

**CORSO INTENSIVO**

**Come gestire e risolvere in modo efficace**

il corso è in fase  
di accreditamento  
presso l'Ordine  
degli Avvocati di Milano

# Le **CONTROVERSIE** nell'**INTERMEDIAZIONE** **FINANZIARIA**

**NORME**

**SOLUZIONI PRATICHE**

**GIURISPRUDENZA**

Milano, 25 - 26 novembre 2008

**Un corso, dal taglio pratico, che consentirà di apprendere:**

- Quali sono gli step della FASE STRAGIUDIZIALE delle contestazioni:
  - Gestire correttamente la richiesta di DOCUMENTAZIONE a parte della clientela
  - Affrontare il RISCHIO "REPUTAZIONALE"
  - Le cautele e le SOLUZIONI ORGANIZZATIVE da adottare
  - I SISTEMI di CONCILIAZIONE alternativa in materia finanziaria
- Quali sono i punti fondamentali della FASE GIUDIZIALE:
  - L'inversione dell'ONERE della PROVA
  - Il CONCORSO di COLPA del cliente
- La PREVEDIBILITÀ del danno
- La CAUSA SUCCESSIVA ipotetica
- I nuovi principi in termini di OBBLIGHI INFORMATIVI introdotti da MIFID
- Qual è l'esperienza del Tribunale di Milano nell'ambito delle CONTENZIOSO BANCA-CLIENTE
- Qual è la GIURISPRUDENZA nelle controversie fra clienti e banche e in materia di CONTRATTI DERIVATI
- Quando un contratto è nullo per DIFETTO di FORMA

Con la preziosa partecipazione di:

**Valerio Sangiovanni,**  
**STUDIO LEGALE SANGIOVANNI BRUNI**

**Alessandro Orsenigo,**  
**STUDIO LEGALE MANFREDINI & ASSOCIATI**

**Fabio Civale,**  
**STUDIO LEGALE ZITIELLO E ASSOCIATI**

**Davide Spreafico,**  
**ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS-GRUPPO ALLIANZ**

Rivolto a:  
Responsabile Ufficio Legale  
Responsabile Compliance  
Responsabile Affari Societari  
Responsabile Organizzazione  
Responsabile Controllo Interno  
Responsabile Ufficio Reclami/Contenziosi  
*di Banche, Assicurazioni, SGR, SIM, Società di Credito al Consumo*  
Avvocato  
Consulente legale

 **Istituto Internazionale di Ricerca**  
Know how to achieve

**Informazioni e iscrizioni**

tel. 02.83847.627 ■ fax 02.83847.262

conferenze@iir-italy.it ■ www.iir-italy.it

# Le **CONTROVERSIE** nell'**INTERMEDIAZIONE FINANZIARIA**

## Perché un Corso sulle **CONTROVERSIE**

Le contestazioni da parte della clientela nei rapporti bancari e finanziari sono sempre più frequenti, alla luce di norme e prassi non sempre chiare e di facile assimilazione da parte dei soggetti coinvolti. Il crescente numero di contestazioni spinge gli intermediari a cercare nuove ed efficaci forme di tutela a partire dalla predisposizione di contratti con clausole che rispondano alle nuove esigenze e regole di *customer protection*.

Il corso ha come obiettivo quello di far luce sulle possibili cautele e soluzioni organizzative che l'intermediario può adottare nella fase di reclamo del cliente, sulle diverse fasi della soluzione stragiudiziale delle controversie e sugli aspetti più spinosi della fase giudiziale.

## La struttura e i contenuti

Il corso, tramite un panel di professionisti, è strutturato in modo da fornire al partecipante un quadro specifico sui passaggi salienti della fase stragiudiziale (come gestire il reclamo del cliente, quali soluzioni organizzative adottare, quali sono i sistemi di conciliazione alternativa e il ruolo del Conciliatore Bancario) e di quella giudiziale (prove e onere della prova, i nuovi obblighi informativi nei confronti dei clienti introdotti da MiFID).

