

Corso

GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF

29 e 30 settembre 2026 • Aula virtuale



Prima giornata • 29 settembre (10.00 - 16.30)

► Framework normativo e profiling dell'ufficio reclami

- Normativa primaria e secondaria di riferimento in tema di gestione dei reclami
- Ruolo e compiti dell'ufficio reclami e/o responsabile reclami
- Le interazioni tra ufficio reclami e funzione di conformità
- Ricezione e classificazione dei reclami - gli elementi essenziali per poter ritenere sussistente un reclamo
- Come si analizza un reclamo e si predispone una esaustiva risposta
- La reportistica periodica sulla situazione dei reclami
- I reclami presentati dalle associazioni dei consumatori: legittimazione e peculiarità
- La richiesta di copia della documentazione ex art. 119 del TUB: i documenti che devono essere consegnati ai clienti ed i termini di conservazione

► Il procedimento dinanzi all'ABF

- Compenenza dell'ABF – razione temporis, per materia, per valore
- Legittimazione attiva e passiva
- Onere della prova in capo al ricorrente ed all'intermediario
- La redazione delle memorie da presentare all'Arbitro Bancario e Finanziario

► Il procedimento dinanzi all'ACF

- Procedura e presupposti del ricorso - compenza dell'ACF
- Legittimazione attiva e passiva
- Onere della prova in capo al ricorrente ed all'intermediario
- La redazione delle memorie da presentare all'Arbitro per le Controversie Finanziarie

► Il procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo

- L'avvio dell'Arbitro Assicurativo
- Compenza dell'Arbitro Assicurativo
- Legittimazione attiva e passiva
- Procedura e presupposti del ricorso



Seconda giornata • 30 settembre (10.00 - 16.00)

► I principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario

- Disconoscimenti e utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento (clonazione, furto e smarrimento)
- Bonifici e Addebiti diretti
- Cessione del quinto dello stipendio
- Assegni bancari e circolari
- Finanziamenti, mutui e leasing
- Piano di ammortamento alla francese
- Usura sopravvenuta - usura e interessi di mora
- Lo ius variandi
- Centrale d'Allarme Interbancaria - Centrale Rischi - Centrale Rischi finanziari private

► I principali orientamenti dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie

- Collocamento
- Consulenza in materia di investimenti
- Distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche o imprese di assicurazione
- Esecuzione di ordini per conto dei clienti
- Gestione di portafogli
- Offerta fuori sede
- Ricezione e trasmissione ordini
- Valutazione di adeguatezza
- Valutazione di appropriatezza