



**OPTIME**  
Formazione  
Studi e Ricerche

## Corso di aggiornamento per le risorse dell'Ufficio Reclami

# La gestione dei reclami e del precontenzioso in ambito bancario e finanziario

9 e 10 maggio 2023



### Evento disponibile in videoconferenza

La qualità degli eventi Optime **fruibile da qualsiasi luogo**, direttamente su PC o tablet

**Optime**  
Un brand di Paradigma Srl  
Tel. 011.538686

Corso Vittorio Emanuele II, 68  
10121 Torino  
[www.optime.it](http://www.optime.it) - [info@optime.it](mailto:info@optime.it)



## Relatore

### Avv. Valerio Sangiovanni

Abilitato alla professione di **Avvocato in Italia** dal 1997. È ammesso al patrocinio davanti alla Corte di Cassazione e alle giurisdizioni superiori. Abilitato alla professione di **Avvocato in Germania (Rechtsanwalt)** dal 2000.

Autore di oltre 370 **pubblicazioni scientifiche**, in italiano, inglese e tedesco, apparse in riviste e opere in Italia, Austria, Belgio, Brasile, Germania, Gran Bretagna, Svizzera e Stati Uniti d'America.

Assiste società, italiane e straniere, in materia di **diritto commerciale** (contratti) e **societario** (operazioni straordinarie) nonché **investitori e intermediari in materia bancaria e finanziaria**. Formula pareri, redige, modifica e negozia contratti, struttura operazioni societarie (anche a carattere internazionale).

Viene frequentemente nominato **arbitro (componente di collegio arbitrale, presidente di collegio o arbitro unico)** in arbitrati, anche internazionali, sia ad hoc che amministrati.

Dal 2012 al 2017, su nomina di Banca d'Italia, è stato Componente dell'organo decidente dell'**Arbitro Bancario Finanziario** nel Collegio di Milano.

Il docente, nel corso dell'evento formativo, risponderà alle **domande** e alle **richieste di chiarimenti** formulate dai partecipanti. Eventuali quesiti potranno essere anticipati inviando una email all'indirizzo [asorba@paradigma.it](mailto:asorba@paradigma.it).

### A agevolazioni e formazione finanziata



#### EARLY BOOKING -20%

Inviando il modulo di iscrizione **entro il 18 aprile 2023** si avrà diritto a una **riduzione del 20%** sulla quota di partecipazione



#### PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE -50%

Iscrivi una seconda risorsa che **non abbia compiuto il 30°** anno di età con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione



#### FORMAZIONE FINANZIATA

Finanzia la tua formazione utilizzando i Fondi Paritetici Interprofessionali. Paradigma offre la completa e gratuita gestione dei necessari adempimenti.



#### EVENTO ACQUISTABILE SUL MEPA

Paradigma opera sul MePA e sui principali mercati elettronici di soggetti aggregatori e centrali di committenza

# Programma dei lavori

**Prima giornata**  
**Martedì 9 maggio 2023**

## UFFICIO RECLAMI E MEDIAZIONE BANCARIA

### Introduzione al percorso formativo

La filiera contestativa: lamentela, reclamo, mediazione e causa  
I reclami e il precontenzioso in banca  
La gestione della controversia bancaria

### Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami

Le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia sull'ufficio reclami  
L'adozione di una policy per la gestione dei reclami  
La nozione di reclamo  
I solleciti del cliente configurano un nuovo reclamo?  
Le comunicazioni mediante social sono un reclamo?  
Le chiamate ai call center vanno considerati come reclami?  
La presa in carico del reclamo  
Il processo di gestione dei reclami  
Il termine di risposta al reclamo

### La mediazione bancaria e l'Arbitro Bancario Finanziario

L'obbligo di mediazione in materia bancaria  
L'alternativa fra mediazione comune e ABF  
Funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario  
Competenza temporale e per materia dell'ABF e possibili eccezioni di incompetenza  
I vizi genetici e l'incompetenza dell'Arbitro  
La materia assicurativa e finanziaria  
Le tecniche di redazione delle controdeduzioni e delle contropliche

