

INFORMAZIONI RICHIESTE NEL MODULO PER LA SEGNALAZIONE TRATTAZIONE RECLAMI (VERSIONE ANNO 2011)

INFORMAZIONI SUI RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO 1° APRILE – 31 DICEMBRE

Alla voce **RECLAMI PERVENUTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo richiamato (periodo di riferimento). Nel numero sono altresì incluse le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto e siano trasmesse al fondo pensione per conoscenza. Non sono invece inclusi integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

Alla voce **RECLAMI TRATTABILI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento che presentano gli elementi essenziali per essere trattati, e cioè l'indicazione del soggetto che ha trasmesso il reclamo (nonché, nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, l'indicazione di quest'ultimo), l'oggetto del reclamo, l'individuazione della forma pensionistica interessata (nel caso di soggetti che gestiscono più forme pensionistiche complementari) e che sia trasmesso secondo le modalità previste dal fondo e rese note secondo quanto previsto all'art. 4 delle "Istruzioni sulla trattazione dei reclami".

Alla voce **RECLAMI NON TRATTABILI** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento che risultano carenti degli elementi essenziali per essere trattati e dunque archiviabili senza seguito.

Alla voce **RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2011** va indicato il numero dei reclami pervenuti nel corso dell'intero anno solare di riferimento (comprensivo, pertanto, di quelli pervenuti nel primo trimestre). Nel numero sono altresì incluse le segnalazioni che abbiano come destinatario diretto un altro soggetto e siano trasmesse al fondo pensione per conoscenza. Non sono invece inclusi integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI TRATTABILI PER TIPOLOGIA DI RECLAMANTE

Per la compilazione della presente sezione vanno considerati esclusivamente i **reclami trattabili** pervenuti nel periodo di riferimento.

Alla voce **ISCRITTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti che secondo lo statuto o il regolamento della forma pensionistica sono da considerare aderenti al fondo.

Alla voce **AZIENDE** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei datori di lavoro dei soggetti iscritti.

Alla voce **ASSOCIAZIONI DATORIALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei datori di lavoro.

Alla voce **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori.

Alla voce **ORGANIZZAZIONI SINDACALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte dei soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei lavoratori.

Alla voce **PATRONATI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte degli Istituti di patronato e assistenza sociale.

Alla voce **STUDI LEGALI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte di soggetti autorizzati ad assistere, rappresentare e difendere un terzo in una controversia giudiziale o extragiudiziale.

Alla voce **ALTRI SOGGETTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti da parte di soggetti non riconducibili alle precedenti categorie.

INFORMAZIONI SUI RECLAMI TRATTABILI PER TIPOLOGIA DI AREA DI ATTIVITA' INTERESSATA

Per la compilazione della presente sezione vanno considerati esclusivamente i **reclami trattabili** pervenuti nel periodo di riferimento.

I reclami riferiti a più aree di attività vanno inseriti nel computo dei reclami pervenuti in ciascuna delle aree interessate, ad eccezione di quelli relativi a problematiche di tipo fiscale i quali, a prescindere dalla tematica connessa (liquidazione di prestazioni pensionistiche, di riscatti o di anticipazioni o altro), vanno computati esclusivamente nella sottoarea denominata Fiscalità.

Alla voce **GESTIONE DELLE RISORSE IN FASE DI ACCUMULO** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto la gestione delle risorse patrimoniali della forma pensionistica nella fase precedente all'erogazione delle prestazioni (ad esempio, scelte di investimento, limiti di investimento, scelta dei gestori).

Alla voce **FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto la composizione e il 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).

Alla voce **GESTIONE AMMINISTRATIVA** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto ogni attività relativa all'amministrazione e all'organizzazione della forma pensionistica.

Alla sottovoce **CONTRIBUZIONE** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, al versamento dei contributi o alla riconciliazione degli stessi.

Alla sottovoce **DETERMINAZIONE DELLA POSIZIONE INDIVIDUALE** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, ai tempi e alle modalità di valorizzazione della posizione nonché al calcolo e al riconoscimento dei rendimenti sulla stessa.

Alla sottovoce **FISCALITA'** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, al trattamento fiscale applicato in occasione della liquidazione delle prestazioni pensionistiche, dei riscatti o delle anticipazioni o altro.

Alla sottovoce **PRESTAZIONI PENSIONISTICHE IN CAPITALE O IN RENDITA** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per l'accesso alle prestazioni, ai tempi e alle modalità di erogazione delle stesse.

Alla sottovoce **TRASFERIMENTI** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per il

riconoscimento del diritto di trasferimento della posizione, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste.

Alla sottovoce **RISCATTI E ANTICIPAZIONI** va indicato il numero dei reclami pervenuti riconducibili alla **GESTIONE AMMINISTRATIVA** attinenti, in particolare, alla maturazione dei requisiti per il riconoscimento del relativo diritto, ai tempi e alle modalità di soddisfazione delle richieste.

Alla voce **RACCOLTA DELLE ADESIONI** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto l'attività di collocamento dei prodotti previdenziali (ad esempio, trasparenza e correttezza dei comportamenti dei soggetti incaricati di raccogliere le adesioni).

Alla voce **TRASPARENZA** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto le informazioni e le comunicazioni rese dai fondi agli aderenti e agli altri soggetti interessati (ad esempio, invio e contenuto della comunicazione periodica, obblighi informativi nella fase pre-adesione, funzionamento dei canali di contatto con gli iscritti).

Alla voce **ALTRO** va indicato il numero dei reclami pervenuti aventi ad oggetto problematiche non riconducibili alle aree sopra individuate.

INFORMAZIONI SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Alla voce **RECLAMI EVASI** va indicato il numero dei reclami la cui trattazione è stata completata nel periodo di riferimento. Sotto tale profilo, il reclamo si intende evaso con l'invio della comunicazione relativa all'esito del reclamo medesimo.

Alla voce **RECLAMI ACCOLTI** va indicato il numero dei reclami evasi nel periodo di riferimento la cui trattazione ha avuto un esito favorevole per il reclamante.

Alla voce **RECLAMI RESPINTI** va indicato il numero dei reclami evasi nel periodo di riferimento la cui trattazione ha avuto un esito non favorevole per il reclamante.

Alla voce **RECLAMI IN ISTRUTTORIA** va indicato il numero dei reclami non ancora evasi alla fine del periodo di riferimento.