GESTIONE DEI RECLAMI, ABF E ACF

Tipologia	**Corsi interaziendali**
Academy	**Regole e Controlli interni**
Temi	**Gestione dei reclami, Normativa**
In sintesi	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. 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). 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.
Target	Responsabili e specialisti degli uffici reclami, delle aree legale, precontenzioso, organizzazione e compliance
Obiettivi	Il corso consente di acquisire le conoscenze utili a: • 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	9/10 febbraio 2027
Sede	**Aula virtuale, attraverso piattaforma dedicata, con possibilità di interazione real time con i docenti**
Referenziazione DM 115/24	**ADA.24.01.01; RA1**

CONTATTI

Elisa Isacco

e.isacco@abiservizi.it

06.6767.517

Copyright © ABISERVIZI SpA. Tutti i diritti riservati.
E' proibita la riproduzione, anche parziale, in qualsiasi forma senza espresso permesso scritto di ABISERVIZI SpA.