



**Fondo Pensione dei dipendenti
delle soc. assicuratrici del gruppo Sara Assicurazioni s.p.a.
Iscritto Albo Covip I° sezione Speciale nr.1011 -
C.F.96122090580**

Documento Gestione Reclami

Autore Consiglio di Amministrazione
Prima edizione 1.0 valida dal 25.07.2011
Versione corrente 1.1 valida dal 18.05.2021
Approvata in data 17.05.2021

SOMMARIO

1. INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO	3
1.1 Storia del documento	3
1.2 Documenti applicabili di riferimento	3
2. FINALITÀ' DEL DOCUMENTO	4
2.1 Definizione di Reclamo	
3. GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI DAGLI ISCRITTI	4
3.1 Ricezione del reclamo	4
3.2 Tenuta del registro dei reclami	5
3.3 Tenuta della documentazione	6
3.4 Classificazione delle tipologie dei reclamanti	6
3.5 Classificazione delle aree di attività e interessate del reclamo	6
3.6 Risposta ai reclami	7
4. ADEMPIMENTI INFORMATIVI	8
4.1 Informativa agli iscritti	8
4.2 Comunicazione agli organi del Fondo.	8
5. SICUREZZA	8

1. INFORMAZIONI SUL DOCUMENTO

1.1 Storia del documento

Versione	Valido dal	Modifiche	Approvato da	Autore
1.0	01/01/2021	Versione originale	Consiglio di Amministrazione	Consiglio di Amministrazione
1.1	17/05/2021	Aggiornamento	Consiglio di Amministrazione	Consiglio di Amministrazione

1.2 Documenti applicabili e di riferimento

	Documenti	Argomento	Emessi da
1	Decreto Legislativo 5 dicembre 2005, n.252, comprensivo delle modifiche apportate dal decreto legislativo 13 dicembre 2018, n.147		Parlamento italiano
2	Deliberazione Covip del 04 Novembre 2010	Direttive alle forme pensionistiche complementari in merito alle Istruzioni per la trattazione dei reclami	Covip
3	Statuto Societario		Fondsara

2. FINALITA' DEL DOCUMENTO

La presente procedura, in coerenza con le disposizioni normative esterne vigenti, ha lo scopo di disciplinare principi, modalità operativa e responsabilità inerenti la gestione dei reclami in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera COVIP del 04 Novembre 2010 e successive modifiche o integrazioni apportate.

La procedura assolve gli obblighi derivanti dalle disposizioni normative vigenti nei confronti degli iscritti in materia di reclami.

A questo fine il presente documento definisce:

- gestione dei reclami ricevuti dagli iscritti;
- adempimenti informativi obbligatori.

2.1 Definizione di Reclamo

Per reclamo si deve intendere qualsiasi comunicazione scritta inviata dall'iscritto al Fondo Pensione volta ad evidenziare presunte anomalie, irregolarità, criticità inerenti la gestione ed il funzionamento del Fondo Pensione. 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).

3. GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI DAGLI ISCRITTI

Per quanto concerne la gestione delle attività di ricezione dei reclami, risposta ai reclami e tenuta del relativo registro è affidata alla struttura Funzione Gestione Fondi. Tale struttura è idonea a garantirne lo svolgimento dell'attività nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede di cui all'articolo 3, comma 1 del Regolamento Covip.

In ottemperanza alle norme vigenti il Direttore Generale assicura l'efficiente e tempestiva trattazione dei reclami pervenuti al Fondo e la connessa reportistica alla Covip. Cura inoltre 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.

3.1 Ricezione dei Reclami

La Funzione Gestione Fondi riceve il reclamo nelle seguenti modalità:

- posta ordinaria, apponendo sulla lettera al momento della ricezione la data di ricezione della richiesta;
- posta elettronica a fondsara@sara.it o PEC fondopensione.dipendenti@sara.telecompost.it

La funzione al momento della ricezione del reclamo verifica se il reclamo in oggetto è classificabile come tale.

In caso affermativo procede tempestivamente alla registrazione sull'apposito registro dei reclami, attenendosi alle specifiche di cui al punto successivo.

