

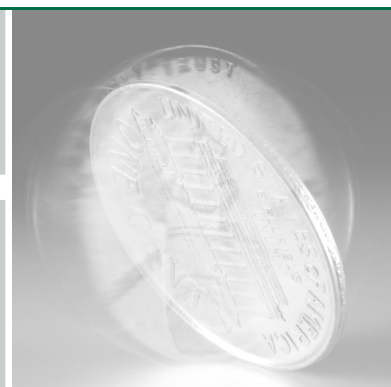
OGGETTO: SDA Bocconi – Corso “Consumerismo, ABF e gestione dei reclami negli intermediari finanziari: processi e modelli di gestione” (23-25 gennaio 2012).

Cordiali saluti

Il Segretario Generale
Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
AOSTA FACTOR	Marziano BOSIO	FS2A	Francesco SACCHI
BANCA CARIGE	Elvio BORRA	SCIUME' & ASSOCIATI	Marco CUPIDO
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	SEFIN	Claudia NEGRI
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Direzione Generale	STUDIO LEG. F.D'ANIELLO & ASSOCIATI	Lina LONGOBARDI
BARCLAYS BANK	Francesco MAZZITELLI	STUDIO LEG. AVV. FRANCO PILATO	Paolo VERRECCHIA
BCC FACTORING	Oliviero SABATO	STUDIO LEG. GIOVANARDI FATTORI	Segreteria Generale
BETA SKYE	Direzione Generale	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
BURGO FACTOR	Ugo BERTINI	STUDIO LEGALE POLLINA	Pippo POLLINA
CENTRO FACTORING	Servizio Affari generali	VISIANT ARCAES	Simona DI VARA
CLARIS FACTOR	Antonio BIANCHIN		
COFACE FACTORING ITALIA	Direzione Generale		
CREDEMFACOR	Direzione Generale		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Direzione Generale		
EUROFACTOR ITALIA	Ivan TOMASSI		
FACTORCOOP	Direzione Generale		
FACTORIT	Antonio DE MARTINI		
FARMAFACTORING	Direzione Generale		
FERCREDIT	Giuliana PETROZZI		
FIDIS	Luigi MATTA		
FORTIS COMMERCIAL FINANCE	Direzione Generale		
GE CAPITAL FINANCE	Direzione Generale		
GE CAPITAL FUNDING SERVICES	Giuseppe FARAGO' Luca PIGHI		
GENERALFINANCE	Direzione Generale		
IBM ITALIA SERV. FINANZ.	Gianfranco LANZA		
IFITALIA	Direzione Generale		
MEDIOFACTORING	Sandra MALANCA		
MPS Leasing & Factoring	Direzione Generale		
RIESFACTORING	Rossano FOLZINI		
SACE FCT	Federico MONGELLI Vittorio GIUSTINIANI		
SERFACTORING	Direzione Generale		
SG FACTORING	Direzione Generale		
SIS.PA.	Gianluigi RIVA		
SVI FINANCE	Direzione Generale		
UBI FACTOR	Gianpiero BERTOLI		
UNICREDIT FACTORING	Ferdinando BRANDI		

BANCHE, ASSICURAZIONI E INTERMEDIARI FINANZIARI



Empower Your Vision.

**CONSUMERISMO, ABF E GESTIONE DEI RECLAMI
NEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI:
PROCESSI E MODELLI DI GESTIONE**

23 - 25 gennaio 2012





Empower your vision significa confrontarsi e acquisire prospettive differenti e qualificate per sviluppare una visione manageriale completa. Empower your vision è il nostro invito, ma anche il nostro impegno.

Alberto Grando | Dean, SDA Bocconi School of Management



CONSUMERISM IS HERE TO STAY

Fino a qualche anno fa le azioni promosse dalle associazioni dei consumatori e, più in generale, le istanze consumeristiche venivano trattate con sufficienza e con un certo distacco.

Il cambiamento dello scenario economico, culturale, delle relazioni tra imprese e cittadini ha modificato profondamente questa situazione: oggi i consumatori rappresentano un costante riferimento nell'azione legislativa, negli interventi delle Autorità di Vigilanza siano esse Banca d'Italia o Antitrust.

