

CORSO INTERAZIENDALE

# Gestione dei reclami, ABF e ACF

16, 17 e 18 FEBBRAIO 2021 • Aula virtuale

## ▶ PRIMA GIORNATA • 16 FEBBRAIO 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 predispose 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 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

## **SECONDA GIORNATA • 17 FEBBRAIO 2021**

### ► **Il procedimento dinanzi all'ABF**

- Competenza 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 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 • 18 FEBBRAIO 2021**

### ► **Il procedimento dinanzi all'ACF**

- Procedura e presupposti del ricorso - competenza 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