

## ***Modalità per l'inoltro telematico della Segnalazione sulla trattazione dei reclami***

### **ISTRUZIONI TECNICHE**

Le presenti Istruzioni tecniche definiscono le modalità per la trasmissione telematica in relazione alla richiesta di segnalazione relativa alla trattazione dei reclami.

L'accesso alle sezioni riservate del sito della COVIP avviene mediante il *link* presente nella pagina iniziale del sito e utilizzando il codice e la *password* che sono forniti dalla COVIP.

Nel seguito delle istruzioni viene descritto come accedere alla sezione riservata e come procedere alla compilazione e inoltro dei dati richiesti attraverso la compilazione di un documento in formato PDF.

Prerequisito necessario per la compilazione dei documenti in formato PDF è l'utilizzazione di Internet Explorer ver. 8 o successive e l'installazione del software Adobe Reader ver. 9 o successive.

## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE E L'INOLTRO DEI DATI

I dati richiesti andranno inoltrati alla COVIP mediante canale telematico.

A tal fine ciascun fondo pensione accede alla propria sezione riservata:

- collegandosi al sito Internet della COVIP (<http://www.covip.it/>);
- andando alla pagina di accesso mediante il **link Area Riservata** (cfr. Figura A.1) presente nella pagina iniziale del sito;
- inserendo i dati identificativi (codice e *password*) “personalizzati” che gli sono stati forniti.



Figura A.1 – Link “Area Riservata”

### TRASMISSIONE NUOVA SEGNALAZIONE

Una volta ottenuto l'accesso all'area riservata si dovrà scegliere il canale “Compilazione delle segnalazioni tramite web” (cfr. Figura A.2) e, come di seguito indicato, si dovrà selezionare il canale “Segnalazione Trattazione reclami” (cfr. Figura A.3).

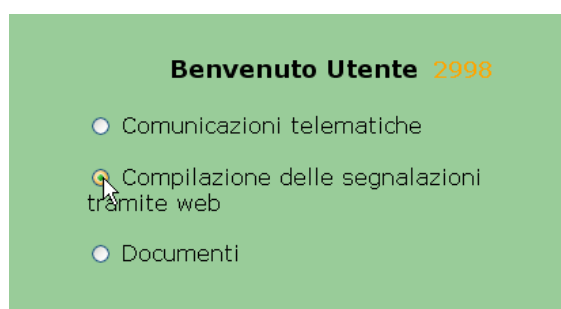


Figura A.2 – Selezione del canale “Compilazione delle segnalazioni tramite web”



Figura A.3 – Selezione del canale “Segnalazione Trattazione reclami”

All'interno del browser verrà aperto il file PDF "non compilato" relativo alla segnalazione oggetto di queste note (cfr. Figura A.4). Tale modulo rimarrà sempre disponibile all'utente per ogni nuova segnalazione volesse trasmettere allo scadere dei diversi trimestri.

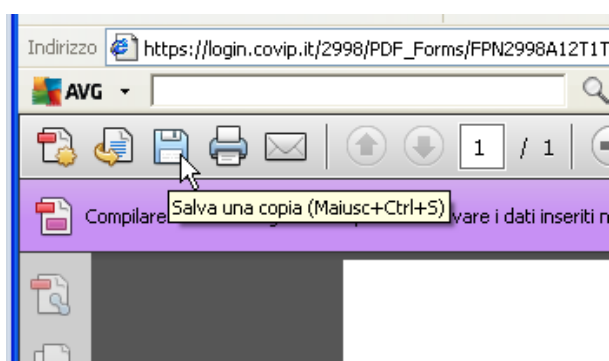
Compilare il modulo seguente. È possibile salvare i dati inseriti nel modulo.

