

CARTA DEI SERVIZI

X.
IX.

PENS  PLAN

L'ISTITUTO PER LA PREVIDENZA
COMPLEMENTARE
Trentino-Alto Adige



IL TUO PIANO PER LA VITA

20

30

40

50

60

70

80

90

1. PREMESSA	4
1.1 Il PensPlan Centrum S.p.A.	4
1.2 I servizi per la previdenza complementare	4
1.3 La Carta dei Servizi	5
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	6
2.2 Continuità	6
2.3 Partecipazione	7
2.4 Cortesia	7
2.5 Efficacia ed efficienza	8
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	8
2.7 Caratteristiche principali dei servizi	8
3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
3.1 Bilinguismo	10
3.2 Tempi caratteristici del rapporto con l'utente	10
3.3 Accessibilità al servizio	12
3.4 Mancato rispetto dei tempi	14
4. INFORMAZIONI ALL'UTENTE	14
5. LA TUTELA: PROCEDURA DEI RECLAMI; SPORTELLO RECLAMI; CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	15
5.1 Reclami inoltrati al PensPlan Centrum S.p.A.	15
5.2 Ufficio unico sportello reclami del PensPlan Centrum S.p.A.	16
5.3 Conciliazione extragiudiziale delle controversie	17

6. RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI DI CUI ALLA TABELLA 1 ALLEGATA	20
7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	20
8. SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENTE	21
9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL PENSPLAN CENTRUM S.P.A.. REVISIONE	21

ALLEGATI:

- Tabella 1 – Riassunto degli standard di qualità 22
- Modulo per reclami 23
- Sommario del contenuto della Carta 24

1. PREMESSA

1.1 Il PensPlan Centrum S.p.A.

Il PensPlan Centrum S.p.A. è stato costituito dalla Regione Trentino Alto Adige, in applicazione della Legge Regionale 27 febbraio 1997, n. 3, con partecipazione di maggioranza della Regione stessa e quote sottoscritte da Istituti di credito e di assicurazioni locali. Il capitale sociale, interamente sottoscritto e versato, è di € 258.204.547,56. La sede legale e amministrativa della Società è a Bolzano, via della Rena, 26, con sede secondaria a Trento, Piazza Erbe, 2 ed uffici a Bolzano, via della Mostra, 11/13.

1.2 I servizi per la previdenza complementare

I compiti, svolti direttamente o per il tramite della PensPlan Service S.p.A., sono tutti quelli ricollegabili alla promozione della previdenza complementare, inseriti dalla Regione nel Progetto denominato PensPlan ed in particolare:

- supporto nella fase istitutiva e di avvio dei fondi pensione territoriali;
- servizi amministrativi, contabili, logistici e di consulenza ai fondi pensione territoriali;
- fornitura delle garanzie ed erogazione delle provvidenze a sostegno delle situazioni di difficoltà stabilite dalla Regione;
- informazione e promozione della previdenza complementare presso la popolazione;
- attivazione degli strumenti adeguati a consentire il risparmio previdenziale da parte di tutti i cittadini regionali.

Sono utenti dei servizi del PensPlan Centrum S.p.A., secondo le rispettive esigenze:

- la Regione;
- il fondo pensione negoziale/territoriale ed intercompartimentale Laborfonds;
- il Fondo Pensione Aperto PensPlan Plurifonds, istituito da Itas Vita S.p.A.;
- la PensPlan Invest SGR S.p.A., soprattutto per quanto attiene il Fondo Pensione Aperto PensPlan Profi ed il Fondo Pensione Aperto Regionale TFR;
- le parti istitutive dei fondi pensione suddetti;
- le altre categorie economiche;
- i patronati;

- gli iscritti (datori di lavoro, lavoratori) ai fondi pensione suddetti;
- gli iscritti a tutti gli altri fondi pensione;
- i residenti nel territorio regionale non iscritti a forme previdenziali complementari.

1.3 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che il PensPlan Centrum S.p.A. assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito. Obiettivo prioritario del PensPlan Centrum S.p.A. è il continuo miglioramento della qualità dei servizi prestati.

Scopo della presente Carta dei Servizi è quello di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi. La presente Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità, è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici indicati nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994. Per quanto possibile, la Carta dei Servizi tiene conto dello “schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale” (pubblicato in G.U. n. 4 del 5 gennaio 1996). La Carta dei Servizi rispetta altresì i principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nel D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il cosiddetto “Codice del Consumo”), nonché nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE del 30 marzo 1998 e n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001.

