



Versione 01 aggiornata al 01/01/2020

DOCUMENTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

AUTORE	FONDO PENSIONE GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA
APPROVATO DA	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 20.11.2019
STATO	VALIDATO
PERIMETRO DI APPLICAZIONE	FONDO PENSIONE GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA - ADERENTI/ALTRI SOGGETTI
AGGIORNAMENTI ANNUALI	1/2019

DOCUMENTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Premessa

Il presente documento definisce la procedura per la gestione dei reclami presso il Fondo Pensione Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia (di seguito anche “Fondo Pensione” o semplicemente “Fondo”) in conformità alle previsioni di cui alla Deliberazione Covip approvata in data 4 novembre 2010 - *Istruzioni per la trattazione dei reclami* (di seguito “Delibera Covip”).

Con le “*Istruzioni sulla trattazione dei reclami*” (di seguito, anche “Istruzioni”) la COVIP intende procedere nella realizzazione di interventi volti ad accrescere la fiducia degli iscritti e dei beneficiari nel sistema della previdenza complementare, in conformità a quanto previsto dall’art. 18, comma 2, del decreto n. 252 del 2005, che sancisce il principio secondo cui il buon funzionamento del sistema di previdenza complementare, la trasparenza, la correttezza dei comportamenti e la sana e prudente gestione siano fondamentali per la tutela degli iscritti e dei beneficiari stessi.

In particolare, si ritiene che un chiaro e tempestivo riscontro ai reclami abbia una positiva influenza sulla qualità dei servizi erogati e sul funzionamento dell’intero sistema; nel contempo, segnalando all’Autorità di vigilanza irregolarità, criticità o anomalie, si fanno emergere le effettive problematiche, potenziando in questo modo l’attività di vigilanza stessa.

Con le “*Istruzioni per la trattazione dei reclami*” Covip fornisce ai soggetti vigilati istruzioni circa la trattazione dei reclami presentati dagli iscritti, al fine di garantire la celerità del riscontro e più adeguati presidi nel processo di trattazione.

Definizione di reclamo

Per “reclamo” si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate al Fondo presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento della forma pensionistica complementare; non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamentele telefoniche) o comunicazioni aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni).

Sono registrate come reclami anche le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto coinvolto nel ciclo operativo del Fondo e siano trasmesse al Fondo stesso per conoscenza; non sono invece considerati reclami, eventuali



Versione 01 aggiornata al 01/01/2020

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 cui si riferiscono.

SOMMARIO

1. Obiettivo del Documento sulla Gestione dei Reclami	4
2. Competenza in materia di gestione dei reclami	5
3. Processo di gestione dei reclami	5
3.1. Modalità di presentazione dei reclami	5
3.2 Ricezione dei reclami	6
3.3 Annotazione nel Registro dei Reclami e apertura fascicolo	6
3.4 Registro dei Reclami.....	7
3.4.1 Classificazione delle tipologie dei reclamanti.....	8
3.4.2 Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo.....	9
3.5 Riscontro del reclamo.....	10
3.6 Comunicazione agli organi del fondo.....	11
4. Gestione della pratica.....	11
5 Azioni di prevenzione e miglioramento.....	11
6 Archivio dei reclami.....	13
6.1 Archivio storico dei reclami.....	12
7. Sicurezza.....	12

1. Obiettivo del Documento sulla Gestione dei Reclami

- Definire una efficace prassi operativa e un processo dettagliato in grado di aiutare gli organi del fondo nella soluzione delle problematiche che hanno dato origine al reclamo
- Definire la competenza in materia di gestione dei reclami
- Individuare con precisione il soggetto reclamante.
- Inquadrare esattamente la tipologia di reclamo nell'Area di attività interessata, alla luce anche delle indicazioni fornite da Covip, il periodo temporale e il motivo per cui è nata l'irregolarità, criticità o anomalia
- Definire la gestione della pratica, relativa archiviazione e comunicazione agli organi competenti.
- Stabilire le modalità di comunicazione verso i soggetti reclamanti.
- Attivare quei processi di autocorrezione idonei al superamento delle disfunzioni rilevate, anche senza l'intervento dell'Autorità di vigilanza, traendo conseguentemente, indicazioni sulle opportunità di miglioramento del servizio offerto.

2. Competenza in materia di gestione dei reclami

La gestione della procedura è affidata alla struttura operativa “Segreteria del Fondo Pensione Crédit Agricole Italia”, coordinata dal Direttore del Fondo; tale struttura è idonea a garantire lo svolgimento della procedura in commento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede di cui all’articolo 3, comma 1 della citata Delibera 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 ed alla Covip le eventuali criticità riscontrate.

Al Direttore del Fondo spetta il compito di assicurare la diffusione della conoscenza delle norme stabilite nella procedura a tutti i soggetti interessati ed agli iscritti, secondo quanto richiesto dalla Delibera Covip: in particolare, tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla Covip sono riportati nella Nota informativa del Fondo e nel sito web del medesimo www.ca-fondopensione.it.

3. Processo di gestione dei reclami

3.1 Modalità di presentazione dei reclami

Il Fondo Pensione pone in essere un processo per la trattazione dei reclami che favorisce modalità di presentazione del reclamo

- di facile accessibilità
- di facile comprensione
- di facile utilizzazione.