### Segnalazione Trattazione Reclami Prospetto trimestrale

Dati identificativi del fondo pensione	
N. iscrizione Albo	997
Denominazione del fondo	FONDO PENSIONE COMPLEMENTARE
Periodo di riferimento della segnalazione	
Trimestre	I trim gen - mar Anno 2012
Referente da contattare per eventuali chiarimenti	
Nominativo (*)	
Telefono (*)	
Fax	
E-mail (*)	
Informazioni sui reclami relativi al trimestre	
Reclami pervenuti nel trimestre	0
Reclami trattabili	0
Reclami non trattabili	0
Informazioni sui reclami trattabili (pervenuti nel trimestre) per tipologia di reclamante	
Reclami trattabili pervenuti da:	
Iscritti	0
Aziende	0
Associazioni datoriali	0

Figura A.4 – File PDF vuoto per la trasmissione di una nuova segnalazione

Il modulo PDF adottato prevede la compilazione e l'invio dei dati esclusivamente dall'interno del sito Covip. Si potrà, altresì procedere al salvataggio delle informazioni immesse e/o alla stampa delle stesse attraverso gli appositi pulsanti del programma Adobe Reader (cfr. Figura A.5).



**Figura A.5 – Pulsanti di stampa e salvataggio**

Il documento PDF presenta una serie di campi in parte già valorizzati e in parte da valorizzare.

In particolare saranno già valorizzati i campi relativi all'identificativo del fondo pensione che effettua la segnalazione: **Numero iscrizione Albo e denominazione Fondo**

Risulta di fondamentale importanza l'esatta valorizzazione dei due campi **"Trimestre"** e **"Anno"** (cfr. Figura A.6) secondo i valori dei quali verranno archiviate le informazioni immesse nel modulo.

Periodo di riferimento della segnalazione Reclami pervenuti nel trimestre			
Trimestre	I trim	gen - mar	Anno
			2012

**Figura A.6 – Campi relativi a trimestre ed anno cui fa riferimento la segnalazione**

Passando con il cursore su ciascuno dei campi da compilare, comparirà una casella di aiuto circa il contenuto dell'informazione da inserire (cfr. Figura A.7)

2
3
4
5
6

Indicare 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.

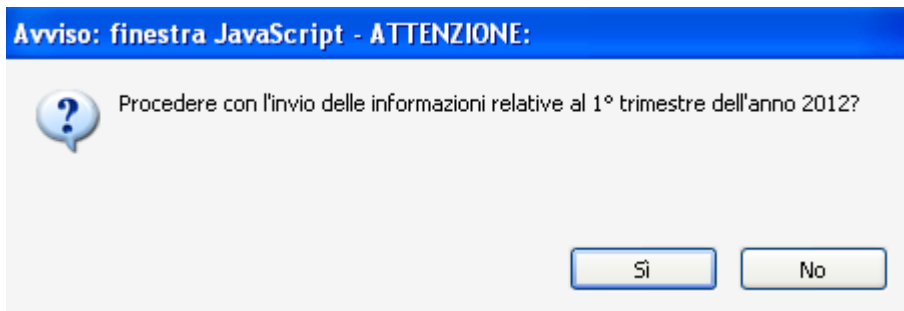
**Figura A.7 – Casella informativa**

Terminata la compilazione si dovrà premere il tasto **"INVIO"**, posto in fondo al documento (cfr. Figura A.8) per inoltrare le informazioni



