

Corso di aggiornamento per le risorse dell'Ufficio Reclami

## La gestione dei reclami e del precontenzioso in ambito bancario e finanziario

19 e 26 maggio 2026



### Evento disponibile in diretta streaming

Gli eventi Paradigma sono fruibili da qualsiasi luogo e garantiscono un elevato livello di interazione

### Non puoi seguire la diretta streaming?

Iscriviti all'evento per **assicurarti l'accesso alle registrazioni**, fruire dei contenuti senza vincoli di orario e formulare ai docenti, anche in differita, quesiti e richieste di approfondimento.

## Programma dei lavori

### Prima giornata

Martedì 19 maggio 2026

#### UFFICIO RECLAMI E MEDIAZIONE BANCARIA

##### **Introduzione al percorso formativo**

La filiera contestativa: lamentela, reclamo, mediazione e causa  
I reclami e il precontenzioso in banca  
La gestione della controversia bancaria

##### **Organizzazione e funzionamento degli Uffici Reclami**

Le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia sull'Ufficio Reclami  
L'adozione di una policy per la gestione dei reclami  
La nozione di reclamo  
I solleciti del cliente configurano un nuovo reclamo?  
Le chiamate ai call center vanno considerate come reclami?  
La presa in carico del reclamo  
Il processo di gestione dei reclami  
Il termine per rispondere al reclamo  
La risposta positiva o negativa al reclamo

##### **La mediazione bancaria e l'Arbitro Bancario Finanziario**

L'obbligo di mediazione in materia bancaria  
L'alternativa fra mediazione ordinaria e ABF  
Il funzionamento dell'ABF  
Competenza temporale e per materia dell'ABF  
La linea di confine con la materia assicurativa e finanziaria  
Cenni alle figure dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e all'Arbitro Assicurativo  
Le tecniche di redazione delle controdeduzioni e delle controrepliche

##### **La forma scritta del contratto**

Le disposizioni di trasparenza sui contratti bancari  
Le eccezioni di inesistenza e di nullità del contratto bancario  
La firma del contratto  
Il contratto monofirma  
La consegna di un esemplare del contratto bancario

##### **La documentazione bancaria**

#### IL CONTENZIOSO SUI CONTRATTI BANCARI

##### **Le varie tipologie di interessi**

Interessi fissi e variabili  
Piani di ammortamento  
Tassi nominali ed effettivi  
Il caso dell'assenza delle condizioni economiche  
I tassi sostitutivi: tasso legale e tasso BOT  
TAEG e ISC: assenza o difformità rispetto ai costi reali  
Le clausole floor e cap

## **I contratti di mutuo**

Il mutuo come contratto reale  
L'inadempimento e la risoluzione del mutuo  
Gli interessi di mora in caso di ritardo  
Il mutuo fondiario

## **I contratti di leasing**

Le applicazioni giurisprudenziali della L. n. 124/2017  
La clausola risolutiva espressa e la clausola penale  
La restituzione del bene in caso di risoluzione  
Canoni scaduti, canoni a scadere e prezzo di riscatto  
La vendita del bene a condizioni di mercato  
L'estinzione anticipata del leasing  
La cessione del contratto di leasing

## **Le operazioni di cessione del quinto**

Il D.P.R. n. 180/1950  
L'estinzione anticipata dei contratti di cessione  
Oneri up-front e recurring  
La rilevanza dell'assicurazione obbligatoria  
La sentenza Lexitor della Corte di Giustizia  
La giurisprudenza dell'ABF

## **Moneta elettronica, servizi e strumenti di pagamento**

Bancomat e carte di credito  
Autenticazione debole, autenticazione forte e presidi di sicurezza  
La distinzione fra prelievo di contante e pagamento con carta  
Le problematiche dell'home banking  
Il phishing  
Il caso dello scambio di sim telefonica (sim swap)  
Le truffe telefoniche e il vishing  
Lo spoofing  
I furti d'identità  
I bonifici e le alterazioni dell'IBAN  
La verifica del destinatario e il bonifico istantaneo  
Come provare la colpa grave del cliente  
I rapporti con gli esercenti e le procedure di chargeback

**Avv. Valerio Sangiovanni**

*Avvocato in Milano*

---

## Seconda giornata

Martedì 26 maggio 2026

---

<b>FIDEIUSSIONI, USURA, CENTRALE RISCHI E PRIVACY</b>
---

### **La disciplina di fideiussioni e garanzie autonome**

La nozione di fideiussione

I "co-obbligati" sono fideiussori o mutuatari?