## ABF E CONTENZIOSO SUI CONTRATTI BANCARI

### La forma scritta del contratto

Le disposizioni di trasparenza sui contratti bancari  
Le eccezioni di inesistenza e nullità del contratto bancario  
Firma del contratto  
Consegna di esemplare del contratto bancario  
Gli allegati al contratto e le condizioni generali

### La documentazione bancaria

La richiesta dei clienti di contratti ed estratti conto (artt. 117 e 119 TUB)  
Le difficoltà delle banche nel recupero dei vecchi documenti  
L'assenza di condizioni contrattuali e i tassi sostitutivi (tasso legale e tasso BOT)

### Le varie tipologie di interessi

Interessi fissi e variabili  
Piani di ammortamento  
Tassi nominali ed effettivi  
TAEG e ISC: assenza o difformità rispetto ai costi reali

### Le commissioni bancarie

La commissione di affidamento o disponibilità fondi  
La commissione di istruttoria veloce o disponibilità fondi ultra fido  
Le contestazioni sulla commissione di massimo scoperto

### I contratti di leasing

La Legge n. 124 del 2017 e le varie applicazioni giurisprudenziali  
La distinzione fra *leasing* di godimento e traslativo  
La clausola risolutiva espressa e la clausola penale  
La restituzione del bene in caso di risoluzione  
Canoni scaduti, canoni a scadere e prezzo di riscatto  
La vendita del bene a condizioni di mercato  
L'estinzione anticipata del *leasing*

### Le operazioni di cessione del quinto

Il D.P.R. n. 180 del 1950  
Oneri *up-front* e *recurring*  
L'assicurazione obbligatoria  
Il trattamento dei premi assicurativi  
La sentenza Lexitor della Corte di Giustizia  
L'ultima riforma dell'art. 125-sexies TUB  
I rischi di incostituzionalità della normativa di riforma  
La posizione dell'Arbitro Bancario Finanziario

### Monetica e servizi e strumenti di pagamento

Bancomat e carte di credito  
Responsabilità della banca e responsabilità della società emittente la carta  
Autenticazione debole, autenticazione forte e presidi di sicurezza  
La distinzione fra prelievo e pagamento con carta  
Le problematiche dell'*home banking*  
*Il phishing*  
Il caso dello scambio di sim telefonica (*sim swap*)  
Le truffe telefoniche e il *vishing*  
Lo *spoofing* e i furti d'identità  
I bonifici e le alterazioni dell'IBAN  
Come provare la colpa grave del cliente  
I rapporti con gli esercenti e le procedure di *chargeback*

**Seconda giornata**  
**Mercoledì 10 maggio 2023**

## FIDEIUSSIONI ABI, USURA E CENTRALE RISCHI

### La disciplina di fideiussioni e garanzie autonome

La nozione di fideiussione  
I "co-obbligati" sono fideiussori?  
Le peculiarità nel credito al consumo  
L'importo massimo della fideiussione  
Il principio di accessorietà fra debito principale e fideiussione  
La responsabilità solidale di debitore principale e fideiussore  
Il diritto di opporre eccezioni  
Le azioni di regresso della banca  
L'estinzione delle fideiussioni  
I contratti autonomi di garanzia e le polizze fideiussorie

### Il caso delle fideiussioni conformi allo schema ABI

Lo schema di fideiussione ABI  
Il provvedimento sanzionatorio di Banca d'Italia n. 55 del 2005  
Le Sezioni Unite della Corte di Cassazione (n. 41994 del 30 dicembre 2021) e la giurisprudenza successiva  
Nullità dell'intero contratto o di singole clausole?  
Le fideiussioni successive al 2005 e la prova della persistente diffusione dello schema ABI

