

Guida Pratica Reclami



Previp, la scelta giusta!

CHE COS' È UN RECLAMO?

Per "reclamo" si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate al Fondo presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento di una forma pensionistica complementare. Non si considerano reclami le comunicazioni non scritte o aventi un oggetto diverso da quello indicato.

COSA DEVE CONTENERE UN RECLAMO?

Il reclamo deve contenere almeno:

- nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico del soggetto;
- una chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato per conto di un altro soggetto, è necessario essere a ciò delegati dall'interessato, pertanto, chi effettua l'invio deve indicare chiaramente qual è il soggetto per conto del quale il reclamo è presentato.

Inoltre, il reclamo deve contenere almeno la firma del soggetto rappresentato oppure recare in allegato una copia dell'incarico conferito.

COME SI INVIA UN RECLAMO?

Il reclamo deve essere formulato necessariamente per iscritto e può essere inoltrato attraverso i seguenti mezzi alternativi:

- via e-mail a fondo@previp.eu;
- via fax al numero 02/36706140;
- a mezzo posta all'indirizzo Viale V. Veneto n. 18 – 20124 Milano;
- tramite il "Form Reclami" presente nell'Area Riservata del sito www.previp.eu.

È POSSIBILE PRESENTARE UN RECLAMO PER CONTO DI TERZI?

Per presentare un esposto per conto di un altro soggetto è necessario essere a ciò delegati dal soggetto interessato. In tal caso, chi effettua l'invio deve indicare chiaramente qual è il soggetto per conto del quale il reclamo è presentato e il reclamo deve contenere almeno la firma del soggetto che ha dato l'incarico o recare in allegato una copia dell'incarico conferito.

QUANDO UN RECLAMO È CONSIDERATO NON TRATTABILE?

I reclami sono considerati non trattabili, e pertanto archiviabili senza seguito, qualora:

- non sia individuabile il reclamante ovvero il soggetto da questo rappresentato;
- l'oggetto non sia pertinente;
- non si riferisca al Fondo o ai soggetti che con il medesimo collaborano alla gestione amministrativa e finanziaria;
- non sia trasmesso secondo le modalità indicate nella Nota Informativa del Fondo.

Nel caso in cui il reclamo sia ritenuto non trattabile, ne viene data tempestiva comunicazione all'interessato, specificando le motivazioni della classificazione.

QUALI SONO I TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO?

Il Fondo è tenuto a dare riscontro scritto al reclamante, mediante raccomandata A/R, con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti del reclamo e comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento del reclamo medesimo.

Nel caso in cui il reclamo sia stato respinto, il Fondo comunica al reclamante le motivazioni di tale decisione.

CHE COS' È UN ESPOSTO E COSA DEVE CONTENERE?

L'esposto è una comunicazione scritta, indirizzata alla COVIP, con la quale si intendono segnalare irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione di un fondo pensione.

L'esposto deve contenere alcune informazioni essenziali, quali:

- la chiara indicazione del fondo pensione interessato (denominazione, numero di iscrizione all'Albo dei fondi pensione);
- l'indicazione del soggetto che trasmette l'esposto (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico);
- l'oggetto dell'esposto (chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela). In assenza di tali informazioni, l'esposto non può essere preso in considerazione.

Il soggetto che invia l'esposto deve inoltre:

- fare presente di essersi già rivolto al fondo interessato e che sono decorsi 45 giorni dalla richiesta senza che sia pervenuta alcuna risposta

overo di aver ricevuto una risposta non soddisfacente (e, in tale ultimo caso, rappresentare chiaramente le ragioni dell'insoddisfazione);

- allegare copia del reclamo già trasmesso al fondo e dell'eventuale risposta ricevuta. Per rendere più agevole e rapida la trattazione, è utile allegare inoltre copia dei principali documenti comprovanti i fatti descritti.

QUANDO È POSSIBILE SCRIVERE UN ESPOSTO ALLA COVIP?

Per ottenere i necessari chiarimenti in merito alla situazione riscontrata o la soddisfazione delle proprie richieste, è necessario in primo luogo presentare un reclamo al Fondo, il quale è tenuto a fornire una risposta entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

È possibile scrivere alla COVIP, dopo essersi rivolti al Fondo, se:

- il fondo pensione interessato non ha fornito una risposta entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta;
- la risposta fornita non è ritenuta soddisfacente.

È comunque possibile scrivere direttamente alla COVIP in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al Fondo: di norma, sono tali le situazioni segnalate da associazioni o da altri organismi di rappresentanza degli iscritti.