



La gestione dei reclami e del precontenzioso

Milano, 21 giugno 2016

La gestione del contenzioso e le ADR

Milano, 22 giugno 2016

Grand Hotel et de Milan



Evento disponibile in videoconferenza

La qualità e l'interattività degli eventi PARADIGMA direttamente su personal computer o tablet

PARADIGMA Srl

Tel. 011.538686
Fax 011.5621123

C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
P.IVA 06222110014
www.paradigma.it
info@paradigma.it



Elenco dei relatori

Avv. Marianna Carboni

Responsabile Ufficio Reclami
Barclays Bank plc - Italy

Avv. Matteo Catenacci

Senior Associate
Craca Di Carlo Guffanti Pisapia Tatozzi & Associati

Dott. Paolo De Sabato

Responsabile Osservatorio ABF
Direzione Compliance
BancoPosta - Gruppo Poste Italiane

Dott. Massimiliano Forte

Managing Partner
Tema Consulenza

Prof. Avv. Andrea Gemma

Associato di Diritto Privato
Università Roma Tre
Socio Gemma & Partners Studio Legale Tributario

Avv. Mirko Lanzafame

Responsabile Ufficio Legale
Futuro - Gruppo Bancario Mediobanca

Dott. Alberto Leidi

Responsabile Servizio Diritto Civile e Bancario
Area Affari Legali
UBI Banca

Prof. Avv. Pierpaolo Marano

Associato di Diritto Commerciale e di Diritto delle Assicurazioni
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano
Senior Legal Of Counsel
PwC Tax and Legal Services

Dott.ssa Liliana Minutoli

Responsabile Area Front End e Reclami
Barclays Bank plc - Italy

Avv. Benedetta Musco Carbonaro

Partner
Zitiello e Associati Studio Legale

Prof. Avv. Mauro Orlandi

Ordinario di Diritto Civile
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano
Componente Collegio di Milano
Arbitro Bancario Finanziario

Prof. Avv. Marilena Rispoli Farina

Ordinario di Diritto Commerciale e di Diritto Bancario
Dipartimento di Giurisprudenza
Università "Federico II" di Napoli

Avv. Valerio Sangiovanni

Avvocato in Milano
Componente Collegio di Milano
Arbitro Bancario Finanziario

Avv. Marina Santarelli

Responsabile del Dipartimento Contenzioso e Arbitrati
Partner
Studio Legale Pavia e Ansaldo
Componente Collegio di Milano
Arbitro Bancario Finanziario

Avv. Davide Spreafico

Head of Legal PCB and Shared Services
Barclays Bank plc - Italy

Dott. Mario Vignati

Responsabile Gestione Reclami
Banca Popolare di Milano

Avv. Luca Zitiello

Partner
Zitiello e Associati Studio Legale

EARLY BOOKING 
fino al 31 maggio **20%**
di sconto

Programma dei lavori

Prima giornata
Milano, martedì 21 giugno 2016

La gestione dei reclami e del precontenzioso

Il quadro normativo di riferimento e le indicazioni contenute nella lettera della Banca d'Italia del 14 marzo 2016

Le finalità della "buona gestione" del reclamo

Le Linee guida ESMA-EBA-EIOPA del 2014

Le disposizioni in materia di trasparenza della Banca d'Italia

Le criticità rilevate da Banca d'Italia in sede d'ispezione (Lettera n. 356520 del 14 marzo 2016)

Avv. Marina Santarelli

Studio Legale Pavia e Ansaldo

ABF

L'adozione di policy sulla gestione dei reclami condivise dai vertici aziendali

La definizione della policy aziendale

L'approvazione della policy da parte del vertice aziendale

La condivisione della policy nelle realtà multinazionali e i requisiti di gruppo

La struttura e i contenuti principali della policy:

- finalità della gestione e modalità di interazione fra le strutture coinvolte
- definizione dei compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli
- periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione e gestione condivisa delle posizioni rilevanti e dei rischi
- strumenti informatici a supporto dell'attuazione della policy

Avv. Davide Spreafico

Barclays Bank plc - Italy

Avv. Marianna Carboni

Barclays Bank plc - Italy

Dott.ssa Liliana Minutoli

Barclays Bank plc - Italy

L'organizzazione dell'ufficio reclami e la formalizzazione delle procedure di collaborazione con le altre strutture

Le finalità, il posizionamento e le competenze per un corretto presidio dell'ufficio reclami

I rapporti fra la struttura deputata alla gestione dei reclami e le altre funzioni aziendali

