

INCONTRI FORMATIVI

Gestione dei reclami, ABF e ACF

15 e 16 OTTOBRE 2020 • Incontro in aula virtuale

Primo incontro • 15 ottobre 2020

Coordinatore: **Giovanni Staiano**, Consulente **ABIServizi**

10.30 Il framework normativo dell'ufficio reclami

- Efficienza e correttezza nella gestione dei reclami: da adempimento formale a contributo di valore aziendale
- La valorizzazione del set informativo proveniente dai reclami ai fini della mitigazione dei rischi legali e reputazionali
- Tendenze di sistema e best practice nella gestione dei reclami

Fabio Civale,
Partner **Studio Legale Civale Associati**

11.30  Break: ci vediamo tra 15 minuti

11.45 Profiling e attività dell'ufficio reclami

- Ruolo e compiti dell'ufficio reclami
- Le differenze tra i reclami riferiti ai servizi bancari, finanziari e assicurativi
- Ricezione, classificazione, istruttoria, riscontro, registrazione e archiviazione dei reclami
- Come si analizza un reclamo e si predispone una esaustiva risposta
- I reclami presentati dalle associazioni dei consumatori: legittimazione e peculiarità
- La reportistica sulla situazione dei reclami

Ilaria Sica,
Responsabile Funzione
Consulenza Legale e
Segreteria Generale **Banca del Piemonte**

13.30 *Chiusura del primo incontro*

Secondo incontro • 16 ottobre 2020

Coordinatore: **Giovanni Staiano**, Consulente **ABIServizi**

10.30 Le modifiche al Decreto CICR del 10 luglio 2020 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie Il procedimento dinanzi all'ABF e all'ACF: profili procedurali

Fabio Civale,
Partner **Studio Legale Civale Associati**

11.30  Break: ci vediamo tra 15 minuti

11.45 Contestazioni della clientela. I principali orientamenti dell'ABF in tema di:

- Finanziamenti, mutui e leasing
- Moratorie e rinegoziazioni
- Interessi e capitalizzazione periodica
- Ius variandi
- Utilizzo non autorizzato di bancomat e carte di credito strumenti di pagamento: clonazione, furto e smarrimento
- Cessione del quinto dello stipendio

Fabio Civale,
Partner **Studio Legale Civale Associati**

Contestazioni della clientela. I principali orientamenti dell'ACF in tema di:

- Onere della prova in capo al ricorrente e all'intermediario
- Collocamento e distribuzione di strumenti finanziari
- Consulenza in materia di investimenti
- Offerta fuori sede e consulenti finanziari
- Valutazioni di adeguatezza e di appropriatezza

13.30 *Chiusura del secondo incontro*