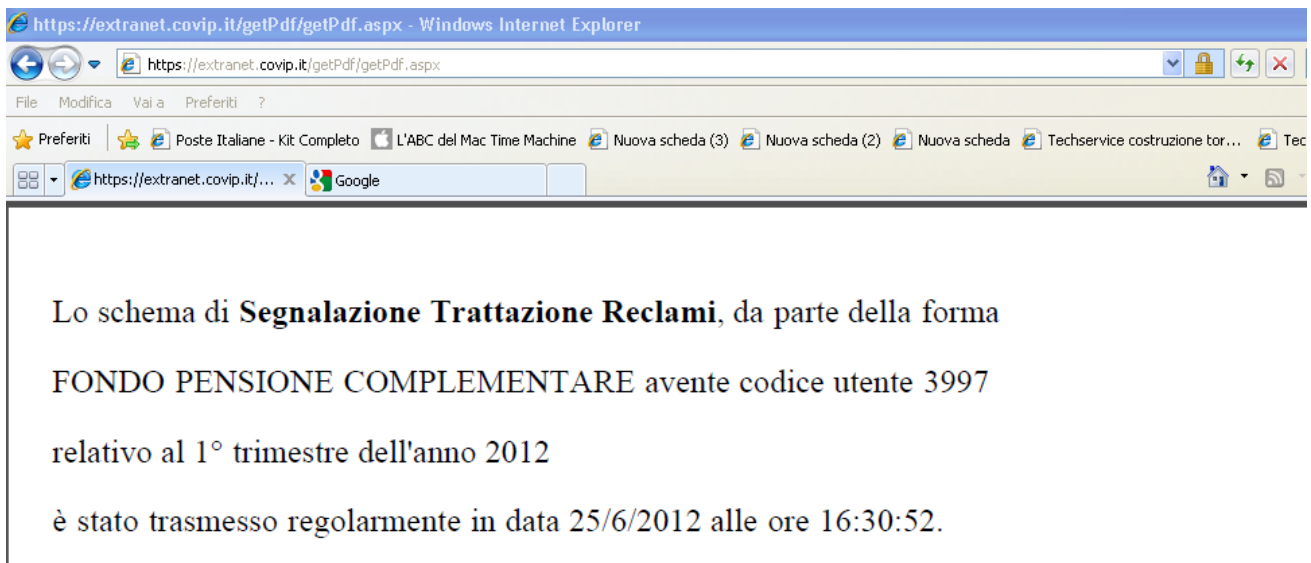
**Figura A.8 – Pulsante "INVIO" per l'inoltro dei dati richiesti**

Verrà mostrata una finestra di richiesta di conferma di invio dei dati (cfr. Figura A.9) nella quale vengono riportate le informazioni relative al trimestre e all'anno cui farà riferimento l'intera segnalazione.



**Figura A.9 – Conferma di invio dei dati**

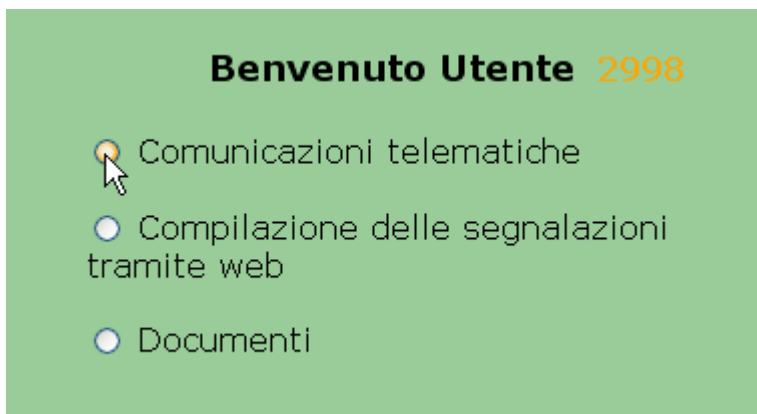
Con la pressione del tasto di Conferma si procederà alla trasmissione delle informazioni, cui seguirà, al termine dell'invio il rilascio da parte di Covip, all'interno della stessa finestra browser, di un documento in formato PDF di avvenuta ricezione a conferma dell'inoltro effettuato. L'utente può effettuare il salvataggio sul proprio PC a titolo di ricevuta (cfr. Figura A.10).



