

[HOME](#) / GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF

GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF

Tipologia	Corsi interaziendali
Temi	Gestione dei reclami, Normativa
In sintesi	<p>Il corretto ed efficiente trattamento dei reclami è un'attività importante per le banche, sia per il progressivo rilievo che a tali temi è stato dato dalla normativa di riferimento, sia per l'importanza che gli Organi di vigilanza attribuiscono alla valutazione del comportamento assunto dall'operatore nelle diverse fasi del proprio agire professionale.</p> <p>Il set informativo che deriva dai reclami deve essere opportunamente valorizzato per indirizzare l'attività aziendale e ridurre i rischi legali e reputazionali. Di qui l'importanza di una operatività informata e consapevole, che tenga conto anche delle tendenze interpretative degli Organi chiamati a intervenire nella gestione delle controversie, quali l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).</p> <p>Il corso approfondisce le tematiche di maggior rilievo in tema di gestione dei reclami, individuando i principali orientamenti dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra banche e clienti.</p>
Target	Responsabili e specialisti degli uffici reclami, delle aree legale, precontenzioso, organizzazione e compliance
Obiettivi	Il corso consente di acquisire le conoscenze utili a: <ul style="list-style-type: none">• rappresentare un quadro organico della normativa sulla gestione dei reclami e degli adempimenti che ne derivano;• individuare gli elementi e le tecniche per la prevenzione del contenzioso;• identificare le norme in tema di procedimenti dinanzi all'ABF e all'ACF.
Data	3/4 febbraio 2026
Sede	Aula virtuale, attraverso piattaforma dedicata, con possibilità di interazione real time con i docenti

CONTATTI

Elisa Isacco
e.isacco@abiservizi.it
06.6767.517