

ISTRUZIONI SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Relazione

Con le “*Istruzioni sulla trattazione dei reclami*” (di seguito, “Istruzioni”) la COVIP intende procedere nella realizzazione di interventi volti ad accrescere la fiducia dei cittadini nel sistema della previdenza complementare.

In tale contesto, la COVIP, anche alla luce dell’esperienza maturata, attribuisce primaria rilevanza alla costruzione di un rapporto tra i fondi e i loro aderenti fondato su un trasparente, chiaro e tempestivo riscontro ai reclami di questi ultimi, nel convincimento che una corretta gestione di tali rapporti possa avere una positiva influenza sulla qualità dei servizi erogati e sul funzionamento dell’intero sistema.

Al contempo, la COVIP intende valorizzare gli esposti, intesi come quelle comunicazioni scritte con le quali si intendono segnalare all’Autorità di vigilanza irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione dei fondi pensione, quali rilevatori di effettive problematiche presenti nel funzionamento degli stessi, potenziando e accrescendo l’efficacia dell’attività di vigilanza ad essa affidata.

Il quadro di interventi si compone delle “Istruzioni”, recante disposizioni di tipo essenzialmente organizzativo per la trattazione da parte dei fondi pensione dei reclami agli stessi pervenuti; di una Guida su “*La trasmissione degli esposti alla COVIP*” pubblicata sul sito internet della COVIP, volta a rappresentare al pubblico l’importanza riconosciuta agli esposti quali elementi sintomatici di disfunzioni dei fondi e a chiarire le finalità e le modalità con cui gli esposti vengono trattati dalla Commissione; di una segnalazione periodica, volta a consentire alla COVIP di avere evidenza, in modo sintetico, della numerosità e delle caratteristiche dei reclami che pervengano ai fondi pensione nonché della relativa trattazione.

Si ritiene che tale intervento possa:

- chiarire il ruolo di ciascun attore del sistema (in particolare, fondi pensione e COVIP) nella trattazione dei reclami e degli esposti che riguardino il funzionamento dei fondi pensione;
- contribuire a responsabilizzare maggiormente i fondi pensione circa l’attività di riscontro dei reclami ad essi indirizzati, assicurando celerità e efficacia nella trattazione degli stessi;
- consentire che l’attività di vigilanza si concentri su situazioni effettivamente sintomatiche di criticità, sia mediante l’esame di esposti relativi a situazioni che, ancorché non ancora risolte, siano comunque già state valutate dai fondi pensione, sia mediante la valutazione dell’incidenza dei reclami in ciascun fondo, rilevata sulla base della numerosità e dell’oggetto degli stessi.

Le “Istruzioni” sono dunque volte a contribuire alla crescita della fiducia all’interno del sistema di previdenza complementare attraverso un miglioramento della trattazione dei reclami da parte dei soggetti vigilati, sotto i profili della tempestività e della correttezza dei comportamenti.

Si intendono così creare le condizioni perché i fondi pensione, mediante un tempestivo e efficace riscontro dei reclami, divengano la sede naturale per la composizione dei contrasti con gli aderenti e per la prevenzione di eventuali contenziosi. Tale meccanismo, inoltre, dovrebbe consentire ai fondi di attivare quei processi di autocorrezione idonei al superamento delle disfunzioni eventualmente rilevate, anche senza l’intervento dell’Autorità di vigilanza.

In particolare, vengono fornite ai soggetti vigilati istruzioni sotto il profilo organizzativo/amministrativo, intendendo, in tal modo, migliorarne l’attività mediante la

predisposizione di più adeguati presidi nel processo di trattazione dei reclami e garantire, al contempo, agli aderenti una appropriata celerità ed efficacia nelle risposte.

Si richiede pertanto di provvedere alla istituzione di un registro elettronico, contenente le informazioni essenziali per l'identificazione del reclamo e sulla relativa trattazione.

