

FONDO PENSIONE PROFESSORI ORDINARI DI I FASCIA E DIRIGENTI DELL'UNIVERSITA' COMMERCIALE "LUIGI BOCCONI"

Iscritta all'Albo Covip

Procedura Operativa

Gestione Reclami

Il presente documento definisce la procedura di gestione dei reclami, in conformità alle previsioni di cui alle "Istruzioni per la trattazione dei reclami" Covip approvato con delibera del 4 novembre 2010 (GU n. 277 del 26 novembre 2010), di seguito per brevità "Istruzioni Covip"

Versione 2.0

Sommario:

1.	Oggetto della Procedura.....	3
2.	Competenza in materia di gestione dei reclami	3
3.	Adempimenti informativi	4
4.	Definizione di reclamo	4
5.	Procedura ricevimento e gestione dei reclami	5
5.1.	Registrazione interna e apertura fascicolo.....	5
5.1.1.	Registro dei reclami.....	5
5.1.2.	Classificazione delle tipologie di reclamanti.....	6
5.1.3.	Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo	7
6.	Procedura Operativa Gestione Reclami.....	7
6.1	L'esito del reclamo.....	8
7.	Comunicazione agli organi del Fondo.....	9
8.	Azioni di prevenzione e miglioramento.....	9
9.	Archivio dei reclami	9
10.	Sicurezza delle Informazioni.....	10
11.	Adempimenti nei confronti della Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP).....	11

1. Oggetto della Procedura

La presente procedura definisce la prassi operativa che deve essere seguita per la gestione e la registrazione dei reclami ricevuti dal Fondo Pensione Professori di I Fascia e Dirigenti dell'Università Commerciale "Luigi Bocconi" (F.P. Bocconi).

Obiettivi della procedura di gestione dei reclami sono:

- a. inquadrare esattamente il reclamo alla luce delle indicazioni fornite dalla Covip;
- b. definire le azioni efficaci da porre in essere;
- c. stabilire le modalità di comunicazione verso i soggetti reclamanti;
- d. individuare e rimuovere le cause che sono all'origine dei reclami traendo, conseguentemente, indicazioni sulle opportunità di miglioramento.

2. Competenza in materia di gestione dei reclami

La gestione della procedura è affidata al Fondo Pensione Bocconi, coordinata dal Direttore generale del Fondo con il supporto degli uffici e della funzione di controllo interno o Revisione nelle more delle funzioni a ciascuno riconosciute; ciò al fine di garantirne lo svolgimento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede di cui all'articolo 3, comma 1 delle "Istruzioni per la trattazione dei reclami" emessa con Delibera del 4/11/2010 da Covip.

Nello specifico, ai fini della gestione dei reclami sono definiti i seguenti ruoli e responsabilità:

Il Direttore generale del Fondo Pensione Bocconi:

presidia il processo di trattazione del reclamo e valuta l'adeguatezza della presente procedura, inoltre segnala tempestivamente al Consiglio di Amministrazione del Fondo e alla Covip le eventuali criticità riscontrate.

La Segreteria del Fondo Pensione Bocconi (S.F.P.):

responsabile per la trattazione completa dei reclami, della predisposizione delle risposte e del rispetto dei termini e modalità di comunicazione con il reclamante;

Il Service Amministrativo:

società in outsourcing a cui sono demandate funzioni operativo/ amministrative e fornisce gli elementi utili per la predisposizione delle risposte al reclamante.

La funzione di Controllo Interno o revisione del Fondo Pensione Bocconi:

effettua gli approfondimenti necessari in relazione alla trattazione del reclamo e alla rilevanza degli aspetti evidenziati negli esposti, accedendo a campione al relativo Registro, e fornendo, se del caso, le proprie valutazioni agli organi collegiali.

La presente Procedura, così come ogni successiva modifica o integrazione diventa operativa dal momento dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del Fondo, fatti salvi i poteri di verifica del Direttore generale sopra menzionati.

3. Adempimenti informativi

Al SFP 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 dalle “Istruzioni per la trattazione dei reclami” Covip del 4 novembre 2010: in particolare, tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla Covip sono riportati:

- nella Nota informativa;
- sul sito *web* del Fondo Pensione Bocconi (intranet).

Le medesime informazioni verranno riportate anche nella comunicazione annuale agli iscritti.

