

CIRCOLARE INFORMATIVA 09/18

Milano, 9 febbraio 2018

OGGETTO: SDA Bocconi – Corso “Consumerismo, ABF e gestione dei reclami negli intermediari finanziari – Milano, 12-14 marzo 2018

Cordiali saluti

 Il Segretario Generale
 Alessandro Carretta

| DISTRIBUZIONE | | | |
|-------------------------------------|--|--|---------------------|
| ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI | | ASSOCIATI SOSTENITORI | |
| AOSTA FACTOR | Marziano BOSIO | ARCARES | Willy BURKHARDT |
| BANCA CARIGE | Walter CAPPO | FS2A | Francesco SACCHI |
| BANCA FARMAFACTORING | Massimiliano BELINGHERI | GIOVANARDI POTOTSCHNIG & ASSOCIATI STUDIO LEGALE | Segreteria Generale |
| BANCA IFIS | Alberto STACCIONE Raffaele ZINGONE | LA SCALA SOCIETA' TRA AVVOCATI | Luciana CIPOLLA |
| BANCA SISTEMA | Marco POMPEO Fausto GALMARINI | SCIUME' – Avvocati e Commercialisti | Paolo SCIUME' |
| BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA | Giuseppe CASTIGLIA | SEFIN | Claudia NEGRI |
| BARCLAYS BANK | Alessandro RICCO | STUDIO LEG. FUMAGALLI, GRANDO e ASS. | Francesco LOI |
| BCC FACTORING | DIREZIONE GENERALE Carlo NAPOLEONI | STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI | Massimo LUPI |
| BURGO FACTOR | Ugo BERTINI | | |
| CLARIS FACTOR | Paolo Massimo MURARI | | |
| CREDEMFACTOR | Luciano BRAGLIA | | |
| CREDIT AGRICOLE EUROFACTOR | Gianluca BORRELLI | | |
| EMIL-RO FACTOR | Paolo LICCIARDELLO Vittorio GIUSTINIANI | | |
| EXPRIVIA | Gianluigi RIVA | | |
| FACTORCOOP | Franco TAPPARO | | |
| FACTORIT | Antonio DE MARTINI | | |
| FERCREDIT | Giacomo PORRECA Stefano PIERINI | | |
| FIDIS | Andrea FAINA | | |
| GE CAPITAL FUNDING SERVICES | Emiliano VERNIERO | | |
| GENERALFINANCE | Massimo GIANOLLI | | |
| IBM ITALIA SERVIZI FINANZIARI | Bruno PASERO | | |
| IFITALIA | Gianluca LAURIA | | |
| MBFACTA | Enrico BUZZONI | | |
| MEDIOCREDITO ITALIANO | Teresio TESTA Alberto REBOSIO | | |
| MPS LEASING & FACTORING | Enzo NICOLI | | |
| SACE FCT | Paolo ALFIERI | | |
| SERFACTORING | Sergio MEREGHETTI | | |
| SG FACTORING | Carlo MESCIERI | | |
| UBI FACTOR | Sergio PASSONI | | |
| UNICREDIT FACTORING | Roberto FIORINI | | |

Si trasmette il programma del Corso in oggetto tenuto dalla SDA Bocconi. Si segnala che è possibile effettuare l'iscrizione on-line al seguente link <http://www.sdabocconi.it/it/formazione-executive/consumerismo-abf-gestione-dei-reclami-negli-intermediari-finanziari>.

Si ricorda che, per il suddetto corso, gli Associati Assifact hanno la possibilità di usufruire di sconti come segnalato nella Circolare Informativa 08/18, allegata per pronto riferimento.



EMPOWER YOUR VISION

CONSUMERISMO ABF E GESTIONE DEI RECLAMI NEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI

I NUOVI ORIENTAMENTI DELL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

12-14 MARZO 2018

LA GESTIONE DEI RECLAMI IN BANCA ED GLI ORIENTAMENTI DELL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

La gestione di un reclamo, le decisioni su come procedere, se accogliere le richieste ovvero se aprire un contenzioso rappresentano, sempre di più, un momento che assume rilievo strategico e che, oltre ad influenzare l'economicità della singola operazione, ha riflessi e sviluppi sulla sostenibilità di interi business. Il consolidarsi di orientamenti sfavorevoli da parte dell'ABF e dei tribunali ordinari attira infatti un contenzioso opportunistico e seriale che mette a dura prova le strutture aziendali e la redditività di intere linee di prodotto.

In uno scenario certamente non favorevole per le banche è quindi essenziale che le decisioni siano assunte non solo in modo attento ma anche con piena consapevolezza delle possibili implicazioni e sviluppi successivi. Vi è dunque la necessità di assicurarsi che il presidio operativo sia il più efficace possibile ma anche che la visione complessiva della problematica sia completa e tenga conto degli orientamenti e delle decisioni più recenti della magistratura e dei collegi arbitrali.