L'importo massimo della fideiussione

Il principio di accessorietà fra debito principale e fideiussione

La responsabilità solidale di debitore principale e fideiussore

Il diritto di opporre eccezioni

Le azioni di regresso della banca

L'estinzione delle fideiussioni

I contratti autonomi di garanzia e le polizze fideiussorie

Il Fondo di garanzia e le garanzie pubbliche del Mediocredito Centrale

Lo schema di fideiussione ABI

Il provvedimento sanzionatorio di Banca d'Italia n. 55 del 2005

Le fideiussioni successive al 2005 e la prova della persistente diffusione

Il fideiussore come consumatore

### **Le contestazioni sull'usura**

Usura originaria e sopravvenuta

Il rilievo degli interessi moratori a fini usura

Usura e premi assicurativi

Usura ed estinzione anticipata del contratto

L'usura nei piccoli finanziamenti di credito al consumo

### **Il credito al consumo**

Le novità del D. Lgs. 31 dicembre 2025 n. 212

I vincoli alla pubblicità dei prodotti di credito al consumo

La valutazione del merito creditizio e la consultazione delle banche dati

L'indicazione del TAEG e degli altri oneri in contratto

Il diritto di recesso del cliente

L'inadempimento del fornitore e la risoluzione del contratto

### **Le segnalazioni nei sistemi d'informazione creditizia**

La Centrale dei rischi

Le categorie di crediti deteriorati e le segnalazioni in sofferenza

La responsabilità della banca in caso di errori nelle segnalazioni

Le domande di cancellazione/rettifica delle segnalazioni

Le richieste di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale

### **Privacy nei rapporti bancari e trattamento dei dati personali**

L'informativa privacy

L'illecito trattamento dei dati personali

I sistemi d'informazione creditizia privati (SIC)

Il codice deontologico per i sistemi d'informazione creditizia

L'obbligo di preavviso

**L'Arbitro per le Controversie Finanziarie**

La gestione dei reclami in materia finanziaria  
Svolgimento del procedimento davanti all'ACF  
Tecniche di redazione delle difese davanti all'Arbitro  
Il valore della decisione dell'ACF e l'adempimento degli intermediari  
La decisione dell'ACF non è equiparabile a un lodo

**La documentazione finanziaria e le contestazioni di nullità**

La prestazione dei servizi di investimento e i contratti d'intermediazione finanziaria  
La distinzione fra contratto quadro e singoli ordini d'investimento  
L'offerta fuori sede  
La responsabilità dei promotori finanziari

**I reclami in tema di norme di comportamento**

Le norme di comportamento degli intermediari finanziari  
Le contestazioni sulla profilatura  
L'obbligo di dazione di informazioni  
I reclami in tema di adeguatezza degli investimenti  
La gestione dei conflitti di interessi  
La prescrizione dei diritti degli investitori

**Le polizze abbinata a finanziamenti**

Polizze facoltative e obbligatorie  
Il rilievo dei premi a fini trasparenza bancaria  
Il rilievo dei premi a fini usura  
Le polizze nella cessione del quinto

**Le polizze miste assicurative-finanziarie**

La natura delle polizze linked  
La normativa applicabile  
Le contestazioni sulle polizze miste  
Il termine di prescrizione  
L'impignorabilità delle polizze

**Avv. Valerio Sangiovanni**

*Avvocato in Milano*

## Relatore

---

### Avv. Valerio Sangiovanni

Abilitato alla professione di **Avvocato in Italia** dal 1997. È ammesso al patrocinio davanti alla Corte di Cassazione e alle giurisdizioni superiori. Abilitato alla professione di **Avvocato in Germania (Rechtsanwalt)** dal 2000.

Autore di oltre 480 **pubblicazioni** scientifiche, in italiano, inglese e tedesco, apparse in riviste e opere in Italia, Austria, Belgio, Brasile, Germania, Gran Bretagna, Svizzera e Stati Uniti d'America.

