

Regolamento per la trattazione dei reclami

Ai fini del presente Regolamento deve intendersi per “reclamo” qualunque comunicazione scritta, indirizzata al Fondo Pensione (tramite il servizio postale o via email o fax, o consegnata direttamente agli uffici, ovvero tramite l’area riservata del sito web), con la quale gli iscritti, i percipienti le prestazioni pensionistiche **o altri soggetti interessati*** intendono segnalare presunte irregolarità, criticità, anomalie relative al funzionamento o alla gestione del Fondo Pensione relativamente alla conduzione del rapporto associativo (ad es. con riferimento all’effettività della prestazione, alla quantificazione ed erogazione delle somme dovute all’avente diritto, all’osservanza delle norme vigenti in materia di previdenza complementare, nonché dello Statuto e dei Regolamenti; ecc.).

Pertanto, non vengono considerati reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamentele telefoniche) o aventi un oggetto diverso da quello sopra precisato (ad es. mere richieste di informazioni).

I reclami pervenuti devono essere inseriti, **entro cinque giorni lavorativi dalla loro ricezione**, in un apposito registro gestito in forma elettronica, in cui vengono annotati, al momento della ricezione, i loro estremi essenziali, da integrarsi, successivamente, con gli ulteriori elementi relativi alla loro trattazione sino alla conclusione della stessa.

L’accesso al registro tramite codici abilitativi è riservato, per l’espletamento di un’attività di mera consultazione, ai soli Consiglieri ed ai soli Sindaci espressamente autorizzati dal Consiglio di Amministrazione.

Il registro contiene, per ciascun reclamo, i seguenti elementi informativi:

- data di ricevimento del reclamo;
- codice numerico che ne consenta l’identificazione univoca e progressiva su base annua;
- tipologia del reclamo (es. fax, lettera, ecc.);
- nel caso di reclamo inoltrato per conto di un soggetto terzo, identificazione del soggetto (nome, cognome ed indirizzo) nel cui interesse il reclamo è presentato;
- numero di iscrizione all’Albo tenuto alla Covip;
- dati identificativi (nome, cognome ed indirizzo) del reclamante;
- indicazioni sintetiche sull’oggetto del reclamo;
- indicazione dell’area di attività interessata;
- estremi dell’ulteriore ed eventuale corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell’esito della trattazione;
- data di inoltro al soggetto che ha presentato il reclamo e/o al soggetto nel cui interesse è stato presentato il reclamo, della comunicazione relativa all’esito della trattazione;
- segnalazione dell’eventuale devoluzione della problematica all’Autorità Giudiziaria o dell’eventuale attivazione dei meccanismi di mediazione previsti dalle normative;
- esito della trattazione;

che, con riferimento alle singole fattispecie, dovranno essere inseriti unicamente dal Direttore Generale (o, in sua assenza, dal Vice Direttore Generale) **o da altro soggetto all’uopo espressamente incaricato dal Direttore Generale, previa comunicazione scritta e presa d’atto da parte della Commissione Controlli Interni o del Consiglio di Amministrazione**, che potranno accedere al registro tramite codici abilitativi riservati.

La trattazione e l’evasione dei reclami, nonché la gestione del relativo registro sono demandate al Direttore Generale ed, in sua assenza, al Vice Direttore Generale o ad altro soggetto come sopra designato.

Al Direttore Generale (e, in sua assenza, al Vice Direttore Generale) spetta la preliminare valutazione della sussistenza degli estremi - come sopra individuati - per la "qualificazione" di reclamo di quanto pervenuto, e la conseguente e tempestiva assegnazione alle strutture dell'incarico di predisporre la relativa risposta.

A cura del Direttore Generale viene trasmessa anche al Presidente o, in sua assenza, al Vice Presidente e alla Commissione Controlli Interni, copia del reclamo pervenuto secondo le modalità più efficaci ed opportune.

Le strutture avviano immediatamente l'istruttoria ed in relazione agli accertamenti svolti, predispongono, avvalendosi eventualmente anche di consulenti o legali esterni, la comunicazione da inoltrare al reclamante, che, unitamente alle informazioni raccolte ed ai documenti a supporto, viene sottoposta, per l'ottenimento del necessario avallo, al Direttore Generale (o, in sua assenza, al vice Direttore Generale) ed a seguire, per l'approvazione definitiva, al Presidente o, in sua assenza, al Vice Presidente.

Copia della risposta viene quindi trasmessa alla Commissione Controlli Interni.

Il riscontro ai reclami pervenuti deve essere fornito direttamente ai soggetti reclamanti con la tempestività necessaria tenendo conto del contenuto dei reclami medesimi, e comunque non oltre i quarantacinque giorni dal loro ricevimento. La Direzione Generale assicura che tale perentorio termine venga puntualmente rispettato.

Il Fondo Pensione provvede ad inoltrare nel rispetto della cadenza fissata dal legislatore o dall'Autorità di Vigilanza una segnalazione contenente informazioni di sintesi sui reclami pervenuti e sulla relativa trattazione, secondo il prospetto predisposto da Covip.

Il Fondo Pensione riporta nella Nota informativa, nonché sul proprio sito, le modalità di presentazione dei reclami e le indicazioni relative alla possibilità di inoltrare esposti alla Covip.

Inoltre, i prospetti da recapitare agli iscritti dovrà riportare evidenziate le novità tempo per tempo introdotte in materia di trattazione e trasmissione dei reclami.

La Commissione Controlli Interni è chiamata a verificare l'adeguatezza dei presidi e l'idoneità delle procedure adottate e a informare tempestivamente il Consiglio di Amministrazione.

* soggetti espressamente richiamati dalla Circolare COVIP del 2/10/2010 :Aziende, Associazioni datoriali, Associazioni di consumatori, Organizzazioni sindacali, Patronati, Studi legali.