4 Definizione di reclamo

Ai fini della definizione di reclamo si fa riferimento a quanto previsto nella Delibera Covip del 4 novembre 2010, ai sensi della quale per “Reclamo” si intende una comunicazione scritta, indirizzata al Fondo e non necessariamente anche alla Covip, con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento del Fondo;

Quindi sono reclami:

Tutte le comunicazioni aventi i seguenti “**requisiti di rilevanza**”:

- a. siano trasmesse per iscritto, a mezzo posta o *e-mail*;
- b. specifichino l’oggetto del reclamo;
- c. il mittente e l’eventuale soggetto rappresentato siano riconoscibili e reperibili;
- d. il mittente risulti essere coerente con quanto riportato nel paragrafo 5.1.2;
- e. abbiano per oggetto presunte irregolarità, criticità, anomalie, disservizi o violazioni poste in essere dal fondo o da terzi coinvolti nelle sue attività;
- f. comportino, anche potenzialmente, per l’iscritto o il Fondo danni di natura patrimoniale o la compressione di diritti.

Non si considerano reclami:

Tutte le comunicazioni:

- a. non scritte (ad es. lamenti telefonici)
- b. aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni)
- c. eventuali integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

I reclami devono essere considerati “**NON TRATTABILI**” e, quindi, archiviabili senza seguito qualora:

- a. non sia individuabile il reclamante o il soggetto da questo rappresentato;
- b. l’oggetto non sia pertinente;
- c. non si riferisca al Fondo o ai soggetti facenti parte del suo *network* operativo;

- d. non sia trasmesso secondo le modalità indicate sul sito *intranet* e sulla Nota informativa del Fondo e sulla comunicazione periodica.

5. Procedura ricevimento e gestione dei reclami

Alla S.F.P. spetta il compito di trattare la problematica posta all'attenzione del Fondo Pensione Bocconi fornendo una risposta tempestiva ed esauriente al reclamante informandone il Direttore generale. Il reclamo verrà quindi gestito tempestivamente con il supporto degli uffici dell'area di competenza al fine di garantire una trattazione della pratica formalizzata e rispondente ai criteri stabiliti nella presente procedura.

Al momento della ricezione di un reclamo, la S.F.P. avrà il compito di occuparsi di:

- a. assicurare che su apposito Registro Reclami, previsto da Covip, siano riportati tutti gli elementi che rendono rintracciabile e ripercorribile il reclamo ricevuto, in funzione di un riesame periodico e di un apposita reportistica del fenomeno dei reclami;
- b. analizzare la problematica posta all'attenzione del Fondo Pensione Bocconi predisponendo una risposta tempestiva ed esauriente al reclamante, a firma del Presidente, nonché a mettere in atto tutti gli interventi necessari per risolvere eventuali problemi emersi nel corso dell'esame della pratica.

La presente procedura viene obbligatoriamente applicata ogni qualvolta viene inoltrato un reclamo direttamente al Fondo Pensione Bocconi relativamente alle questioni di previdenza complementare.

5.1. Registrazione interna e apertura fascicolo

All'arrivo di ogni reclamo, la S.F.P., provvede a protocollare la comunicazione secondo le regole previste dalle vigenti procedure di gestione delle comunicazioni (e corrispondenza) comunicando al soggetto che gestisce gli estremi per le attività di registrazione nel registro.

Il Service Amministrativo avrà il compito di annotare, con un codice progressivo su base annua, in maniera ordinata e distinta rispetto alla restante corrispondenza, i reclami ricevuti in un apposito registro gestito in forma elettronica, indicandone gli elementi essenziali.

Il codice è così costituito: "anno - numero progressivo del reclamo (4 cifre)" (ad es.: 20120001).

Per ogni reclamo viene aperto un fascicolo nel quale viene raggruppata tutta la documentazione (o copia della stessa) inerente la pratica.

