

# I reclami della clientela e l'Arbitro Bancario Finanziario nel settore leasing

Webinar su *Google Meet*

29 novembre 2022 h. 10:00 - 13:00

## IN SINTESI

L'iniziativa formativa illustrerà il reclamo della clientela nelle sue diverse accezioni, le relative modalità di risposta, nonché le attività di risoluzione delle controversie che possono insorgere successivamente. Saranno approfondite la normativa vigente e le peculiarità dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), l'organo decidente davanti al quale si affrontano - nel merito - i quesiti nascenti nella quotidianità che concernono importanti aspetti pratici, tipici dell'operativa di una banca e di una società di leasing.

## OBIETTIVI

- Analizzare la normativa vigente
- Esaminare le procedure e le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario
- Analizzare i reclami e le relative modalità di risposta e risoluzione

## DESTINATARI

L'iniziativa è rivolta a tutto il personale dipendente di una banca o di una società di leasing e, in particolare, al responsabile e agli addetti all'ufficio reclami, ai commerciali, all'ufficio credito, agli amministrativi, nonché agli organi gestori (amministratori e direttori), ai membri del collegio sindacale e del comitato di controllo costituito per la vigilanza sul rispetto dei modelli di organizzazione e controllo di cui al d. lgs. n. 231/01, oltre che ai collaboratori esterni, come gli agenti in attività finanziaria e i fornitori convenzionati.

**Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

*Per gli iscritti negli elenchi OAM (Organismo Agenti e Mediatori) le ore di formazione saranno validate ai fini dell'aggiornamento professionale.*

## COSTI

L'adesione al webinar avrà un costo di 350,00€ per singola iscrizione.

*I costi si intendono iva esclusa.*

### Tariffe agevolate:

- per i Soci e i Corrispondenti: 10% da 3 a 4 iscritti; il 15% da 5 a più iscritti
- per gli Aggregati (Agenti, Mediatori, Outsourcer): 20% per ogni iscritto

**DOCENTE:** dott. Giuseppe Roddi

## PROGRAMMA DEGLI ARGOMENTI

- Il reclamo: l'organizzazione interna e le modalità di contestazione
- L'Arbitro Bancario Finanziario: definizione e aspetti generali
- Altri sistemi di risoluzione delle controversie
- Fonti
- I soggetti tenuti ad aderire all'ABF
- I collegi: competenza e funzionamento
- La struttura di banca d'Italia a supporto
- La procedura
- L'eventuale inadempimento alla decisione
- La segnalazione del prefetto

## Referenti Area Formazione e Servizi di Audit

**Ilaria Nanni**

Tel 06 99703622

Mob 345 088001

Ilaria.nanni@assileaservizi.it

**Dimitri Verdecchia**

Tel 06 99703654

Mob 344 0507413

dimitri.verdecchia@assileaservizi.it

formazione@assileaservizi.it