



Roma, 15 novembre 2010

## **Osservazioni su “Segnalazione relativa alla trattazione dei reclami”**

**Mefop**  
**Tel: 06 48073530**  
**Fax: 06 48073548**  
**E-mail: [mefop@mefop.it](mailto:mefop@mefop.it)**

## Osservazioni su “Segnalazione relativa alla trattazione dei reclami”

### Considerazioni di ordine generale

Mefop esprime apprezzamento per l’elaborazione della Segnalazione in oggetto.

In linea generale il provvedimento è sicuramente meritevole, in quanto è teso a fornire una migliore e omogenea gestione dei reclami che pervengono al Fondo.

### Considerazioni di ordine specifico

Nella speranza di fornire un contributo utile, formuliamo di seguito alcune considerazioni su aspetti specifici dello Schema proposto.

#### 1. Reclami non trattabili

In merito alle definizioni contenute nel secondo box , sarebbe opportuno specificare il significato di reclamo trattabile e non trattabile. In particolare, potrebbe apparire poco chiara la definizione di “reclamo non trattabile”. Si suggerisce di rendere più chiara la definizione attraverso degli esempi concreti (es. reclamo con assenza di riferimento da parte del reclamante, etc...).

#### 2. Tipologia reclamante

In relazione alla raccolta di informazioni in merito alla tipologia di soggetto reclamante, sarebbe opportuno richiedere evidenza non solo del soggetto che invia il reclamo ma, anche e prioritariamente, del soggetto “reclamante” (ossia il soggetto portatore dell’interesse che si presume leso nel reclamo inviato). In tal senso, si suggerisce di suddividere il terzo box del Prospetto in due sezioni distinte: la prima, denominata “Reclami trattabili pervenuti nell’interesse di...” e la seconda, denominata “Reclami trattabili pervenuti da...” (cfr. tabella 1). Tale suddivisione renderebbe più completa l’informazione relativamente ai reclami che pervengono al Fondo.

#### **Tabella 1**

<b>Informazioni sui reclami trattabili per tipologia reclamante</b>	
<b>Reclami trattabili pervenuti nell’interesse di:</b>	<i>Numero reclami</i>

Lavoratori iscritti	
Datori di lavoro iscritti	
Altro	
<b>Reclami trattabili pervenuti da:</b>	
Lavoratori iscritti	
Datori di lavoro iscritti	
Associazioni di categoria datoriali	
Sindacati dei lavoratori	
Associazioni di consumatori	
Studi legali	
Patronati	
Altro	

### 3. Tipologia area di attività interessata

Relativamente alle “Informazioni sui reclami per tipologia di area interessata”, si suggerisce:

- di modificare la definizione del *campo* “Gestione Finanziaria”, sostituendola con “Gestione delle risorse in fase di accumulo”, data la presenza di gestioni assicurative e/o in immobili all’interno del settore che non verrebbero altrimenti ben collocate;
- di suddividere in tre sottoaree distinte l’attuale area denominata “Trasferimenti, riscatti, anticipazioni” in modo da ottenere un’informazione più dettagliata.