La Carta dei Servizi riporta i principali fattori di qualità, sia con riferimento alle caratteristiche dei servizi, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto PensPlan Centrum S.p.A. – utenti, ed ha le seguenti funzioni:

- tutela giuridica degli utenti dei servizi prestati dal PensPlan Centrum S.p.A.;
- miglioramento della qualità dei servizi prestati dal PensPlan Centrum S.p.A.;
- patto contratto tra utenti e PensPlan Centrum S.p.A.;
- motivazione del personale della Società erogatrice dei servizi sui valori ed i principi di efficienza ed efficacia.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il PensPlan Centrum S.p.A. eroga servizi amministrativi, contabili, logistici e di consulenza nel settore della previdenza complementare ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti e di pari dignità tra PensPlan Centrum S.p.A. stesso ed utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra PensPlan Centrum S.p.A. e utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il PensPlan Centrum S.p.A., nei limiti definiti dalla legislazione regionale, garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti giuridici ed amministrativi, a tutti gli utenti, siano essi fondi pensione, persone giuridiche pubbliche o private ovvero persone fisiche.

Il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i cittadini, sia nel rapporto diretto nelle proprie sedi e negli PensPlan Infopoints che sono e verranno attivati, sia nel rapporto indiretto che si instaura nello svolgimento dei servizi ai fondi pensione. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti portatori di handicap, degli anziani e degli utenti socialmente più deboli.

Il PensPlan Centrum S.p.A. nei confronti degli utenti si impegna ad agire, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2 Continuità

Il PensPlan Centrum S.p.A. assume come impegno prioritario quello di garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni, dovute per lo più ad aggiornamenti del sistema informatico, in modo da arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Consapevole del fatto che il progetto previdenziale è destinato a protrarsi nel lungo periodo il PensPlan Centrum S.p.A. adotta soluzioni coerenti con l'obiettivo di mantenere la qualità dei propri servizi al passo con le evoluzioni normative, tecniche e informatiche.

2.3 Partecipazione

Il PensPlan Centrum S.p.A. riconosce che la partecipazione degli utenti costituisce una importante risorsa per la società e per il perseguimento di standard ottimali dei servizi e delle attività prestati dalla stessa.

Il PensPlan Centrum S.p.A. promuove e facilita la partecipazione degli utenti, sia fondi pensione od altri soggetti giuridici pubblici e privati che singoli cittadini, anche attraverso le associazioni alle quali aderiscono, per assicurare la corretta erogazione dei servizi. In particolare, al fine del coinvolgimento delle parti interessate, sono stati istituiti, con il Regolamento attuativo della normativa regionale in materia di previdenza complementare (DPGR 4 novembre 2002, n. 16/L), il Comitato di coordinamento, quale strumento concreto di collaborazione e coordinamento tra la Regione, e per essa il PensPlan Centrum S.p.A. e tutte le parti istitutive nonché tutti i fondi pensione coinvolti nel Progetto PensPlan; ed inoltre il Comitato per il sostegno contributivo, con il relativo Comitato esecutivo. A fini di partecipazione, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, inoltrare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni societarie che lo riguardano.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il personale del PensPlan Centrum S.p.A. è tenuto a fornire le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche. Ciascun ufficio è munito di targhetta identificativa del nominativo del dipendente ivi preposto. Tali targhette sono chiaramente visibili dall'utente che accede alle sedi societarie.

2.4 Cortesia

Il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni, in modo da agevolare nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste, avendo come riferimento di base l'obiettivo di strutturare le proprie attività avendo a riferimento le esigenze dei soggetti più deboli sul piano culturale e sociale. Tale principio teso ad evitare l'esclusione si applica con particolare riferimento agli aspetti di

tutela linguistica. A tal fine il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna ad offrire agli utenti dei propri servizi, interlocutori in lingua tedesca ed italiana e possibilmente di madrelingua.

2.5 Efficacia ed efficienza

Il PensPlan Centrum S.p.A. persegue, quale obiettivo della strategia societaria, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il PensPlan Centrum S.p.A., quale prima società del settore, ha ottenuto – e confermato anche nel 2007 – la certificazione ISO 9001:2000 per il proprio sistema di gestione per la qualità nel seguente campo applicativo: “Progettazione ed erogazione di servizi connessi alla gestione di fondi pensione: consulenza tecnica per la gestione amministrativa/contabile di fondi pensione; servizi nell’ambito del coordinamento e della promozione dell’attività dei fondi pensione e dell’informazione sulla previdenza complementare”. Al PensPlan Centrum S.p.A. è stato inoltre assegnato l’IPE Awards for Europe’s Pension Funds 2001 con la seguente motivazione: PensPlan Centrum “Country Leader in Investment Strategy”, nonché l’IPE Awards for Europe’s Pension Funds 2002 con la seguente motivazione: PensPlan Centrum “Leader in Fund Structure & Administration”.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

2.7 Caratteristiche principali dei servizi

Le caratteristiche principali dei servizi prestati dal PensPlan Centrum S.p.A., direttamente o per il tramite di società di cui lo stesso si avvale per la prestazione dei servizi, sono riportate di seguito.

