

L'EFFICIENTE GESTIONE INTERNA DEI RECLAMI DEL CLIENTE ALLA LUCE DELL'EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E DELLE PRASSI OPERATIVE EMERGENTI

24 giugno 2025

Webinar "Microsoft Teams", h. 10:00 - 13:00

IN SINTESI

L'iniziativa formativa ha l'obiettivo di analizzare un tema strategico nell'ambito dell'organizzazione di un soggetto operante nel sistema del credito: la gestione del reclamo e della fase successiva affidata ai meccanismi di ADR. Lo scenario appare quanto mai ricco su questo punto alla luce delle recenti novità normative in materia di ABF e arbitro assicurativo. L'incontro costituisce l'occasione per ripercorrere i principali obblighi organizzativi in materia di reclami e analizzare le casistiche più ricorrenti di maggiore attualità.

OBIETTIVI

- Acquisire consapevolezza sull'importanza e sul funzionamento del sistema reclami e ABF
- Aggiornare le conoscenze alla luce delle evoluzioni normative sul reclamo e sulla risoluzione stragiudiziale successiva del contenzioso
- Acquisire un approccio multidisciplinare ai diversi sistemi dei reclami a cui si è tenuti.
- Analizzare la casistica di maggiore attualità e le criticità organizzative legate ai sistemi interni che gestiscono reclami

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

- Dal "reclamo ai reclami": mappatura dei diversi sistemi dei reclami all'interno dell'intermediario. Scenario normativo aggiornato
- I soggetti obbligati
- I requisiti organizzativi obbligatori in materia di reclami. Il tema del coordinamento tra normative
- Le procedure principali: ruoli e responsabilità
- Riconoscere il reclamo: casi e questioni pratiche sulla classificazione del reclamo
- La fase successiva al reclamo tra competenze per materia e nuovi sistemi alla luce delle recenti evoluzioni normative.

DESTINATARI

Il webinar si rivolge a responsabili e addetti operanti nelle società di leasing o di noleggio a lungo termine nelle funzioni interne Legale, Compliance, Organizzazione, Customer Care, Operations ed anche a Mediatori creditizi e Agenti in attività finanziaria. **Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.**

REFERENTI AREA FORMAZIONE E SERVIZI DI AUDIT

Ilaria Nanni

Mob 345 088001

ilaria.nanni@assileaservizi.it

Dimitri Verdecchia

Mob 344 0507413

dimitri.verdecchia@assileaservizi.it

formazione@assileaservizi.it