



## La gestione dei reclami e del precontenzioso

Milano, 21 giugno 2016

## La gestione del contenzioso e le ADR

Milano, 22 giugno 2016

Grand Hotel et de Milan



### Evento disponibile in videoconferenza

La qualità e l'interattività degli eventi PARADIGMA direttamente su personal computer o tablet

**PARADIGMA Srl**

Tel. 011.538686  
Fax 011.5621123

C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino  
P.IVA 06222110014  
www.paradigma.it  
info@paradigma.it



## Elenco dei relatori

### **Avv. Marianna Carboni**

Responsabile Ufficio Reclami  
Barclays Bank plc - Italy

### **Avv. Matteo Catenacci**

Senior Associate  
Craca Di Carlo Guffanti Pisapia Tatozzi & Associati

### **Dott. Paolo De Sabato**

Responsabile Osservatorio ABF  
Direzione Compliance  
BancoPosta - Gruppo Poste Italiane

### **Dott. Massimiliano Forte**

Managing Partner  
Tema Consulenza

### **Prof. Avv. Andrea Gemma**

Associato di Diritto Privato  
Università Roma Tre  
Socio Gemma & Partners Studio Legale Tributario

### **Avv. Mirko Lanzafame**

Responsabile Ufficio Legale  
Futuro - Gruppo Bancario Mediobanca

### **Dott. Alberto Leidi**

Responsabile Servizio Diritto Civile e Bancario  
Area Affari Legali  
UBI Banca

### **Prof. Avv. Pierpaolo Marano**

Associato di Diritto Commerciale e di Diritto delle Assicurazioni  
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano  
Senior Legal Of Counsel  
PwC Tax and Legal Services

### **Dott.ssa Liliana Minutoli**

Responsabile Area Front End e Reclami  
Barclays Bank plc - Italy

### **Avv. Benedetta Musco Carbonaro**

Partner  
Zitiello e Associati Studio Legale

### **Prof. Avv. Mauro Orlandi**

Ordinario di Diritto Civile  
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano  
Componente Collegio di Milano  
Arbitro Bancario Finanziario

### **Prof. Avv. Marilena Rispoli Farina**

Ordinario di Diritto Commerciale e di Diritto Bancario  
Dipartimento di Giurisprudenza  
Università "Federico II" di Napoli

### **Avv. Valerio Sangiovanni**

Avvocato in Milano  
Componente Collegio di Milano  
Arbitro Bancario Finanziario

### **Avv. Davide Spreafico**

Head of Legal PCB and Shared Services  
Barclays Bank plc - Italy

### **Dott. Mario Vignati**

Responsabile Gestione Reclami  
Banca Popolare di Milano

### **Avv. Luca Zitiello**

Partner  
Zitiello e Associati Studio Legale

**EARLY BOOKING**   
fino al 31 maggio **20%**  
di sconto

## Programma dei lavori

### Prima giornata Milano, martedì 21 giugno 2016

#### La gestione dei reclami e del precontenzioso

##### Il quadro normativo di riferimento e le indicazioni contenute nella lettera della Banca d'Italia del 14 marzo 2016

Le finalità della "buona gestione" del reclamo

Le Linee guida ESMA-EBA-EIOPA del 2014

Le disposizioni in materia di trasparenza della Banca d'Italia

Le criticità rilevate da Banca d'Italia in sede d'ispezione (Lettera n. 356520 del 14 marzo 2016)

**Avv. Valerio Sangiovanni**

ABF

##### L'adozione di policy sulla gestione dei reclami condivise dai vertici aziendali

La definizione della policy aziendale

L'approvazione della policy da parte del vertice aziendale

La condivisione della policy nelle realtà multinazionali e i requisiti di gruppo

La struttura e i contenuti principali della policy:

- finalità della gestione e modalità di interazione fra le strutture coinvolte
- definizione dei compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli
- periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione e gestione condivisa delle posizioni rilevanti e dei rischi
- strumenti informatici a supporto dell'attuazione della policy

**Avv. Davide Spreafico**

Barclays Bank plc - Italy

**Avv. Marianna Carboni**

Barclays Bank plc - Italy

**Dot.ssa Liliana Minutoli**

Barclays Bank plc - Italy

##### L'organizzazione dell'ufficio reclami e la formalizzazione delle procedure di collaborazione con le altre strutture

