

Spett.le
Pensplan Centrum S.p.A.
Ufficio Unico Sportello Reclami
Via della Rena, 26
I-39 100 Bolzano

MODULO PER RECLAMI

Oggetto: Presentazione di reclamo ai sensi della Carta dei Servizi del Pensplan Centrum S.p.A.

Il/La sottoscritto/a _____
cognome nome

codice fiscale |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

nato a _____ prov. _____ nazione _____ il ____ / ____ / ____

residente a _____ via _____ n. _____ prov. _____

CAP _____ tel./cell. _____ email _____

iscritto al fondo pensione _____

non iscritto ad un Fondo pensione

presenta reclamo per le seguenti ragioni (descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati):

In particolare, si segnala la violazione del punto _____ della Carta dei servizi del Pensplan Centrum S.p.A. (se rilevato).

Alla luce di quanto sopra esposto, il sottoscritto chiede (enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata):

Luogo _____ Data _____ Firma _____

Allegati:

n. _____ (indicare il totale degli eventuali allegati)

Informativa sul trattamento dei dati degli utenti dei servizi di Pensplan Centrum S.p.A.

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali)

Pensplan Centrum S.p.A. (di seguito anche "Pensplan") pone la massima attenzione alla riservatezza, tutela e sicurezza dei dati in proprio possesso delle persone con cui entra in contatto.

In conformità agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (di seguito anche "Regolamento") ed in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (di seguito anche "Codice Privacy"), con la presente Ti forniamo le informazioni riguardanti il trattamento dei Tuoi dati personali necessari per l'erogazione dei servizi da Te richiesti e per la gestione dei tuoi rapporti con Pensplan che agisce, quale Titolare del trattamento, nello svolgimento dei compiti alla stessa assegnati in base alle norme vigenti in materia di previdenza e welfare complementari in ambito regionale, nonché delle attività svolte da Pensplan con la Regione Trentino-Alto Adige (di seguito anche "Regione"), nonché con gli enti, istituzioni, agenzie, fondi pensione, società e altri soggetti operanti in tale settore, come specificati al successivo punto 4.

Ti informiamo inoltre che Pensplan svolge alcune attività anche in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali per conto ed a supporto della Regione, in relazione all'espletamento dei relativi compiti di interesse pubblico e di funzioni istituzionali in materia di previdenza complementare regionale, così come delineati dalla L.R. Trentino-Alto Adige n. 3/1997 e dal relativo Nuovo Regolamento di esecuzione, il D.P.Reg. n. 12/2022, nonché nell'ambito delle attività eventualmente svolte dalla Regione stessa per l'attuazione della collaborazione e sinergia con l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale ("Inps").

1. Categorie e fonti dei dati personali

I Tui dati personali (dati identificativi, anagrafici, recapiti, codice fiscale, foto, dati lavorativi, retributivi e previdenziali, dati relativi ai servizi richiesti o a prestazioni erogate, dati riguardanti situazioni di disagio di natura economica e sociale, riferimenti bancari per eventuali pagamenti di provvidenze/contributi, ecc.) e/o, ove necessario, quelli riferiti ai Tui familiari possono essere raccolti al momento della richiesta di informazioni o servizi e successivamente nel corso dei rapporti con Pensplan, (i) direttamente da Te, anche mediante colloqui agli sportelli ed uffici dedicati, compilazione di moduli, comunicazioni telefoniche, postali e e-mail/PEC, e, in base ai servizi richiesti, attraverso anche form on line, servizi di messaggistica istantanea, social network, nonché (ii) presso altri soggetti operanti nel settore (enti regionali o provinciali, fondi pensione, Infopoint).

Si informa che il sito web istituzionale di Pensplan è dotato di un assistente virtuale ("Pensplan Assistant"), che consente agli utenti di ottenere delle informazioni su specifici argomenti prestabiliti (es. orari dell'ufficio, dislocazione degli uffici e Pensplan Infopoint, prenotazione Appuntamento ed informazioni sui servizi), nonché di inserire una richiesta nel campo di inserimento testo in forma libera. Pensplan Assistant, per il suo funzionamento, non richiede la comunicazione di dati personali; tuttavia, essendo facoltà dell'utente scrivere liberamente nel campo di inserimento testo, qualora lo stesso comunichi di propria iniziativa dati personali, questi ultimi saranno trattati per le finalità e con le modalità di cui alla presente informativa.

