



KRUSO KAPITAL S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2024**

Marzo 2025

Kruso Kapital S.p.A (di seguito “la Società”), appartenente al Gruppo Banca Sistema, pone particolare attenzione alle esigenze della Clientela, con l’obiettivo di assicurare un elevato livello qualitativo dei servizi offerti e costruire un rapporto stabile e trasparente con il Cliente.

Per questa ragione la Società reputa indispensabile l’attività di gestione dei reclami provenienti della Clientela.

Ove le lamentele siano fondate, la Società interviene prontamente al fine di risolvere nel minor tempo possibile le anomalie segnalate e, da queste ultime, coglie l’opportunità di migliorare i processi organizzativi e tecnologici che caratterizzano la propria attività quotidiana.

Il processo di gestione dei reclami prevede che qualora il Cliente intenda presentare un reclamo alla Società può inviarlo tramite posta ordinaria e indirizzarlo alla Direzione Legale, Largo Augusto 1/A, angolo Via Verziere 13, 20122 Milano, oppure inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@prontopegno.it, per posta certificata all’indirizzo: prontopegno@legalmail.it o krusokapital@legalmail.it, trasmetterlo a mezzo fax al numero +39 02 72093979 o consegnarlo alla filiale di riferimento.

La Società risponde nei tempi più solleciti e comunque entro 60 giorni nel rispetto delle disposizioni normative. In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a uno dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale quali, nel caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it) o al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) o più in generale, ad altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all’art. 16 del D.Lgs. n.28 del 04/03/2010.

Di seguito si riporta un resoconto, redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d’Italia del 29 luglio 2009 (e successivi aggiornamenti in materia) “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”, in merito all’attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e servizi bancari offerti alla Clientela.

Tale resoconto, una volta approvato dagli Organi aziendali competenti, è pubblicato sul sito internet della Società www.prontopegno.it nella Sezione “Reclami”.

Nel 2024 si registra un aumento dei reclami rispetto al 2023, tenuto conto dell’aumento di numero di clienti (33.596 clienti attivi al 31.12.2023 vs. 34.302 clienti attivi al 31.12.2024).

Nel corso dell’anno 2024, la Società ha ricevuto complessivamente 29 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi al 31.12.24 dello 0,08% (cfr. Tabella 1).

Si evidenzia che il totale dei reclami non considera eventuali reclami recidivi, ossia le richieste da parte di un medesimo cliente sulla medesima questione già oggetto di reclamo.

Tabella 1

	Anno 2024	Anno 2023	Anno 2022
N° reclami	29	15	20
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,08%	0,04%	0,06%

In relazione ai 29 reclami pervenuti nel 2024, 11 sono stati accolti integralmente, 3 parzialmente e 15 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

RECLAMI 2024 ESITI			RECLAMI 2023 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 29	Accolti	11 (38%)	RECLAMI RICEVUTI: 15	Accolti	5 (15%)
	Accolti parzialmente	3 (10%)		Accolti parzialmente	2 (13%)
	Ritenuti infondati	15 (52%)		Ritenuti infondati	8 (54%)

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, si rilevano alcuni casi connessi ad aspetti organizzativi della filiale, alcuni relativi all'utilizzo dell'App, altri relativi a beni venduti in asta. Nella tabella in calce (cfr. Tabella 3) si riporta la suddivisione secondo le categorie definite dall'ABI ritenute più pertinenti per lo specifico reclamo.

Tabella 3

RECLAMI 2024 - MOTIVO DEL RECLAMO				RECLAMI 2023 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI Totali 29	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n. Accolti o parzialmente accolti</i>	<i>n. Non accolti</i>	RECLAMI Totali 15	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n. Accolti o parzialmente accolti</i>	<i>n. Non accolti</i>
	Esecuzione operazioni	8	10		Esecuzione operazioni	4	7
	Aspetti organizzativi	5	2		Aspetti organizzativi	3	1
	Comunicazione e informazione al cliente	-	-		Comunicazione e informazione al cliente	-	-
	Applicazione condizioni	-	3		Applicazione condizioni	-	-
	Altro	1	-		Altro	-	-

La Società ha fornito prontamente riscontro alla clientela avviando, ove opportuno, le modifiche necessarie a ridurre le inefficienze segnalate.

Si rileva, infine, che non sono pervenuti nell'anno ricorsi per il tramite dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Per un dettaglio delle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie si veda il sito internet della Società www.prontopegno.it e www.krusokapital.com nella sezione "Reclami".