

Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e contenzioso banca-cliente in materia di servizi di investimento

Fondamentale | Interaziendale

Presentazione

Il legislatore nazionale ha recentemente introdotto alcuni nuovi metodi di risoluzione alternativa delle controversie, utili per semplificare e deburocratizzare gli apparati giudiziari e per offrire, nel contempo, un contributo alla definizione dei conflitti insorti tra banche o intermediari e la loro clientela.

Meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela; migliorano la fiducia del pubblico nella prestazione dei servizi bancari e finanziari; costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso. Il corso si propone di analizzare i modelli ADR (Alternative Dispute Reputation), di natura legale e autoregolamentare, operanti nel nostro ordinamento, nonché di approfondire gli aspetti gestionali della disciplina dei reclami, facendo il punto sugli effetti dell'applicazione della normativa di riferimento. Durante il corso sarà esaminata l'operatività dell'Arbitro Bancario e Finanziario. Particolare attenzione sarà altresì riservata al d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 che introduce, in relazione alle controversie tra banche e clienti, la condizione di procedibilità rappresentata dal procedimento di mediazione o conciliazione.

Obiettivi

Il partecipante sarà in grado di:

- ◆ rappresentare il sistema di gestione dei reclami e i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- ◆ identificare i modelli ADR di natura legale e autoregolamentare operanti nel nostro ordinamento;
- ◆ individuare gli elementi essenziali della procedura giudiziale, le principali contestazioni avanzate dai clienti e gli orientamenti della giurisprudenza inerente al contenzioso banca-cliente;
- ◆ identificare gli impatti della nuova disciplina introdotta dal d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 con riferimento all'esperimento del procedimento di mediazione o conciliazione quale condizione di procedibilità relativa alle controversie tra banche e clienti.

Target di riferimento

Responsabili e addetti delle funzioni Finanza, Legale, Compliance, Revisione interna, Commerciale, Organizzazione.

Prerequisiti

Nessuno.

Metodologia didattica

ESPOSIZIONE DEL DOCENTE		60%
STUDIO DI CASI		30%
SCAMBIO DI ESPERIENZE		10%

Durata

2 giorni

Prezzo

€ 1.300,00 + IVA

Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e contenzioso banca-cliente in materia di servizi di investimento

Interaziendale | 2 giorno

Giorno 1

La gestione dei reclami

- ◆ Esame e gestione dei reclami
- ◆ La normativa di riferimento in merito alla gestione dei reclami

Conciliazione e sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

- ◆ L'Arbitro Bancario Finanziario
- ◆ La Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob
- ◆ Il Conciliatore Bancario Finanziario
- ◆ L'Ombudsam

Le decisioni dell'ABF

Elementi essenziali della procedura e onere della prova

- ◆ La nuova disciplina introdotta dal d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 con riferimento all'esperimento del procedimento di mediazione o conciliazione quale condizione di procedibilità relativa alle controversie tra banche e clienti
- ◆ I termini processuali e le decadenze
- ◆ Onere della prova gravante sulla banca - Testimonianza del dipendente

Giorno 2

Le principali contestazioni dei clienti in relazione ai servizi di investimento

- ◆ Adeguatezza dell'operazione
- ◆ Conflitti di interesse
- ◆ Classificazione della clientela
- ◆ Assenza del contratto quadro o dell'ordine
- ◆ Mancato adeguamento del contratto alle nuove disposizioni normative
- ◆ Mancato perfezionamento del contratto quadro
- ◆ Illeciti dei promotori finanziari e responsabilità dell'intermediario

Nullità, annullamento, risoluzione e risarcimento danni

- ◆ Le ipotesi di nullità previste dal Testo Unico della Finanza
- ◆ Conseguenze di violazioni di norme comportamentali: risarcimento danni e risoluzione
- ◆ I criteri di quantificazione del danno e il nesso di causalità
- ◆ Il concorso di colpa del cliente