I fondi sono chiamati a improntare l'attività di gestione dei reclami a principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede. A tal fine, essi sono tenuti a porre in essere idonee scelte organizzative atte ad assicurare il rispetto di detti principi. Per i fondi pensione negoziali, già destinatari di specifiche indicazioni in ordine ad aspetti organizzativi relativi alla trattazione dei reclami, vengono qui introdotti elementi di maggiore flessibilità rispetto a quanto previsto nelle "Linee Guida" in materia di organizzazione interna, adottate con Delibera COVIP del 4 dicembre 2003.

I responsabili dei fondi sono inoltre chiamati a verificare l'adeguatezza dei suddetti presidi e l'idoneità delle procedure adottate e a informare tempestivamente l'organo di amministrazione e la COVIP di eventuali criticità riscontrate.

Sono inoltre previsti adempimenti informativi da porre in essere nei confronti degli interessati e dell'Autorità di vigilanza. Quanto ai primi, i soggetti vigilati sono tenuti a fornire le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla COVIP, adottando gli strumenti ritenuti più adeguati a tal fine. I siti internet, laddove esistenti, devono riportare dette informazioni. Con riguardo ai secondi, è invece introdotta una segnalazione periodica, i contenuti e le modalità di trasmissione della quale sono definiti dalla Commissione con apposito provvedimento.

COMMISSIONE DI VIGILANZA SUI FONDI PENSIONE

Deliberazione del 4 novembre 2010 Istruzioni per la trattazione dei reclami

LA COMMISSIONE DI VIGILANZA SUI FONDI PENSIONE

Visto il decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252, recante “Disciplina delle forme pensionistiche complementari” (di seguito: decreto n. 252 del 2005);

Visto l’art. 18, comma 2, del decreto n. 252 del 2005, che dispone che la Commissione di vigilanza sui fondi pensione (di seguito: COVIP) è istituita con lo scopo di perseguire la trasparenza e la correttezza dei comportamenti e la sana e prudente gestione delle forme pensionistiche complementari, avendo riguardo alla tutela degli iscritti e dei beneficiari e al buon funzionamento del sistema di previdenza complementare;

Visto l’art. 19, comma 2, del decreto n. 252 del 2005, che prevede che la COVIP esercita la vigilanza su tutte le forme pensionistiche complementari anche mediante l’emanazione di istruzioni di carattere generale e particolare;

Visto l’art. 19, comma 2, lett. g), del decreto n. 252 del 2005, che prevede che la COVIP vigila sull’attuazione del principio di trasparenza nei confronti degli aderenti;

Visto l’art. 19, comma 2, lett. i), del decreto n. 252 del 2005, che prevede che la COVIP esercita il controllo sulla gestione tecnica, finanziaria, patrimoniale e contabile dei fondi;

Valutata l’esigenza di fornire ai soggetti vigilati istruzioni circa la trattazione dei reclami presentati dagli iscritti, al fine di garantirne la celerità del riscontro e più adeguati presidi nel processo di esame delle comunicazioni;

Tenuto conto delle indicazioni scaturite a esito della procedura di pubblica consultazione posta in essere dalla COVIP a partire dal 24 giugno 2010;

DELIBERA:

di adottare le allegate “Istruzioni per la trattazione dei reclami”.

La presente Deliberazione è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel Bollettino della COVIP e entra in vigore il 1° aprile 2011.

La previsione di cui all’art. 3, comma 2, entra in vigore il 15° giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

ISTRUZIONI SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Art. 1.

Ambito di applicazione

1. Le presenti “Istruzioni” disciplinano la procedura di gestione dei reclami da parte dei seguenti soggetti (di seguito, soggetti vigilati):

- a)* fondi pensione negoziali (iscritti nell’Albo dei fondi pensione, nella Sezione I);
- b)* banche, imprese di assicurazione, società di intermediazione mobiliare e società di gestione del risparmio che abbiano istituito fondi pensione aperti (iscritti nell’Albo dei fondi pensione, nella Sezione II), limitatamente all’attività svolta in relazione a detti fondi;
- c)* imprese di assicurazione che abbiano istituito piani individuali pensionistici conformi al decreto n. 252 del 2005 (iscritti nell’Albo di fondi pensione, nella Sezione III), limitatamente all’attività svolta in relazione a detti piani (PIP);
- d)* forme pensionistiche complementari cc.dd. “preesistenti”, dotate di autonoma soggettività giuridica (iscritte nell’Albo dei fondi pensione, Sezione speciale I);
- e)* società e enti appartenenti a gruppi bancari e assicurativi nel cui patrimonio siano istituite forme “preesistenti” (fondi interni bancari e assicurativi) (iscritte nell’Albo dei fondi pensione, Sezione speciale III).