Servizi per la Regione

Gestione dell’attuazione del Progetto PensPlan istituito con Legge Regionale 27 febbraio 1997, n. 3.

Servizi per fondi pensione chiusi e aperti

Vengono effettuati tutti i servizi necessari per il funzionamento dei fondi pensione chiusi e aperti:

- l'amministrazione dei fondi, anche nei rapporti con gli aderenti;
- lo svolgimento di tutti gli adempimenti contabili;
- l'erogazione delle prestazioni;
- il supporto logistico e di consulenza ai fondi nonché agli utenti;
- i rapporti con gli organismi di vigilanza.

Servizi per società terze

Vengono svolti tutti i servizi amministrativi, contabili, logistici e di consulenza a favore della PensPlan Invest SGR S.p.A., per il Fondo Pensione Aperto PensPlan Profi e per il Fondo Pensione Aperto Regionale TFR, ed a favore di Itas Vita S.p.A., per il Fondo Pensione Aperto PensPlan Plurifonds.

Servizi per gli iscritti e non ai fondi di previdenza complementare; parti istitutive dei fondi pensione; altre categorie economiche; patronati

Vengono svolti tutti i servizi per la promozione e l'informazione sulla previdenza complementare, con particolare attenzione ai potenziali destinatari che più necessitano della pensione complementare.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i rapporti tra utente e PensPlan Centrum S.p.A. ed affinché sia l'utente che il PensPlan Centrum S.p.A. abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti i seguenti standard di qualità dei servizi per la previdenza complementare.

Tali standard opportunamente divulgati costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia dei servizi nonché della soddisfazione dell'utente medesimo.

Gli standard si riferiscono al bilinguismo, ai tempi del rapporto con l'utente, all'accessibilità ai servizi ed alla gestione del rapporto con gli utenti.

3.1 Bilinguismo

Nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano è assicurato il pieno e costante svolgimento dei servizi e di tutte le attività del PensPlan Centrum S.p.A. sia in lingua italiana che in lingua tedesca, entro i limiti della ragionevolezza e della convenienza.

Se l'utente desidera parlare esclusivamente nella lingua tedesca oppure in quella italiana, dovrà farne esplicita richiesta. Nel caso in cui non sia immediatamente disponibile un operatore che possa soddisfare la richiesta formulata dall'utente, questi potrà comunicare il proprio recapito telefonico affinché possa essere richiamato da parte del PensPlan Centrum S.p.A. oppure potrà richiedere che venga fissato un appuntamento con un operatore in grado di soddisfare le sue aspettative in ordine alla lingua utilizzata.

3.2 Tempi caratteristici del rapporto con l'utente

I tempi delle prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi oppure al conseguimento di documentazioni o risposte da parte di soggetti terzi (vedi ad esempio autorità pubbliche in generale, INPDAP, INPS, ecc.), alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni dell'evoluzione normativa in grado di condizionare l'andamento del lavoro), il PensPlan Centrum S.p.A. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine garantito.

I tempi massimi indicati sono validi se non sono necessari l'estensione o il potenziamento dei software impiegati. I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate, sono espressi in giorni di calendario. Per tutte le comunicazioni in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del PensPlan Centrum S.p.A..

3.2.1 Tempo di esecuzione dei servizi per la Regione; per gli iscritti e non ai fondi pensione; le parti istitutive dei fondi pensione; le altre categorie economiche; i patronati

Termine massimo di riscontro alle richieste della Regione: 1 mese.

Richieste di garanzie in ordine alle prestazioni erogate dai fondi pensione, di cui al Titolo II del Regolamento sulle modalità applicative delle norme di attuazione dello Statuto speciale di autonomia approvate con D.Lgs. 12 aprile 2001, n. 221 e della Legge Regionale 27 febbraio 1997, n. 3: 2 mesi dalla data di ricevimento dell'ultimo documento necessario per l'avvio della pratica.

Richieste di incentivi e interventi a sostegno dei versamenti contributivi, di cui al Titolo III del Regolamento suddetto: 2 mesi dalla data di ricevimento dell'ultimo documento necessario per l'avvio della pratica.

