



PERCORSO FORMATIVO

# La gestione del reclamo e l'Arbitro Bancario Finanziario

## Obiettivi

Il corso si pone l'obiettivo di fornire una panoramica circa le principali novità introdotte per l'istituto dell'ABF e per la gestione dei reclami in genere.

## Programma

- Inquadramento normativo
- L'ABF: nascita e evoluzione dell'istituto
- Le novità del 2020
- I collegi territoriali
- La piattaforma ODR
- Ambito di applicazione oggettivo
- Il procedimento
- La natura delle decisioni emesse dall'ABF

## Durata

1h 10m

## Valido ai fini

OAM