

## **24 giugno 2015 - Seminario per giornalisti sulla tutela dei clienti bancari**

### **Agenda**

- 10.00 – 10.10** Introduzione  
— *Paola Ansuini* (Responsabile Comunicazione)
- 10.10 – 10.30** Il sistema delle tutele del cliente bancario.  
— *Magda Bianco* (Capo del Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio)
- 10.30 – 11.00** La gestione degli esposti.  
— *Roberta Nanula* (Titolare Divisione Educazione finanziaria)
- 11.00 – 11.15** Coffee break.
- 11.15 – 11.45** Il contributo della Banca d'Italia alla funzione dell'Arbitro Bancario e Finanziario.  
— *Margherita Laura Cartechini* (Titolare Divisione Coordinamento ABF)
- 11.45 – 12.15** L'educazione finanziaria: la presentazione di un caso di "scuola".  
— *Marilisa Guida* (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio)
- 12.15 – 12.30** Intervento conclusivo.  
— *Carmelo Barbagallo* (Capo del Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria)
- 12.30 – 13.00** Q&A.