Richieste di accantonamenti ai sensi dell'art. 18 del Titolo IV del Regolamento suddetto: 2 mesi dalla data di ricevimento dell'ultimo documento necessario per l'avvio della pratica.

Termine massimo di riscontro delle richieste dei fondi pensione: come da Convenzione ai sensi dell'art. 19 del Regolamento suddetto.

Termine massimo di riscontro delle richieste da parte degli iscritti e non ai fondi di previdenza complementare; le parti istitutive dei fondi pensione; le altre categorie economiche; i patronati: 1 mese, se non diversamente indicato nella presente Carta dei Servizi.

3.2.2 Tempo di esecuzione dei servizi di informazione, comunicazione e promozione

Le richieste che non possono essere soddisfatte telefonicamente, anche in ragione della complessità delle stesse o per motivi di privacy, devono essere presentate per iscritto o per e-mail ovvero in occasione di una consulenza presso le sedi societarie e gli Infopoint, previo appuntamento. Tempi di riscontro alle richieste per e-mail: 14 giorni.

Termine massimo degli appuntamenti per approfondimenti: 14 giorni.

3.3 Accessibilità al servizio

3.3.1 Adesione alle forme di previdenza complementare

Presso gli uffici societari è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, l'adesione al fondo pensione Laborfonds: tutti i giorni lavorativi della settimana, dal lunedì al venerdì: dalle 8.30 alle 12.30; dalle 14.00 alle 17.30.

Tutti i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 17.30 è possibile espletare pratiche per via telefonica, telefonando al numero verde 800-991177 oppure al numero 0471/317600 per Bolzano e al numero 0461/274800 per Trento, che non richiedano la presenza dell'utente per sottoscrizioni o consegna documentazione. Le pratiche stesse possono essere perfezionate anche per corrispondenza.

Gli orari di accesso agli uffici possono essere modificati, anche con riferimento a specifiche sedi, al fine di agevolare gli utenti. In tal caso verrà data tempestiva ed adeguata informazione degli orari applicati.

3.3.2 Facilitazioni per alcune categorie di clienti

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie e ai portatori di handicap. In tali casi, per la sottoscrizione delle adesioni e le relative modifiche, il personale societario può recarsi direttamente presso l'utente per com-

piere tutte le operazioni necessarie, evitando così all'utente stesso di doversi recare presso le sedi societarie.

3.3.3 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti per approfondimenti, adesioni e quanto altro possa interessare in materia di previdenza complementare, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione, o entro termini più elevati se specificatamente richiesti dall'utente. Viene richiesta all'utente una fascia oraria di disponibilità non superiore alle quattro ore. Il PensPlan Centrum S.p.A. è impegnato a porre la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordati.

3.3.4 Informazioni agli utenti

L'utente può richiedere informazioni o chiarimenti di natura giuridica, tributaria ed amministrativa sulla previdenza complementare in generale, sul Progetto PensPlan, sul Fondo Pensione Laborfonds, sul Fondo Pensione Aperto PensPlan Plurifonds, sul Fondo Pensione Aperto PensPlan Profi, sul Fondo Pensione Aperto Regionale TFR, sulle posizioni individuali, inoltrare reclami ecc., nei seguenti modi:

- a) presso le sedi societarie negli orari definiti al punto 3.3.1;
- b) per telefono al numero 800-991177 oppure al numero 0471/317600 per Bolzano ed al numero 0461/274800 per Trento, negli orari definiti al punto 3.3.1;
- c) per corrispondenza (anche e-mail).

3.3.5 Risposta alle richieste scritte degli utenti

Si assicura una risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla previdenza complementare, al Fondo Pensione Laborfonds, al Fondo Pensione Aperto PensPlan Plurifonds, al Fondo Pensione Aperto PensPlan Profi ed al Fondo Pensione Aperto Regionale TFR entro il tempo massimo di 14 giorni.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricezione delle richieste scritte e di inoltro delle relative risposte da parte di PensPlan Centrum S.p.A.. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta indicato, il PensPlan Centrum S.p.A. informa tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento

della pratica di risposta. Il personale è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve.

3.3.6 Risposta ai reclami scritti degli utenti

Si veda punto 5.2 sotto.

3.3.7 Rettifica di errori materiali

Rettifiche di errori materiali compiuti dal PensPlan Centrum S.p.A.: 14 giorni dalla rilevazione dell'errore.