5.1.1. Registro dei reclami

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

Sul registro devono essere riportate le seguenti informazioni:

- a. numero di iscrizione del Fondo all'Albo Covip;
- b. numero di protocollo interno del reclamo;
- c. codice identificativo del reclamo;
- d. data di ricevimento del reclamo;

- e. tipologia di reclamante (da individuare all'interno dell'elenco di cui al successivo par.5.1.2);
- f. 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;
- g. oggetto del reclamo (da riportare in forma sintetica);
- h. indicazione dell'area di attività interessata (vedi successivo par. 5.1.3);
- i. se il reclamo è stato considerato "trattabile" ovvero "non trattabile" (come tale archiviato senza seguito); è considerato "trattabile" l'esposto che presenti gli elementi essenziali per essere trattato, e cioè che abbia i requisiti di rilevanza e sia trasmesso secondo le modalità previste dal Fondo e rese note secondo quanto previsto dal precedente par.4 e seguenti;
- j. per ogni ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione: data, numero di protocollo, estremi della comunicazione e, sinteticamente, oggetto della comunicazione;
- k. conclusione della trattazione (reclamo che può considerarsi come "evaso"; fino a tale momento il reclamo si trova "in istruttoria" o "evaso ma attualmente riaperto");
- l. esito del reclamo: quando il reclamo è evaso (quindi inviata la comunicazione relativa all'esito dello stesso), nella sezione in esame, occorre inserire se la problematica sollevata era fondata meno e, quindi, se il reclamo è stato "accolto" ovvero "respinto";
- m. 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;
- n. se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione o procedure arbitrali.

5.1.2. Classificazione delle tipologie di reclamanti

Ai fine della classificazione delle tipologie di reclamanti di cui alla lettera (e) del precedente paragrafo, si fa riferimento all'elencazione riportata 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. Associazioni di consumatori: sono soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori;
3. Patronati: sono individuabili negli Istituti di patronato e assistenza sociale;
4. Studi legali: in questa categoria rientrano tutti i soggetti autorizzati ad assistere, rappresentare e difendere un terzo in una controversia giudiziale o extragiudiziale;
5. Altri soggetti: è una categoria residuale, che ricomprende tutti i soggetti non riconducibili alle precedenti categorie (ad esempio, gli eredi dell'iscritto deceduto, le Organizzazioni di Rappresentanza).

Per presentare un reclamo per conto di un altro soggetto è necessario essere a ciò delegati dall'interessato. In tal caso chi effettua l'invio deve indicare chiaramente qual è il soggetto per conto del quale il reclamo è presentato; pertanto lo stesso deve contenere almeno la firma del soggetto che ha dato l'incarico o recare in allegato una copia dell'incarico conferito; Se l'invio viene fatto da uno studio legale, un'associazione di tutela dei consumatori, questi sono tenuti a indicare nell'esposto le proprie valutazioni, cioè gli elementi in base ai quali reputano che la situazione lamentata sia fondata.

L'esposto deve inoltre contenere i riferimenti e l'indirizzo del soggetto per conto del quale è presentato. La COVIP può infatti ritenere opportuno indirizzare eventuali comunicazioni di riscontro anche a

quest'ultimo.

5.1.3. 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 (ad es. scelte di investimento, limiti di investimento, scelta dei gestori);
2. Funzionamento degli organi: è l'area che raccoglie i reclami relativi alla composizione ed al funzionamento degli organi della forma pensionistica (ad esempio, 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.

Nella compilazione di tale sezione del Registro reclami, la SFP avrà cura di contrassegnare più riquadri qualora i reclami si riferiscano a diverse aree di attività, quindi gli stessi, all'atto della segnalazione trimestrale, da trasmettere alla Covip, andranno inseriti nel computo dei reclami pervenuti in ciascuna delle aree interessate.

Rappresenta un'eccezione a tale regola, il reclamo che sollevi problematiche di tipo fiscale: in tal caso, a prescindere dalla tematica connessa (liquidazione di prestazioni pensionistiche, di riscatti o di anticipazioni o altro), lo stesso andrà computato esclusivamente nella sottoarea della "Gestione amministrativa" denominata "Fiscalità".

6. Procedura Operativa Gestione Reclami

I Reclami pervenuti al Fondo, protocollati e annotati nel Registro Reclami, vengono analizzati dalla S.F.P. che avvia immediatamente l'istruttoria. I reclami relativi all'area amministrativa, demandata a soggetti che operano in *outsourcing*, verranno da loro gestiti (*a fronte di opportuna comunicazione*) in forma sempre gratuita secondo quanto disposto dalla Convenzione entro i termini stabiliti.

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

In casi particolarmente delicati, la S.F.P., informato l'ufficio legale, riferisce al Direttore generale del Fondo che provvede ad effettuare le proprie valutazioni ed a riferire della questione Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale del Fondo per definire una linea di gestione della questione sollevata con il reclamo.

