



La gestione dei reclami in ambito bancario e finanziario

Ufficio Reclami e sistema dei controlli
Gestione del reclamo e delle possibili patologie
Precontenzioso e contenzioso
Testimonianze aziendali

Milano, 12 giugno 2017
Carlton Hotel Baglioni



Evento disponibile in videoconferenza

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

PARADIGMA SpA

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

Dott. Luigi Bossi*

Responsabile
Gestione Reclami
Banco BPM

Avv. Mario Gustato

Responsabile
Compliance e AML
Banca Farmafactoring

Avv. Mirko Lanzafame

Responsabile Prevenzione e Gestione Contenzioso
Compass - Gruppo Bancario Mediobanca

Dott.ssa Liliana Minutoli

Head of Operations BNC
Barclays Bank Italy

Dott. Nicola Mitidieri

Head of Compliance and Anti Money Laundering
IDeA FIMIT Sgr

Avv. Valerio Sangiovanni

Avvocato in Milano
Componente Collegio di Milano
Arbitro Bancario Finanziario

Avv. Davide Spreafico

Head of Legal PCB and Shared Services
Barclays Bank Italy

Dott. Mario Vignati

Gestione Reclami
Banco BPM

* In attesa di conferma

EARLY BOOKING **20%**
fino al 22 maggio di sconto

Modulo di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma SpA, 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 in ambito bancario e finanziario

Milano, 12 giugno 2017 AULA VIDEOCONFERENZA

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

Intestatario fattura

Indirizzo

Città CAP Provincia

P. Iva/C. F.

E mail per invio fattura

Dati per la fatturazione elettronica PA

Codice IPA Codice CIG

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 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 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 di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) inviando una richiesta scritta a Paradigma SpA 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?

SI NO

Data e Firma

Programma dei lavori

L'evoluzione dell'Ufficio Reclami nel nuovo modello di business delle banche e degli intermediari finanziari

La gestione del reclamo tra normativa bancaria e normativa assicurativa

Evoluzione degli assetti organizzativi, del ruolo, delle responsabilità e delle competenze dell'Ufficio Reclami

Le finalità e l'obiettivo della "buona gestione" del reclamo

Avv. Mirko Lanzafame

Compass Banca - Gruppo Mediobanca

L'articolazione del sistema dei controlli aziendali sui reclami, l'attività di reporting e la Relazione Reclami

La tipologia e l'articolazione dei controlli aziendali

La valutazione di conformità normativa e di attuazione del processo di gestione dei reclami

La misurazione del rischio di non conformità e del rischio reputazionale

Il Correction Compliance Plan

Dott. Nicola Mifidieri

IDeA FIMIT Sgr

La collocazione dell'Ufficio Reclami nell'ambito della Funzione Compliance

La corretta qualificazione di un reclamo ai sensi della normativa di riferimento

La collocazione dell'Ufficio Reclami nelle banche di medio e piccole dimensioni

Avv. Mario Gustato

Banca Farmafactoring

Le gestione del reclamo nell'ambito di un progetto di fusione e l'implementazione delle integrazioni organizzative

L'esperienza di Banco BPM: analisi delle singole questioni affrontate per adeguare la "nuova organizzazione"

- l'integrazione dei modelli organizzativi
- la standardizzazione operativa e indipendente dal territorio
- l'univocità repository
- l'utilizzazione dei dati gestionali
- il monitoraggio dei costi diretti e di produzione
- la stabilità del rapporto cliente/fornitore
- la conformità normativa di sistema
- il monitoraggio interno del trend e dei volumi
- la reportistica
- Knowledge empowerment

Dott. Luigi Bossi

Banco BPM

Dott. Mario Vignati

Banco BPM

La gestione interna della patologia del reclamo

La procedura aziendale come cultura di analisi delle patologie
La metodologia nella gestione delle patologie del reclamo e delle cause sottostanti

Le azioni di rimedio e la sinergia fra funzioni aziendali

La gestione del precontenzioso come prevenzione di rischi legali e reputazionali

Dott.ssa Liliana Minutoli

Barclays Bank Italy

I reclami e i ricorsi dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Il procedimento dinanzi all'ABF e il ruolo della banca

resistente, con particolare riferimento al reclamo, al ricorso, alle controdeduzioni e alle repliche

L'eventuale improcedibilità/inammissibilità del ricorso per difetto del reclamo o per altri vizi del reclamo, le eccezioni sollevabili dagli intermediari

Le tecniche di redazione delle controdeduzioni e contestazioni sollevabili rispetto al contenuto di reclami e ricorsi

I contratti di deposito di titoli in amministrazione e i contratti derivati come tematiche di confine fra il diritto bancario e il diritto dell'intermediazione finanziaria

Le evoluzioni giurisprudenziali dell'ABF e il possibile impatto sulla gestione del reclamo

Avv. Valerio Sangiovanni

Arbitro Bancario Finanziario

La gestione del reclamo e il nuovo ruolo dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): possibili impatti sulle procedure interne e sui contratti

I diversi ambiti di competenza dell'ABF e dell'ACF

La natura e le finalità del nuovo sistema ADR Consob

L'ambito di operatività e la struttura del Collegio

Gli impatti sulla gestione della patologia del reclamo

Le procedure interne

I possibili impatti sui contratti nella prestazione dei servizi di investimento e nella gestione collettiva del risparmio

Avv. Davide Spreafico

Barclays Bank Italy

Dott.ssa Liliana Minutoli

Barclays Bank Italy

Note organizzative e condizioni

Luogo e data dell'evento

Milano, 12 giugno 2017

Sede dell'evento

Carlton Hotel Baglioni
Via Senato, 5 - Milano

Orario dei lavori

9.00 - 13.30 14.30 - 18.00

Quota di partecipazione AULA

€ 1.100 + Iva

Quota di partecipazione VIDEOCONFERENZA

€ 1.000 + Iva

In caso di **videoconferenza di gruppo** (che abilita un collegamento adeguato alla proiezione dell'evento in aule predisposte per una fruizione multipla) è necessario contattare la Segreteria organizzativa per un preventivo personalizzato.

La quota di partecipazione **in aula** include la consegna del materiale didattico in formato elettronico, 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.

La quota di partecipazione **in videoconferenza** include l'invio 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 20%

Alle iscrizioni che saranno formalizzate entro il **22 maggio 2017** sarà riservata una **riduzione del 20%** sulla quota di iscrizione.

Progetto Giovani Eccellenze -30%

L'adesione all'evento formativo permette di iscriversi a seconda risorsa che non abbia compiuto il 35° anno di età e proveniente dalla stessa organizzazione con una riduzione del 30% sulla seconda 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 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.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.