

## Regolamento per la gestione dei reclami

Il presente documento definisce la procedura di gestione dei reclami, in conformità alle previsioni di cui alle *“Istruzioni sulla trattazione dei reclami”* adottate dalla Commissione di vigilanza sui fondi pensione con delibera del 4 novembre 2010, di seguito per brevità *“Regolamento Covip”*.

**Adottato dal Consiglio di amministrazione con delibera del 21/07/2022**

## Sommario

<b>REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	<b>1</b>
OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....	3
COMPETENZA IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI .....	3
ADEMPIMENTI INFORMATIVI .....	4
IL PROCESSO.....	4
DEFINIZIONE DI RECLAMO .....	4
FORME E MODALITÀ DI RECLAMO .....	5
RICEVIMENTO DEI RECLAMI .....	5
<i>Registro dei reclami .....</i>	<i>5</i>
Apertura del fascicolo relativo al reclamo .....	6
Classificazione delle tipologie di reclamanti.....	7
Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo. ....	7
<i>Riscontro del reclamo.....</i>	<i>8</i>
<i>Comunicazione agli organi del Fondo. ....</i>	<i>8</i>
GESTIONE DELLA PRATICA .....	9
AZIONI DI PREVENZIONE E MIGLIORAMENTO .....	9
ARCHIVIO DEI RECLAMI .....	9
<i>Archivio storico dei reclami .....</i>	<i>9</i>
SICUREZZA .....	9

## **Oggetto del Regolamento.**

Il presente Regolamento definisce la procedura operativa che deve essere seguita per la gestione e la registrazione dei reclami ricevuti dal Fondo Integrativo Previdenza Dirigenti Aziende Fiat – Fondo Pensione (di seguito, il “Fondo”) per materie che riguardino il Fondo stesso.

Obiettivi della procedura di gestione dei reclami sono:

- inquadrare esattamente il reclamo alla luce delle indicazioni fornite dalla Commissione di vigilanza sui fondi pensione (Covip);
- definire una efficace prassi operativa;
- stabilire le modalità di comunicazione verso i soggetti reclamanti;
- individuare e rimuovere le cause che sono all'origine dei reclami traendo, conseguentemente, indicazioni sulle opportunità di miglioramento.

## **Competenza in materia di gestione dei reclami.**

La gestione della procedura è affidata all'Area Segreteria che fa capo al Direttore Generale; tale struttura appare idonea a garantirne lo svolgimento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede di cui all'articolo 3, comma 1 del Regolamento Covip.

Le “Direttive alle forme pensionistiche complementari in merito alle modifiche e integrazioni recate al decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, dal decreto legislativo 13 dicembre 2018, n. 147, in attuazione della direttiva (UE) 2016/2341”, emanate dalla Covip il 29 luglio 2020, prescrivono che il Direttore Generale assicura l'efficiente e tempestiva trattazione dei reclami pervenuti al Fondo e la connessa reportistica alla Covip.

Il Direttore Generale cura la corretta tenuta del Registro dei reclami, valuta l'adeguatezza dei presidi e l'idoneità della presente procedura e segnala tempestivamente al Consiglio di amministrazione del Fondo ed alla Covip le eventuali criticità riscontrate.

Il presente Regolamento, così come ogni successiva modifica o integrazione diventa operativo dal momento dell'approvazione da parte del Consiglio di amministrazione del Fondo, fatti salvi i poteri di verifica del Direttore Generale sopra menzionati.

## **Adempimenti informativi.**

Il Direttore Generale del Fondo ha la responsabilità di assicurare la diffusione della conoscenza della procedura a tutti i soggetti interessati e agli iscritti, secondo quanto richiesto dal Regolamento Covip.

## **Il processo.**

Il processo di gestione dei reclami si compone di:

- ❑ una parte sostanziale inerente la trattazione della problematica e finalizzata a dare risposta tempestiva ed esauriente al reclamante, nonché a porre in atto tutti gli interventi necessari per risolvere eventuali problemi emersi nel corso dell'esame della pratica;
- ❑ una parte formale riguardante la registrazione del materiale documentale e delle azioni intraprese, finalizzata a dare evidenza alla segnalazione del reclamo, a garantire la immediata rintracciabilità di tutti gli atti inerenti la pratica e a fornire un supporto informativo per il riesame periodico del fenomeno dei reclami.

## **Definizione di reclamo.**

Ai fini della definizione di reclamo si fa riferimento a quanto previsto nel Regolamento Covip, del 4 novembre 2010, ai sensi del quale per “reclamo” si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie relative al Fondo.