2. Ai fini delle presenti Istruzioni, per “reclamo” si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate ai soggetti di cui all’art. 1 presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento di una forma pensionistica complementare; 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).

Art. 2.

Registro dei reclami

1. I reclami ricevuti vengono riportati in un apposito registro gestito in forma elettronica. Nel registro elettronico vengono annotati, al momento della ricezione, gli estremi essenziali dei reclami, integrati, successivamente, con gli ulteriori elementi relativi alla loro trattazione fino alla conclusione della stessa.

2. I soggetti vigilati registrano i reclami ricevuti assegnando a ciascuno un codice numerico che ne consenta l’identificazione univoca e progressiva su base annua. I soggetti vigilati di cui alle lettere *b)*, *c)* ed *e)* dell’art. 1 hanno cura di differenziare detto codice per ciascuna delle forme pensionistiche istituite.

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

- a)* data di ricevimento del reclamo da parte del soggetto vigilato;
- b)* dati identificativi (nome, cognome e indirizzo) del soggetto che ha presentato il reclamo;
- c)* nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, identificazione del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato;
- d)* numero di iscrizione all’Albo tenuto dalla COVIP della forma pensionistica complementare oggetto del reclamo (per i soggetti di cui alle lettere *b)*, *c)* ed *e)* dell’art. 1);
- e)* indicazioni sintetiche sull’oggetto del reclamo;
- f)* indicazione dell’area di attività interessata;
- g)* estremi dell’ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell’esito della trattazione (*eventuale*);

- h) esito della trattazione;
- i) 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;
- j) se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati i meccanismi di mediazione previsti dalla normativa o le procedure arbitrali eventualmente previste dalle disposizioni della forma pensionistica.

4. Le aree di attività interessate, di cui alla precedente lett. *f)*, sono individuate dalla Commissione con apposito provvedimento.

Art. 3. Trattazione dei reclami

1. Le competenze in materia di gestione dei reclami sono attribuite a strutture idonee a garantirne lo svolgimento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede.

2. I soggetti vigilati gestiscono i reclami loro pervenuti, anche qualora riguardino l'attività di soggetti coinvolti nel proprio ciclo operativo, dando riscontro direttamente ai soggetti reclamanti con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti dei reclami medesimi, e comunque non oltre 45 giorni dal loro ricevimento.

3. I soggetti vigilati adottano adeguati presidi organizzativi e idonee procedure operative tese ad assicurare il rispetto dei principi sopra indicati. I responsabili delle forme pensionistiche valutano l'adeguatezza dei suddetti presidi e l'idoneità delle procedure adottate e segnalano tempestivamente all'organo di amministrazione e alla COVIP eventuali criticità riscontrate.

Art. 4. Adempimenti informativi

1. I soggetti vigilati forniscono con gli strumenti ritenuti più adeguati tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla COVIP. I siti internet danno adeguata evidenza delle informazioni suddette.

2. I soggetti vigilati di cui alle lettere *a)*, *b)* e *c)* dell'art. 1, nonché quelli di cui alle successive lettere *d)* ed *e)* che si siano dotati di una Nota informativa per la raccolta delle adesioni, riportano nella Nota informativa le modalità di presentazione dei reclami e indicazioni circa la possibilità di inviare esposti alla COVIP.

3. I soggetti vigilati inviano alla COVIP informazioni di sintesi sui reclami loro pervenuti, con la periodicità e secondo le modalità tecniche individuate dalla stessa con apposito provvedimento.