



*Commissione di Vigilanza  
sui Fondi Pensione*

**Servizio Vigilanza Fondi Pensione** *Le*  
**Servizio Segnalazioni e Metodi di Vigilanza** *cm*

Ai fondi pensione negoziali

Alle società che hanno istituito fondi  
pensione aperti

Alle società che hanno istituito PIP  
ex d.lgs. n. 252/2005

Ai fondi pensione preesistenti

Alle società che hanno istituito fondi  
pensione preesistenti interni

LORO SEDI

Roma, 18 MAG. 2012  
Prot. n. 2603

Trasmissione via e-mail

Oggetto: **Trattazione dei reclami da parte delle forme pensionistiche  
complementari. Informazioni relative all'anno 2011.**

Con Deliberazione COVIP del 4 novembre 2010 sono state definite le istruzioni che disciplinano la procedura di trattazione dei reclami pervenuti direttamente alle forme pensionistiche complementari. Con successiva circolare del 2 dicembre 2010, prot. 6315, sono state individuate le informazioni relative alla trattazione dei reclami che dette forme sono tenute a trasmettere periodicamente alla COVIP.

In fase di prima applicazione delle indicazioni di cui sopra è stato richiesto alle forme di trasmettere il numero dei reclami pervenuti per l'intero anno 2011 e, con riferimento ai reclami pervenuti dal 1° aprile al 31 dicembre 2011, informazioni di maggior dettaglio.

Con la presente lettera circolare vengono sottoposte all'attenzione dei soggetti in indirizzo le prime risultanze delle elaborazioni svolte sulle informazioni pervenute.

L'obiettivo è, da un lato, quello di rendere partecipe il sistema delle problematiche più importanti a livello aggregato che sono state segnalate dagli iscritti e, dall'altro, quello di evidenziare l'utilità delle analisi che le singole forme

*h*

possono effettuare sui reclami a esse pervenuti, al fine di valutazioni interne volte a riscontrare eventuali anomalie di funzionamento e porre in essere le opportune misure correttive.

L'occasione è altresì utile per effettuare una prima verifica dell'efficacia dell'intervento, effettuato dalla COVIP nel corso del 2010, sulla gestione delle segnalazioni di presunte irregolarità (reclami e esposti<sup>1</sup>) relative alle forme pensionistiche.

Nel merito, si ricorda che le finalità dell'intervento erano sia quella di favorire, mediante l'adozione di appositi presidi organizzativi, la celerità e l'efficacia del riscontro da parte degli operatori dei reclami, sia quella di chiarire il ruolo dei fondi e della COVIP.

Ciò in modo che i fondi costituissero la sede naturale di composizione di eventuali dissidi con gli iscritti e che l'intervento dell'Autorità fosse attivato soltanto in presenza di situazioni effettivamente sintomatiche di disfunzioni di carattere generale (e, come tali, potenzialmente rilevanti sotto il profilo della vigilanza).

In tale quadro, è stato chiesto ai fondi di fornire agli iscritti, con gli strumenti ritenuti più adeguati, le informazioni utili per la presentazione di reclami ai fondi medesimi e per la trasmissione di esposti alla COVIP.

Dal canto suo, la COVIP ha diffuso, mediante pubblicazione sul sito [www.covip.it](http://www.covip.it), la Guida pratica "*La trasmissione degli esposti alla COVIP*", dove viene chiarito che il soggetto che intende segnalare una situazione di possibile irregolarità deve in primo luogo interessare il fondo di riferimento; solo qualora non ottenga riscontro nel termine di 45 giorni, ovvero ritenga il riscontro non soddisfacente, potrà rivolgersi all'Autorità di vigilanza.

La tavola 1 sintetizza le informazioni sui reclami pervenuti alle forme pensionistiche e sugli esposti ricevuti dalla COVIP.

Il numero di reclami pervenuti alle forme di previdenza complementare nell'intero anno 2011 è di circa 3.200. La quota più elevata, circa il 56 per cento del totale, riguarda i PIP; seguono i fondi pensione aperti con il 24 per cento, i fondi pensione negoziali con il 13 per cento e i fondi pensione preesistenti con il 7 per cento.

Dal confronto del numero complessivo dei reclami pervenuti con il numero totale di iscritti emerge un'incidenza media dello 0,6 per mille. Con riferimento alle singole tipologie di forme, l'incidenza dei reclami sugli iscritti è dell'1,2 per mille per i PIP, dello 0,9 per i fondi pensione aperti, dello 0,3 per i fondi pensione preesistenti e dello 0,2 per i fondi pensione negoziali.

<sup>1</sup> Si ricorda in particolare che vengono definiti "reclami" le segnalazioni di presunte irregolarità indirizzate ai fondi e "esposti" quelle indirizzate all'Autorità di vigilanza.

Considerando il numero complessivo di esposti pervenuti alla COVIP nel corso del 2011 (circa 330) emerge che, in media, una situazione controversa su dieci è stata portata all'attenzione dell'Autorità di vigilanza. Tale quota risulta ancora più alta per i fondi pensione preesistenti, per i quali supera il 20 per cento.