**Martedì, 25 novembre 2008**

### La risoluzione stragiudiziale delle contestazioni del cliente nei confronti della banca

- Quali sono gli obblighi informativi nella fase precontrattuale e in corso di rapporto
- La corretta gestione delle richieste di documentazione da parte della clientela
- Come affrontare i reclami della clientela e il rischio "reputazionale"
- Qual è il ruolo dell'ufficio reclami dell'intermediario: le cautele e le soluzioni organizzative da adottare nella fase di reclamo del cliente
- I sistemi di conciliazione alternativa in materia finanziaria:
  - negoziazione
  - mediazione
  - arbitrato amministrato dalla Consob (d.lgs 179)
  - transazione
  - conciliazione (d.lgs.179 2007)
- Il ruolo del Giurì Bancario
- La Camera di conciliazione e arbitrato presso Consob
- Il sistema di indennizzo in favore degli investitori e risparmiatori
- Il Fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori (d.lgs. 179 2007)

**Alessandro Orsenigo**  
*Avvocato*  
**Studio Legale Manfredini & Associati**

### La giurisprudenza nelle controversie fra clienti e banche

- Le storiche sentenze nn. 26724 e 26725 della Corte di Cassazione
- Violazioni di norme di comportamento precedenti la conclusione del contratto
  - Responsabilità precontrattuale
  - Annullamento del contratto

- Violazioni di norme di comportamento successive alla conclusione del contratto
  - Responsabilità contrattuale
  - Risoluzione del contratto

### La giurisprudenza in materia di contratti derivati

- La nozione di operatore qualificato
- L'autocertificazione del rappresentante legale

### La nullità del contratto per difetto di forma

- Contratto d'intermediazione finanziaria
- Singole operazioni di investimento

### I profili internazionalprivatistici della emissione di obbligazioni

- Giurisdizione, legge applicabile ed esecuzione nel caso delle obbligazioni Argentine
- La legge applicabile alle società con sede in Lussemburgo (caso Cirio) o in Olanda (caso Parmalat)
- La legge applicabile alle obbligazioni emesse da società lussemburghesi o olandesi

### Alcune fattispecie particolari di rilevanza pratica

- L'inadeguatezza delle operazioni
- Il conflitto d'interessi

**Valerio Sangiovanni**  
*Avvocato*  
**Studio Legale Sangiovanni Bruni**

**Mercoledì, 26 novembre 2008**

### Gli obblighi informativi nei rapporti tra intermediari e clienti: indirizzi giurisprudenziali e nuovi principi introdotti dalla disciplina MiFID

- Obblighi di informativa e le conseguenze di possibili violazioni
- La graduazione della tutela in funzione della classificazione attribuita al cliente e del livello

## Informazioni e iscrizioni

tel. 02.83847.627 ■ fax 02.83847.262  
conferenze@iir-italy.it ■ www.iir-italy.it

## Agenda

- 9.00 - registrazione dei Partecipanti (solo primo giorno)
- 9.15 - inizio dei lavori
- 11.00 - coffee break
- 13.00 - colazione di lavoro (primo giorno) / chiusura dei lavori (secondo giorno)

## solo per il primo giorno:

- 16.00 - tea break
- 18.00 - chiusura dei lavori

- del servizio di investimento prestato: le oscillazioni della giurisprudenza di merito e le novità introdotte con la MiFID
- Valutazione di adeguatezza prevista dal previgente Regolamento Consob n. 11522/98: indirizzi giurisprudenziali
  - Valutazione di appropriatezza e valutazione di adeguatezza prevista dalla disciplina MiFID: cosa cambia rispetto al passato
  - I nuovi obblighi informativi relativi a *best execution* e disciplina degli incentivi: profili di possibile contenzioso

### Fabio Civale

Avvocato, Socio

Studio Legale Zitiello e Associati

### La gestione stragiudiziale del contenzioso negli intermediari: l'esperienza di Allianz Bank

- I presidi e le procedure per la prevenzione dei reclami e del contenzioso
- I presidi contrattuali
- L'organizzazione interna per la corretta registrazione e gestione dei reclami (ambiti di responsabilità)
- Tipologie, modalità di trasmissione e trattazione dei reclami:
  - i reclami bancari
  - i reclami sui servizi di investimento
  - i reclami previsti dalla legge sulla privacy (esercizio dei diritti dell'interessato)
  - i reclami sui prodotti e servizi assicurativi
  - le generiche lamentele
- L'organizzazione interna per l'efficiente gestione del contenzioso (sistemi e procedure)