### Le contestazioni sull'usura

Usura originaria e sopravvenuta  
Il rilievo degli interessi moratori a fini usura  
Usura e premi assicurativi  
Usura ed estinzione anticipata del contratto  
L'usura nei piccoli finanziamenti di credito al consumo

### Le segnalazioni nei sistemi d'informazione creditizia

La Centrale Rischi  
I sistemi d'informazione creditizia privati  
Il codice deontologico per i sistemi d'informazione creditizia  
L'obbligo di preavviso  
Le domande di cancellazione/rettifica delle segnalazioni  
Le categorie di crediti deteriorati e le segnalazioni in sofferenza UTP e NPL  
La responsabilità della banca in caso di errori nelle segnalazioni  
Le richieste di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale

### Il credito al consumo

La valutazione del merito creditizio e la consultazione delle banche dati  
L'indicazione del TAEG e degli altri oneri in contratto  
Il diritto di recesso del cliente  
L'inadempimento del fornitore e la risoluzione del contratto

## ACF E CONTENZIOSO SUI CONTRATTI FINANZIARI

### L'Arbitro per le Controversie Finanziarie

La gestione dei reclami in materia finanziaria  
Svolgimento del procedimento davanti all'ACF  
Tecnica di redazione delle difese davanti all'Arbitro  
Il valore della decisione dell'ACF e l'adempimento degli intermediari

### La documentazione finanziaria e le contestazioni di nullità

La prestazione dei servizi di investimento e i contratti d'intermediazione finanziaria  
La distinzione fra contratto-quadro e singoli ordini d'investimento  
L'offerta fuori sede (art. 30 TUF)  
La responsabilità dei promotori finanziari (art. 31 TUF)

### I reclami in tema di norme di comportamento

Le norme di comportamento degli intermediari finanziari  
Le contestazioni sulla profilatura MIFID  
L'obbligo di dazione di informazioni  
I reclami in tema di adeguatezza delle operazioni di investimento  
La gestione dei conflitti di interessi  
La prescrizione dei diritti degli investitori

### Le polizze miste assicurative-finanziarie

La natura delle polizze *linked*  
La normativa applicabile  
Le contestazioni sulle polizze miste

**Avv. Valerio Sangiovanni**

Avvocato in Milano

## Note organizzative e condizioni

L'approccio didattico adottato e il numero limitato dei collegamenti in videoconferenza consentirà ai partecipanti di raccogliere importanti indicazioni su:

- come organizzare l'ufficio reclami nel rispetto delle altre funzioni aziendali
- la gestione efficiente dei reclami anche in un'ottica di soddisfazione e fidelizzazione della clientela
- gli ultimi orientamenti della giurisprudenza dell'Arbitro Bancario Finanziario
- la trattazione sistematica di casi pratici, con soluzioni immediatamente applicabili nell'attività quotidiana
- la gestione dei rapporti con gli investitori *affluent e private*

Data dell'evento

9 e 10 maggio 2023

Orario dei lavori

Accesso alla piattaforma 9.00 - 9.30  
9.30 - 13.30 14.30 - 17.30

Quota di partecipazione

Una giornata € 1.100 + Iva  
(Early Booking): € 880 + Iva  
Due giornate € 2.050 + Iva  
(Early Booking): € 1.640 + Iva

### Quota di partecipazione in videoconferenza

La quota di partecipazione in aula virtuale (diretta streaming) include l'invio del materiale didattico in formato elettronico e la possibilità di sottoporre ai relatori quesiti di specifico interesse. È altresì possibile anticipare domande e richieste di approfondimento inviando una email a [info@optime.it](mailto:info@optime.it) entro il giorno antecedente l'evento. In caso di videoconferenza con accessi multipli è necessario contattare la Segreteria organizzativa per un preventivo personalizzato.

