sui servizi Paradigma Srl - Consenso finalizzato, anche con modalità automatizzate, all'invio di comunicazioni relative a prodotti e servizi di Paradigma Srl e al fine di ricevere materiale informativo o promozionale.

Acconsento alla personalizzazione delle offerte - Consenso finalizzato, mediante modalità automatizzate, a personalizzare i servizi forniti e meglio indirizzare le proposte promozionali grazie ad attività di profilazione.

Data _____ **Firma** _____