Perché il contenzioso non diventi business degli altri, occorre gestirlo come si gestisce il business.

UMBERTO FILOTTO | SDA Professor di Intermediazione Finanziaria e Assicurazioni.



DESTINATARI

I destinatari del corso sono, oltre ai responsabili degli uffici reclami di banche ed intermediari finanziari, anche coloro i quali operano nei servizi marketing, legale e relazioni istituzionali nel caso in cui abbiano esposizione e responsabilità che riguardano la gestione dei rapporti con le Associazioni Consumatori, con l'ABF, con le Autorità di Vigilanza quando queste si interessino dei rapporti tra intermediari finanziari e clientela.

OBIETTIVI

Il corso si propone innanzitutto di dare un quadro aggiornato delle relazioni tra l'industria finanziaria ed il mondo dei propri interlocutori (media e legislatori) e controparti, in primis le Associazioni dei Consumatori. Il tema dei reclami sarà affrontato in tutti i suoi aspetti, ma particolare attenzione verrà dedicata ai processi di gestione. Largo spazio sarà dedicato all'Arbitro Bancario e Finanziario, alle decisioni più recenti ed alla prassi operative e decisionali che si stanno via, via consolidando. Si seguiranno le fasi che portano dal reclamo iniziale alla decisione dell'ABF analizzando la gestione del rapporto con il consumatore ma anche, i processi organizzativi interni, la predisposizione delle controdeduzioni e così via. L'intervento di docenti e testimoni, portatori di competenze ed esperienze concrete specifiche, permette di costruire un mix equilibrato di contenuti culturali ed operativi.

CONTENUTI

Lo scenario: quanto siamo (e sono) consumeristi?

- Le Associazioni dei Consumatori.
- Il contenzioso negoziale e collettivo.
- Consumatori, media, Governo, Authorities e Parlamento.

I reclami

- I reclami e le contestazioni: la forma.
- L'organizzazione e la collocazione dell'ufficio reclami.
- Le procedure di gestione interna.
- La comunicazione e la negoziazione con i consumatori.

I sistemi di composizione delle controversie e l'ABF la mediazione

- La mediazione
- L'ABF e le sue procedure.
- Il procedimento di fronte all'ABF.
- La gestione delle decisioni dell'ABF.
- Le recenti decisioni dell'ABF.
- Consumatori, politiche di comunicazione e rapporti di mercato.

FACULTY

Umberto Filotto

SDA Professor di Intermediazione Finanziaria e Assicurazioni. Professore ordinario, Università di Roma-TorVergata. Segretario Generale di Assofin.

Massimo Caratelli

Professore associato, Università di Roma Tre. Componente del collegio di Roma - ABF.

Antonella Carù

SDA Professor di Marketing e Professore Ordinario, Università Bocconi.

Pierpaolo Ferrari

SDA Professor di Intermediazione Finanziaria e Assicurazioni. Professore associato, Università di Brescia. Componente Collegio di Milano - ABF.

Emanuele Lucchini Guastalla

Professore Ordinario, Università Bocconi. Presidente del collegio di Torino - ABF.

Elisabetta Lunati

Direttore Affari Legali e Contenzioso IntesaSanPaolo e Vicepresidente Conciliatore Bancario e Finanziario.

Laura Michelinì

Presidio Normativa e Reporting Compass.

Giuseppe Piano Mortari

Direttore Operativo Assofin.

Claudia Pomposo

Partner Cattaneo e Zanetto Public Affairs.

Giuseppe Spennacchio

Avvocato presso Todarello and Partners. Membro Collegio di Milano - ABF.

Vincenzo Tarillo

Ufficio Reclami Compass.

Giuseppe Tiracorrendo

Segretario Generale Conciliatore Bancario e Finanziario.

Kirsten van Toorenborg

Responsabile Studi e Formazione Assofin.

INFORMAZIONI

SEDE

SDA Bocconi School of Management
Via Bocconi 8, 20136 Milano

ORARIO DI LAVORO

Mattino: 9.00 - 13.00
Pomeriggio: 14.00 - 17.30

CALENDARIO

3 giorni:
dal 12 al 14 marzo 2018

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

€ 2.600 + IVA

COORDINAMENTO

Umberto Filotto
umberto.filotto@sdabocconi.it

ATTESTATO

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato un attestato di formazione.

