

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia in tema di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"*, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2021.

Julia Portfolio Solutions S.p.A. mette a disposizione della Clientela sul sito internet, alla sezione *"Reclami"*, l'informativa sulle modalità di presentazione e trattazione dei reclami nonché indicazione delle possibili forme di conciliazione a cui il Cliente può adire qualora non ci si ritenga soddisfatto del riscontro ricevuto.

La corretta gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno determinato l'insoddisfazione del Cliente, permettendo di ripristinare il rapporto con la Clientela.

Nel corso del 2021 Julia Portfolio Solutions S.p.A. è stata destinataria di n.33 reclami provenienti dalla Clientela; in caso di reclamo attinente a più tematiche, la classificazione è stata effettuata in base ad un giudizio di prevalenza delle contestazioni.

Nella tabella di riepilogo che segue sono rappresentati il numero e la classificazione dei reclami pervenuti, nonché, tra questi, l'evidenza di quelli risolti a favore del Cliente.

Reclami per prodotto	Pervenuti	Reclami accolti/ parz. accolti
<i>Conti correnti e deposito a risparmio</i>	2	0
<i>Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)</i>	1	0
<i>Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)</i>	2	0
<i>Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)</i>	28	5
Totali	33	5

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti inoltre:

<i>Esposti da Banca d'Italia (richieste informative di Banca d'Italia su reclami pervenuti a Julia Portfolio Solutions S.p.A.)</i>	1
<i>Ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario</i>	1

Il Cliente può presentare un reclamo alla Julia Portfolio Solutions Spa scrivendo a:

Julia Portfolio Solutions S.p.A.
Complaints, Advice & Special Litigations
Via Alpe Adria n.6
33010 Tavagnacco (Ud)
e-mail: ufficioreclami@julia-ps.it
pec: protocollo@julia-ps.legalmail.it

La gestione dei reclami pervenuti alla Società compete a Complaints, Advice & Special Litigations, unità organizzativa della Function Legal Services. Tale collocazione garantisce i requisiti di competenza ed indipendenza rispetto alle funzioni aziendali di business, prevenendo eventuali conflitti di interesse. Tutte le strutture aziendali possono però essere coinvolte nel processo di gestione dei reclami.