3.4 Mancato rispetto dei tempi

Nei casi di cui al 3.2.1, 3.2.2, 3.3.5, 3.3.6, 3.3.7 nonché 5.2, quando i tempi indicati non potranno essere rispettati per motivi tecnici o per particolari difficoltà, viene data comunicazione scritta dell'impossibilità a rispettare i tempi stessi, illustrandone le ragioni, fermo restando l'impegno a rispondere a tutte le richieste pervenute.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il PensPlan Centrum intende garantire agli utenti l'accesso nel massimo grado possibile, impiegando a tal fine le più avanzate tecnologie informatiche, secondo procedure di facile impatto presso gli utenti stessi.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative societarie che possono interessarlo, il PensPlan Centrum S.p.A. utilizza i seguenti strumenti:

- a) all'atto della richiesta di un'adesione ad un fondo pensione chiuso o ad un fondo pensione aperto l'utente viene messo a conoscenza della normativa nazionale e regionale sulla previdenza complementare, che è comunque sempre disponibile presso le sedi societarie o sul sito internet www.pensplan.com;
- b) presso le sedi societarie, per telefono, via internet www.pensplan.com, si possono ottenere informazioni relative a: leggi nazionali sulla previdenza complementare, provvedimenti e orientamenti della COVIP e degli altri organismi di vigilanza,

Legge Regionale di sostegno alla previdenza complementare e relativo regolamento, fondi pensione convenzionati con PensPlan Centrum S.p.A., ossia il Fondo Pensione Laborfonds, il Fondo Pensione Aperto PensPlan Plurifonds, il Fondo Pensione Aperto PensPlan Profi ed il Fondo Pensione Aperto Regionale TFR, situazione della posizione individuale, eventuali altre informazioni riguardanti l'utente, nel rispetto della privacy;

- c) per corrispondenza anche in caso di richiesta presentata per iscritto ovvero a mezzo posta elettronica;
- d) per mezzo del sito internet www.pensplan.com anche con possibilità di formulare quesiti al seguente indirizzo: info@pensplan.com;
- e) attraverso specifici opuscoli e notiziari distribuiti agli utenti;
- f) attraverso articoli specifici sulla stampa locale;
- g) mediante affissioni di manifesti;
- h) mediante la rete Infopoint;
- i) attraverso manifestazioni pubbliche presso enti, associazioni di categoria, aziende e datori di lavoro.

5. LA TUTELA: PROCEDURA DEI RECLAMI; SPORTELLI RECLAMI E CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

5.1 Reclami inoltrati al PensPlan Centrum S.p.A.

Eventuali reclami per carenze del servizio oppure per violazioni dei principi della presente Carta dei Servizi possono essere presentati per iscritto e via telefax, anche tramite un rappresentante nominato dall'interessato e con la chiara specifica in oggetto che trattasi di "Reclamo ai sensi della Carta dei Servizi del PensPlan Centrum S.p.A.", presso le sedi societarie ai seguenti indirizzi:

PensPlan Centrum S.p.A., Ufficio Unico Sportello Reclami

- Bolzano, via della Rena, 26 (Tel. 800-991177; 0471/317600 - fax 0471/317666);
- Trento, Piazza Erbe 2 (Tel. 0461/274800 - fax 0461/984147).

I reclami possono inoltre essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: sportelloreclami@pensplan.com.

All'Ufficio Unico Sportello Reclami gli utenti possono rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con il PensPlan Centrum S.p.A. e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso, ed i soggetti di cui lo stesso si avvale, abbiano gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta dei Servizi del PensPlan Centrum S.p.A. medesimo.

L'utente potrà richiedere all'Ufficio Unico Sportello Reclami ogni informazione, sia di carattere generale che particolare, utile alla migliore comprensione dei presupposti giuridici e di fatto sui quali è insorto il contenzioso con il PensPlan Centrum S.p.A.. Inoltre, l'utente potrà ottenere ogni possibile approfondimento in ordine alla tematica, nonché consulenza al fine di risolvere pacificamente la controversia.

L'Ufficio Unico Sportello Reclami tiene a disposizione di chiunque ne faccia richiesta una nota informativa nella quale sono indicati i tipi di controversia che possono essere sottoposti all'esame dell'organo di conciliazione, le norme relative alla presentazione dei reclami, il costo della procedura, il tipo di regole su cui si fonda la decisione, le modalità di adozione ed il valore giuridico della decisione.

5.2 Ufficio Unico Sportello Reclami del PensPlan Centrum S.p.A.

Presso il Reparto legale del PensPlan Centrum S.p.A., ove esistente, o presso il Reparto legale di altra società del Progetto PensPlan di cui il PensPlan Centrum S.p.A. si avvalga per la prestazione dell'attività di cui al presente articolo, è costituito l'Ufficio Unico Sportello Reclami, il quale istruisce e riscontra tutti i reclami e le altre lamentele avanzate dagli utenti.