Le finalità, il posizionamento e le competenze per un corretto presidio dell'ufficio reclami

I rapporti fra la struttura deputata alla gestione dei reclami e le altre funzioni aziendali

Le criticità nei rapporti fra l'ufficio reclami e le funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi

**Dot. Mario Vignati**

BPM

##### La definizione delle procedure e l'identificazione delle responsabilità nel processo di gestione dei reclami

Le indicazioni di Banca d'Italia relative al contenuto delle procedure

I tempi e i modi per la gestione delle segnalazioni

La chiusura e il monitoraggio della segnalazione

La gestione del reclamo quale strumento di fidelizzazione della clientela e il ricorso al reclamo nei sistemi di analisi del livello di soddisfazione della clientela

**Dot. Massimiliano Forte**

Tema Consulenza

##### Le procedure integrate con il sistema informativo aziendale per il monitoraggio e la gestione del reclamo

L'organizzazione e la collocazione dell'ufficio reclami

nell'esperienza di BancoPosta

Il reporting

La condivisione interna

Le modalità di comunicazione alla clientela e i loro monitoraggio

**Dot. Paolo De Sabato**

BancoPosta - Gruppo Poste Italiane

##### L'articolazione del sistema dei controlli e le misure finalizzate al contenimento dei rischi legali e di reputazione

I controlli di primo livello

I controlli di secondo livello

Il ruolo della funzione di internal audit

**Avv. Matteo Catenacci**

Craca Di Carlo Guffanti Pisapia Tatozzi & Associati

##### Le recenti modifiche al Regolamento IVASS n. 24/2008 sulla gestione dei reclami degli intermediari

La gestione dei reclami relativi ai comportamenti delle banche e degli altri intermediari iscritti alla sezione D) del RUI

Il coordinamento con i presidi organizzativi già esistenti per la gestione dei reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria

La gestione del contenzioso con i clienti in caso di illeciti da parte dei dipendenti e/o promotori finanziari

**Prof. Avv. Pierpaolo Marano**

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

PwC Tax and Legal Services

### Seconda giornata Milano, mercoledì 22 giugno 2016

#### La gestione del contenzioso e le Alternative Dispute Resolution (ADR)

##### L'obbligo di mediazione in materia bancaria e il recente sviluppo delle ADR

L'obbligo di mediazione in materia assicurativa, bancaria e finanziaria

Le operazioni border-line fra competenza bancaria e finanziaria (ad esempio: contratti derivati e prodotti illiquidi con acquisto finanziato)

La figura dell'Arbitro Bancario Finanziario e la Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob

Il nuovo Regolamento Consob concernente il nuovo Arbitro per le controversie finanziarie - ACF (Delibera Consob del 4 maggio 2016 n. 19602)

Le questioni di competenza territoriale nell'espletamento delle procedure di mediazione

**Prof. Avv. Mauro Orlandi**

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

ABF

##### ABF: funzionamento, gestione delle procedure e redazione degli atti (tecniche di redazione delle controdeduzioni)

La delibera CICR istitutiva dell'Arbitro Bancario Finanziario

I poteri e il funzionamento dell'ABF

Il reclamo e il ricorso: come rispondere al reclamo e al ricorso

Le tecniche di redazione delle controdeduzioni

La brevità delle controdeduzioni e la selezione degli allegati alle controdeduzioni

**Prof. Avv. Andrea Gemma**

Università Roma Tre

Gemma & Partners Studio Legale Tributario

##### Ombudsman-Giurì Bancario: funzionamento, gestione delle procedure e redazione degli atti (tecniche di redazione delle controdeduzioni)

Le competenze dell'Ombudsman: servizi di investimento

La gestione dei reclami e dei ricorsi: tempi di risposta e controdeduzioni

L'errata profilatura Mifid

Le regole di adeguatezza e appropriatezza nella giurisprudenza dell'Ombudsman

Il caso dei titoli illiquidi delle banche popolari

**Avv. Luca Zitiello**

Zitiello e Associati Studio Legale

**Avv. Benedetta Musco Carbonaro**

Zitiello e Associati Studio Legale

## Note organizzative e condizioni

### La recente giurisprudenza e gli orientamenti delle ADR in materia di cessioni del quinto

Estinzione anticipata dei contratti e obbligo di restituzione degli oneri per il periodo non goduto  
La distinzione fra oneri up-front e recurring  
La necessità di trasparenza dei contratti e tecniche di redazione delle clausole contrattuali per ridurre il rischio di contestazioni  
L'art. 39 d.p.r. n. 180 del 1950: divieto di nuovi contratti se non è decorso un termine minimo