**Figura A.10 – Documento di conferma di inoltro dati effettuato**

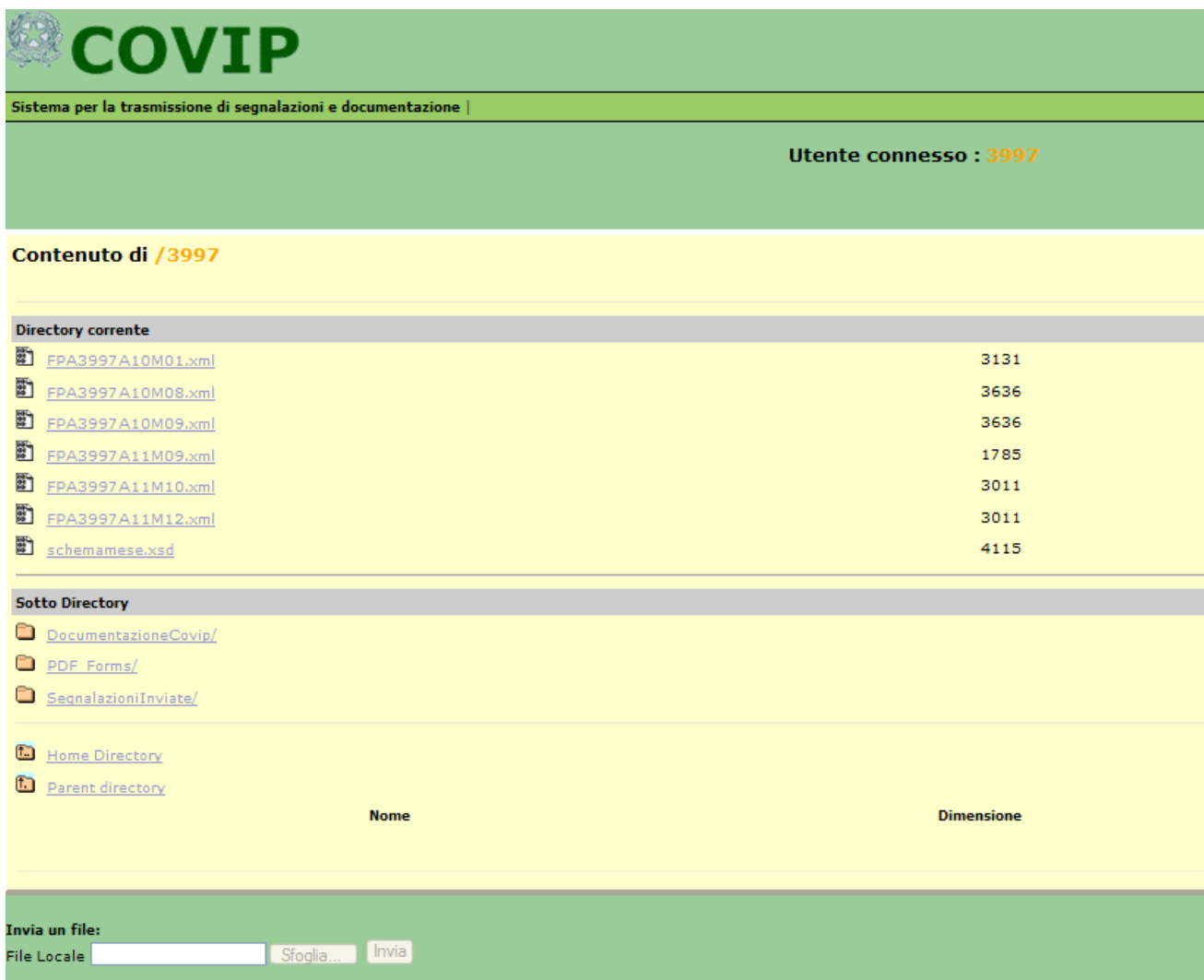
## **REVISIONE DI UNA SEGNALAZIONE GIA' INVIATA PRECEDENTEMENTE**

Per poter modificare le informazioni relative ad una segnalazione già inviata, il fondo, una volta ottenuto l'accesso all'area riservata, dovrà scegliere il canale "Comunicazioni telematiche" (cfr. Figura A.11).



**Figura A.11 – Selezione del canale “Comunicazioni telematiche”**

Il sito web mostra i file e le directory contenute nell’area riservata del fondo che ha avuto accesso (cfr. Figura A.12).