Il reclamo, redatto di norma secondo il modulo di cui all'Allegato A, dovrà contenere, in aggiunta alla specifica in oggetto di cui all'art. 5.1 di cui sopra, la descrizione dell'accaduto ed indicare, ove individuati, la violazione dei principi della Carta dei Ser-

vizi, il nominativo del dipendente o dei dipendenti contattati nonché la documentazione connessa alla fattispecie della violazione lamentata.

I reclami degli utenti devono essere inviati per iscritto ovvero consegnati di persona all'Ufficio Unico Sportello Reclami, che ne rilascia ricevuta. L'Ufficio Unico Sportello Reclami evade tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 21 giorni dalla ricezione, salvo la presenza di particolari situazioni di difficoltà, da comunicare al richiedente per iscritto, con l'indicazione del nuovo termine possibile.

Alle lettere o ai fax di reclamo non indirizzati all'Ufficio Unico Sportello Reclami o nei quali non è specificato in modo chiaro ed inequivocabile che i medesimi sono destinati all'Ufficio Unico Sportello Reclami o che contengono un reclamo, non si applica la procedura di riscontro ai reclami di cui alla presente Carta dei Servizi.

5.3 Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato, ed in tutti gli altri casi nei quali insorga una controversia con il PensPlan Centrum S.p.A. medesimo, l'utente stesso può rivolgersi al Centro Tutela Consumatori e Utenti, istituito con legge della Provincia di Bolzano n. 15/1992, anche avviando direttamente la procedura di conciliazione presso il Centro Tutela medesimo, con le seguenti modalità:

1. L'utente deve presentare formale domanda di conciliazione, contenente i motivi del reclamo, accompagnata da un deposito cauzionale destinato alla copertura delle spese, determinato dalla Legge Provinciale in € 62,00, al seguente indirizzo: Centro Tutela Consumatori e Utenti (CTCU), ORGANO DI CONCILIAZIONE, Via Dodiciville, 2, I - 39100 Bolzano (art. 7, commi 2 e 3 della Legge Provinciale di Bolzano 20 maggio 1992, n. 15).
2. Il CTCU invia al PensPlan Centrum S.p.A. un'offerta di conciliazione, con la descrizione sintetica delle motivazioni esposte dall'utente. Il PensPlan Centrum S.p.A. ha facoltà di accettare o di respingere tale offerta di conciliazione (art. 7, comma 3 della Legge Provinciale suddetta).
3. Il PensPlan Centrum S.p.A. dovrà anch'esso versare al CTCU l'importo di € 62,00, e, ove il PensPlan Centrum stesso ritenga che sussistano condivisibili ragioni in

merito all'avvio della procedura, può affermare l'assunzione a proprio carico delle spese anche nella quota di spettanza dell'utente. Il CTCU convocherà la Commissione di conciliazione. Tale Commissione, a norma dell'art. 7, comma 2, della citata Legge Provinciale, è composta da tre componenti, la cui nomina è disciplinata dal Regolamento approvato con DPGP 3 novembre 1994, n. 51): un rappresentante della categoria economica o del servizio pubblico interessato, un rappresentante delle associazioni dei consumatori e da un terzo componente, con funzioni di Presidente. Il primo componente è nominato da parte della Regione. Il secondo componente della Commissione è nominato dal CTCU, tra i membri delle stesse associazioni di consumatori o tra rinomati esperti nel campo della tutela dei consumatori (art. 3, comma 3, del Regolamento). Il Presidente viene sorteggiato tra gli iscritti nell'apposito elenco tenuto dal CTCU a norma degli articoli 1, 2 e 3 del Regolamento provinciale. L'organo di conciliazione decide in ordine alla ripartizione delle spese, sia nel caso di soccombenza dell'una o dell'altra parte, che di intesa sopraggiunta tra le parti.

4. La Commissione di conciliazione, accertata l'assenza di conflitti di interessi apparenti o reali con le parti e comunicata alle stesse la propria imparzialità e competenza, compie un tentativo di mediazione tra le parti. A tal fine, il Presidente, a norma dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, può richiedere alle parti delucidazioni scritte e chiarimenti di natura tecnica e convocare le parti per il tentativo di mediazione di cui all'articolo 7, terzo comma, della citata Legge Provinciale, oltre che intraprendere tutti gli altri passi necessari per la composizione della controversia. Alle parti è concesso un ragionevole lasso di tempo per esaminare la soluzione proposta dall'Organo di conciliazione. Inoltre l'utente deve essere informato che ha scelta se accettare o meno la soluzione, che ha diritto di consultare in proposito una fonte indipendente e che il risultato potrebbe essere più favorevole all'utente stesso in caso di procedura giudiziaria.
5. Ove la mediazione fallisca, la Commissione di conciliazione provvede entro 30 giorni dalla data di deposito del reclamo e di presentazione della domanda di conciliazione all'emissione di un lodo, che deve essere motivato e comunicato tempestivamente alle parti ed esprimersi in merito ai singoli punti indicati nel reclamo. Il lodo deve essere messo a registro su supporto duraturo. Il lodo comporta