Evidenziamo, inoltre, che in determinati casi, ove indispensabili per l'erogazione dei servizi richiesti, possono essere da Te forniti anche dati personali appartenenti alle categorie particolari previste dall'art. 9 del Regolamento (es. i dati relativi alla salute in caso di richiesta di accesso alle c.d. provvidenze della Regione o ad interventi sociali di enti diversi), per il cui trattamento da parte di Pensplan Ti verrà comunque richiesto di rilasciare il tuo preventivo consenso.

2. Finalità del trattamento dei dati

I Tui dati personali sono raccolti e trattati da Pensplan, quale Titolare del trattamento, per le seguenti finalità:

- a. per l'erogazione delle provvidenze della Regione Trentino-Alto Adige in base alla L.R. Trentino-Alto Adige n. 3/1997 ed al relativo Nuovo Regolamento di esecuzione, il D.P.Reg. n. 12/2022, a seguito di presentazione di apposita domanda di intervento finalizzato al sostegno dei versamenti contributivi, nonché per lo svolgimento delle connesse attività di aggiornamento nei Tui confronti e di elaborazione da parte di Pensplan dei dati a fini statistici;
- b. per l'attuazione, così come previsto dalla L.R. Trentino-Alto Adige n. 3/1997 ed al relativo Nuovo Regolamento di esecuzione, il D.P.Reg. n. 12/2022, di programmi di promozione, comunicazione istituzionale e educazione finanziaria nonché per lo svolgimento di attività di indagine e di informazione e consulenza in materia di previdenza complementare ed in generale in materia di welfare complementare, oltre che di altri progetti ed iniziative volti alla costituzione di forme di tutela sociale ovvero al finanziamento e/o alla copertura di misure in caso di non autosufficienza anche per il tramite del risparmio previdenziale o attraverso enti ed organismi – associativi o mutualistici - nei confronti della popolazione del Trentino-Alto Adige attuate mediante contatto tramite telefono, e-mail, SMS o servizi di messaggistica istantanea e social network (ad es. WhatsApp, Telegram, ecc.) e di videocchiamata (es.: Google Meet);
- c. per l'erogazione delle provvidenze delle Agenzie Provinciali in base al Regolamento di attuazione della L.R. 7/1992 e della L.R. 1/2005 approvato con Decreto del Presidente della Regione 4 giugno 2008, n. 3/L;
- d. per la trattazione di eventuali richieste anche di accesso civico e reclami sottoposti a Pensplan e lo svolgimento di eventuali attività di tutela di diritti nelle competenti sedi amministrative e giudiziarie;

- e. per lo svolgimento di attività amministrative, organizzative, tecniche e di sicurezza strettamente connesse o funzionali all'erogazione dei suddetti servizi o prestazioni ed alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni con gli interessati, anche tramite il sito web istituzionale di Pensplan;
- f. per finalità di svolgimento di indagini ed analisi statistiche a campione sul grado di soddisfazione e sulla qualità dei servizi previdenziali e di invio di comunicazioni, informazioni ed aggiornamenti in materia di previdenza complementare e in generale in materia di welfare complementare in ambito regionale, mediante contatto tramite telefono, e-mail, SMS o servizi di messaggistica istantanea e social network (ad es. WhatsApp, Telegram, ecc.) e di videochiamata (es.: Google Meet);
- g. per ottimizzare il servizio reso da Pensplan Assistant. A tal fine Pensplan conserverà, ai soli fini di analisi e miglioramento del servizio reso dall'assistente virtuale, le conversazioni con gli utenti. Pensplan Assistant, per il suo funzionamento, non richiede l'inserimento di dati personali, tuttavia l'utente potrebbe comunicare di propria iniziativa dati personali attraverso il campo di inserimento testo.

3. Basi giuridiche del trattamento e natura del conferimento dei dati

Per le finalità di erogazione di provvidenze, contributi ed altri servizi, prestazioni od attività di cui alle precedenti lettere a), b), c), d) e e), il trattamento dei dati personali da parte di Pensplan è necessario per adempiere agli obblighi previsti dalle norme legislative e regolamentari regionali e provinciali di riferimento in materia sia di previdenza complementare regionale e welfare complementare, sia contabile e fiscale, nonché per l'esecuzione dei compiti di interesse pubblico attribuiti a Pensplan in base a tali normative (art. 6, par. 1, lett. c) ed e) del Regolamento).

