amco
ASSET MANAGEMENT COMPANY

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

Direzione Legale e Affari Societari

AMCO S.p.A. Sede Legale: Via Santa Brigida, 39 – 80133 Napoli - Direzione generale: Via San Giovanni sul Muro, 9 – 20121 Milano - Sede di Vicenza: Viale Europa, 23 – 36100 Vicenza - Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 d.lgs. n. 385/93 al n° 6 Cod. ABI 129338 Capitale Sociale € 655.153.674,00 i.v. R.E.A. n. 458737 C.C.I.A.A. Napoli C.F. e P. IVA 05828330638.

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, riguardanti la "***Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari***", è previsto che annualmente venga reso pubblico sul sito internet dell'intermediario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Al riguardo, AMCO – Asset Management Company S.p.A. (di seguito anche "**AMCO**" o la "**Società**") ha istituito la Funzione Reclami all'interno della Direzione Legale e Affari Societari per la gestione delle controversie che possano sorgere con la propria clientela.

Il suo Responsabile ha, tra le altre, la responsabilità di assicurare la correttezza complessiva del processo di gestione dei Reclami con riferimento al rispetto degli obblighi di legge/regolamentari, delle procedure interne e dei tempi di risposta, gestire i rapporti con le Autorità di Vigilanza ed eventualmente altre Istituzioni per richieste originate dagli stessi reclami, oltre a produrre flussi informativi definiti, garantendo la correttezza e la completezza dei dati e curandone la tempestiva comunicazione alle altre Funzioni Aziendali interessate.

La Società considera "*reclamo*" ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta un comportamento od una omissione della società medesima. Il cliente può presentare reclamo a AMCO – Asset Management Company S.p.A., per lettera raccomandata A/R, per via fax, via mail o a mezzo pec inviando una comunicazione a: AMCO – Asset Management Company S.p.A., Funzione Reclami – all'attenzione del Responsabile Reclami

- indirizzo postale: Via Santa Brigida, n.39 – 80133 Napoli
- per fax al n. +39 081 76 01 444;
- indirizzo e-mail: reclami@amco.it
- indirizzo di Posta Elettronica Certificata della Società: amco@pec.amco.it
- indirizzo di Posta Elettronica Certificata dedicato ai Reclami: reclami@pec.amco.it

La Società è tenuta a rispondere entro 60 giorni indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo è ritenuto infondato, AMCO fornisce un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a AMCO S.p.A. In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente - anche in assenza di preventivo reclamo - può esperire il tentativo di mediazione presso il **Conciliatore Bancario Finanziario** (sito www.conciliatorebancario.it), ossia un "**Organismo di Mediazione**" specializzato nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti complessivamente 1.091 reclami/esposti aventi ad oggetto le seguenti doglianze:

- **Centrale dei rischi;**
- **Conti Correnti**;
- **Fideiussioni;**
- **Mutui e finanziamenti**;
- **Richieste ex art. 119 TUB**;
- **Ipoteche e Pegni.**

Il dato riportato registra un incremento rispetto a quello registrato nel 2022.

Per quanto riguarda l'esito, **767** sono stati **i reclami/esposti che non sono stati accolti**, **56** quelli **parzialmente accolti**, mentre **268** sono stati quelli **chiusi totalmente a favore della Clientela**.

Con riguardo ai tempi di evasione, **i reclami/esposti riscontrati nel rispetto dei termini di legge sono stati complessivamente 1.032 (pari al 94,59%) rispetto ai 1.091 ricevuti**; nel 2022 la percentuale si attestava al 97,40%.

Si segnala, infine, contro AMCO sono stati presentati **39 ricorsi avanti all'Arbitro Bancario Finanziario**, di cui **37** sono stati **rigettati e 2 accolti.**

AMCO – Asset Management Company S.p.A.

Responsabile Reclami

CO