



PARADIGMA
ricerca e cultura d'impresa

LA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

LE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA
E L'IMPATTO SULLE PROCEDURE
INTERNE E SUL RISCHIO
REPUTAZIONALE DEGLI INTERMEDIARI

Milano, 10 Luglio 2009
Hotel Melià

visitare il nostro sito
www.paradigma.it

PARADIGMA S.r.l. • Via Viotti, 9 • 10121 Torino
Tel. (011) 538.686/7/8/9 • Fax (011) 5621123•5611117

RELATORI

- Prof. Avv. M. Bussoletti** Ordinario di Diritto
Commerciale
Università Roma Tre
- Prof. Filippo Cavazzuti** Presidente del Consorzio
PattiChiari (ABI)
Presidente di Carisbo Intesa
Sanpaolo
Ordinario di Economia e
Regolamentazione dei Mercati
Finanziari
Università di Bologna
- Avv. V. M. Dispinzeri** Partner Studio Legale
Costantino Dispinzeri Menniti
& Partners
Roma
- Dott. M. Grigolo Castaldi** Partner Ernst & Young
Financial Business Advisors
S.p.A.
- Dott. Nicola Lovisatti** Senior Manager Ernst & Young
Financial Business Advisors
S.p.A.
- Avv. Davide Maero** Responsabile Servizio
Contenzioso Civile
Intesa Sanpaolo
- Prof. Avv. D. Maffeis** Associato di Diritto Privato
Università degli Studi di Brescia
Studio Legale De Nova - Milano
- Avv. Alberto Nanni** Partner
Gianni Origoni Grippo &
Partners

- Avv. Ofelia Oliva** Avvocato
Centro Europeo Consumatori
- Prof. Avv. Pietro Sirena** Ordinario di Istituzioni di
Diritto Privato
Università di Siena
- Avv. G. Tiracorrendo** Segretario Generale
Conciliatore BancarioFinanziario
- Avv. Alessandro Villani** Counsel
Gianni Origoni Grippo &
Partners

Al termine di ciascuna relazione seguirà un ampio
dibattito durante il quale i partecipanti potranno *for-*
mulare domande e quesiti di loro specifico interesse.

■ **LE RAGIONI DELL'INTERVENTO: LA TRASPARENZA E LA CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA**

- La trasparenza e la correttezza nei rapporti con la clientela
- La rapidità e l'economicità della soluzione stragiudiziale delle controversie
- Il ruolo e gli interventi del Consorzio PattiChiari
(Prof. Filippo Cavazzuti)

■ **IL QUADRO DEGLI STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN AMBITO BANCARIO E FINANZIARIO**

- Le disposizioni della Banca d'Italia
- La camera di conciliazione e arbitrato della Consob
- Gli strumenti di autoregolamentazione del sistema bancario: il "Conciliatore BancarioFinanziario"
- Il ruolo dell'associazione degli intermediari:
 - funzioni e obiettivi
 - il collegamento con gli uffici reclami**(Avv. Giuseppe Tiracorrendo)**

■ **L'AMBITO OGGETTIVO DI APPLICAZIONE**

- Le controversie sottoponibili alla nuova disciplina di risoluzione stragiudiziale
- Le richieste di risarcimento dei danni che siano conseguenza immediata e diretta delle condotte illecite dell'intermediario: problematiche connesse
- Il rapporto con le altre forme di tutela stragiudiziali e giudiziali anche collettive
- Le modalità di adesione degli intermediari al sistema di risoluzione stragiudiziale
- Il ruolo e i compiti assegnati alle associazioni di categoria
(Prof. Avv. Pietro Sirena)

■ **L'ORGANO DECIDENTE**

- L'articolazione territoriale
- Nomina dei membri, composizione e costituzione dell'organo decidente
- I requisiti professionali, di indipendenza e di integrità dei membri
- Il ruolo e i compiti della Banca d'Italia
- Il funzionamento dell'organo decidente
- La struttura e le funzioni della segreteria tecnica
- I compensi dei membri dell'organo decidente
(Avv. Vincenzo M. Dispinzeri)