Assiste società, italiane e straniere, in materia di **diritto commerciale** (contratti) e **societario** (operazioni straordinarie) nonché **investitori e intermediari in materia bancaria e finanziaria**.

Viene frequentemente nominato **arbitro (componente di collegio arbitrale, presidente di collegio o arbitro unico)** in arbitrati, anche internazionali, sia *ad hoc* che amministrati.

Dal 2012 al 2017, su nomina di Banca d'Italia, è stato Componente dell'organo decidente dell'**Arbitro Bancario Finanziario** nel Collegio di Milano.

Il docente, nel corso dell'evento formativo, risponderà alle domande e alle richieste di chiarimenti formulate dai partecipanti. Eventuali quesiti potranno essere anticipati inviando una email all'indirizzo **info@paradigma.it**



#### EARLY BOOKING

Iscriviti con anticipo alle nostre iniziative e **risparmia il 20%** sulla quota di partecipazione



#### FORMAZIONE FINANZIATA

Affidati a noi per la **completa e gratuita gestione** dei **Fondi Paritetici Professionali**



#### PROGETTO GIOVANI ECCELLENZE

Iscrivi una seconda risorsa della stessa organizzazione **di età inferiore ai 30 anni** con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione



#### EVENTO ACQUISTABILE SUL MEPA

Paradigma opera sul **MePA** e sui principali mercati elettronici di soggetti aggregatori e centrali di committenza



#### QUOTA CORPORATE

Iscrivi **5 o più risorse** della stessa organizzazione con una **riduzione del 50%** sulla quota di partecipazione

## Note organizzative e condizioni

Data dell'evento	19 e 26 maggio 2026
Orario dei lavori	9.00 - 9.30 accesso alla piattaforma 9.30 - 13.30 • 14.30 - 17.30
Quota di partecipazione	1 giornata € 1.100 + Iva Early Booking € 880 + Iva (entro il 28 aprile 2026) 2 giornate € 2.050+Iva Early Booking € 1.640 + Iva (entro il 28 aprile 2026)

In caso di **videoconferenza con accessi multipli** è necessario contattare la Segreteria Organizzativa per un preventivo personalizzato.

### Quota di partecipazione

La quota di partecipazione in diretta streaming include la fruizione degli interventi, nonché la possibilità di scaricare, in formato elettronico, il materiale didattico che i relatori riterranno di mettere a disposizione. È inoltre prevista la possibilità di rivolgere contestualmente domande ai docenti (attivando il proprio microfono o tramite chat), oppure sottoporle in via preventiva, inviando una e-mail a [info@paradigma.it](mailto:info@paradigma.it) entro il giorno antecedente l'evento.

### Modalità di funzionamento della diretta streaming

Le iniziative formative sono fruibili in diretta streaming attraverso un semplice collegamento alla piattaforma dedicata. La piattaforma è strutturata per garantire un ottimo livello di fruizione e interazione e non necessita di particolari requisiti tecnici. Alcuni giorni prima dell'evento il partecipante riceverà le istruzioni di accesso e sarà sufficiente selezionare il link ricevuto per accedere all'aula virtuale. Gli interventi in diretta streaming sono supportati dalle slide predisposte dal docente. Ogni utente collegato potrà intervenire formulando domande o richieste di approfondimento attivando il proprio microfono o utilizzando la chat dedicata.

### Modalità di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del modulo di registrazione, da inviare via e-mail all'indirizzo [info@paradigma.it](mailto:info@paradigma.it), integralmente compilato e sottoscritto. Il numero dei collegamenti disponibili è limitato e la priorità d'iscrizione è determinata dalla data di ricezione del modulo di registrazione. Si consiglia pertanto di effettuare una preiscrizione telefonica.

### Modalità di pagamento

La quota di partecipazione deve essere versata all'atto della presentazione della richiesta di iscrizione e, in ogni caso, prima dell'effettuazione dell'evento formativo, tramite bonifico bancario intestato a: Paradigma Srl – Corso Vittorio Emanuele II, 68 – 10121 Torino c/o Banco BPM Spa IBAN IT 14 V 05034 01017 000000002530

### Formazione finanziata

La quota di partecipazione può essere completamente rimborsata tramite voucher promossi dai Fondi Paritetici Interprofessionali. Paradigma offre la completa e gratuita gestione delle spese di progettazione, monitoraggio e rendicontazione. La possibilità di accedere alla formazione finanziata con partecipazione mediante diretta streaming può variare a seconda dell'Ente erogante.