Per le finalità di trattazione di richieste o reclami degli utenti dei servizi di Pensplan di cui alla lettera d), il trattamento può risultare necessario, oltre che per l'adempimento di obblighi normativi (in materia, ad es.: di accesso a documenti), anche per il perseguimento dei legittimi interessi di Pensplan alla difesa od esercizio di diritti anche in ambito giudiziario. Vi è altresì il legittimo interesse di Pensplan a trattare i dati personali anche per lo svolgimento di tutte le attività organizzative e tecniche necessarie per l'erogazione dei servizi, come indicate alla precedente lett. e) (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).

Per le finalità sopra indicate, il conferimento dei Tuoi dati personali è quindi obbligatorio in base alla normativa vigente o comunque necessario per l'esecuzione dei compiti di interesse pubblico attribuiti a Pensplan ed il perseguimento dei relativi legittimi interessi. Un eventuale rifiuto da parte Tua di conferire i dati personali per tali finalità può avere come conseguenza la preclusione della possibilità di erogare i servizi da Te richiesti e di gestire i tuoi rapporti con Pensplan.

Per la finalità di cui alla precedente lett. f) relative allo svolgimento di indagini ed analisi statistiche sul grado di soddisfazione e sulla qualità dei servizi previdenziali ed invio di comunicazioni ed aggiornamenti in materia di previdenza complementare, il trattamento di alcuni Tuoi dati personali (nome, cognome, numero telefonico, indirizzo e-mail) è svolto da Pensplan sulla base del preventivo consenso da Te rilasciato agli operatori dei nostri sportelli, punti informativi ed uffici dedicati, anche via telefono oppure tramite e-mail.

Per queste finalità, il rilascio dei Tuoi dati e del Tuo consenso è invece del tutto facoltativo e l'eventuale rifiuto non comporta alcuna conseguenza sulla gestione delle tue richieste e dei tuoi rapporti, ma preclude la possibilità per Pensplan di svolgere le descritte attività di indagine ed informazione volte a migliorare i servizi previdenziali e a favorire la conoscenza delle forme di previdenza complementare e provvidenze ed altri interventi di sostegno previsti in ambito regionale.

Per le finalità di cui alla precedente lett. g), l'eventuale trattamento di dati personali da parte di Pensplan è svolto per il perseguimento di un legittimo interesse della medesima volto all'ottimizzazione del servizio reso tramite Pensplan Assistant.

Per tale ultima finalità non è richiesto il conferimento dei Tuoi dati personali, non richiedendo il funzionamento dell'assistente virtuale la comunicazione degli stessi.

4. Comunicazione dei dati

Per le suddette finalità i Tuoi dati personali possono essere comunicati da Pensplan ai seguenti soggetti:

- alle preposte autorità in base alle normative vigenti in materia previdenziale (Covip), fiscale (Agenzia entrate);
- agli enti pubblici ed alle rispettive esattorie e tesorerie, società o banche che effettuano particolari servizi (es. servizi di pagamento) cui i dati devono essere forniti per consentire l'erogazione dei servizi richiesti e la gestione dei connessi rapporti;
- alla Regione Trentino-Alto Adige, agli eventuali diversi enti, istituzioni o soggetti competenti in materia di previdenza in ambito regionale o provinciale (tra le altre: INPS, Provincia autonoma di Bolzano, Provincia autonoma di Trento, ASSE Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico della Provincia autonoma di Bolzano, APAPI Agenzia provinciale per l'assistenza e la previdenza integrativa della Provincia autonoma di Trento), nonché alle società dagli stessi delegati/incaricati in relazione al perseguimento delle suddette finalità e, in particolare, all'erogazione delle provvidenze regionali o di altri interventi sociali;
- alle società ed ai soggetti che svolgono su incarico/delega, anche in modalità outsourcing, le attività necessarie ovvero strettamente connesse e/o strumentali al perseguimento delle suddette finalità e, in particolare, all'erogazione dei servizi richiesti ed alla gestione dei connessi rapporti (es. fornitori del servizio di postalizzazione delle comunicazioni, software house, ecc.); tali società e soggetti, ove trattino dati per conto di Pensplan, sono designati come responsabili

del trattamento e vincolati contrattualmente al rispetto degli obblighi previsti dalla vigente normativa europea ed italiana sulla privacy;

- ai soggetti che fanno parte della rete di informazione ed assistenza Pensplan (tra gli altri Infopoint Pensplan) in relazione al perseguimento delle suddette finalità e, in particolare, all'erogazione dei servizi richiesti ed alla gestione dei connessi rapporti;
- alle forme pensionistiche complementari ovvero alle diverse forme di previdenza ed assistenza sociale o anche di risparmio alle quali l'interessato partecipa o intende partecipare, in relazione al perseguimento delle suddette finalità e, in particolare, all'erogazione dei servizi richiesti ed alla gestione dei connessi rapporti.

