

Corso interaziendale

# GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF

9, 10, e 11 ottobre 2024 • Aula virtuale

Prima giornata • 9 ottobre 2024 (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
- 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 predispongono 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 ai 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 ed 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

## Seconda giornata • 10 ottobre 2024 (10.00 - 16.30)

---

### ► Il procedimento dinanzi all'ABF

- Compenenza dell'ABF – razione 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 ed all'intermediario
- La redazione delle memorie da presentare all'Arbitro Bancario e Finanziario

### ► 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 • 11 ottobre 2024 (10.00 - 16.30)

---

### ► 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