Questo cambiamento del contesto non è temporaneo, non stiamo vivendo un "momento d'oro" del consumerismo destinato ad attenuarsi nel tempo. Ce lo conferma la situazione di tanti altri Paesi ed è facile constatare come i cambiamenti della nostra società spingano inesorabilmente nella direzione di un rafforzamento del peso delle rappresentanze dei consumatori.

Per questo occorre attrezzarsi per tempo consapevoli che poiché il consumerismo "è qui per restare", poiché l'ABF continuerà ad operare bisogna dedicare a queste tematiche l'attenzione e le risorse dovute ad una specifica, nuova, area gestionale.

Umberto Filotto

Coordinatore del Programma.

I 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.

Gli obiettivi

Le relazioni tra intermediari finanziari e consumatori vivono un momento di particolare criticità. Da un punto di vista generale occorre intervenire alla radice dei molti problemi per ridurre ragioni di un confronto certamente troppo aspro e dannoso; su un piano più tattico occorre però mettere a punto processi e competenze idonee a gestire nel miglior modo possibile il contenzioso con i consumatori sia che esso si incanali sull'Arbitro Bancario e Finanziario sia che esso sia gestito dalle Associazioni dei Consumatori.

Questo richiede che si mettano a fuoco e a punto gli elementi tecnici, organizzativi e culturali per gestire il contenzioso con i consumatori; si tratta di un processo che molto spesso viene approcciato in maniera destrutturata e che invece deve avere precisi riferimenti sia sul piano del disegno organizzativo sia dal punto di vista delle modalità operative.

Il corso mira a fornire, anche attraverso il confronto con le associazioni dei consumatori e con gli organismi deputati a trattare il contenzioso con gli intermediari, strumenti e chiavi di lettura per gestire nel modo più appropriato l'interlocuzione con le controparti e con i consumatori.

STRUMENTI E CHIAVI DI
LETTURA PER
INTERLOQUIRE
CON LE CONTROPARTI
E CON I CONSUMATORI.

I contenuti

I reclami

- reclami e contestazioni: la forma
- l'organizzazione e la collocazione dell'ufficio reclami
- le procedure di gestione interna
- comunicazione e negoziazione con i consumatori

I sistemi di composizione delle controversie e l'ABF

- la mediazione
- l'ABF e le sue procedure
- il procedimento di fronte all'ABF
- la gestione delle decisioni dell'ABF

Il consumerismo e le Associazioni

- il contenzione negoziale e collettivo
- le Associazioni dei consumatori
- le trattative con i consumatori
- consumatori politiche di comunicazione e rapporti con il mercato

Faculty & Testimonianze

Umberto Filotto

SDA Professor di Intermediazione Finanziaria e Assicurazioni. Professore ordinario di Economia delle aziende di credito nell'Università di Roma-Tor Vergata.
Segretario Generale di Assofin.

Emanuele Lucchini Guastalla

Ordinario di diritto privato presso l'Università Bocconi.
Componente del collegio di Milano dell'ABF.

Massimo Caratelli

Professore associato di Economia degli Intermediari Finanziari presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre.

Testimonianze di esponenti aziendali, delle Associazioni dei Consumatori e del Conciliatore Bancario e Finanziario.

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

Durata

3 giorni
Dal 23 al 25 gennaio 2012

Quota di partecipazione

€ 2.300
La quota si intende al netto di IVA, comprensiva del materiale didattico.

Coordinamento

Umberto Filotto
umberto.filotto@sdabocconi.it

Attestato

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

Agevolazioni

Per informazioni:
www.sdabocconi.it/agevolazioni

Orientamento

Erica Pizzelli
tel. 02 5836.6825
email: info.pizzelli@sdabocconi.it

Pre-iscrizioni e iscrizioni

Fabiola Mantegna
tel. +39 02 5836.6811
fax +39 02 5836.6833-6892
email: corso.mantegna@sdabocconi.it

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

SDA Bocconi School of Management



SDA Bocconi School of Management è nata nel 1971 dall'Università Bocconi per essere una scuola di cultura manageriale d'eccellenza e con una forte internazionalizzazione. Leader in Italia, è presente in tutti i principali ranking internazionali (*Financial Times*, *Bloomberg Businessweek*, *The Economist*, *Forbes*).

