



KRUSO KAPITAL S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA SOCIETA'
NELL'ESERCIZIO 2025**

Marzo 2026

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 2025 si registra un aumento dei reclami rispetto al 2024 dovuto in particolare all’incremento dei reclami connessi alla vendita dei beni in asta. In termini di numero di clienti con polizze di pegno attive al 31.12.25 si rileva, al contrario, una riduzione rispetto al 31.12.24 (33.302 clienti attivi al 31.12.2024 vs. 32.855 clienti attivi al 31.12.2025).

Nel corso dell’anno 2025, la Società ha ricevuto complessivamente 79 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi al 31.12.25 dello 0,24% (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 2025	Anno 2024	Anno 2023
N° reclami	79	29	15

In relazione ai 79 reclami pervenuti nel 2025, 38 sono stati accolti integralmente, 1 parzialmente e 40 sono stati ritenuti infondati (cfr. Tabella 2).

Tabella 2

Reclami 2025 (esiti)			Reclami 2024 (esiti)		
Reclami ricevuti: 79	Accolti	38 (48%)	Reclami ricevuti: 29	Accolti	11 (38%)
	Parzialmente accolti	1 (1%)		Parzialmente accolti	3 (10%)
	Non accolti	40 (51%)		Non accolti	15 (52%)

Per quanto riguarda la natura e le motivazioni dei reclami accolti, la maggioranza (25) riguarda beni aggiudicati in asta. In particolare, si tratta di reclami connessi a errori materiali o umani registrati in fase di preparazione dell'asta, relativi principalmente ad una errata descrizione del bene e/o delle sue caratteristiche. Il numero di tali contestazioni risulta, in ogni caso, non significativo se rapportato al volume complessivo dei lotti aggiudicati nel corso del 2025 (circa 13.400 lotti).

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 2025 – motivo del reclamo				Reclami 2024 – motivo del reclamo			
	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n. Accolti o parzialmente accolti	n. Non accolti		Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n. Accolti o parzialmente accolti	n. Non accolti
Reclami ricevuti: 79	Esecuzione operazioni	28	31	Reclami ricevuti: 29	Esecuzione operazioni	8	10
	Aspetti organizzativi	10	6		Aspetti organizzativi	5	2
	Comunicazione e informazione al cliente		2		Comunicazione e informazione al cliente		
	Applicazione condizioni		1		Applicazione condizioni		3
	Altro	1			Altro	1	

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".