Corso

GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF



9 e 10 febbraio 2027 • Aula virtuale

Prima giornata • 9 febbraio (10.00 - 16.00)

▸ 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'Arbitro Assicurativo

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

▸ Il procedimento dinanzi all'ABF

- Compenenza dell'ABF – ratione 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 - compenenza 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

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati. È proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA. - Divisione ABIFormazione. Il ricevente è tenuto ad utilizzare il documento esclusivamente per esigenze di documentazione personale nell'ambito delle proprie esigenze lavorative; non può in alcun modo ridistribuire o comunicare a terzi le informazioni in esso presenti.

Seconda giornata • 10 febbraio (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

- Consulenza in materia di investimenti
- Esecuzione di ordini per conto dei clienti
- Gestione di portafogli
- Offerta fuori sede
- Ricezione e trasmissione ordini
- Valutazione di adeguatezza
- Valutazione di appropriatezza

▸ I principali orientamenti dell'Arbitro Assicurativo

- Informativa precontrattuale/trasparenza delle condizioni
- Comportamenti irregolari/scorretti del distributore
- Assicurazioni Unit e Index linked
- PPI

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati. È proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA. - Divisione ABIFormazione. Il ricevente è tenuto ad utilizzare il documento esclusivamente per esigenze di documentazione personale nell'ambito delle proprie esigenze lavorative; non può in alcun modo ridistribuire o comunicare a terzi le informazioni in esso presenti.