Le criticità nei rapporti fra l'ufficio reclami e le funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi

Dott. Mario Vignati

BPM

La definizione delle procedure e l'identificazione delle responsabilità nel processo di gestione dei reclami

Le indicazioni di Banca d'Italia relative al contenuto delle procedure

I tempi e i modi per la gestione delle segnalazioni

La chiusura e il monitoraggio della segnalazione

La gestione del reclamo quale strumento di fidelizzazione della clientela e il ricorso al reclamo nei sistemi di analisi del livello di

soddisfazione della clientela

Dott. Massimiliano Forte

Tema Consulenza

Le procedure integrate con il sistema informativo aziendale per il monitoraggio e la gestione del reclamo

L'organizzazione e la collocazione dell'ufficio reclami

nell'esperienza di BancoPosta

Il reporting

La condivisione interna

Le modalità di comunicazione alla clientela e i loro monitoraggio

Dott. Paolo De Sabato

BancoPosta - Gruppo Poste Italiane

L'articolazione del sistema dei controlli e le misure finalizzate al contenimento dei rischi legali e di reputazione

I controlli di primo livello

I controlli di secondo livello

Il ruolo della funzione di internal audit

Avv. Matteo Catenacci

Craca Di Carlo Guffanti Pisapia Tatozzi & Associati

Le recenti modifiche al Regolamento IVASS n. 24/2008 sulla gestione dei reclami degli intermediari

La gestione dei reclami relativi ai comportamenti delle banche e degli altri intermediari iscritti alla sezione D) del RUI

Il coordinamento con i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria

La gestione del contenzioso con i clienti in caso di illeciti da parte dei dipendenti e/o promotori finanziari

Prof. Avv. Pierpaolo Marano

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

PwC Tax and Legal Services

Seconda giornata
Milano, mercoledì 22 giugno 2016

La gestione del contenzioso e le Alternative Dispute Resolution (ADR)

L'obbligo di mediazione in materia bancaria e il recente sviluppo delle ADR

L'obbligo di mediazione in materia assicurativa, bancaria e finanziaria

Le operazioni border-line fra competenza bancaria e finanziaria (ad esempio: contratti derivati e prodotti illiquidi con acquisto finanziato)

La figura dell'Arbitro Bancario Finanziario e la Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob

Il nuovo Regolamento Consob concernente il nuovo Arbitro per le controversie finanziarie - ACF (Delibera Consob del 4 maggio 2016 n. 19602)

Le questioni di competenza territoriale nell'espletamento delle procedure di mediazione

Prof. Avv. Mauro Orlandi

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

ABF

ABF: funzionamento, gestione delle procedure e redazione degli atti (tecniche di redazione delle controdeduzioni)

La delibera CICR istitutiva dell'Arbitro Bancario Finanziario

I poteri e il funzionamento dell'ABF

Il reclamo e il ricorso: come rispondere al reclamo e al ricorso

Le tecniche di redazione delle controdeduzioni

La brevità delle controdeduzioni e la selezione degli allegati alle controdeduzioni

Prof. Avv. Andrea Gemma

Università Roma Tre

Gemma & Partners Studio Legale Tributario

Ombudsman-Giuri Bancario: funzionamento, gestione delle procedure e redazione degli atti (tecniche di redazione delle controdeduzioni)

Le competenze dell'Ombudsman: servizi di investimento

La gestione dei reclami e dei ricorsi: tempi di risposta e controdeduzioni

L'errata profilatura Mifid

Le regole di adeguatezza e appropriatezza nella giurisprudenza dell'Ombudsman

Il caso dei titoli illiquidi delle banche popolari

Avv. Luca Zitiello

Zitiello e Associati Studio Legale

Avv. Benedetta Musco Carbonaro

Zitiello e Associati Studio Legale

Note organizzative e condizioni

La recente giurisprudenza e gli orientamenti delle ADR in materia di cessioni del quinto

Estinzione anticipata dei contratti e obbligo di restituzione degli oneri per il periodo non goduto
La distinzione fra oneri up-front e recurring
La necessità di trasparenza dei contratti e tecniche di redazione delle clausole contrattuali per ridurre il rischio di contestazioni
L'art. 39 d.p.r. n. 180 del 1950: divieto di nuovi contratti se non è decorso un termine minimo

Avv. Mirko Lanzafame

Futuro - Gruppo Bancario Mediobanca

L'incidenza applicativa degli strumenti di ADR nei modelli regolamentari dei mercati settoriali: gli effetti "conformativi" degli orientamenti dell'ABF in tema di servizi e strumenti di pagamento