che i costi a carico delle parti vengono aumentati in funzione del valore dell'oggetto del contendere: infatti, l'indennizzo da corrispondere ai conciliatori, secondo quanto prescrive l'art. 9 del Regolamento, viene determinato dalla Consulta provinciale per la tutela dei consumatori ed utenti nei limiti di cui all'Allegato A del Regolamento stesso e precisamente:

Importi massimi per onorari e costi amministrativi relativi a procedimenti che terminano con un lodo

Valore della controversia onorari e costi amministrativi

fino a € 258,23	15% del valore della controversia (e minimo € 25,82)
da € 258,74 fino a € 1.032,91	€ 38,73 + 3% sull'eccedenza di € 258,23
da € 1.033,43 fino a € 2.582,28	€ 61,97 + 4% sull'eccedenza di € 1.032,91
da € 2.582,80 fino a € 5.164,57	€ 123,95 + 5% sull'eccedenza di € 2.582,28
da € 5.165,09 fino a € 15.493,70	€ 253,06 + 6% sull'eccedenza di € 5.164,57
da € 15.498,87	€ 872,81 + 7% sull'eccedenza di € 15.493,70

6. Il lodo è definitivo e tra le parti, e presenta giuridicamente la stessa validità di un contratto (art. 7, comma 4, della Legge Provinciale citata). Quindi le parti potranno comunque rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.

6. RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI DI CUI ALLA TABELLA 1 ALLEGATA

In caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti alla Tabella 1 allegata, il PensPlan Centrum S.p.A. prevede un rimborso fisso di € 25,00.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento - corredata delle informazioni e documentazioni che possano servire alla Società per ricostruire ed accertare l'accaduto - che deve essere inviata al PensPlan Centrum S.p.A. entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data di spedizione, o del protocollo societario in caso di recapito diretto. Riconosciuta la validità della richiesta, l'importo potrà essere accreditato sulla posizione individuale eventualmente tenuta in applicazione della normativa regionale disciplinante gli interventi di sostegno ovvero riscossa personalmente dall'avente diritto.

Alla richiesta di rimborso viene data risposta entro il termine massimo di 30 giorni. Se tale termine non viene rispettato, si raddoppia l'importo del rimborso.

7. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente al fine di essere informata sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

L'utente può fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, per iscritto, per telefono o via fax o verbalmente presso le sedi societarie. Il PensPlan Centrum S.p.A. si impegna ad effettuare con periodicità regolare indagini sulla qualità del servizio reso e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e ad utilizzarne le risultanze nell'ambito delle attività tese al miglioramento del servizio reso all'utente. Tale rapporto viene trasmesso alla Regione e al CTCU.

8. SERVIZI DI CONSULENZA ALL'UTENTE

Il PensPlan Centrum S.p.A. fornisce agli utenti un servizio di consulenza per l'ottimale predisposizione di un piano previdenziale complementare. L'utente può rivolgersi alle sedi societarie di Bolzano e di Trento ovvero ai PensPlan Infopoint per ottenere gratuitamente suggerimenti sul risparmio previdenziale. Vengono inoltre divulgate informazioni mediante opuscoli, messaggi a mezzo stampa, radio e televisioni locali.

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL PENSPLAN CENTRUM S.P.A.. REVISIONE

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici stabiliti dal DPCM 27 gennaio 1994 con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18/9/95, nonché ai principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo contenuti nel D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il cosiddetto "Codice del Consumo"), nonché nelle Raccomandazioni della Commissione UE n. 98/257/CE del 30 marzo 1998 e n.2001/310/CE del 4 aprile 2001.

