

Corso in house e a catalogo

## Corso avanzato su ABF reclami, e mediaconciliazione

### Presentazione

Il 20 marzo 2011 è entrato in vigore l'obbligo, contenuto nel d. lgs. n. 28/2010, di adire un Organismo di mediazione prima di adire l'Autorità Giudiziaria Ordinaria quando le cause hanno ad oggetto, tra l'altro, i contratti bancari e finanziari e, quindi, il leasing. In questo contesto il ricorso all'ABF è alternativo al ricorso alla mediazione finalizzata alla conciliazione, per cui è condizione di procedibilità per adire l'A.G.O.. Pertanto, oltre agli obblighi organizzativi previsti dalle disposizioni sulla trasparenza relativi alla creazione dell'Ufficio Reclami ed all'obbligo di aderire all'ABF, le società di leasing sono direttamente interessate anche dalla nuova disciplina sulla c.d. "mediaconciliazione", sia come soggetti attivi che come soggetti passivi che subiscono l'iniziativa del cliente o del terzo. Il corso avanzato si propone di illustrare non solo il funzionamento dell'ufficio reclami, dell'ABF e della mediazione, ma anche le modalità di approccio e le tecniche difensive.

### Destinatari

L'iniziativa è rivolta al personale addetto all'Ufficio Reclami, al Legale e Contenzioso, all'Internal Audit, alla Compliance e all'Organizzazione e a tutti i soggetti incaricati di gestire i rapporti di precontenzioso con la clientela.

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

## Programma

### 1. L'organizzazione interna degli intermediari finanziari:

- ✓ i rapporti con l'adeguata organizzazione ex art. 2381 c.c.
- ✓ la sezione XI delle disposizioni sulla trasparenza
- ✓ l'ufficio reclami
- ✓ la previsione contrattuale e la pubblicità
- ✓ la gestione del reclamo

### 2. L'Arbitro Bancario Finanziario

- ✓ composizione e struttura
- ✓ l'obbligo di adesione
- ✓ la previsione contrattuale e la pubblicità
- ✓ la legittimazione attiva e passiva
- ✓ la competenza per territorio, per materia e per valore

- ✓ il procedimento
- ✓ la gestione del ricorso
- ✓ la decisione

### 3. La mediazione finalizzata alla conciliazione

- ✓ ambito di applicazione e finalità della mediazione
- ✓ gli obblighi informativi dell'avvocato
- ✓ condizione di procedibilità per il successivo giudizio
- ✓ la previsione contrattuale
- ✓ l'ambito di applicazione immediato e quello differito
- ✓ il procedimento
- ✓ la gestione del procedimento
- ✓ la conciliazione e la proposta
- ✓ l'efficacia esecutiva dell'accordo
- ✓ le spese del successivo giudizio
- ✓ gli organismi di mediazione

## Referenti in Assilea Servizi

Ilaria Nanni - **Area Formazione** - Tel. 06 99703622  
Dimitri Verdecchia - **Area Formazione** - Tel. 06 99703654