**Figura A.12 – File e directory contenute nell’area riservata**

All’interno della sezione “Sotto Directory” selezionare la cartella “SegnalazioniInviata” e di seguito, sempre all’interno della sezione “Sotto Directory” scegliere la cartella “TrattazioneReclami”.

Quest'ultima cartella sarà presente solamente se è già stata effettuata almeno una segnalazione relativa alla trattazione reclami (cfr. Figure A.13 e A.14).



Figura A.13 – Selezione della cartella “SegnalazioniInviat”

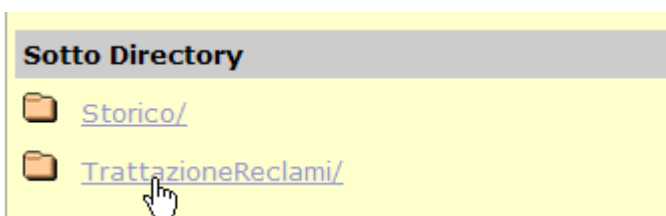


Figura A.14 – Selezione della cartella “TrattazioneReclami”

All'interno della cartella selezionata, verranno visualizzati i file relativi alle ultime segnalazioni inviate per un determinato periodo temporale (anno e trimestre cui la segnalazione fa riferimento).

Il nome del file generato e salvato all'interno delle cartelle segue la seguente codifica:

*tipologia fondo+codice fondo+Anno e Trimestre della segnalazione+TR.pdf*

Per riconoscere il file da modificare o solamente visualizzare, relativo ad un determinato periodo temporale, basterà individuare la parte del nome del file che individua l'anno e il trimestre cui la segnalazione fa riferimento (cfr. Figura A.15).

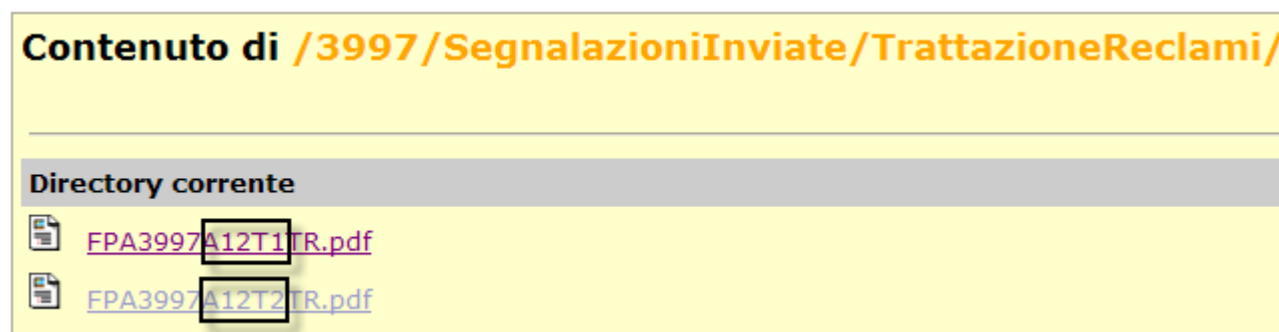


Figura A.15 – File PDF presenti nella Directory “TrattazioneReclami”

Cliccando il file scelto, verrà aperto il modulo relativo alla segnalazione che potrà essere visualizzato, modificato e inviato nuovamente.

Mentre all'interno della cartella "TrattazioneReclami" risiede solamente l'ultimo file inviato relativo ad un determinato periodo (anno e trimestre di riferimento), all'interno della Sotto Directory "Storico" si trovano tutti i file inviati relativi alla Segnalazione della Trattazione Reclami (cfr. Figura A.16).



Figura A.16 – Sotto Directory "Storico"

Quindi, come nell'esempio in figura, se l'utente ha inviato tre volte la segnalazione Trattazione Reclami relativa al 1° trimestre del 2012, nella Sotto Directory "Storico" si troveranno tre file relativi a quel periodo, marcati temporalmente da un suffisso nel nome che riporta data e orario di invio.