AGEVOLAZIONI

www.sdabocconi.it/agevolazioni

CONVENZIONI ASSOFIN E CONCILIATORE BANCARIO

Grazie alle convenzioni con SDA Bocconi, gli associati ASSOFIN e il Network di Conciliatore Bancario potranno usufruire di speciali agevolazioni per la partecipazione al corso. Per informazioni:
www.sdabocconi.it/assofin
www.sdabocconi.it/conciliatorebancario

ORIENTAMENTO

Erica Pizzelli
tel +39 02 5836.6825
erica.pizzelli@sdabocconi.it

FORMAZIONE FINANZIATA

Imprese e Organizzazioni possono trovare risorse per la formazione dei propri dipendenti nei Fondi Paritetici Interprofessionali, che finanziano piani formativi individuali, aziendali, settoriali e territoriali.

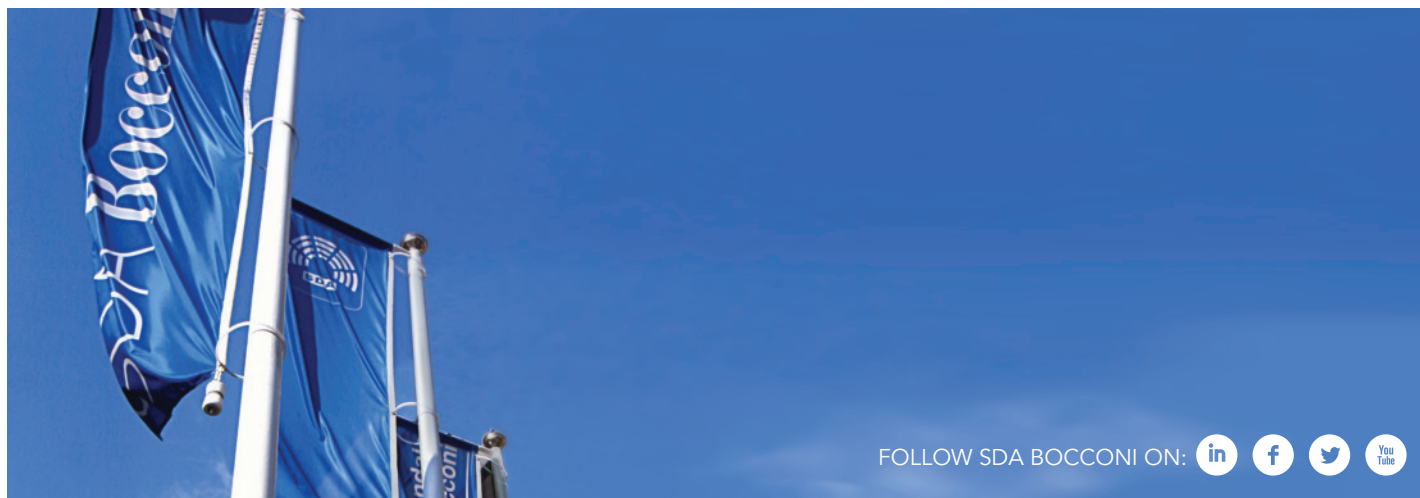
formazionefinanziata@sdabocconi.it

PRE-ISCRIZIONI E ISCRIZIONI

Cristiana Testa
tel. +39 02 5836.6835
fax +39 02 5836.6833-6892
cristiana.testa@sdabocconi.it

Il numero massimo dei partecipanti è programmato.
Si consiglia di effettuare una pre-iscrizione telefonica.

Le informazioni definitive (date, contenuti e quote di partecipazione) relative all'edizione successiva del corso saranno pubblicate sulla pagine web una volta concluse l'edizioni qui descritta.



SDA Bocconi School of Management è leader nella formazione manageriale da oltre 40 anni. La sua mission è quella di contribuire alla crescita delle persone, delle aziende e delle istituzioni promuovendo la cultura manageriale, le conoscenze e le capacità di innovazione. A questo concorrono programmi MBA, Master Executive e Specialistici, Programmi Executive e Progetti Formativi su Misura, Ricerca applicata, Osservatori e Centri di Eccellenza settoriali - un'offerta formativa rivolta a professionisti di tutto il mondo e di tutti i settori economici.

SDA Bocconi è tra le prime Business School in Europa e tra le poche ad aver ottenuto il triplo accreditamento - EQUIS, AMBA e AACSB - che la pone nell'élite delle Business School mondiali. Scegliere SDA Bocconi a Milano vuol dire scegliere un contesto stimolante nella capitale imprenditoriale, industriale e finanziaria d'Italia, una porta d'accesso all'Europa, un mondo di contatti e di opportunità. Inoltre Milano significa anche cultura, moda, design, gusto e arte del vivere.

SDA Bocconi ha inoltre recentemente lanciato il suo Campus in Asia con l'apertura di MISB Bocconi, la Mumbai International School of Business, con l'obiettivo di potenziare la sua presenza globale.

