

## 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.