

Procedura operativa
per la gestione dei reclami

Regolamento

Il presente documento definisce la procedura di gestione dei reclami, in conformità alle previsioni di cui al Regolamento Covip approvato con delibera del 4 novembre 2010 (GU n. 277 del 26 novembre 2010).

Verona, 8 ottobre 2019

SOMMARIO

1. Oggetto del Regolamento	3
2. Definizione di reclamo e di esposto	3
3. Competenza in materia di gestione dei reclami	3
4. Adempimenti informativi	4
5. Il processo	4
6. Forme e modalità di reclamo	5
7. Ricevimento dei reclami	5
8. Gestione della pratica	5
9. Registrazione interna e apertura fascicolo	6
9.1. Registro dei reclami.....	6
9.1.1. Classificazione delle tipologie di reclamanti	7
9.1.2. Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo	8
10. Riscontro del reclamo	9
11. Comunicazione agli organi e funzioni del Fondo	9
12. Azioni di prevenzione e miglioramento	10
13. Archivio dei reclami	10
13.1 Archivio storico dei reclami	10
14. Sicurezza	10

1. 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 Pensioni del Gruppo Banco Popolare (di seguito "Fondo").

Obiettivi della procedura di gestione dei reclami sono:

- ❑ inquadrare esattamente il reclamo alla luce delle indicazioni fornite dalla Commissione di vigilanza sui Fondi Pensione (di seguito "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.

2. Definizione di reclamo e di esposto

Ai fini della definizione di reclamo si fa riferimento a quanto previsto nel Regolamento Covip del 4 novembre 2010 (di seguito "Regolamento Covip"), ai sensi del quale per "reclamo" si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento del Fondo; non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamentele telefoniche) o aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni).

Devono essere registrate come reclami anche le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto e siano trasmesse al Fondo per conoscenza; non sono invece considerati reclami eventuali integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

Per esposto si intende una comunicazione scritta inviata dal reclamante alla Covip qualora il Fondo risulti inadempiente nel fornire risposta ad un reclamo, nei termini stabiliti dal Regolamento Covip, o qualora la risposta ricevuta non sia ritenuta soddisfacente; in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al Fondo, l'esposto può essere presentato direttamente alla Covip, senza quindi aver prima presentato un reclamo al Fondo.

3. Competenza in materia di gestione dei reclami

La gestione della procedura è affidata alla struttura operativa del Fondo, coordinata dal Direttore del Fondo; 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.

Il Direttore del Fondo valuta l'adeguatezza dei suddetti presidi e l'idoneità della presente procedura, e segnala tempestivamente all'organo di amministrazione del Fondo e alla Covip le eventuali criticità riscontrate.

Il presente Regolamento, così come ogni successiva modifica o integrazione, diventa operativo dal momento dell'approvazione da parte all'organo di amministrazione del Fondo.

4. Adempimenti informativi

Secondo quanto richiesto dal Regolamento Covip, il Fondo fornisce, con gli strumenti ritenuti più adeguati e con adeguata evidenza sul sito internet, tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami al Fondo e per la trasmissione alla COVIP degli esposti .

Nella Nota Informativa sono riportate tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami al Fondo e per la trasmissione degli esposti alla Covip.

Al Direttore del Fondo spetta il compito di presidiare la diffusione della conoscenza delle norme stabilite nella procedura a tutti i soggetti interessati ed agli associati.

Il Fondo invia alla Covip informazioni di sintesi sui reclami pervenuti, con la periodicità e secondo le modalità tecniche individuate dalla stessa con apposito provvedimento.

5. Il processo

Il processo di gestione dei reclami si compone di:

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

6. 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 da considerare reclami unicamente quelli presentati in forma scritta, sia con inoltro tradizionale sia con trasmissione elettronica (Fax, posta elettronica).

7. Ricevimento dei reclami

La presente procedura viene obbligatoriamente applicata ogni qualvolta viene inoltrato un reclamo al Fondo indipendentemente dai suoi contenuti.

A tale scopo, se il reclamo è stato inoltrato ad un soggetto diverso dalla struttura preposta alla sua gestione ai sensi del precedente par. 3, lo stesso deve trasmetterlo tempestivamente a tale struttura al fine di garantire una trattazione della pratica formalizzata e rispondente ai criteri stabiliti nella presente procedura; tale comunicazione non esonera comunque il soggetto ricevente dallo svolgere tutti gli atti inerenti la segnalazione che gli competono in funzione della carica o della funzione ricoperta in forza di legge o di regolamento.

