



KRUSO KAPITAL S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2022**

Marzo 2023

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 30 giorni¹. 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 2022 si registra una diminuzione dei reclami rispetto al 2021 sebbene il numero di clienti con polizze attive sia aumentato (29.863 clienti attivi al 31.12.2021 vs. 32.379 clienti attivi al 31.12.2022).

Nel corso dell'anno 2022, la Società ha ricevuto complessivamente 20 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi dello 0,06% (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 2022	Anno 2021	Anno 2020
N° reclami	20	31	40
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,06%	0,10%	0,13%

¹ La Società non ha ritenuto necessario adeguare le tempistiche di riscontro ai reclami ai 60 giorni previsti dall'attuale normativa mantenendo una tempistica più favorevole alla clientela.

In relazione ai 20 reclami pervenuti nel 2022, 5 sono stati accolti integralmente, 3 parzialmente e 12 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

RECLAMI 2022 ESITI			RECLAMI 2021 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 20	Accolti	5 (25%)	RECLAMI RICEVUTI: 31	Accolti	17 (55%)
	Accolti parzialmente	3 (15%)		Accolti parzialmente	4 (13%)
	Ritenuti infondati	12 (60%)		Ritenuti infondati	10 (32%)

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, che si concentrano essenzialmente nella parte finale dell'anno in concomitanza dell'avvio della nuova filiale di Torino, sono connessi tutti ad aspetti organizzativi, logistici e di riservatezza (cfr. Tabella 3).

Tabella 3

RECLAMI 2022 - MOTIVO DEL RECLAMO				RECLAMI ACCOLTI 2021 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI Totali 20	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n. Accolti o parzialmente accolti	n. Non accolti	RECLAMI Totali 31	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./% Accolti o parzialmente accolti	n./% Non accolti
	Esecuzione operazioni	-	9		Esecuzione operazioni	-	4
	Aspetti organizzativi	8	-		Aspetti organizzativi	4	2
	Comunicazione e informazione al cliente	-	-		Comunicazione e informazione al cliente	-	2
	Applicazione condizioni	-	-		Applicazione condizioni	17	
	Altro	-	3		Altro	-	2

* 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 (es. garantire una maggiore privacy e riservatezza nello svolgimento dell'operazione).

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".