



ASSOGESTIONI

associazione del risparmio gestito

Roma, 27 luglio 2010

Spettabile
COVIP
Via in Arcione, 71
00187 Roma

Prot. n. 487/10

Anticipata a mezzo posta elettronica consultazione@covip.it

Risposta alla consultazione in materia di Istruzioni sulla trattazione degli esposti.

Premessa. Il documento proposto in consultazione concernente le Istruzioni in materia di trattazione degli esposti (di seguito, le Istruzioni) riscontra il sostanziale apprezzamento di questa Associazione.

In particolare, si coglie con favore la proposta di definire un sistema omogeneo per la trattazione degli esposti, nell'ottica di valorizzare il rapporto orientato alla trasparenza, chiarezza e tempestività tra aderente e forma pensionistica complementare e di accrescere la fiducia nel sistema della previdenza complementare.

A tale riguardo, questa Associazione intende manifestare la piena condivisione dell'obiettivo di creare le condizioni affinché le forme pensionistiche complementari divengano sede naturale per la composizione degli eventuali contrasti con gli aderenti e per la prevenzione di eventuali contenziosi. In proposito, si auspica che la Commissione preveda e disciplini, altresì, meccanismi di ricorso alla conciliazione stragiudiziale, anche al fine di allineare le procedure nazionali alla normativa europea, prevedendo, a vantaggio degli aderenti, il tentativo di composizione amichevole degli interessi prima del ricorso alla giustizia civile.

A ogni buon conto, questa Associazione intende formulare talune osservazioni di carattere specifico sul documento proposto in consultazione.

1. Ambito di applicazione. Per quanto attiene all'ambito di applicazione, questa Associazione propone di sostituire, in via generale, il termine "esposto" con il termine "reclamo". Tale sostituzione si reputa opportuna in ragione dell'immediatezza di comprensione e del maggiore utilizzo che il termine "reclamo" assume nel linguaggio comune. Si ritiene infatti che, in tal modo, l'aderente possa



essere agevolato nella comprensione. Inoltre, tale sostituzione appare coerente al fine di allineare la terminologia a quella utilizzata nello schema di Nota informativa.

2. Registro degli esposti. Per quanto concerne gli elementi informativi da prevedere nel registro degli esposti, si chiede, a fini di maggiore chiarezza, di prevedere alla lettera *b*) del paragrafo 2 delle Istruzioni *i dati identificativi del soggetto (aderente/potenziale aderente) che ha presentato l'esposto o per conto del quale l'esposto è stato presentato da un soggetto terzo*, e, conseguentemente, di riformulare la lettera *c*) inserendo che, *nel caso di esposto presentato da un soggetto terzo*, siano forniti *i dati identificativi del soggetto che ha presentato l'esposto per conto dell'aderente/potenziale aderente*.

Inoltre, coerentemente con le considerazioni espresse in relazione al punto sub 1) del presente documento, si chiede che il termine "lamentela" di cui alla lettera e) sia sostituito con il termine "reclamo".

Sempre con riferimento alla lettera *e*), parrebbe opportuno integrare le Istruzioni con una definizione che individui gli elementi minimi per la qualificazione delle segnalazioni degli utenti quali esposti – o reclami, come proposto – e i soggetti legittimati alla presentazione, anche riportando nelle Istruzioni la previsione in forza della quale, analogamente a quanto chiarito *nella Guida pratica – la trasmissione degli esposti alla COVIP* - la presentazione dell'esposto alla forma pensionistica complementare è volta a segnalare irregolarità, criticità o anomalie, al fine di meglio delineare l'ambito di applicazione delle Istruzioni medesime.

3. Strutture organizzative e criteri per la trattazione degli esposti. Per quanto concerne le strutture organizzative e i criteri per la trattazione degli esposti, si chiede, in primo luogo, di chiarire l'ambito di applicazione della previsione in forza della quale *i soggetti vigilati gestiscono gli esposti di propria pertinenza, anche qualora riguardino l'attività di soggetti coinvolti nel proprio ciclo operativo*.

A tale proposito, si chiede, infatti, di precisare che il soggetto vigilato non è tenuto alla trattazione degli esposti destinati alla impresa di assicurazione incaricata di erogare le pensioni, come è invece esplicitato nella *Guida pratica – la trasmissione degli esposti alla COVIP*.

Si chiede altresì di disciplinare le corrette modalità per la trattazione degli esposti nel caso in cui questi, pur avendo ad oggetto la forma pensionistica complementare, siano indirizzati ad uno dei soggetti coinvolti nel ciclo operativo, ad esempio, il soggetto incaricato della raccolta delle adesioni. Tale precisazione appare opportuna in particolar modo per quanto concerne la decorrenza dei termini.

Inoltre, con riguardo al termine di 45 giorni dal ricevimento dell'esposto previsto per fornire riscontro all'aderente, si chiede di prevedere che l'individuazione del termine per la trattazione degli esposti ricevuti sia rimessa discrezionalmente alla forma pensionistica che avrà cura di comunicarlo agli aderenti nell'apposita Sezione della Nota informativa. Ciò in analogia a quanto previsto all'articolo 17 del



Regolamento della Banca d'Italia e della CONSOB ai sensi dell'articolo 6, comma 2-*bis*, del TUF relativamente alla trattazione dei reclami.

Sempre con riguardo al termine per la trattazione degli esposti, si chiede di precisare che, nel caso in cui pervengano, successivamente alla prima, ulteriori comunicazioni da parte dell'aderente relative al medesimo reclamo, il termine si considera interrotto e, pertanto, decorre nuovamente dalla data di tale ultima comunicazione.

Nel caso in cui, invece, da parte di un medesimo aderente, pervenga una ulteriore comunicazione circa un diverso oggetto di reclamo, questa deve essere considerata quale esposto distinto e autonomo.

4. Adempimenti informativi. Relativamente agli obblighi informativi, si chiede, in primo luogo, nelle more dell'emanazione del provvedimento COVIP che disciplina la periodicità e le modalità tecniche per l'invio alla Commissione delle informazioni periodiche di sintesi sugli esposti, di valutare l'opportunità che, conformemente alla disciplina di cui alla delibera CONSOB n. 17297 del 2010 concernente gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati, tali obblighi informativi abbiano almeno cadenza annuale.

In secondo luogo, appare opportuno che siano definite, anche in via esemplificativa, le fattispecie relative a *fatti di rilevanza generale per la forma pensionistica potenzialmente lesivi per la collettività*, al fine di meglio individuare le ipotesi in cui le forme pensionistiche sono tenute alla trasmissione tempestiva degli esposti alla COVIP.

5. Entrata in vigore. Per quanto attiene all'entrata in vigore delle Istruzioni, considerato che la nuova disciplina rende necessarie talune modifiche/aggiornamenti alla Nota informativa attualmente in uso al fine di informare in modo chiaro i potenziali aderenti sulle modalità di presentazione dei reclami alle forme pensionistiche, si richiede di rinviare la data di entrata in vigore della nuova normativa al 1° aprile 2011 in coincidenza con il termine del 31 marzo previsto per l'aggiornamento annuale della Nota informativa.

Nel rimanere a disposizione per ogni chiarimento si manifesti necessario, si inviano i migliori saluti.

Il Direttore Generale