ACCREDITATIONS



AACSB International
The Association to Advance Collegiate Schools of Business



European Quality Improvement System



Association of MBAs
MBA provision accredited



The Italian Association for Management Education Development
Full-Time MBA accredited
Executive MBA accredited



Quality Management System
Certification ISO 9001:2008
Financed Projects
Service Centre

ACADEMIC/PROGRAM PARTNERSHIP AND CERTIFICATIONS



Chartered Alternative Investment Analyst Association®
Academic Partner



CFA program partner of CFA Institute
MCF program accredited



PMI-Project Management Institute Registered Education Provider

MEMBERSHIPS



European Foundation for Management Development



The Association to Advance Collegiate Schools of Business



The Academy of Business in Society



Partnership in International Management



Community of European Management Schools and International Companies



The Italian Association for Management Education Development



Member of PRME
Principles for Responsible Management Education

RANKINGS

Financial Times
Bloomberg Businessweek
The Economist - Which MBA?
Forbes
Espansione
QS

CIRCOLARE INFORMATIVA 08/18

Milano, 9 febbraio 2018

OGGETTO: Convenzione SDA Bocconi School of Management - ASSIFACT

Cordiali saluti

 Il Segretario Generale
 Alessandro Carretta

| DISTRIBUZIONE | | | |
|-------------------------------------|--|--|---------------------|
| ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI | | ASSOCIATI SOSTENITORI | |
| AOSTA FACTOR | Marziano BOSIO | ARCARES | Willy BURKHARDT |
| BANCA CARIGE | Walter CAPPO | FS2A | Francesco SACCHI |
| BANCA FARMAFACTORING | Massimiliano BELINGHERI | GIOVANARDI POTOTSCHNIG & ASSOCIATI STUDIO LEGALE | Segreteria Generale |
| BANCA IFIS | Alberto STACCIONE Raffaele ZINGONE | LA SCALA SOCIETA' TRA AVVOCATI | Luciana CIPOLLA |
| BANCA SISTEMA | Marco POMPEO Fausto GALMARINI | SCIUME' – Avvocati e Commercialisti | Paolo SCIUME' |
| BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA | Giuseppe CASTIGLIA | SEFIN | Claudia NEGRI |
| BARCLAYS BANK | Alessandro RICCO | STUDIO LEG. FUMAGALLI, GRANDO e ASS. | Francesco LOI |
| BCC FACTORING | DIREZIONE GENERALE Carlo NAPOLEONI | STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI | Massimo LUPI |
| BURGO FACTOR | Ugo BERTINI | | |
| CLARIS FACTOR | Paolo Massimo MURARI | | |
| CREDEMFACTOR | Luciano BRAGLIA | | |
| CREDIT AGRICOLE EUROFACTOR | Gianluca BORRELLI | | |
| EMIL-RO FACTOR | Paolo LICCIARDELLO Vittorio GIUSTINIANI | | |
| EXPRIVIA | Gianluigi RIVA | | |
| FACTORCOOP | Franco TAPPARO | | |
| FACTORIT | Antonio DE MARTINI | | |
| FERCREDIT | Giacomo PORRECA Stefano PIERINI | | |
| FIDIS | Andrea FAINA | | |
| GE CAPITAL FUNDING SERVICES | Emiliano VERNIERO | | |
| GENERALFINANCE | Massimo GIANOLLI | | |
| IBM ITALIA SERVIZI FINANZIARI | Bruno PASERO | | |
| IFITALIA | Gianluca LAURIA | | |
| MBFACTA | Enrico BUZZONI | | |
| MEDIOCREDITO ITALIANO | Teresio TESTA Alberto REBOSIO | | |
| MPS LEASING & FACTORING | Enzo NICOLI | | |
| SACE FCT | Paolo ALFIERI | | |
| SERFACTORING | Sergio MEREGHETTI | | |
| SG FACTORING | Carlo MESCIERI | | |
| UBI FACTOR | Sergio PASSONI | | |
| UNICREDIT FACTORING | Roberto FIORINI | | |

L'Associazione ha rinnovato anche per l'anno 2018 la convenzione con SDA Bocconi School of Management per i programmi formativi di seguito elencati:

- Consumerismo, ABF e gestione dei reclami negli intermediari finanziari;
- Credit Risk Management;
- Misurare e gestire il rischio operativo e tecnologico nelle banche e nelle assicurazioni;
- Gestione del capitale e del valore delle banche.

La convenzione prevede le seguenti agevolazioni per gli Associati Assifact:

- 15% di sconto sulla singola quota di partecipazione sottoscritta da ogni associato;
- nel caso di almeno 3 partecipanti da parte della stessa azienda al medesimo corso si garantisce uno sconto del 20% per ciascuna quota di iscrizione (es. 3 iscritti, 20% su ognuna delle quote).

Per poter usufruire di tali sconti, l'iscrizione della società dovrà avvenire inserendo nel campo "nota1" della scheda di adesione la dicitura "Associato Assifact".