### Davide Spreafico

Head of Legal Department

Allianz Bank Financial

Advisors S.p.A. - Gruppo Allianz

## Chi sono i relatori del Corso

### Fabio Civale, Avvocato del Foro di Milano e Socio dello Studio Legale Zitiello e Associati

Nell'ambito del diritto del mercato finanziario, presta attività di assistenza stragiudiziale e giudiziale in materia di intermediazione finanziaria, bancaria ed assicurativa, prestazione dei servizi di investimento ed accessori, gestione collettiva del risparmio, esercizio dell'attività bancaria, offerta fuori sede, organizzazione e gestione delle reti di vendita, nonché in materia di antiriciclaggio. È abituale relatore e docente in convegni, master post laurea e seminari, nonché autore di numerose pubblicazioni, in materia di diritto dei mercati finanziari, diritto bancario e diritto assicurativo.

### Alessandro Orsenigo, Avvocato in Milano e Socio dello Studio legale Manfredini & Associati

Svolge la propria professione di avvocato a Milano prestando la propria assistenza giudiziale e stragiudiziale nelle aree del diritto commerciale, bancario, diritto fallimentare, nella costituzione e assistenza a fondi immobiliari, costituzione e assistenza a società di gestione di risparmio, dismissioni di patrimoni immobiliari anche in sede contenziosa, assistenza in operazioni di cartolarizzazione/securitisation crediti.

### Valerio Sangiovanni, Avvocato in Milano, dello Studio Legale Sangiovanni Bruni, Milano.

Abilitato alla professione di avvocato in Italia (Milano) e in Germania (Francoforte

sul Meno). Svolge la professione di avvocato, assistendo società di persone e società di capitali, comprese diverse società quotate. È attivo principalmente in diritto commerciale, societario e bancario. Opera come arbitro. È autore di oltre 140 pubblicazioni scientifiche in italiano, tedesco e inglese. È docente presso l'Università di Trento, dove tiene un corso di diritto societario comparato. È regolarmente docente a convegni, corsi, master, seminari, tavole rotonde, in Italia e all'estero. È membro, fra le altre, della Associazione Italiana di Diritto Comparato e della Associazione per gli Scambi Culturali fra Giuristi Italiani e Tedeschi.

### Davide Spreafico, Head of Legal Department, Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. - Gruppo Allianz

Laureato in giurisprudenza *magna cum laude* presso l'Università degli Studi di Milano e iscritto all'Albo degli Avvocati di Milano dal 1999. Ha frequentato il Corso di perfezionamento su Borse valori e altri mercati regolamentati presso l'Istituto Lorenzetti dell'Università Bocconi di Milano. Ha collaborato con la cattedra di Diritto Commerciale presso il Libero Istituto Universitario Carlo Cattaneo (LIUC) di Castellanza, nonché con la cattedra di Diritto Commerciale presso l'Università degli Studi di Milano. Ha svolto attività di avvocato presso lo Studio Legale Toffoletto & Associati (ora NCTM) e presso lo Studio Legale e Tributario Camozzi & Bonissoni. Ha lavorato presso la Direzione Affari Legali del Gruppo Mediolanum e - come Responsabile Legale - presso Finecogroup e FinecoBank, Gruppo Capitalia. È autore di numerose pubblicazioni in materia bancaria e finanziaria.

In Company Training Solutions è la divisione di IIR specializzata nell'erogare gli interventi formativi presso le aziende clienti. Il nostro costante impegno è quello di identificare le soluzioni più appropriate per le diverse funzioni, allineandole alle peculiarità dei diversi mercati di riferimento.

