

CORSO INTERAZIENDALE

Gestione dei reclami, ABF e ACF

13, 14 e 15 OTTOBRE 2021 • Aula virtuale

PRIMA GIORNATA • 13 ottobre 2021

- **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
  - La necessaria "indipendenza" dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi
  - Le interazioni tra ufficio reclami e funzione di conformità
  - Formazione del personale e degli eventuali call center
  - I "rischi" connessi alla gestione dei reclami
  - Ricezione e classificazione dei reclami: le differenze tra i reclami riferiti ai servizi bancari, ai servizi assicurativi e ai servizi di investimento
  - Gli elementi essenziali per poter ritenere sussistente un reclamo
  - Come si analizza un reclamo e si predispone una esaustiva risposta
  - I reclami presentati dalle associazioni dei consumatori: legittimazione e peculiarità
  - Individuazione delle contestazioni, della normativa di riferimento applicabile e dei contenuti "minimi" delle lettere di risposta al reclami
  - Le tempistiche e modalità di risposta
  - La richiesta di copia della documentazione ex art. 119 del TUB: i documenti che devono essere consegnati ai clienti e i termini di conservazione
  - Le registrazioni dei reclami ricevuti e delle misure adottate
  - La reportistica periodica sulla situazione dei reclami
  - Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami: pubblicazione
- **Esercitazione guidata: analisi di un reclamo e predisposizione della lettera di risposta al reclamo**

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 • **14 ottobre 2021**

- **Il procedimento dinanzi all'ABF**
  - Compenenza dell'ABF – ratione temporis, per materia, per valore
  - Legittimazione attiva e passiva
  - Rapporti tra procedimento ABF e procedimento civile – ne bis in idem
  - Onere della prova in capo al ricorrente e all'intermediario
  - La redazione delle memorie da presentare all'Arbitro Bancario e Finanziario
- **Esercitazione guidata: analisi di un ricorso ABF e predisposizione della memoria difensiva sui profili "procedimentali"**
- **Analisi delle contestazioni della clientela: i principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario**
  - Assegni bancari e circolari
  - Finanziamenti, mutui e leasing:
  - Interessi e capitalizzazione periodica
  - Clausole floor
  - 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
  - Utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento (clonazione, furto e smarrimento)
  - Bancomat e carte di credito
  - Banking on line
  - Bonifici e Addebiti diretti
  - Cessione del quinto dello stipendio
  - Recesso dai rapporti di apertura di credito

TERZA GIORNATA • **15 ottobre 2021**

- **Il procedimento dinanzi all'ACF**
  - Procedura e presupposti del ricorso - compenenza dell'ACF
  - Legittimazione attiva e passiva
  - Rapporti tra procedimento ACF e procedimento civile
  - Onere della prova in capo al ricorrente e all'intermediario
  - La redazione delle memorie da presentare all'Arbitro per le Controversie Finanziarie
- **Esercitazione guidata: analisi di un ricorso ACF e predisposizione della memoria difensiva sui profili "procedimentali"**
- **Analisi delle contestazioni della clientela: 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

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.