Al fine di facilitare la redazione reclamo da parte dell'iscritto, in modo tale che risulti completo in ogni sua parte e di renderne possibile l'evasione da parte degli uffici preposti il Fondo pubblicherà sul proprio sito internet la modulistica da utilizzare.

Nel caso in cui il reclamo non sia configurabile come tale, la richiesta viene respinta, con comunicazione da trasmettere tramite Raccomandata A.R. all'indirizzo del reclamante o via PEC.

3.2 Tenuta del registro dei reclami

Il Registro dei reclami è tenuto dal Fondo Pensione 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.

Al momento della ricezione, i loro estremi essenziali vengono annotati per essere integrarsi successivamente con ulteriori elementi necessari alla loro trattazione.

Il registro riporta per ciascun reclamo i seguenti dati:

- a) data ricevimento del reclamo;
- b) codice numerico univoco progressivo di riconoscimento del reclamo;
- c) tipologia del supporto di trasmissione del reclamo;
- d) per reclami inoltrati da soggetti terzi i dati identificativi nel cui interesse il reclamo è stato presentato;
- e) numero iscrizione albo COVIP del fondo;
- f) estremi del reclamante;
- g) indicazioni sintetiche sull'oggetto del reclamo;
- h) indicazione dell'area di attività interessata come previsto da COVIP;
- i) estremi dell'ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione (eventuale);
- j) esito della trattazione;
- k) 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;
- l) 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.

Nei casi più rilevanti con particolare riferimento a quei reclami che potrebbero evidenziare disfunzioni e/o criticità organizzative, la Funzione Gestione Fondi informa tempestivamente il

Presidente ed il Direttore Generale affinché vengano individuati ed attuati gli opportuni interventi correttivi.

3.3 Tenuta della Documentazione

Per ogni reclamo viene aperto un fascicolo elettronico 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.

3.4 Classificazione delle tipologie di reclamanti.

Le tipologie di reclamanti sono quelle di cui all'elenco allegato alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010:

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

3.5 Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo.

Le tipologie di area di attività interessata sono quelle di cui all'elenco allegato alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010:

- **Gestione delle risorse in fase di accumulo.**
- **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.
- **Gestione amministrativa:** è l'area che raccoglie ogni attività relativa all'amministrazione e all'organizzazione del Fondo.
- **Contribuzione.**

- Determinazione della posizione individuale.
- Fiscalità, che coinvolge i reclami riguardanti il trattamento fiscale delle prestazioni pensionistiche.
- Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita: ad es., tempi e modalità di erogazione.
- Trasferimenti.
- Riscatti e anticipazioni.
- Raccolta delle adesioni.
- Trasparenza: informazioni e comunicazioni rese dal Fondo agli iscritti e agli altri soggetti interessati.
- 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 sottoarea "Fiscalità".

3.6 Risposta ai Reclami

Completata la fase di ricezione e registrazione il reclamo può essere trattato. La Funzione Gestione Fondi avvia l'istruttoria e predispone la risposta per il reclamo da inoltrare al reclamante entro e non oltre i 45 giorni successivi al ricevimento. La risposta e la relativa documentazione a supporto vengono inoltrati al Direttore Generale per l'ottenimento del necessario avallo e l'approvazione definitiva della risposta.

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 espressa, dandone informazione al reclamante tramite posta con Raccomandata A.R. o PEC
- riaprire il reclamo precedentemente chiuso, ponendolo nuovamente in trattazione.

In tale circostanza i tempi di trattazione del reclamo saranno i medesimi di cui al primo capoverso.

Al fine di predisporre la risposta del reclamo la Funzione Gestione Fondi o il Direttore Generale, potranno valutare se avvalersi dell'ausilio delle strutture di Sara Assicurazioni S.p.A. e Sara Vita S.p.A. o di altro professionista a seconda della natura del reclamo da trattare.

La risposta viene trasmessa tramite posta con Raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo del reclamante.

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

4. ADEMPIMENTI INFORMATIVI

4.1 Informativa agli iscritti

L'informativa agli iscritti in merito alle modalità di presentazione dei reclami è resa disponibile mediante pubblicazione sul sito internet del fondo www.fondsara.it.