È tuttora l'osmosi fondamentale tra ricerca, didattica, mondo delle imprese e delle istituzioni a rendere SDA Bocconi capace di creare valore e diffondere valori, continuamente e a contatto con la realtà.

Corsi executive, custom programs, programmi MBA e Master, ricerche su commessa sono le sue attività per la crescita degli individui, l'innovazione delle Imprese e delle Istituzioni, l'evoluzione dei patrimoni di conoscenza.

ACCREDITATIONS



European Quality Improvement System



Association of MBAs
MBA provision accredited



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



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



European Association for
Public Administration Accreditation
ACCREDITED
www.eapaa.org
MPM program accredited



Royal Institution of
Chartered Surveyors
MRE program accredited

MEMBERSHIPS



European Foundation for
Management Development



Association to Advance
Collegiate Schools of Business



The Academy
of Business in Society



European Corporate
Governance Institute



Partnership in
International Management



Community of European
Management Schools and
International Companies



The Italian Association for
Management Education Development



Global Business School Network

RANKINGS

Financial Times
Bloomberg Businessweek
Wall Street Journal
The Economist - Which MBA?
Forbes
Espansione
América Economía

SDA Bocconi School of Management

via Bocconi 8 - 20136 Milano, Italy | tel +39 02 5836 6605-6606 | email: info@sdabocconi.it | www.sdabocconi.it

Follow SDA Bocconi on:











Consumerismo, ABF e gestione dei reclami negli intermediari finanziari: processi e modelli di gestione

23 - 25 gennaio 2012

**DATI DEL PARTECIPANTE**

Cognome _____

Nome _____

Data e luogo di nascita (Città-Stato) (**obbligatorio**) _____

Nazionalità _____ Titolo di studio _____

email _____

Codice Fiscale (**obbligatorio solo per i residenti in Italia**) _____

Posizione ricoperta _____

Qualifica contrattuale

- ☐ Impiegato
☐ Quadro
☐ Dirigente
☐ Altro _____

Area di appartenenza

- ☐ Acquisti
☐ Amministrazione e Contabilità
☐ Asset Management
☐ Assicurazioni
☐ Canali distributivi, Coordinamento filiali
☐ Consiglio di Amministrazione, Presidenza
☐ Controllo di Gestione, Pianificazione
☐ Corporate Banking
☐ Credito
☐ Credito al Consumo
☐ Estero
☐ Factoring
☐ Finanza
☐ Formazione
☐ Information Technology
☐ Internal Auditing, Controlli, Compliance
☐ Investment Banking
☐ Leasing
☐ Legale
☐ Marketing, Comunicazione
☐ Organizzazione
☐ Partecipazioni
☐ Personale
☐ Private Banking/wealth Management
☐ Retail Banking
☐ Risk Management
☐ Strumenti di pagamento
☐ Altro _____

DATI SEDE LEGALE (intestazione fattura)

Ragione Sociale _____

Via _____ n. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Telefono _____ Fax _____

Partita IVA _____

Codice Fiscale (indicare anche se uguale a Partita IVA) _____

La fattura dovrà essere inviata a:☐ Sede legale _____
Ufficio/servizio _____☐ Altro indirizzo _____

_____**SEDE OPERATIVA DEL PARTECIPANTE
(compilare solo se diversa dalla sede legale)**

Ragione sociale _____

Via _____ n. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Persona da contattare per conferma iscrizione/comunicazioni varie

Cognome e Nome _____

Telefono _____ Fax _____

email _____

Consumerismo, ABF e gestione dei reclami negli intermediari finanziari: processi e modelli di gestione