I sistemi di ADR e le prestazioni di servizi di pagamento
La prestazione di servizi di pagamento negli orientamenti dell'ABF
I criteri di imputazione del rischio: responsabilità del prestatore e colpa grave dell'utilizzatore
Il furto e lo smarrimento di carte bancomat
Mancata o imprecisa erogazione di contante presso ATM
Gli orientamenti dell'ABF in materia di operazioni di pagamento online non autorizzate
Distribuzione del rischio e onere della prova nelle operazioni contestate
Il fenomeno del phishing
L'applicazione della franchigia ai rimborsi delle operazioni disconosciute dal cliente
La clonazione di strumenti di pagamento abilitati all'operatività online
La perizia sulle carte di debito per conto dei marchi "Bancomat" e "Pagobancomat"

Prof. Avv. Marilena Rispoli Farina

Università Federico II di Napoli

Il contenzioso sui rapporti indicizzati a fronte dell'andamento in negativo dei parametri (es. Euribor)

L'origine del problema
La disciplina civilistica dei mutui e dei depositi bancari
La clausola floor
Il richiamo della Banca d'Italia
I pronunciamenti dell'ABF

Dott. Alberto Leidi

UBI Banca

Le evoluzioni giurisprudenziali dell'ABF

Gli interessi ultralegali e le commissioni bancarie nella giurisprudenza dell'ABF
Il rischio indeterminatezza dei tassi d'interesse
Il TAEG e le voci di costo che lo compongono
L'esatta qualificazione degli interessi moratori e il rischio usura
L'anatocismo e l'usura nella giurisprudenza ABF
La qualificazione degli interessi moratori come penale (con esclusione dell'applicazione dell'art. 1815 c.c.)
Un tema delicato: il rilievo dei premi assicurativi a fini usura
Cenni alla nuova normativa in tema di anatocismo

Avv. Valerio Sangiovanni

ABF

Luogo e data dell'evento Milano, 21 e 21 giugno 2016

Sede dell'evento Grand Hotel et de Milan
Via Manzoni, 29 - Milano - Tel. 02 723141

Orario dei lavori 9.00 - 13.30 14.30 - 18.00

Quota di partecipazione (AULA) una giornata: € 1.100 + Iva
due giornate: € 2.050 + Iva

Quota di partecipazione (VIDEOCONFERENZA) una giornata: € 1.000 + Iva
due giornate: € 1.850 + Iva

La quota di partecipazione **in aula** 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.

La quota di partecipazione **in videoconferenza** include la consegna del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di presentare ai relatori domande e quesiti di specifico interesse a mezzo chat. Alcuni giorni prima dell'evento riceverà le credenziali per accedere all'aula virtuale. Durante la lezione, oltre a vedere e sentire il docente sarà possibile visionare le slides di supporto all'intervento.

Early booking

Inviando la scheda di iscrizione entro il **31 maggio 2016** si avrà diritto a uno **sconto del 20%** sulla quota di partecipazione.

Fondi Paritetici Interprofessionali

La quota di partecipazione all'iniziativa può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi. Paradigma offre la completa gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendiconto.

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 Srl, C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino
P. IVA 06222110014
c/o Banco Popolare Società Cooperativa
IBAN: IT 78 Y 05034 01012 00000001359

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 Srl, 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 Srl. Paradigma Srl 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.paradigma.it dedicata all'evento.

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

Modulo di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma Srl, del presente modulo di iscrizione - da inviare via fax al numero 011.5621123 - 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
Milano, 21 giugno 2016 AULA VIDEOCONFERENZA

La gestione del contenzioso e le ADR
Milano, 22 giugno 2016 AULA VIDEOCONFERENZA

Dati relativi al partecipante

Nome _____ Cognome _____

Azienda/Studio/Ente _____

Funzione aziendale/Professione _____

E mail _____

Telefono _____ Fax _____

Dati integrativi per l'accreditamento dei professionisti

Ordine/Distretto _____

Luogo e data di nascita _____

C. F. _____

Dati per la fatturazione

Intestatario fattura _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____ Provincia _____

P. Iva / C. F. _____

E mail per invio fattura _____

Per informazioni contattare

Referente _____

Telefono _____ Fax _____

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 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 di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) inviando una richiesta scritta a **Paradigma Srl** con sede in Torino, C.so Vittorio Emanuele II, 68, tel. 011.538686, fax 011.5621123. Letta l'informativa, acconsente all'utilizzo dei dati inseriti nel presente modulo per l'invio del materiale informativo?

SÌ NO

Data e Firma _____