Tav. 1

**Forme di previdenza complementare. Reclami ed esposti.**

(anni vari)

	Fondi pensione negoziali <sup>(1)</sup>	Fondi pensione aperti	Fondi pensione preesist.	PIP "nuovi"	Totale
<b>Reclami pervenuti alle forme</b>					
Reclami pervenuti nel 2011	430	750	234	1.770	3.184
<i>Quota percentuale</i>	13,5	23,6	7,3	55,6	100,0
Iscritti alla fine del 2011	2.029.953	881.311	667.930	1.464.397	5.043.591
<i>Reclami pervenuti sul numero di iscritti (%)</i>	0,2	0,9	0,4	1,2	0,6
<b>Esposti pervenuti alla COVIP</b>					
Anno 2011	51	48	50	180	329
<i>Esposti rispetto ai reclami (%)</i>	11,9	6,4	21,4	10,2	10,3
Anno 2010	78	30	75	200	383
Anno 2009	70	67	90	100	327

(1) I dati includono FONDINPS

Dal confronto del numero degli esposti pervenuti nel 2011 con quelli pervenuti nell'anno precedente emerge una certa riduzione, dell'ordine di circa 14 per cento. La riduzione è tuttavia inferiore alle aspettative (il livello complessivo di esposti pervenuti nel 2011 è infatti sostanzialmente in linea con quello del 2009). Soprattutto, continuano a essere numerosi i reclami che vengono portati all'attenzione della Commissione senza essere stati preventivamente presentati al fondo.

Al riguardo, appare opportuno che i soggetti in indirizzo verifichino l'efficacia delle modalità utilizzate per fornire agli iscritti le informazioni utili per la presentazione di reclami ai fondi medesimi e per la trasmissione degli esposti alla COVIP.

La tavola 2 riporta le informazioni sulla trattazione dei reclami.

Il numero totale di reclami pervenuti alle forme di previdenza complementare nel periodo aprile – dicembre 2011, arco temporale per il quale si dispone dei dati di dettaglio, è di circa 2.400.

Di tali reclami, il 2 per cento risulta carente degli elementi essenziali che ne consentono la trattazione (ad esempio: il nome del soggetto che ha trasmesso il reclamo, l'oggetto del reclamo stesso o la forma pensionistica interessata).

*Handwritten signature*

*AT*

Dei reclami trattabili (vale a dire, provvisti dei suddetti elementi), più del 90 per cento è stato evaso entro la fine dell'anno.

Per quanto riguarda l'esito della trattazione, il 40 per cento dei reclami evasi è stato accolto, mentre la restante parte è stata respinta.

L'accoglimento dei reclami è la conseguenza di valutazioni che possono essere di vario tipo; una percentuale elevata di reclami accolti, tuttavia, nel suffragare la validità delle pretese dei reclamanti, può indicare comportamenti carenti o inefficienti da parte della forma.

Tav. 2

**Forme di previdenza complementare. Trattazione dei reclami.**

(aprile - dicembre 2011)

	Fondi pensione negoziali <sup>(1)</sup>	Fondi pensione aperti	Fondi pensione preesist.	PIP "nuovi"	Totale
Reclami pervenuti	356	584	168	1.325	2.433
di cui: Reclami trattabili <sup>(2)</sup>	354	547	168	1.316	2.385
Reclami evasi	347	514	166	1.172	2.199
di cui: accolti	110	166	58	552	886
di cui: respinti	237	348	108	620	1.313
Reclami in istruttoria alla fine del 2011	7	33	2	144	186
<i>Per memoria:</i>					
Reclami accolti su reclami evasi (%)	31,7	32,3	34,9	47,1	40,3
Reclami in istruttoria su reclami pervenuti nell'intero anno (%)	1,6	4,4	0,9	8,1	5,8

(1) I dati includono FONDINPS.

(2) Reclami che presentano gli elementi essenziali per essere trattati.

La tavola 3 riporta la suddivisione dei reclami per area di attività alla quale afferiscono.

Nel complesso, circa il 68 per cento dei reclami trattabili è ascrivibile a problemi nella gestione amministrativa. All'interno della gestione amministrativa le aree maggiormente interessate dai reclami sono i riscatti e le anticipazioni, i trasferimenti, la contribuzione.

Dal differente peso delle singole aree in ciascuna tipologia di forme pensionistiche emergono interessanti elementi di informazione.

In particolare, per i fondi pensione negoziali risulta più critica l'area dei riscatti e delle anticipazioni (36 per cento). In questa area si concentra anche una rilevante quota di reclami pervenuti ai fondi pensione aperti (26 per cento), seguita dai problemi connessi alla gestione delle contribuzioni (circa il 19 per cento) e al trasferimento delle posizioni (13 per cento). Le medesime aree risultano rilevanti anche per i PIP, sia pure con una diversa distribuzione (circa il

GM  
Le

H F

25 per cento dei reclami riguarda i trasferimenti, il 16 per cento i riscatti e le anticipazioni e un altro 16 per cento la gestione dei contributi).