CLAUSOLE CONTRATTUALI

ART. 1 ISCRIZIONE

1.1 La presente domanda di iscrizione, compilata in ogni sezione e debitamente sottoscritta, dovrà essere inviata per fax o per posta a:

SDA Bocconi School of Management

Executive Education Open Programs Division

Via Bocconi, 8 - 20136 Milano - Fax 02 5836.6833-6892

1.2 L'iscrizione si intende perfezionata al momento del ricevimento, da parte di SDA Bocconi, della presente domanda.

1.3 SDA Bocconi confermerà all'iscritto il ricevimento della presente domanda nei modi che lo stesso, sotto la propria responsabilità, indicherà alla voce "persona da contattare" scegliendo tra fax o posta elettronica.

1.4 Le domande d'iscrizione dovranno pervenire entro il settimo giorno solare precedente la data di inizio del corso. Tuttavia, in casi eccezionali, SDA Bocconi avrà l'insindacabile facoltà di accettare domande pervenute oltre il predetto termine; in questo caso, troverà applicazione l'art. 4.3.

1.5 Il corso si svolgerà presso la sede di Via Bocconi, 8 - Milano ovvero presso la diversa sede indicata nella conferma di cui sub art. 1.3.

ART. 2 QUOTA DI PARTECIPAZIONE E

MODALITÀ DI PAGAMENTO

2.1 La quota di partecipazione è di € 2.300 + IVA 21% (se ed in quanto dovuta).

2.2 Il pagamento, che è da intendersi effettuato in nome e per conto dell'intestatario della fattura, dovrà avvenire al ricevimento della fattura scegliendo fra una delle seguenti modalità:

☐ Assegno bancario non trasferibile o circolare intestato all'Università Bocconi

☐ Bonifico bancario da effettuarsi a favore dell'Università Bocconi, Banca Popolare di Sondrio Ag. 11, Via Bocconi 8, Milano, Cod. IBAN IT55E0569601610000002000X88, Cod. BIC/SWIFT: POSO IT 22, **indicando il seguente codice 270702**

☐ Carta di credito

☐ Visa

☐ Eurocard/Mastercard

☐ American Express

Intestata a: _____

Carta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Data di scadenza | | | / | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Firma _____

ART. 3 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Normativa applicabile solo alle amministrazioni pubbliche italiane

3.1 Le parti sono tenute ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'accordo.

3.2 Qualora le parti non assolvano agli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'accordo, il presente accordo si risolve di diritto ai sensi del comma 8 del medesimo art. 3.

ART. 4 RECESSO - DISDETTA - RECUPERO

4.1 All'iscritto è consentito di recedere fino all'ottavo giorno solare precedente la data di inizio del corso mediante l'inoltro, all'indirizzo di cui all'art. 1.1, di lettera via posta prioritaria da anticipare in ogni caso via fax e/o e-mail; in tal caso, potrà richiedere la restituzione di quanto già versato.

4.2 Nel caso in cui l'iscritto, nei modi di cui all'art. 4.1, manifesti l'intenzione di non partecipare in data successiva, ovvero non dia disdetta e non si presenti in aula, non avrà diritto ad alcun rimborso e dovrà pagare la quota di cui all'art. 2 tenendo presente che potrà alternativamente:

a. entro un anno (solare) dalla data di inizio del Corso, frequentare la successiva edizione del Corso (se prevista) ovvero altro Corso SDA Bocconi, fermo e salvo il pagamento dell'eventuale conguaglio di prezzo;

b. farsi sostituire da altra persona della medesima azienda, avendo cura di fornire (per iscritto) tutte le generalità del sostituto.

4.3 Nel caso di domande di iscrizione pervenute oltre il termine, di cui all'art. 1.4, ed eventualmente accettate da SDA Bocconi, l'iscritto non avrà né il diritto di recedere né il diritto al rimborso del versato: dovrà pagare la quota di cui all'art. 2 fermo restando che potrà, entro un anno (solare) dalla data di inizio del Corso, frequentare la successiva edizione del Corso (se prevista) ovvero altro Corso SDA Bocconi, fermo e salvo il pagamento dell'eventuale conguaglio di prezzo.

