Corso in aula

Le opportunità e i rischi legati alla gestione dei reclami

3 marzo 2016
Milano, Hotel Hilton Milan

Presentazione

Il corso illustra la disciplina dei reclami nel comparto bancario-finanziario, con particolare riferimento agli adempimenti propri delle Associate. Sono esaminate le tipologie di reclamo provenienti dalla clientela nell'ambito ed in connessione con l'operatività quotidiana, mettendo in luce, di volta in volta, gli aspetti funzionali e le linee di tendenza sinora seguite. Le discipline oggetto di contestazione riguardano, fra l'altro, la trasparenza, la privacy, l'anti-usura, la contrattualistica, ecc..

L'iniziativa formativa rientra fra le attività necessarie ai fini degli adempimenti di conformità o "compliance" delle Associate e approfondisce in modo sistematico gli adempimenti cui sono tenute tutte le società di leasing, specie ora a seguito dell'accesso al nuovo Albo ex art. 106 TUB tenuto dalla Banca d'Italia.

Destinatari

La normativa sui reclami, e le contestazioni in genere, concerne un po' tutto il personale dipendente di una società di leasing, gli organi gestori (amministratori e direttori), i 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. La normativa riguarda, inoltre, i collaboratori esterni come i mediatori creditizi e gli agenti in attività finanziaria. Il corso si rivolge a queste professionalità e, in modo specifico, al personale degli enti Marketing, Commerciale, Legale, Auditing, Compliance, Organizzazione, Customer care, dell'Ufficio Reclami ed a tutti i soggetti interessati all'assolvimento degli obblighi di trasparenza.
Agli iscritti verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Docente

Dott. Giuseppe RODDI

Docente Assilea da alcuni anni, Giuseppe Roddi ha ricoperto funzioni di top management in alcune fra le principali banche e finanziarie italiane e straniere. Specialista di problematiche giuridiche e di compliance bancaria-finanziaria, in particolare, antiriciclaggio, è autore di numerosi libri in queste materie.

Programma

- ✓ Il Reclamo
- ✓ Le vie della contestazione
- ✓ Le autorità competenti che svolgono vigilanza sulle contestazioni
- ✓ Le tipologie di trattamento successivo dei reclami
- ✓ Individuazione e delimitazione delle aree di interesse degli intermediari finanziari
- ✓ I principali rischi cui l'intermediario è esposto
- ✓ Gli adempimenti per gli intermediari finanziari in materia di reclami
- ✓ I presidi organizzativi
- ✓ L'ufficio reclami
- ✓ Il responsabile dell'ufficio reclami
- ✓ La procedura reclami: principi Banca d'Italia e principi operativi
- ✓ Le fasi della procedura reclami
- ✓ La reportistica
- ✓ L'ulteriore attività in caso di insistenza del cliente
- ✓ I relativi compiti della funzione compliance
- ✓ I controlli della Banca d'Italia
- ✓ La procedura sanzionatoria amministrativa di Banca d'Italia
- ✓ Le sanzioni

Costi

La quota individuale di partecipazione al corso, della durata di 1 giorno, è fissata in Euro 500,00 ed è comprensiva del coffee break, del pranzo e del materiale didattico. Nel caso di più iscrizioni da parte della stessa Società di leasing verranno riconosciuti, per tutti i partecipanti, i seguenti sconti quantità: il 10% da 3 a 4 iscritti; il 15% da 5 a più iscritti. Per gli Aggregati Assilea, verrà riconosciuto uno sconto del 20% sulla quota d'iscrizione. Le Associate interessate a finanziare la formazione possono avvalersi dei Fondi Paritetici interprofessionali nazionali.

Organizzazione corso di formazione

Mattina

Ore: 9:00 *Registrazione dei partecipanti*

Ore: 11:00 *Coffee-break*

Lunch

Hotel Hilton Milan,
via Luigi Galvani, 12 - Milano

Pomeriggio

Ore: 14:00 Inizio seconda parte

Ore: 17:00 Chiusura

Come raggiugere la location

IN TRENO:
Dalla Stazione Centrale di Milano parti da Piazza Duca d'Aosta verso Via Luigi Galvani: 250 metri.
DALL' AEROPORTO DI MALPENSA:
IN TRENO: "**Malpensa Express**" da Terminal 1 a stazione ferroviaria "Cadorna" FNM e viceversa.
Da "Cadorna" **Metro Verde Cadorna** (direzione "Cologno" o "Gessate") e scendere alla fermata "Stazione Centrale".
IN PULLMAN/BUS: **Malpensa Shuttle** da Terminal 1 a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa. In alternativa **Malpensa Express** da Terminal 1 a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa.
IN TAXI: Presso Arrivi all'uscita n. 4 e n. 5 (Terminal 1). Prezzo della corsa per Milano circa Euro 80,00/100,00.
DALL'AEROPORTO DI LINATE:
IN PULLMAN/Bus: **Malpensa Shuttle** da Arrivi a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa In alternativa **Shuttle bus "Star Fly"** da Arrivi a Milano "Stazione Centrale" (Air Terminal Piazza Luigi di Savoia) e viceversa. Inoltre **Autobus n.73** da Arrivi a Milano Piazza San Babila e viceversa. Da San Babila **Metropolitana linea Rossa** per destinazione "Stazione Centrale".
IN TAXI: Presso l'area Arrivi. Prezzo della corsa fino al centro di Milano circa Euro 20,00/25,00.

Referenti in Assilea

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