Il Fondo è tenuto a trasmettere periodicamente a COVIP una segnalazione contenente informazioni di sintesi sui reclami trattati nel periodo di riferimento, secondo le modalità definite dalla Commissione di Vigilanza.

4.2 Comunicazione agli organi del Fondo.

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

5. 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

MODULO RECLAMI

Modulo per l'inoltro dei reclami al Fondo Pensione FONDSARA

Se intendi segnalare irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione del tuo fondo pensione, puoi inoltrarci un reclamo compilando il presente modulo. Il nostro personale dedicato si impegna a fornirti una risposta adeguata nel più breve tempo possibile e comunque entro i limiti previsti dalla legge di 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Per assisterti in maniera rapida ed efficace ti invitiamo a corredare il tuo reclamo con i dati che ci consentono di verificare con certezza la tua situazione. Le informazioni che ci vorrai fornire saranno utilizzate al solo scopo di dare risposta alla tua richiesta.

I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori.

INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

* Nome

* Cognome

* Indirizzo

* Telefono

E-mail

Codice Fiscale.....

Numero iscrizione

TIPOLOGIA DI SOGGETTO (barrare con una X)

.... Iscritto

.... Azienda

.... Associazione datoriale

.... Associazione di consumatori

.... Organizzazione sindacale

.... Patronato

.... Studio legale

.... Altro soggetto

MODULO RECLAMI

AREA DI ATTIVITÀ INTERESSATA (barrare con una X)

Intendo presentare un reclamo in relazione alla seguente area di attività:

- Gestione delle risorse in fase di accumulo
- Funzionamento degli organi
- Gestione amministrativa
 - Contribuzione
 - Determinazione della posizione individuale
 - Fiscalità
 - Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita
 - Trasferimenti
 - Riscatti, anticipazioni
- Raccolta delle adesioni
- Trasparenza
- Altro

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA

VIA PO, 20 – 00198 ROMA – TEL 06.84751

Codice Fiscale : 96122090580 – Iscrizione all'albo del Fondi Pensione n. 1011

INTENDO PRESENTARE UN RECLAMO SEGNALANDO QUANTO SEGUE:

.....
.....
.....
.....
.....

ALLEGRO AL RECLAMO I SEGUENTI DOCUMENTI (INDICARE TITOLO DEI DOCUMENTI ALLEGATI).

.....
.....
.....

Il presente modulo deve essere inviato a mezzo posta ordinaria o A/R presso la sede del Fondo Fondsara: via Po, 20 – 00198 – Roma oppure via posta elettronica all'indirizzo : fondsara@sara.it o PEC fondopensione.dipendenti@sara.telecompost.it

MODULO RECLAMI

PRIVACY

Informativa sulla privacy

Per rispettare la legge sulla "privacy" informiamo sull'uso dei tuoi dati personali e sui tuoi diritti. I dati da te forniti con l'invio del presente modulo verranno utilizzati dal Fondo Pensione Fonsara, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, per gli adempimenti necessari a fornirti il servizio richiesto, da parte del Fondo Pensione Fonsara. I dati saranno trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici in modo da garantirne la loro sicurezza e riservatezza. Il conferimento dei dati personali ha natura facoltativa, tuttavia l'eventuale rifiuto a fornire i tuoi dati determinerà l'impossibilità da parte del fondo di fornirti il servizio.

I tuoi dati personali potranno formare oggetto di comunicazione, anche parziale, ad altri soggetti terzi (società, enti, consorzi, ecc.) che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica od organizzativa. Ti sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003. Per l'esercizio dei tuoi diritti, nonché per informazioni più dettagliate circa i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono comunicati o che ne vengono a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, puoi rivolgerti al Fondo Pensione Fonsara.

Ai sensi dell'art. 23 del D. Lgs. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, preso atto dell'informativa che precede, autorizzo il Fondo Pensione Fonsara al trattamento dei miei dati personali per le finalità indicate nell'informativa stessa. Nel caso di mancata concessione del consenso al trattamento ed alla comunicazione dei dati appena inseriti, gli stessi non potranno essere raccolti dal Fondo.

Data

Firma