ART. 5 VARIAZIONI DI PROGRAMMA

5.1 SDA Bocconi si riserva l'insindacabile facoltà di rinviare o annullare il Corso programmato dandone comunicazione entro il quinto giorno (solare) precedente la data di inizio del Corso al numero di fax o alla casella di posta elettronica che l'iscritto, sotto la propria responsabilità, abbia indicato nella voce "persona da contattare". Unico obbligo di SDA Bocconi nella fattispecie sarà quello di rimborsare l'importo già ricevuto, con espressa esclusione di qualsivoglia altro onere e/o obbligo.

5.2 SDA Bocconi si riserva altresì la facoltà insindacabile di modificare il programma e/o la sede del Corso e/o di sostituire i docenti. Nel caso, nulla sarà da SDA Bocconi a qualunque titolo all'iscritto dovuto.

ART. 6 CONTROVERSIE

Ogni controversia comunque connessa al presente contratto sarà devoluta alla cognizione del foro di Milano.

ART. 7 PRIVACY

informativa ai sensi dell'art. 13 D.lgs 30.6.2003, n. 196 e succ. convenzioni

Il trattamento dei dati personali viene da SDA Bocconi attuato nel pieno rispetto delle disposizioni del D.Lgs. 196/2003. Il trattamento dei dati, di cui viene garantita la massima riservatezza, è effettuato per finalità di gestione amministrativa dei corsi (contabilità, logistica, formazione elenchi). I dati potranno essere utilizzati per la creazione di un archivio ai fini dell'invio (via e-mail, fax o a mezzo posta) di proposte per corsi ed iniziative di studio future di SDA Bocconi. Potrete accedere alle informazioni in nostro possesso ed esercitare i diritti di cui all'art. 7 della legge (aggiornamento, rettifica, integrazione, cancellazione, trasformazione o blocco dei dati trattati in violazione di legge, opposizione al trattamento dei dati, ecc.) inviando una richiesta scritta al titolare del trattamento all'indirizzo indicato in calce. Qualora non desiderate ricevere ulteriori informazioni, barri la casella riportata qui a fianco ☐

Firma per accettazione (con aggiunta timbro se azienda/ente) **(obbligatorio)**

Firma e timbro per specifica approvazione, ai sensi degli artt. 1341-1342 c.c., degli artt. 1-3-4-5-6-7 **(obbligatorio)**

Data _____

INFORMAZIONI GENERALI

ISCRIZIONE

Il numero massimo dei partecipanti è programmato. La priorità d'iscrizione sarà determinata sulla base della data di arrivo della richiesta d'iscrizione, compilata in ogni sua parte, sottoscritta ed inviata a: **SDA Bocconi School of Management - Executive Education Open Programs Division - Via Bocconi 8 - 20136 Milano fax 02 5836.6833-6892 - email: corso.mantegna@sdabocconi.it** Si consiglia di effettuare una preiscrizione telefonica al numero 02 5836.6811. La SDA Bocconi provvederà ad inviare conferma scritta via fax o email di avvenuta accettazione.

OSPITALITÀ ALBERGHIERA

È disponibile gratuitamente, tramite l'Agenzia Seneca, il servizio di prenotazione alberghiera a tariffe e condizioni di particolare favore assicurate a chi prenota almeno 15 giorni prima della data di inizio del corso. Oltre tale termine l'Agenzia farà quanto possibile per trovare le soluzioni più adeguate e convenienti.

Per la prenotazione telefonare al numero **199 199 650** o visitare il sito **www.sdabocconi.it/alberghi**

INFOCLICK

INFOCLICK è il pratico sistema gratuito d'informazione, via mail, sui corsi SDA Bocconi. **www.sdabocconi.it/infoclick**

SDA Bocconi School of Management

via Bocconi, 8 | 20136 Milano | tel. 02 5836.6811 | fax 02 5836.6833-6892 | email: corso.mantegna@sdabocconi.it | www.sdabocconi.it
Partita IVA 03628350153 | Codice Fiscale 80024610158