Tale disposizione si applica anche ai soggetti che operano in *outsourcing* ai quali va pertanto comunicata l'esistenza della presente disposizione.

Ogni qualvolta venga inoltrato un reclamo al Fondo il ricevente deve trasmetterlo alla struttura preposta ai sensi del par. 3 per gli atti formali di competenza, provvedendo comunque a protocollare la comunicazione secondo le regole previste dalle vigenti procedure di gestione delle comunicazioni.

Il reclamo deve essere trattato anche qualora riguardi l'attività di altri soggetti coinvolti nel ciclo operativo.

8. Gestione della pratica

Il Direttore del Fondo, avvalendosi della struttura operativa e coinvolgendo le altre strutture interessate, verifica le anomalie o criticità rappresentate dal reclamante e provvede ad attivare tutte le azioni di sua competenza per dare soluzione alla situazione evidenziata nel reclamo;

tutte le azioni intraprese e la documentazione inerente devono trovare registrazione entro il fascicolo della pratica.

9. Registrazione interna e apertura fascicolo

Ogni reclamo viene registrato sull'apposito registro tenuto informaticamente; all'atto della registrazione al reclamo 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 (3 cifre)" (ad es.: 2019/001).

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

9.1. Registro dei reclami

Il registro dei reclami è un documento interno del Fondo che viene gestito in forma elettronica, secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 1 del Regolamento Covip.

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il registro viene stampato ogni 3 mesi; nel caso in cui nel corso del trimestre di riferimento non sia pervenuto alcun reclamo in calce alla stampa viene apposta la dicitura "*Nel periodo X - Y non è pervenuto alcun reclamo*".

Tale stampa viene firmata dal Direttore del Fondo e controfirmata dal Presidente del Collegio Sindacale per autenticazione.

Sul registro devono essere riportate le seguenti informazioni:

1. numero di iscrizione del Fondo all'Albo Covip;
2. numero di protocollo del reclamo;
3. codice identificativo del reclamo;
4. data di ricevimento;
5. modalità di inoltro del reclamo (comunicazione scritta: posta, fax, ecc.);
6. dati identificativi del soggetto che ha presentato il reclamo;
7. dati identificativi del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo;
8. tipologia di reclamante (da individuare all'interno dell'elenco di cui al successivo par. 9.1.1);
9. oggetto del reclamo (da riportare in forma sintetica);

10. indicazione dell'area di attività interessata (vedi successivo par. 9.1.2);
11. trattabilità del reclamo: se il reclamo è stato considerato "trattabile" ovvero "non trattabile" (come tale archiviato senza seguito). E' considerato "trattabile" il reclamo che presenti gli elementi essenziali per essere trattato, e cioè:
 - le informazioni di cui precedenti punti 6, 7 nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo e 9,
 - che sia trasmesso secondo le modalità previste dal Fondo e rese note secondo quanto previsto dal precedente par. 4;
12. data, numero di protocollo, estremi della comunicazione e, sinteticamente, oggetto della comunicazione di ogni ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione;
13. trattazione del reclamo (sintesi delle attività poste in essere dal Fondo atte ad evadere il reclamo);
14. stato trattazione del reclamo (reclamo che può considerarsi come "evaso"; fino a tale momento il reclamo si trova "in istruttoria");
15. esito del reclamo (reclamo "accolto" ovvero "respinto");
16. data dell'invio 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;
17. se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione o procedure arbitrali.

9.1.1. Classificazione delle tipologie di reclamanti

Ai fine della classificazione delle tipologie di reclamanti di cui al n. 8 del precedente paragrafo, si fa riferimento all'elencazione riportata nella documentazione allegata alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010, ossia:

1. Iscritti: i soggetti che secondo lo Statuto sono da considerare aderenti al Fondo;
2. Aziende: i datori di lavoro dei soggetti iscritti;
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 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: 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 esempio, gli eredi dell'iscritto deceduto).

9.1.2. Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo

In base alle indicazioni contenute nella medesima Circolare Covip del 2 dicembre 2010 sono state definite le aree di attività interessate dal reclamo:

1. Gestione delle risorse in fase di accumulo: a questa area devono essere ricondotti i reclami che riguardano la gestione delle risorse patrimoniali del Fondo nella fase precedente all'erogazione delle prestazioni;
2. Funzionamento degli organi: è l'area che raccoglie i reclami relativi alla composizione ed al funzionamento degli organi della forma pensionistica (ad esempio, elezione dei nuovi organi, verifica dei requisiti di onorabilità e professionalità dei componenti, convocazione e svolgimento delle riunioni);
3. Gestione amministrativa: è l'area più vasta, in quanto raccoglie ogni attività relativa all'amministrazione e all'organizzazione della forma pensionistica; per questo motivo, è stata suddivisa nelle seguenti sottoaree:
 - a. Contribuzione: raccoglie i reclami che nascono da problemi relativi al versamento dei contributi o alla riconciliazione degli stessi;
 - b. Determinazione della posizione individuale: riguarda i reclami che afferiscono ai tempi ed alle modalità di valorizzazione della posizione nonché al calcolo e al riconoscimento dei rendimenti sulla stessa;
 - c. Fiscalità: anche questa sottoarea è molto vasta, in quanto coinvolge i reclami che riguardano il trattamento fiscale alla liquidazione delle prestazioni pensionistiche, dei riscatti o delle anticipazioni o altro;
 - d. Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita: ad esempio, reclami connessi alla maturazione dei requisiti per l'accesso alle prestazioni, ovvero ai tempi ed alle modalità di erogazione delle stesse;
 - e. Trasferimenti: come per la sottoarea "Prestazioni", riguarda le problematiche relative alla maturazione dei requisiti per il diritto di trasferimento della posizione, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste, ecc.
 - f. Riscatti e anticipazioni: come sopra, attiene ai reclami che riguardano la maturazione dei requisiti per il riconoscimento del relativo diritto, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste;
4. Raccolta delle adesioni: a quest'area vanno ricondotti i reclami aventi ad oggetto l'adesione al Fondo (ad esempio, trasparenza e correttezza dei comportamenti dei soggetti incaricati di raccogliere le adesioni);

5. Trasparenza: raccoglie i reclami aventi ad oggetto le informazioni e le comunicazioni rese dal Fondo agli aderenti e agli altri soggetti interessati (ad esempio, invio e contenuto della comunicazione periodica, obblighi informativi nella fase preadesione, funzionamento dei canali di contatto con gli iscritti);
6. Altro: è una voce residuale, relativa a problematiche non riconducibili alle aree sopra individuate.

Se un reclamo è riferito a più aree di attività, nel registro devono essere indicate tutte le aree interessate, ad eccezione dei reclami che attengono a problematiche di tipo fiscale i quali, a prescindere dalla tematica connessa (liquidazione di prestazioni pensionistiche, di riscatti o di anticipazioni o altro), devono essere ricondotti esclusivamente alla sottoarea "Fiscalità".

10. Riscontro del reclamo

Per ogni reclamo il Fondo dà un riscontro scritto al reclamante, con le motivazioni delle decisioni assunte dal Fondo e con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti del reclamo medesimo, e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento, come 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 terzo in questione, salvo che il soggetto che ha presentato il reclamo non risulti titolare di un'apposita delega o procura rilasciata da quest'ultimo.

Nel caso in cui pervengano ulteriori comunicazioni dal reclamante relativamente ad un reclamo già chiuso, le stesse verranno valutate dal Direttore del Fondo, 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 il termine di 45 giorni dal loro ricevimento, salvo deroghe per casi particolari di cui verrà comunque informato il Consiglio di Amministrazione.

11. Comunicazione agli organi e funzioni del Fondo

In occasione delle riunioni del Consiglio di Amministrazione del Fondo il Direttore del Fondo informa il Consiglio dei nuovi reclami eventualmente pervenuti e dello stato di avanzamento delle pratiche ancora aperte.

Il Fondo fornisce periodicamente al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale e alla Società di revisione legale dei conti un prospetto riepilogativo dei nuovi reclami pervenuti e della loro trattazione.

Il Direttore provvede inoltre a trasmettere la relativa documentazione alla Funzione di Controllo Interno per le valutazioni di competenza.

12. Azioni di prevenzione e miglioramento

Il Direttore del Fondo riesamina periodicamente lo stato e la natura dei reclami al fine di realizzare direttamente o di proporre al Consiglio di Amministrazione modifiche nelle procedure del Fondo consone ad attivare in via preventiva comportamenti e processi atti a rimuovere a monte le cause che hanno determinato la situazione che ha portato all'azione di reclamo.

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

13. Archivio dei reclami

Il registro dei reclami e i fascicoli delle pratiche devono essere conservati presso il Fondo.

13.1 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 destinati alla conservazione 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.

14. Sicurezza

Il Direttore del Fondo verifica che il Fondo adotti misure idonee a garantire l'integrità della documentazione dei reclami nonché l'accesso alle informazioni contenute nell'Archivio stesso nel rispetto delle procedure interne e delle disposizioni sulla *privacy*.