Non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamenti telefonici) o aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni).

Non si considerano reclami eventuali integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso; tali comunicazioni devono peraltro essere riportate nel Registro dei reclami nell'ambito del reclamo a cui si riferiscono.

## **Forme e modalità di reclamo.**

Le modalità con cui può essere presentato il reclamo devono essere:

- ❑ di facile accessibilità;
- ❑ di facile comprensione;
- ❑ di facile utilizzazione.

Sono comunque da considerare reclami unicamente quelli presentati in forma scritta sia con inoltro tramite raccomandata A/R sia con trasmissione via Pec (non via e-mail) o tramite area riservata.

## **Registro dei reclami.**

Il Fondo detiene il Registro dei reclami gestito in forma elettronica, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 1 del Regolamento Covip.

A ciascun reclamo, all'atto della registrazione, viene assegnato un codice numerico che ne consente l'identificazione univoca e progressiva su base annua.

Il codice è così costituito: “anno - numero progressivo del reclamo (4 cifre)” (ad es.: 20110001).

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, ciascun registro viene stampato ogni 6 mesi; tale stampa viene firmata per autenticazione dal Direttore Generale.

Nel caso in cui nel corso del semestre di riferimento non sia pervenuto alcun reclamo, sulla stampa del Registro viene apposta la dicitura "Nel periodo X - Y non è pervenuto alcun reclamo", firmata per autenticazione dal Responsabile.

Il Registro deve contenere le seguenti informazioni:

1. numero di iscrizione del Fondo all'Albo tenuto dalla Covip;
2. numero di protocollo assegnato al reclamo;
3. codice identificativo del reclamo;
4. data di ricevimento del reclamo da parte del Fondo;
5. dati identificativi del soggetto che ha presentato il reclamo (nome, cognome, indirizzo, codice fiscale e numero di iscrizione al Fondo, se si tratta di un Iscritto); nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, devono essere riportati anche i dati identificativi del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato;
6. tipologia di reclamante (da individuare all'interno dell'elenco di cui al successivo par. 7.1.2);
7. oggetto del reclamo (da riportare in forma sintetica);
8. indicazione dell'area di attività interessata (vedi successivo art. 7.1.3);
9. se il reclamo è stato considerato “trattabile” ovvero “non trattabile” (e come tale archiviato senza seguito); è considerato “trattabile” quando:
10. o contenga le informazioni di cui precedenti punti 5 e 7, o sia stato trasmesso secondo le modalità previste da Fondo e rese note secondo quanto previsto dal precedente art. 3;
11. per ogni ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione: data, estremi della comunicazione e, sinteticamente, oggetto della comunicazione;
12. conclusione della trattazione (reclamo che può considerarsi come “evaso”; fino a tale momento il reclamo si trova “in istruttoria”);
13. esito del reclamo (reclamo “accolto” ovvero “respinto”);
14. data di invio della comunicazione relativa all'esito della trattazione al soggetto che ha presentato il reclamo e/o al soggetto nel cui interesse il reclamo è stato presentato;
15. se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione o procedure arbitrali.

### **Apertura del fascicolo relativo al reclamo.**

Per ogni reclamo viene aperto un fascicolo nel quale viene raggruppata tutta la documentazione (o copia della stessa) inerente la pratica; al fascicolo è attribuito lo stesso codice identificativo del reclamo a cui sopra.

### **Classificazione delle tipologie di reclamanti.**

Le tipologie di reclamanti di cui al n. 6 che precede, sono quelle di cui all'elenco allegato alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010:

1. **Iscritti:** i soggetti che secondo lo Statuto sono da considerare aderenti al Fondo;
2. **Aziende:** i datori di lavoro dei soggetti iscritti al Fondo;
3. **Associazioni datoriali:** i soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei datori di lavoro;
4. **Associazioni di consumatori:** i sono soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori;
5. **Organizzazioni sindacali:** i soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei lavoratori;
6. **Patronati:** gli Istituti di patronato e assistenza sociale;
7. **Studi legali:** tutti i soggetti autorizzati ad assistere, rappresentare e difendere un terzo in una controversia giudiziale o extragiudiziale;
8. **Altri soggetti:** è una categoria residuale, che ricomprende tutti i soggetti non riconducibili alle precedenti categorie (ad es., gli eredi dell'iscritto deceduto).