**Avv. Mirko Lanzafame**

*Futuro - Gruppo Bancario Mediobanca*

### L'incidenza applicativa degli strumenti di ADR nei modelli regolamentari dei mercati settoriali: gli effetti "conformativi" degli orientamenti dell'ABF in tema di servizi e strumenti di pagamento

I sistemi di ADR e le prestazioni di servizi di pagamento  
La prestazione di servizi di pagamento negli orientamenti dell'ABF  
I criteri di imputazione del rischio: responsabilità del prestatore e colpa grave dell'utilizzatore

Il furto e lo smarrimento di carte bancomat

Mancata o imprecisa erogazione di contante presso ATM

Gli orientamenti dell'ABF in materia di operazioni di pagamento online non autorizzate

Distribuzione del rischio e onere della prova nelle operazioni contestate  
Il fenomeno del phishing

L'applicazione della franchigia ai rimborsi delle operazioni disconosciute dal cliente

La clonazione di strumenti di pagamento abilitati all'operatività online  
La perizia sulle carte di debito per conto dei marchi "Bancomat" e "Pagobancomat"

**Prof. Avv. Marilena Rispoli Farina**

*Università Federico II di Napoli*

### Il contenzioso sui rapporti indicizzati a fronte dell'andamento in negativo dei parametri (es. Euribor)

L'origine del problema

La disciplina civilistica dei mutui e dei depositi bancari

La clausola floor

Il richiamo della Banca d'Italia

I pronunciamenti dell'ABF

**Dott. Alberto Leidi**

*UBI Banca*

### Le evoluzioni giurisprudenziali dell'ABF

Gli interessi ultralegali e le commissioni bancarie nella giurisprudenza dell'ABF

Il rischio indeterminatezza dei tassi d'interesse

Il TAEG e le voci di costo che lo compongono

L'esatta qualificazione degli interessi moratori e il rischio usura

L'anatocismo e l'usura nella giurisprudenza ABF

La qualificazione degli interessi moratori come penale (con esclusione dell'applicazione dell'art. 1815 c.c.)

Un tema delicato: il rilievo dei premi assicurativi a fini usura  
Cenni alla nuova normativa in tema di anatocismo

**Avv. Valerio Sangiovanni**

*ABF*

**Luogo e data dell'evento** Milano, 21 e 22 giugno 2016

**Sede dell'evento** Grand Hotel et de Milan  
Via Manzoni, 29 - Milano - Tel. 02 723141

**Orario dei lavori** 9.00 - 13.30 14.30 - 18.00

**Quota di partecipazione (AULA)** una giornata: € 1.100 + Iva  
due giornate: € 2.050 + Iva

**Quota di partecipazione (VIDEOCONFERENZA)** una giornata: € 1.000 + Iva  
due giornate: € 1.850 + Iva

La quota di partecipazione **in aula** include la consegna del materiale didattico in formato elettronico, la partecipazione alle colazioni di lavoro e ai coffee breaks, la possibilità di presentare direttamente ai relatori domande e quesiti di specifico interesse.

La quota di partecipazione **in videoconferenza** include la consegna del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di presentare ai relatori domande e quesiti di specifico interesse a mezzo chat. Alcuni giorni prima dell'evento riceverà le credenziali per accedere all'aula virtuale. Durante la lezione, oltre a vedere e sentire il docente sarà possibile visionare le slides di supporto all'intervento.

#### Early booking

Inviando la scheda di iscrizione entro il **31 maggio 2016** si avrà diritto a uno **sconto del 20%** sulla quota di partecipazione.

#### Fondi Paritetici Interprofessionali

La quota di partecipazione all'iniziativa può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi. Paradigma offre la completa gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendiconto.

#### Modalità di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento del modulo di iscrizione integralmente compilato. Il numero dei posti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica per verificare la disponibilità.