## ESITO DELLA SEGNALAZIONE

Al termine dell'archiviazione dei dati trasmessi, la procedura invierà automaticamente, all'indirizzo e-mail trascritto nell'apposito campo del file PDF, un messaggio contenente informazioni relative all'acquisizione della segnalazione e agli eventuali errori riscontrati (cfr. Figura A.17).

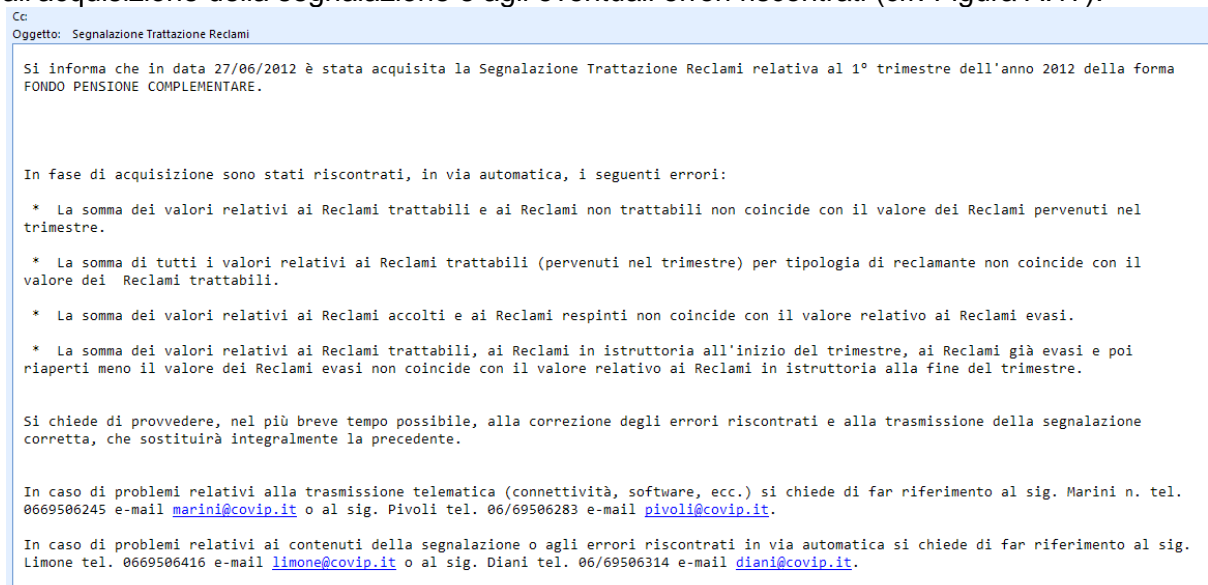


Figura A.17 – E-mail inviata al termine della procedura di acquisizione



## **CONTROLLI**

Si trasmettono, infine, i controlli che la procedura effettua sui valori trasmessi nella segnalazione:

1. Reclami trattabili + Reclami non trattabili = Reclami pervenuti nel trimestre.
2. La somma di tutti i valori relativi ai Reclami trattabili (pervenuti nel trimestre) per tipologia di reclamante = Reclami trattabili.
3. La somma dei valori relativi ai Reclami trattabili riguardanti la Gestione delle risorse in fase di accumulo, il Funzionamento degli organi, la Gestione amministrativa, la Raccolta delle adesioni, la Trasparenza e Altro  $\geq$  Reclami trattabili.
4. La somma dei valori relativi ai Reclami trattabili riguardanti la Contribuzione, la Determinazione della posizione individuale, la Fiscalità, le Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita, i Trasferimenti e i Riscatti e Anticipazioni  $\geq$  valore relativo alla Gestione amministrativa.
5. Reclami accolti + Reclami respinti = Reclami evasi.
6. Reclami trattabili + Reclami in istruttoria all'inizio del trimestre + Reclami già evasi e poi riaperti - Reclami evasi = Reclami in istruttoria alla fine del trimestre.
7. Reclami in istruttoria all'inizio del trimestre = Reclami in istruttoria alla fine del trimestre segnalato il trimestre precedente.