### Attestato di frequenza

L'attestato di partecipazione nominativo sarà inviato al termine dell'evento formativo ai partecipanti che si sono regolarmente collegati all'aula virtuale.

### Diritto di recesso e modalità di disdetta

È attribuita ai partecipanti la facoltà di recedere ai sensi dell'art. 1373 c.c. Il recesso dovrà essere comunicato in forma scritta almeno sette giorni prima della data di inizio dell'evento formativo (escluso il sabato e la domenica). Qualora la disdetta pervenga oltre tale termine o si verifichi di fatto con il mancato collegamento alla diretta streaming, la quota di partecipazione sarà addebitata per intero e sarà inviato al partecipante il materiale didattico e, se disponibile e per un periodo limitato, la registrazione dell'evento. In qualunque momento l'azienda o lo studio potranno comunque sostituire il partecipante, comunicando il nuovo nominativo alla nostra Segreteria Organizzativa.

### Variazioni di programma

Paradigma, per ragioni eccezionali e imprevedibili, si riserva di annullare o modificare la data dell'evento formativo, dandone comunicazione agli interessati entro tre giorni dalla data di inizio prevista. In tali casi le quote di partecipazione pervenute verranno rimborsate, con esclusione di qualsivoglia onere o obbligo a carico di Paradigma. Paradigma si riserva inoltre, per ragioni sopravvenute e per cause di forza maggiore, di modificare l'articolazione del programma e di sostituire i docenti previsti con altri docenti di pari livello professionale. Per ulteriori informazioni è possibile contattare la Segreteria Organizzativa al numero 011.538686 o all'indirizzo e-mail [info@paradigma.it](mailto:info@paradigma.it).

## Modulo di iscrizione

L'iscrizione si perfeziona al momento del ricevimento del presente modulo da inviare via mail all'indirizzo [info@paradigma.it](mailto:info@paradigma.it) integralmente compilato e sottoscritto per accettazione. La Segreteria Organizzativa provvederà a inviare conferma dell'avvenuta iscrizione.

### Dati relativi all'evento

## La gestione dei reclami e del precontenzioso in ambito bancario e finanziario

Martedì 19 maggio 2026

Martedì 26 maggio 2026

### Dati relativi al partecipante

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Azienda / Studio / Ente \_\_\_\_\_

Funzione aziendale / Professione \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

### Dati per eventuale partecipante under 30

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

### Dati per la fatturazione elettronica

Intestatario fattura \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Codice destinatario o PEC (Privati) \_\_\_\_\_ Codice univoco ufficio (PA) \_\_\_\_\_ Codice CIG (PA) \_\_\_\_\_

Split Payment \_\_\_\_\_ OdA \_\_\_\_\_ Data OdA \_\_\_\_\_ Altri riferimenti \_\_\_\_\_  
Sì No

### Per informazioni contattare

Referente \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 1341 c.c. si approvano espressamente le condizioni di partecipazione riportate sul sito [www.paradigma.it](http://www.paradigma.it) con particolare riferimento alle modalità di disdetta e alle variazioni di programma.

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

#### Informativa Privacy

Inviando i dati autorizzi Paradigma Srl a utilizzare i tuoi dati personali per evadere la richiesta di partecipazione all'evento formativo e svolgere le attività a ciò connesse. I dati potranno essere trattati, per conto di Paradigma Srl, da dipendenti e collaboratori incaricati di svolgere specifici servizi necessari all'esecuzione delle tue richieste. Il conferimento dei tuoi dati, pur essendo facoltativo, si rende necessario per l'esecuzione del servizio richiesto.

Acconsento all'invio di comunicazioni sui servizi Paradigma Srl - Consenso finalizzato, anche con modalità automatizzate, all'invio di comunicazioni relative a prodotti e servizi di Paradigma Srl e al fine di ricevere materiale informativo o promozionale.

Acconsento alla personalizzazione delle offerte - Consenso finalizzato, mediante modalità automatizzate, a personalizzare i servizi forniti e meglio indirizzare le proposte promozionali grazie ad attività di profilazione.

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_