6.1 L'esito del reclamo

Per ogni reclamo, la S.F.P., tenendo conto dei contenuti dei reclami, provvede con la tempestività necessaria e, comunque, non oltre 45 giorni dal ricevimento, come risultante dalla data del protocollo interno del Fondo Pensione Bocconi, ad inviare una risposta definitiva ovvero, se non sia possibile, in forma interlocutoria.

La comunicazione di risposta inviata al reclamante deve essere:

- a. protocollata nel registro della posta in uscita;
- b. archiviata tra la documentazione della pratica;
- c. tracciabile nel registro dei reclami attraverso:
 - l'indicazione della data di invio della missiva;
 - l'aggiornamento dello *status* del reclamo (fino alla risoluzione definitiva della questione sollevata);
 - aggiornamento dell'attività svolta successivamente all'invio della prima comunicazione.

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.

La risposta, se definitiva, deve recare se il reclamo è:

- a. FONDATO: riporta le iniziative che il Fondo si impegna ad assumere e i tempi di loro realizzazione;
- b. INFONDATO: riporta un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto; eventualmente le indicazioni per procedere alle forme di soluzione stragiudiziale della controversia (come previste dal Regolamento e dalla normativa tempo per tempo vigente).

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 generale del Fondo, il quale potrà:

- a. archiviare tali ulteriori comunicazioni senza dare loro seguito, qualora ritenga che le stesse non modifichino la valutazione già intrapresa;

- b. 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.

7. Comunicazione agli organi del Fondo

La S.F.P., su richiesta, mette al corrente il Consiglio di Amministrazione del Fondo:

- a. sullo status di gestione e trattazione dei reclami;
- b. sui provvedimenti adottati per la risoluzione delle problematiche emerse da questi.

Il Direttore generale del Fondo Pensione Bocconi, nello svolgimento della propria attività di verifica, attraverso il supporto della funzione di Controllo Interno informa periodicamente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale delle criticità riscontrate.

8. Azioni di prevenzione e miglioramento

Il Direttore generale del Fondo Pensione Bocconi, unitamente al Collegio Sindacale ed attraverso il supporto della funzione di Controllo Interno ha l'obbligo di valutare l'adeguatezza nel tempo della procedura poc'anzi delineata, di segnalare tempestivamente al Consiglio di Amministrazione ed alla Covip le eventuali criticità riscontrate.

La funzione di Controllo Interno o revisione riceve dalla S.F.P. (e comunque tramite accesso al Registro) i reclami pervenuti e provvede a fornire al Direttore generale del Fondo, con frequenza trimestrale, un report che riporti i reclami ricevuti con indicazioni di quelli con maggiore frequenza in relazione alle aree interessate

La funzione di Controllo Interno o revisione nel suo report e con frequenza almeno trimestrale verifica:

- a. l'adeguatezza della struttura organizzativa adottata dal fondo e segnala al Direttore generale del Fondo e al CDA le eventuali carenze organizzative e/o strutturali fornendo suggerimenti per il miglioramento delle attività gestionali.
- b. che i processi, definiti dal CDA, consentano di ottenere i risultati per i quali sono stati posti in essere nel rispetto delle disposizioni vigenti.
- c. propone soluzioni gestionali migliorative sulla base delle valutazioni emerse in merito ai reclami pervenuti.

Il Direttore generale 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 Bocconi 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 saranno predisposti adeguati indicatori atti a monitorare il fenomeno.

9. Archivio dei reclami

Il registro dei reclami e i fascicoli delle pratiche devono essere conservati presso il Fondo Pensione Bocconi e sono destinati alla conservazione decennale per finalità amministrative.

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

10. Sicurezza delle Informazioni

La SFP con il Direttore generale e sentito il controllo interno o la funzione di revisione 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*.

11. Adempimenti nei confronti della Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP)

LA SFP procede, secondo le modalità tecniche stabilite dalla Covip, ad effettuare la segnalazione trimestrale di vigilanza relativa ai reclami ai sensi di quanto previsto dalla disciplina tempo per tempo

Il Fondo Pensione Bocconi provvederà a porre in essere qualsiasi altro adempimento informativo relativo ai reclami che verrà successivamente individuato dalla Covip.

Il Direttore generale del Fondo, ai sensi dell'art. 4, Circolare Covip 4 novembre 2010, deve segnalare tempestivamente alla Commissione di Vigilanza eventuali criticità riscontrate ad esito delle verifiche sulla procedura dei reclami e la corretta gestione degli stessi.