



Milano, 28 giugno 2011

A tutti gli iscritti
al Fondo Pensione per i dipendenti del
Gruppo bancario Credito Valtellinese

Alle società associate
al Fondo Pensione per i dipendenti del Gruppo
bancario Credito Valtellinese

Alle Fonti istitutive

- Loro Sedi -

Oggetto: la nuova disciplina dei reclami secondo le disposizioni emanate dalla Covip

Si richiama l'attenzione di tutti gli interessati sulla nuova disciplina della Covip in merito alla trattazione dei reclami in vigore dal 1 aprile 2011. Con la Deliberazione del 4 novembre 2010, la Circolare del 2 dicembre 2010 e la pubblicazione della "Guida pratica per la trasmissione degli esposti alla Covip" l'Autorità di vigilanza ha previsto:

- una disciplina specifica per la presentazione e la trattazione dei reclami presentati ai Fondi pensione con lo scopo di segnalare criticità o disfunzioni in merito all'operatività degli stessi;
- una procedura specifica per la presentazione di eventuali comunicazioni (c.d. "esposti") da presentarsi direttamente alla Covip in caso di mancata o insoddisfacente risposta dei Fondi pensione.

I citati interventi normativi sono finalizzati a realizzare forme di trasparenza nelle relazioni tra Fondi pensione e iscritti, nella prospettiva di accrescere la fiducia dei cittadini nella previdenza complementare.

1. Cosa si intende per reclamo, modalità di presentazione e tempi di risposta

Per reclamo la Covip intende una comunicazione scritta indirizzata al Fondo pensione con la quale si intendono segnalare irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione del Fondo stesso. Può trattarsi di incoerenze in merito a uno o più aspetti inerenti gli elementi fissati nella Nota informativa o nello Statuto del Fondo ovvero segnalazioni di disfunzioni di qualsiasi tipo. Sono invece esclusi dalla disciplina in oggetto i suggerimenti, ovvero le comunicazioni effettuate non allo scopo di segnalare una situazione di disagio ma come indicazioni al Fondo per la fornitura di un servizio più aderente alle aspettative.

Gli eventuali reclami destinati al *Fondo pensione per i dipendenti del Gruppo bancario Credito Valtellinese* devono essere presentati in forma scritta ed essere trasmessi:

- mediante servizio postale al seguente indirizzo: via Feltre n. 75, 20134, Milano;
- per posta elettronica all'indirizzo: fondopensionereclami.gcv@creval.it.



Il Fondo provvede a trattare i reclami con la tempestività necessaria e comunque **entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta scritta**. Tutti i reclami pervenuti al Fondo sono oggetto di specifica segnalazione all'Autorità di Vigilanza, come prescritto dalla nuova disciplina in materia.

Le eventuali comunicazioni o lamentele che dovessero pervenire al Fondo in forma non scritta (quindi verbale o telefonica) e che non riguardassero irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento del Fondo non verranno considerate, ai fini del trattamento, come reclami.

Per ulteriori approfondimenti in merito alla disciplina dei reclami si rinvia alla Deliberazione Covip del 4 novembre 2010 e alla Circolare Covip del 2 dicembre 2010 disponibili sul sito internet del fondo www.crevalfondo.com alla sezione normativa.

2. Rivolgersi direttamente alla Covip: la trasmissione degli esposti

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento della richiesta, potrà presentare un esposto direttamente all'Autorità di vigilanza. L'invio di un esposto non richiede particolari formalità. L'esposto deve avere come destinatario principale la Covip – Commissione di Vigilanza sui Fondi pensione e deve essere trasmesso:

- mediante servizio postale al seguente indirizzo: via in Arcione, n. 71, 00187 Roma;
- via fax al n. 06.69506.306;
- via posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.covip.it.

Gli esposti indirizzati alla Covip dovranno contenere:

- denominazione e numero di iscrizione all'Albo del Fondo pensione;
- nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico del soggetto;
- una chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela.

In assenza di tali informazioni, l'esposto non sarà preso in considerazione. Occorre inoltre far presente di essersi già rivolti, senza successo (per mancata risposta nei termini o per insoddisfazione verso la stessa), al Fondo pensione di riferimento e allegare copia del reclamo inviato al Fondo.

Per ulteriori informazioni sulla trasmissione degli esposti si rinvia alla "Guida pratica per la trasmissione degli esposti alla COVIP", disponibile sul sito internet del fondo www.crevalfondo.com alla sezione normativa.

La Segreteria del Fondo Pensione (☎ 02.8063.7980 – 7977 – 7377 – 0342.522763) resta a disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento che si rendesse necessario.

Cordiali saluti.

Il Responsabile
(Massimo Lombardi)