Tav. 3

**Forme di previdenza complementare. Distribuzione reclami per tipologia di area di attività interessata.<sup>(1)</sup>**

(aprile - dicembre 2011; valori percentuali)

Area di attività interessata	Fondi pensione negoziali <sup>(2)</sup>	Fondi pensione aperti	Fondi pensione preesistenti	PIP "nuovi"	Totale
Gestione delle risorse in fase di accumulo	3,5	1,4	6,4	3,2	3,1
Funzionamento degli organi	0,3	0,0	0,6	0,4	0,3
Gestione amministrativa	69,0	67,7	73,8	66,4	67,6
<i>Contribuzione</i>	18,4	18,9	8,3	16,2	16,6
<i>Determinazione della posizione individuale</i>	2,5	4,8	11,9	4,6	4,8
<i>Fiscalità</i>	2,2	3,2	16,1	2,4	3,5
<i>Prestazioni pensionistiche</i>	2,0	2,5	21,4	2,3	3,6
<i>Trasferimenti</i>	8,2	12,7	5,4	24,8	18,0
<i>Riscatti e anticipazioni</i>	35,6	25,8	10,7	16,2	21,1
Raccolta delle adesioni	4,5	1,8	0,6	3,9	3,3
Trasparenza	13,1	12,1	5,2	8,5	9,8
Altro	9,6	16,9	13,4	17,5	15,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(1) Si fa riferimento ai reclami che presentano gli elementi essenziali per essere trattati (reclami trattabili).

(2) I dati includono FONDINPS.

La rilevanza delle segnalazioni riguardanti i riscatti e le anticipazioni, da una parte, e i trasferimenti, dall'altra, conferma le persistenti difficoltà che i fondi incontrano nella gestione di detti processi.

Si distinguono in questa ripartizione i fondi pensione preesistenti, per i quali le problematiche maggiori riguardano le prestazioni pensionistiche e la determinazione della posizione individuale. Il dato riguardante l'area "fiscalità", significativamente più elevato rispetto alle altre tipologie (16 per cento contro una percentuale del 2-3 per cento per i fondi negoziali, i fondi aperti e i PIP) attesta, presumibilmente, le difficoltà connesse alla esigenza, per queste forme di più risalente istituzione, di dare applicazione a una normativa fiscale che si è andata stratificando nel tempo.

Per quanto riguarda le aree diverse dalla gestione amministrativa, particolarmente rilevante è quella relativa alla trasparenza, che interessa il 10 per cento dei reclami trattabili. Nei fondi pensione negoziali tale area incide per il 13 per cento dei reclami, nei fondi pensione aperti per il 12 per cento, nei PIP per l'8,5 per cento e nei fondi pensione preesistenti per il 5,2 per cento.

Con riferimento ai fondi pensione preesistenti, un'altra area interessata in misura significativa dai reclami è quella della gestione delle risorse nella fase di

accumulo: i reclami che la riguardano costituiscono il 6,4 per cento di quelli trattabili<sup>2</sup>.

A rivolgersi direttamente ai fondi sono in assoluta prevalenza gli iscritti (che hanno inviato oltre l'80 per cento dei reclami), seguiti dagli studi legali (circa il 10 per cento); la restante parte dei reclami proviene da aziende, organizzazioni sindacali e associazioni varie (cfr. tavola 4).

Tav. 4

**Forme di previdenza complementare. Distribuzione reclami per tipologia di reclamante.<sup>(1)</sup>**  
(aprile - dicembre 2011; valori percentuali)

Tipologia di reclamante	Fondi pensione negoziali <sup>(2)</sup>	Fondi pensione aperti	Fondi pensione preesistenti	PIP "nuovi"	Totale
Iscritti	79,5	77,0	82,0	84,0	81,6
Studi legali	12,4	13,2	13,8	8,2	10,4
Aziende, Org. Sindacali, Ass. di Consumatori	5,1	3,7	1,8	4,7	4,3
Ass. Datoriali, Patronati e altri soggetti	3,1	6,2	2,4	3,0	3,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(1) Si fa riferimento ai reclami che presentano gli elementi essenziali per essere trattati (reclami trattabili).

(2) I dati includono FONDINPS.

D'ora in avanti, i dati relativi alla trattazione dei reclami verranno acquisiti con continuità; la COVIP provvederà periodicamente a fornire informazioni aggregate sulle elaborazioni effettuate, essenzialmente nell'ambito della Relazione annuale.

Si ritiene infatti che l'analisi delle grandezze rilevate e dell'andamento delle stesse nel tempo, sia a livello aggregato sia per singolo fondo, costituisca un patrimonio importante di informazione, che contribuisce a mettere meglio a fuoco i profili di criticità e a individuare i possibili interventi correttivi, in modo da accrescere il livello di fiducia complessivo nel sistema della previdenza complementare.

Il Presidente

  
(A. Finocchiaro)

<sup>2</sup> Si tratta ovviamente di una quota da considerare in relazione al numero contenuto di reclami complessivamente pervenuti ai fondi preesistenti nel 2011 (pari a 233).