■ **LA PREDISPOSIZIONE DI IDONEE PROCEDURE DI RECLAMO INTERNE ALL'INTERMEDIARIO**

- Il raccordo con la disciplina della trasparenza dei servizi bancari e finanziari
- La predisposizione di procedure interne adeguate e la loro verifica periodica
- L'individuazione del responsabile della gestione dei reclami
- I compiti del responsabile della gestione dei reclami alla luce del nuovo procedimento di definizione stragiudiziale delle controversie con i clienti
(Dott. Maurizio Grigolo Castaldi)
(Dott. Nicola Lovisatti)

■ **IL PROCEDIMENTO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

- La presentazione del ricorso: legittimazione, termini e destinatari
- I contenuti del ricorso: analisi della modulistica
- La comunicazione all'intermediario del ricorso da parte del cliente: modalità
- Le controdeduzioni dell'intermediario
- Il ruolo delle associazioni di categoria: il controllo di completezza e regolarità formale della documentazione; il divieto di valutazioni inerenti il merito della controversia
- Il ritardo nell'invio o l'assenza di documentazione richiesta all'intermediario dall'organo decidente: conseguenze
- Svolgimento della procedura: termini di decisione; sospensione di diritto; sospensione per richiesta documentazione; interruzione; riavvio della procedura a seguito di interruzione
- I rapporti tra la procedura di conciliazione stragiudiziale e il processo giudiziale o arbitrale
- La decisione sulla base di norme di legge, regolamentari e di codici di condotta
- Le misure conformi al principio di equità nei rapporti cliente - intermediario
- La disciplina dei contributi e dei costi del ricorso alla procedura stragiudiziale
- La gestione stragiudiziale del contenzioso negli intermediari dalla prospettiva di un Gruppo Bancario: presidi, procedure, organizzazione interna
(Prof. Avv. Mario Bussoletti)
(Avv. Davide Maero)

■ **L'INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO ALLA DECISIONE DELL'ORGANO DECIDENTE E LE CONSEGUENZE SUL RISCHIO REPUTAZIONALE**

- L'attuazione delle decisioni del collegio
- L'inadempimento dell'intermediario e la sua pubblicità
- La mancata cooperazione dell'intermediario al funzionamento corretto della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie e la sua pubblicità
- Le conseguenze dell'inadempimento e della mancata cooperazione in termini di rischio reputazionale
- La gestione del rischio reputazionale con l'introduzione di adeguate procedure di reclamo e di collaborazione alla risoluzione stragiudiziale delle controversie
(Avv. Alberto Nanni)
(Avv. Alessandro Villani)

■ **I RAPPORTI TRA LA DISCIPLINA SULLA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E LA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA DEI CONTRATTI BANCARI**

- L'adeguatezza dell'informativa sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie: la documentazione e la redazione di modelli contrattuali coerenti con le finalità di trasparenza e correttezza
- Le clausole sulla risoluzione stragiudiziale
- Il rapporto con le clausole di elezione del foro esclusivo o con le clausole arbitrali
- I modelli contrattuali per consumatori o imprese
(Prof. Avv. Daniele Maffei)

■ **L'ASSISTENZA AL RECLAMO TRANSFRONTALIERO E ALLA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRANSFRONTALIERE: IL CENTRO EUROPEO CONSUMATORI ECC-NET ITALIA**

- La rete ECC-Net per l'assistenza al consumo e al reclamo transfrontaliero dei consumatori
- Accordi di collaborazione con organismi ADR e ODR: il protocollo di intesa con Risolvonline
- Sinergie della rete ECC-Net con le altre reti: FIN-Net e SolvIt
- Prospettive di evoluzione della tutela consumatori nel mercato interno: la direttiva quadro consumatori allo studio della CE
- Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità: la via giudiziale transfrontaliera "accessibile" per i consumatori
(Avv. Ofelia Oliva)

NOTE ORGANIZZATIVE:

Data: 10 luglio 2009
Sede: Hotel Melià Milano
Via Masaccio, 19
Tel. 02/444.06
Orario: 9.00/13.00 - 14.30/18.00
Durata: 1 giornata

Quota di partecipazione:
€ 1.350,00 + IVA 20% per persona

La quota di partecipazione è comprensiva di colazione di lavoro, *coffee breaks*, documentazione, materiale didattico.