I Tuoi dati non saranno oggetto di trasferimenti a soggetti stabiliti al di fuori della UE.

Inoltre, nell'ambito dell'organizzazione di Pensplan, possono venire a conoscenza dei Tuoi dati personali tutti i dipendenti delle unità organizzative di Pensplan e/o collaboratori (anche esterni, come ad es. i consulenti), che sono stati autorizzati ad accedere a tali dati e a trattarli in relazione alle attività loro affidate per l'erogazione dei servizi richiesti ed alla gestione dei rapporti connessi, in conformità alle istruzioni ricevute e sotto l'autorità di Pensplan quale Titolare.

5. Periodo di conservazione dei dati

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, i Tuoi dati personali possono essere conservati per tutta la durata dei rapporti relativi ai servizi forniti ed, una volta cessati, per gli ulteriori periodi previsti dalle vigenti norme di riferimento in materia previdenziale, assistenziale, contabile e fiscale (in genere, 10 anni dalla cessazione del rapporto), nonché per i termini di prescrizione dei diritti esercitabili in tali ambiti, ove emergano eventuali contestazioni, reclami o controversie.

Per le finalità relative allo svolgimento di indagini ed analisi statistiche sul grado di soddisfazione e sulla qualità dei servizi previdenziali e di invio di comunicazioni, informazioni ed aggiornamenti in materia di previdenza complementare e in generale in materia di welfare complementare in ambito regionale (v. par. 2, lett. f)), i Tuoi dati identificativi e di contatto potranno essere utilizzati per 24 mesi dalla data di rilascio dei dati e del Tuo consenso, o, qualora, a seguito del contatto, Tu abbia attivato o fruito di un servizio, per la durata del rapporto instaurato con Pensplan e, successivamente, per 24 mesi dalla sua cessazione.

Per il perseguimento della finalità relativa all'ottimizzazione del servizio reso tramite Pensplan Assistant i Tuoi eventuali dati personali possono essere conservati per un periodo pari a 24 mesi a far data dalla loro comunicazione.

6. Diritti dell'Interessato

Ti informiamo, infine, che il Capo III del Regolamento Ti conferisce l'esercizio di specifici diritti in relazione ai dati personali che Ti riguardano, quale Interessato. In particolare, puoi richiedere di accedere ai tuoi dati personali e di ottenerne copia; di rettificarli od integrarli se inesatti od incompleti; cancellarli o di ottenere la limitazione del trattamento se ne ricorrono i presupposti, di ottenere la portabilità dei dati da te forniti se trattati in modo automatizzato sulla base del tuo consenso o per l'esecuzione del contratto; di opporli al loro trattamento per motivi legati alla tua situazione particolare od, in ogni caso, al marketing diretto. Puoi, inoltre, revocare il consenso al trattamento dei Tuoi dati personali, ove esso si basi sul consenso da Te rilasciato. Hai, infine, la facoltà di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, ove ritieni che siano stati violati i Tuoi diritti in relazione al trattamento dei tuoi dati.

7. Titolare del trattamento e Responsabile protezione dati

Il Titolare del trattamento dei Tuoi dati personali è Pensplan Centrum S.p.A., con sede in Via della Rena, 26, I-39100 Bolzano.

Per ogni richiesta o questione attinente al trattamento dei tuoi dati personali potrai rivolgerti al Data Protection Officer, domiciliato presso la sede societaria, via della Rena, 26, 39100 Bolzano, e contattabile all'indirizzo email rpd.ppc@pensplan.com ovvero all'indirizzo PEC (email certificata): rpd.pensplancentrum@pec.it.

L'elenco dei responsabili del trattamento dei dati personali è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, presso l'Area IT e sviluppo software di Pensplan Centrum S.p.A.

La presente informativa è aggiornata a marzo 2023.