Per facilitare il processo di comunicazione tra l’aderente o altri soggetti diversi dall’aderente e il Fondo Pensione, sono stati predisposti due moduli, che si differenziano per tipologia di soggetto richiedente (Aderente o Altri Soggetti diversi dall’Aderente).

Tali moduli sono pubblicati e accessibili da parte di tutti i soggetti nel sito web del fondo www.ca-fondopensione.it (nel footer, alla voce Reclami, oltre che in apposita sezione interna dedicata).

Di seguito si dettaglia l’elenco delle attività correlate al processo di gestione dei reclami.

3.2 Ricezione dei reclami

La presente procedura viene obbligatoriamente applicata ogni qualvolta venga inoltrato un reclamo al Fondo Pensione con le modalità sopra previste.

- Raccolta e presa visione dei moduli ricevuti via email all'indirizzo: fondopensione@credit-agricole.it o in originale per posta a: cod.714 Amministrazione del Personale - Fondo Pensione – Via La Spezia, 138/A – 43126 Parma;
- Protocollazione del modulo secondo le regole previste dalle vigenti procedure generali di gestione delle comunicazioni, con assegnazione di un codice numerico che ne consenta l'immediata identificazione;
- Verifica del soggetto che ha presentato l'esposto;
- Verifica dei contenuti;
- Constatazione dei fatti.

Se il reclamo è stato inoltrato ad un soggetto diverso dalla struttura del Fondo preposta alla sua gestione, lo stesso deve trasmetterlo tempestivamente a tale struttura, al fine di garantire una trattazione della pratica formalizzata e rispondente ai criteri stabiliti dal presente documento. 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 all'interno del Fondo, 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.

3.3 Annotazione nel Registro dei reclami e apertura fascicolo

Una volta protocollato, ogni reclamo viene registrato sull'apposito registro gestito in forma elettronica e stampato su base semestrale; 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 (4 cifre)" (ad es.: 20190001).

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 di cui sopra, finalizzato 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.

3.4 Registro dei reclami

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

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, il registro viene stampato ogni semestre; tale stampa viene controfirmata per autenticazione dal Direttore del Fondo.

Nel caso in cui nel corso del semestre di riferimento non sia pervenuto alcun reclamo, il Direttore del Fondo predispone una stampa a cui viene apposta la dicitura "Nel periodo X - Y non è pervenuto alcun reclamo", firmando la stessa per autenticazione.

Sul registro sono 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 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 aderente); 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 secondo il tracciato previsto dai moduli predisposti pubblicati.
- 6 tipologia di reclamante (da individuare all'interno dell'elenco di cui al successivo par. a);
- 7 oggetto/motivo del reclamo (da riportare in forma sintetica);
- 8 indicazione dell'area di attività interessata (vedi successivo par. b);

- 9 se il reclamo è stato considerato “trattabile” ovvero “non trattabile” (come tale archiviato senza seguito); è considerato “trattabile” il reclamo che presenti gli elementi essenziali per essere trattato, e cioè:
 - le informazioni di cui precedenti punti 5 e 7,
 - che sia trasmesso secondo le modalità previste dal Fondo e rese note secondo quanto previsto dal precedente par. 3;per ogni ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione: data, estremi della comunicazione e, sinteticamente, oggetto della comunicazione;
- 10 conclusione della trattazione (il reclamo che può considerarsi come “evaso”; fino a tale momento il reclamo si trova “in istruttoria”);
- 11 esito del reclamo (reclamo “accolto” ovvero “respinto”);
- 12 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;
- 13 se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione o procedure arbitrali.

3.4.1 Classificazione delle tipologie di reclamanti

Al fine della classificazione delle tipologie di reclamanti di cui al n. 6 del precedente paragrafo 3.4, si fa riferimento all'elenco riportato nella documentazione allegata alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010, ossia:

1. Iscritti: sono i soggetti che secondo lo Statuto sono da considerare aderenti al Fondo;
2. Aziende: sono i datori di lavoro dei soggetti iscritti;
3. Associazioni datoriali: si intendono per tali i soggetti costituiti su base associativa che persegono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei datori di lavoro;
4. Associazioni di consumatori: sono soggetti costituiti su base associativa che persegono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori;
5. Organizzazioni sindacali: sono soggetti costituiti su base associativa che persegono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei lavoratori;
6. Patronati: sono individuabili negli Istituti di patronato e assistenza sociale;

7. Studi legali: in questa categoria rientrano 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 esempio, gli eredi dell'iscritto deceduto).

3.4.2 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 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, RITA: 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.

2. 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);
3. 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 (ad es. scelte di investimento, limiti di investimento, scelta dei gestori);
4. 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);
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.

3.5 Riscontro del Reclamo

Per ogni reclamo il Fondo dà un riscontro scritto al reclamante 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 pensione.

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 il reclamo sia stato respinto, il Fondo comunica al reclamante le motivazioni di tale decisione.

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.

3.6 Comunicazione agli organi del Fondo

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

4. Gestione della pratica

Il responsabile della pratica 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.

5. 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 pensione 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.

6. Archivio dei reclami

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

6.1 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 pensione; è inoltre possibile prevedere la tenuta della sola copia su supporto informatico.

7. Sicurezza

Il Responsabile adotta misure idonee a garantire l'integrità dei reclami nonché l'accesso alle informazioni contenute nell'Archivio stesso nel rispetto delle procedure interne e delle disposizioni sulla privacy.