### Modalità di funzionamento della videoconferenza

È possibile accedere all'aula virtuale da qualsiasi luogo, utilizzando il proprio PC o tablet con una connessione a Internet. La piattaforma informatica utilizzata da Paradigma (Adobe Connect) non necessita di requisiti tecnici particolari. Nei giorni antecedenti l'evento il partecipante riceverà per posta elettronica le credenziali e le istruzioni di accesso. Il giorno dell'evento sarà sufficiente selezionare il link che troverà nella mail e inserire le credenziali per accedere all'aula virtuale. Durante gli interventi, oltre a vedere e sentire i docenti, è possibile consultare simultaneamente la documentazione predisposta dal relatore. Ogni utente collegato potrà porre domande sulle tematiche affrontate, alle quali il docente risponderà nel corso dell'intervento.

### Modalità di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del modulo di registrazione, da inviare via email all'indirizzo [info@optime.it](mailto:info@optime.it), integralmente compilato. Il numero dei collegamenti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo di registrazione. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica.

### Modalità di pagamento

La quota di partecipazione deve essere versata all'atto della presentazione della richiesta di iscrizione e, in ogni caso, prima dell'effettuazione dell'intervento formativo, tramite bonifico bancario intestato a:  
Paradigma Srl - Corso Vittorio Emanuele II, 68 - 10121 Torino  
c/o Banco BPM Spa  
IBAN IT 14 V 05034 01017 000000002530

### Formazione finanziata

La quota di partecipazione può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi Paritetici Interprofessionali. Optime offre la completa e gratuita gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendicontazione. La possibilità di accedere alla formazione finanziata con partecipazione mediante videoconferenza può variare a seconda dell'Ente erogante.

### Attestato di frequenza

L'attestato di partecipazione nominativo sarà rilasciato al termine dell'intervento formativo ai partecipanti che hanno regolarmente preso parte ai lavori.

### Diritto di recesso e modalità di disdetta

È attribuita ai partecipanti la facoltà di recedere ai sensi dell'art. 1373 c.c. 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 si verifichi di fatto con il mancato collegamento alla videoconferenza, 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 nostra Segreteria organizzativa.

### Variazioni di programma

Paradigma, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell'evento formativo, dandone comunicazione agli interessati entro tre giorni dalla data di inizio prevista. In tali casi le quote di partecipazione pervenute rimborsate, con esclusione di qualsivoglia onere o obbligo a carico di Paradigma. Paradigma si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione del programma e di sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale. Per ulteriori informazioni è possibile contattare la Segreteria organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo email [info@optime.it](mailto:info@optime.it).

PARADIGMA Srl  
Registro delle Imprese di Torino  
Capitale sociale Euro 50.000,00 i.v.  
P. IVA 06222110014



## Modulo di iscrizione Mod. 3.4 rev. 3

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di Paradigma Srl, del presente modulo di iscrizione da inviare via mail all'indirizzo [info@optime.it](mailto:info@optime.it) - 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 in ambito bancario e finanziario

Martedì 9 maggio 2023   
Mercoledì 10 maggio 2023

### Dati relativi al partecipante

Nome  Cognome

Azienda/Studio/Ente

Funzione aziendale/Professione

E mail

Telefono  Fax

### Dati per eventuale partecipante under 30

Nome  Cognome

E mail

### Dati per la fatturazione elettronica

Intestatario fattura

Indirizzo

Città  CAP  Provincia

P. Iva/C. F.

Codice destinatario o PEC (Privati)

Codice univoco uff. (PA)

Codice CIG (PA)

Split Payment  SI  NO

OdA  Data OdA

Altri riferimenti

### Per informazioni contattare

Referente

Telefono  Fax

E mail

### 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 inoltre 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 sanciti agli artt. 15 - 22 del Regolamento (UE) 2016/679 inviando una richiesta scritta a Paradigma Srl con sede in Torino, C.so Vittorio Emanuele II, 68, Tel. 011.538686. Letta l'Informativa, acconsente all'utilizzo dei dati inseriti nel presente modulo per l'invio del materiale informativo?

SI  NO

### Data e Firma