



KRUSO KAPITAL S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2023**

07 Marzo 2024

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 dalla 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 2023 si registra una diminuzione dei reclami rispetto al 2022 sebbene il numero di clienti con polizze attive sia aumentato (32.379 clienti attivi al 31.12.2022 vs. 33.596 clienti attivi al 31.12.2023).

Nel corso dell’anno 2023, la Società ha ricevuto complessivamente 15 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi dello 0,04% (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 2023	Anno 2022	Anno 2021
N° reclami	15	20	31
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,04%	0,06%	0,10%

In relazione ai 15 reclami pervenuti nel 2023, 5 sono stati accolti integralmente, 2 parzialmente e 8 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

RECLAMI 2023 ESITI			RECLAMI 2022 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 15	Accolti	5 (15%)	RECLAMI RICEVUTI: 20	Accolti	5 (25%)
	Accolti parzialmente	2 (13%)		Accolti parzialmente	3 (15%)
	Ritenuti infondati	8 (54%)		Ritenuti infondati	12 (60%)

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, si rilevano alcuni casi connessi ad aspetti organizzativi, altri relativi alla custodia dei beni ed uno relativo ad un bene acquistato in asta (cfr. Tabella 3).

Tabella 3

RECLAMI 2023 - MOTIVO DEL RECLAMO				RECLAMI 2022 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI Totali 15	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n. Accolti o parzialmente accolti</i>	<i>n. Non accolti</i>	RECLAMI Totali 20	<i>Motivo della lamentela indicato dal cliente *</i>	<i>n. Accolti o parzialmente accolti</i>	<i>n. Non accolti</i>
	Esecuzione operazioni	4	7		Esecuzione operazioni	-	9
	Aspetti organizzativi	3	1		Aspetti organizzativi	8	-
	Comunicazione e informazione al cliente	-	-		Comunicazione e informazione al cliente	-	-
	Applicazione condizioni	-	-		Applicazione condizioni	-	-
	Altro	-	-		Altro	-	3

* In base alle categorie definite dall'ABI.

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".