#### Alcuni tra i numerosi vantaggi:

- fruire di percorsi mirati alle specifiche esigenze professionali
  - creare un momento di coesione e di confronto interno
  - ridurre l'investimento in formazione fino al 40%
- Per approfondimenti o per valutare insieme le necessità formative:

Andrea Arena

tel. 02.83.847.282 / 281- cell. 348.00.273.57  
trainingsolutions@iir-italy.it



# scheda di iscrizione

Corso: **Le CONTROVERSIE  
nell'INTERMEDIAZIONE FINANZIARIA**

25-26 Novembre 2008

Cod. D3960

## ■ QUOTA D'ISCRIZIONE:

**Euro 1.250** +20% Iva, per partecipante

La quota d'iscrizione comprende la documentazione didattica, la colazione e i coffee break. Per circostanze imprevedibili, IIR si riserva il diritto di modificare senza preavviso il programma e le modalità didattiche, e/o cambiare i relatori e i docenti.

## ■ SEDE DEL CORSO

**La sede definitiva verrà comunicata agli iscritti al corso**

Ai partecipanti saranno riservate particolari tariffe

per il pernottamento presso hotel convenzionati.

Contatti lo 02.83847627 per avere la lista completa

## ■ MODALITÀ DI PAGAMENTO

**Il pagamento è richiesto a ricevimento fattura e in ogni caso prima della data di inizio dell'evento.**

La quota deve essere versata secondo le modalità di seguito indicate.

Copia della fattura/contratto di adesione verrà spedita a stretto giro di posta.

- versamento sul ns. c/c postale n. 16834202
- assegno bancario - assegno circolare
- bonifico bancario (Banca Popolare di Sondrio, Agenzia 10 di Milano  
c/c 000002805x07, ABI 05696, CAB 01609,  
intestato a **Istituto Internazionale di Ricerca Srl**,  
indicando il codice dell'edizione dell'evento;  
CIN Z; IBAN **IT29 2056 9601 6090 0000 2805 X07**;  
Swift POSOIT22

- carta di credito:  Eurocard / Mastercard  
 American Express  
 Diners Club  Visa  CartaSi

n°

scadenza  /  Titolare \_\_\_\_\_

Firma del Titolare \_\_\_\_\_

## TUTELA DATI PERSONALI - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: **(1)** che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione ("Dati") saranno trattati in forma automatizzata dall'Istituto Internazionale di Ricerca (I.I.R.) per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione alla conferenza, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di I.I.R. I dati raccolti potranno essere comunicati ai partner di I.I.R. e a società del medesimo Gruppo, nell'ambito delle sue attività di comunicazione promozionale; **(2)** il conferimento dei Dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati, il Partecipante ha **diritto di opporsi** al trattamento sopra previsto.

### TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

è l'**Istituto Internazionale di Ricerca**, via Forcella 3, Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento).

La comunicazione potrà pervenire via:

fax: 02.8395118 - telefono: 02.83847634 - e-mail: variazioni@iir-italy.it

## 5 MODI PER ISCRIVERSI

tel.	02.83847.627	fax	02.83847.262
web	www.iir-italy.it	e-mail	conferenze@iir-italy.it
posta	Istituto Internazionale di Ricerca - Via Forcella, 3 - 20144 Milano		

priority code: infod3960

## ■ DATI DEL PARTECIPANTE

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

Funzione \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Tel. cellulare \_\_\_\_\_

Sì, desidero ricevere informazioni su altri eventi via (segnalare eventuale preferenza): \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Consenso alla partecipazione dato da: \_\_\_\_\_

Funzione: \_\_\_\_\_

## ■ DATI DELL'AZIENDA:

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Settore Merceologico \_\_\_\_\_

Fatturato in Euro 6  0 - 10 Mil 5  11 - 25 Mil 4  26 - 50 Mil 3  51 - 250 Mil 2  251 - 501 Mil 1  + 501 Mil

N° dipendenti: G  1 - 10 F  11 - 50 E  51 - 100 D  101 - 200 C  201 - 500 B  501 - 1.000 A  OLTRE 1.000

Partita IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo di fatturazione \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## MODALITÀ DI DISDETTA

L'eventuale disdetta di partecipazione al convegno dovrà essere comunicata in forma scritta all'Istituto Internazionale di Ricerca entro e non oltre il 10° giorno lavorativo precedente la data d'inizio dell'evento. Trascorso tale termine, sarà inevitabile l'addebito dell'intera quota d'iscrizione. Saremo comunque lieti di accettare un Suo collega in sostituzione purché il nominativo venga comunicato via fax almeno un giorno prima della data dell'evento.

Timbro e Firma