

# LE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI: DISCIPLINA DELLA TRASPARENZA E SISTEMA DEI RECLAMI

9 maggio 2024

Webinar “Microsoft Teams”, h. 10:00 - 13:00

## IN SINTESI

L’iniziativa formativa è finalizzata a ripercorrere i tratti salienti della normativa di trasparenza che disciplina la relazione con il cliente, con un approccio operativo che tenga conto delle questioni che si sviluppano sul piano pratico e applicativo, oltre che degli altri settori normativi e delle questioni poste dal digitale.

## OBIETTIVI

- Analizzare gli adempimenti obbligatori
- Verificare gli orientamenti in materia di tutela del cliente e analizzare casi pratici
- Verificare l’impatto sul piano operativo

## DESTINATARI

L’iniziativa si rivolge agli operatori preposti al rapporto con il pubblico e agli operatori di back office. **Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

## COSTI

**Singola partecipazione: €400,00**

*I costi si intendono iva esclusa.*

### Tariffe agevolate:

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

**N.B.** Gli sconti non sono cumulativi.

**DOCENTE:** Avv. Raffaella Grisafi

## PROGRAMMA DEGLI ARGOMENTI

- Le fonti principali
- Le nuove questioni giuridiche e operative tra trasparenza e GDPR
- Requisiti organizzativi e impatto dei controlli
- La profilatura del cliente e le novità in materia di valutazione del merito creditizio
- Le fasi del rapporto con il cliente
- La documentazione precontrattuale e le regole di comportamento
- Il contratto e le modifiche unilaterali: l’articolo 118 del TUB
- Il reclamo

## REFERENTI AREA FORMAZIONE E MONITORAGGIO RETI

### 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