La Carta dei Servizi è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione del PensPlan Centrum S.p.A. con delibera del 2 dicembre 2003 e decorrenza dal 1 gennaio 2004, e potrà essere periodicamente aggiornata sulla base di indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Il PensPlan Centrum S.p.A. procede:

- a) alla revisione periodica della Carta dei Servizi e degli standard di concerto con il Centro Tutela Consumatori Utenti;
- b) alla revisione annuale della Carta dei Servizi e degli standard con i dipendenti del PensPlan Centrum S.p.A. e delle società di cui lo stesso si avvale per la prestazione dei servizi;
- c) al monitoraggio della qualità dei servizi del PensPlan Centrum S.p.A. ed il rispetto della Carta dei Servizi anche ai fini della conferma della certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi indicati nel cap. 4 - Informazioni all'utente.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell'Autorità pubblica.

ALLEGATI

Tabella 1:

Riassunto degli standard di qualità del PensPlan Centrum

Indicatore	Tipo indicatore specifico o generale	Tempistica standard massimale	Riferimento carta servizi PensPlan Centrum S.p.A.
Servizi per la Regione, per gli iscritti e non ai fondi pensione, le parti istitutive dei fondi pensione, le altre categorie economiche, i patronati		1 mese	3.2.1
Tempi di riscontro alle richieste per e-mail		14 giorni	3.2.2
Termine massimo degli appuntamenti per approfondimenti		14 giorni	3.2.2
Risposte alle richieste scritte degli utenti		14 giorni	3.3.5
Risposte ai reclami scritti degli utenti		21 giorni	3.3.6; 5.2
Rettifica di errori materiali		14 giorni	3.3.7

Modulo per reclami

Spett.le
 PensPlan Centrum S.p.A.
 Ufficio Unico Sportello Reclami
 Via della Rena, 26
 I-39100 Bolzano

....., (luogo e data)

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

Il sottoscritto,
 nato a, il
 e residente a, 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).

Distinti saluti.

.....
 sottoscrizione

Allegati:

(eventuale)

Sommario della Carta dei Servizi del PensPlan Centrum S.p.A.

La Carta dei Servizi contiene tutti gli impegni assunti dal PensPlan Centrum S.p.A. per quanto attiene la qualità dei servizi prestati, le garanzie degli utenti e la risoluzione extragiudiziale dei possibili conflitti. La Carta si articola in otto punti.

Nel **punto 1** vengono sinteticamente esposte le funzioni del PensPlan Centrum S.p.A., finalizzate alla diffusione della previdenza complementare, mediante la prestazione di servizi ai fondi pensione ed ai cittadini. Viene inoltre ricordata la finalità della Carta dei Servizi, redatta nel rispetto dei principi della normativa nazionale e della normativa comunitaria in materia di conflitti sui consumi.

Nel **punto 2** sono descritti i principi fondamentali dell'attività del PensPlan Centrum S.p.A. nei confronti degli utenti: essi sono l'eguaglianza ed imparzialità del trattamento, la continuità, la partecipazione, la cortesia, l'efficacia e l'efficienza, la chiarezza e comprensibilità dei messaggi e vengono esposte le caratteristiche principali dei servizi prestati.

Nel **punto 3** la Carta riporta gli standard di qualità dei servizi, facendo menzione della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 conseguita dalla Società. Tali standard comportano in primo luogo la garanzia del bilinguismo nel territorio provinciale di Bolzano, quindi la tempistica in cui viene assicurato lo svolgimento delle attività (riportata sinteticamente anche in apposita Tabella allegata), le modalità di accesso degli utenti e l'enunciazione dell'obbligo di comunicazione agli utenti dell'eventuale impossibilità per gravi motivi di rispetto dei tempi stabiliti.

Il **punto 4** contiene la portata e le modalità dell'informazione che viene costantemente e compiutamente garantita agli utenti.

Nel **punto 5** della Carta è disciplinata la tutela degli utenti: in primo luogo nei confronti della società, prevedendo la possibilità della presentazione di reclami utilizzando l'apposito sportello reclami appositamente istituito. Ove ciò non fosse sufficiente

a soddisfare le richieste, è disciplinata la procedura per addivenire, tramite il CTCU, ad una soluzione extragiudiziale della controversia, assicurando obiettività ed imparzialità dell'organo di conciliazione oltre che bassi costi.

In ogni caso, prevede il **punto 6**, all'utente è assicurato il rimborso di € 25 per il mancato rispetto degli impegni assunti nella Carta stessa.

Il **punto 7** della Carta assicura l'impegno a migliorare la qualità dei servizi anche avvalendosi dei suggerimenti e delle proposte dell'utenza.

I **punti 8 e 9** contengono, rispettivamente, la menzione del servizio di consulenza fornito agli utenti per la predisposizione di un ottimale piano previdenziale complementare e l'impegno della società a sottoporre la Carta a revisione periodica, sia in riferimento agli standard con la collaborazione del CTCU sia con riferimento alla certificazione ISO 9001:2000.