### **Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo.**

Le tipologie di area di attività interessata di cui al n. 8 che precede, sono quelle di cui all'elenco allegato alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010:

1. Gestione delle risorse in fase di accumulo;
2. Funzionamento degli organi: a quest'area sono ascrivibili i reclami che riguardano la composizione (inclusa la verifica dei requisiti di professionalità e di onorabilità) e il funzionamento degli organi del Fondo;
3. Gestione amministrativa: è l'area che raccoglie ogni attività relativa all'amministrazione e all'organizzazione del Fondo:
  - a. Contribuzione
  - b. Determinazione della posizione individuale
  - c. Fiscalità, che coinvolge i reclami riguardanti il trattamento fiscale delle prestazioni pensionistiche;
  - d. Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita: ad es., tempi e modalità di erogazione

- e. Trasferimenti
  - f. Riscatti e anticipazioni
4. Raccolta delle adesioni;
  5. Trasparenza: informazioni e comunicazioni rese dal Fondo agli iscritti e agli altri soggetti interessati;
  6. Altro: voce residuale, relativa a problematiche non riconducibili alle aree sopra individuate.

Se un reclamo è riferito a più aree di attività, nel registro vanno indicate tutte le aree interessate, ad eccezione dei reclami che attengono a problematiche di tipo fiscale, i quali, a prescindere dalla tematica connessa, devono essere computati esclusivamente nella sotto area "Fiscalità".

### **Riscontro del reclamo.**

Per ciascun reclamo il Fondo dà un riscontro scritto al reclamante con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti del reclamo, comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento risultante dalla data del protocollo interno del Fondo: nel caso in cui il reclamo sia stato presentato per conto di un soggetto terzo, nel riscontro non possono essere riportate informazioni di carattere personale o patrimoniale relative al soggetto terzo, salvo che quest'ultimo abbia rilasciato apposita procura al soggetto che ha presentato il reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia stato respinto, il Fondo comunica al reclamante le motivazioni della decisione.

Nel caso in cui pervengano dal reclamante ulteriori comunicazioni relative ad un reclamo già chiuso, le stesse verranno valutate dal Direttore Generale, il quale potrà:

- archiviare tali ulteriori comunicazioni senza dare loro seguito, qualora ritenga che le stesse non modifichino la valutazione già intrapresa;
- riaprire il reclamo precedentemente chiuso, ponendolo nuovamente in trattazione.

In ogni caso, anche per tali ulteriori comunicazioni verrà dato un riscontro al reclamante entro 45 giorni dal loro ricevimento, salvo deroghe per casi particolari di cui viene comunque informato il Consiglio di amministrazione del Fondo dal Direttore Generale.

### **Comunicazione agli organi del Fondo.**

In occasione di ogni riunione del Consiglio di amministrazione del Fondo, il Direttore Generale informa il Consiglio e il Collegio Sindacale dei nuovi reclami pervenuti e dello stato di avanzamento delle pratiche ancora aperte.

### **Gestione della pratica.**

Il Direttore Generale provvede ad attivare tutte le azioni atte a dare soluzione alla situazione evidenziata nel reclamo; tutte le azioni intraprese e la documentazione inerente devono trovare registrazione nel fascicolo di cui al n. 7.1.1.

### **Azioni di prevenzione e miglioramento.**

Il Direttore Generale riesamina periodicamente lo stato e la natura dei reclami al fine di realizzare direttamente, o di proporre al Consiglio di amministrazione, modifiche delle procedure atte a rimuovere a monte le cause che hanno determinato la situazione che ha portato al reclamo.

A tal fine sono predisposti adeguati indicatori atti a monitorare il fenomeno.

### **Archivio dei reclami.**

Il registro dei reclami e i fascicoli delle pratiche devono essere conservati presso la sede del Fondo.

### **Archivio storico dei reclami.**

L'archivio storico dei reclami è costituito dai fascicoli contenenti le pratiche chiuse risalenti a oltre 5 anni.

I documenti dell'Archivio storico dei reclami sono conservati in via permanente per finalità amministrative.

L'Archivio storico dei reclami può essere conservato anche in sede diversa da quella del Fondo; è inoltre possibile prevedere la tenuta della sola copia su supporto informatico.

### **Sicurezza.**

Il Direttore Generale adotta misure idonee a garantire l'integrità dei reclami nonché l'accesso alle informazioni contenute nel registro e nell'Archivio storico dei reclami nel rispetto delle procedure interne e delle disposizioni in materia di privacy.