E' stata presentata regolare domanda al Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano per il riconoscimento dei crediti formativi professionali.

Modalità di iscrizione:

Versamento anticipato della quota a mezzo bonifico bancario intestato a:
PARADIGMA s.r.l., Via Viotti, 9 - 10121 Torino
c/o UNICREDIT BANCA D'IMPRESA S.P.A
FILIALE DI TORINO CENTRO
c/c n. 000001796607 - Cod. A.B.I. 03226
Cod. C.A.B. 01000 - CIN I
Cod. IBAN IT7210322601000000001796607

Per informazioni ed adesioni telefonare a:

PARADIGMA s.r.l., Via Viotti, 9 - 10121 Torino
P.Iva 06222110014
Tel. 011/538686/7/8/9 r.a.
Fax 011/5621123 - 5611117

Internet: www.paradigma.it • e-mail: info@paradigma.it

Modalità di disdetta:

Qualora la disdetta pervenga **entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio della manifestazione**, la quota di iscrizione sarà addebitata per intero.

In qualunque momento l'Azienda potrà sostituire il partecipante.

Ogni partecipante riceverà, all'apertura dei lavori, gli atti del Convegno. Il materiale didattico sarà costituito dall'insieme delle relazioni consegnate dai docenti entro i termini stabiliti per la stampa. Tale documentazione costituirà un valido e completo supporto informativo ed un utile mezzo di aggiornamento per il partecipante, l'Azienda ed i Suoi collaboratori.

Si consiglia di provvedere alla prenotazione alberghiera entro e non oltre il **29 giugno 2009**.

Su richiesta dei partecipanti il servizio potrà essere curato dalla Segreteria Organizzativa a condizioni privilegiate.

Prezzo camere Hotel (per notte, IVA e piccola colazione continentale inclusa)

Milano, Hotel Melià:

Camera singola: **Euro 175,00** - Camera Doppia: **Euro 195,00**

SCHEDA DI ISCRIZIONE

L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento della presente scheda (fax 011/562.11.23 o 011/561.11.17) regolarmente compilata e sottoscritta per accettazione

Titolo del Convegno

Data

Nome

Cognome

Funzione Aziendale

Fatturare a:

Rag. Sociale

Indirizzo

Città

CAP

Prov.

P.IVA

C.F.

Per informazioni:

Tel.

Fax

E-mail:

Data e Firma

Modalità di pagamento prescelta:

Bonifico bancario in via anticipata.....

Assegno bancario o circolare indirizzato a Paradigma
prima dell'inizio del Convegno

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approva espressamente la clausola relativa alla disdetta come da note organizzative

Data e Firma

Informativa Privacy

I dati personali acquisiti tramite il presente modulo sono raccolti per le finalità connesse allo svolgimento del Convegno e trattati con l'ausilio di strumenti elettronici dal personale da noi incaricato (addetti alle attività commerciali, di amministrazione e di segreteria dei Convegni). I suddetti dati potranno essere utilizzati anche per informarLa dei nostri futuri eventi se esprimerà il Suo consenso barrando l'apposita casella.

Titolare del trattamento è Paradigma S.r.l., Via Viotti, 9 • 10121 Torino, presso cui possono essere esercitati i diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003.

Consento l'utilizzo dei dati per informazioni su vostri convegni.

SI

NO

Data e Firma