#### Modalità di pagamento

La quota di partecipazione deve essere versata prima dell'effettuazione dell'evento formativo tramite bonifico bancario intestato a:

PARADIGMA Srl, C.so Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino  
P. IVA 06222110014  
c/o Banco Popolare Società Cooperativa  
IBAN: IT 78 Y 05034 01012 00000001359

#### Diritto di recesso e modalità di disdetta

Il recesso dovrà essere comunicato in forma scritta almeno sette giorni prima della data di inizio dell'evento formativo (escluso il sabato e la domenica). Qualora la disdetta pervenga oltre tale termine o qualora si verifichi di fatto con la mancata presenza al corso, la quota di partecipazione sarà addebitata per intero e sarà inviato al partecipante il materiale didattico. In qualunque momento l'azienda o lo studio potranno comunque sostituire il partecipante, comunicando il nuovo nominativo alla Segreteria Organizzativa.

#### Variazioni di programma

Paradigma Srl, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell'intervento formativo, dandone comunicazione agli interessati entro tre giorni dalla data di inizio prevista. In tali casi le quote di partecipazione pervenute verranno rimborsate, con esclusione di qualsivoglia onere o obbligo a carico di Paradigma Srl. Paradigma Srl si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione dei programmi e sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale.

#### Crediti formativi

È stata presentata domanda di accreditamento dell'iniziativa ai diversi Ordini Professionali. Per verificare lo stato degli accreditamenti consultare l'area del sito internet [www.paradigma.it](http://www.paradigma.it) dedicata all'evento.

Per ulteriori informazioni o necessità è possibile consultare il sito [www.paradigma.it](http://www.paradigma.it) oppure contattare la Segreteria Organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo di posta elettronica [info@paradigma.it](mailto:info@paradigma.it).

## Modulo di iscrizione

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma Srl, del presente modulo di iscrizione - da inviare via fax al numero 011.5621123 - integralmente compilato e sottoscritto per accettazione. La Segreteria Organizzativa provvederà a inviare conferma dell'avvenuta iscrizione.

### Dati relativi all'evento

**La gestione dei reclami e del precontenzioso**  
Milano, 21 giugno 2016  AULA  VIDEOCONFERENZA

**La gestione del contenzioso e le ADR**  
Milano, 22 giugno 2016  AULA  VIDEOCONFERENZA

### Dati relativi al partecipante

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Azienda/Studio/Ente \_\_\_\_\_

Funzione aziendale/Professione \_\_\_\_\_

E mail \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

### Dati integrativi per l'accreditamento dei professionisti

Ordine/Distretto \_\_\_\_\_

Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

C. F. \_\_\_\_\_

### Dati per la fatturazione

Intestatario fattura \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

P. Iva / C. F. \_\_\_\_\_

E mail per invio fattura \_\_\_\_\_

### Per informazioni contattare

Referente \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Data e Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano espressamente le condizioni di partecipazione riportate sul sito [www.paradigma.it](http://www.paradigma.it) con particolare riferimento alle modalità di disdetta e alle variazioni di programma.

Data e Firma \_\_\_\_\_

#### Informativa Privacy

I dati forniti a **Paradigma Srl** sono raccolti e trattati, con modalità anche informatiche, esclusivamente per evadere la Sua richiesta di partecipazione all'intervento formativo e svolgere le attività a ciò connesse. I dati potranno essere trattati, per conto di **Paradigma Srl**, da dipendenti e collaboratori incaricati di svolgere specifici servizi necessari all'esecuzione delle Sue richieste. Il conferimento dei suoi dati, pur essendo facoltativo, si rende necessario per l'esecuzione del servizio richiesto. Solo in caso di Sua autorizzazione i dati saranno conservati e trattati da **Paradigma Srl** per effettuare l'invio di materiale informativo relativo a prossime iniziative di **Paradigma Srl**. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003 (accesso, integrazione, correzione, opposizione, cancellazione) inviando una richiesta scritta a **Paradigma Srl** con sede in Torino, C.so Vittorio Emanuele II, 68, tel. 011.538686, fax 011.5621123. Letta l'informativa, acconsente all'utilizzo dei dati inseriti nel presente modulo per l'invio del materiale informativo?

SÌ  NO

Data e Firma \_\_\_\_\_