

Gestione dei reclami ai Fondi pensione

In caso di problemi e/o incomprensioni, il Fondo è a disposizione ai recapiti amministrativi indicati nel sito per ogni possibile chiarimento. Qualora l'iscritto non si ritenesse soddisfatto può ricorrere alle formalità sottoesposte:

RECLAMO

Il reclamo è una comunicazione scritta, indirizzata al Fondo Pensione, con la quale si intende segnalare presunte irregolarità, criticità o anomalie relative al funzionamento del Fondo stesso.

Il reclamo può essere inviato al Fondo per posta elettronica all'indirizzo previdenza.dipendenti@generali.com oppure tramite PEC all'indirizzo fpgg@pec.generali.com o a mezzo posta raccomandata AR (ai recapiti indicati sul sito) oppure mediante accesso dall'area riservata del sito (Self Service - <<cartella Fondo Pensione – Info Fondo Pensione di Gruppo>>, ove è disponibile il modulo), preferibilmente utilizzando come fac-simile l'apposito modulo di seguito riportato.

Il Fondo Pensione darà risposta **entro 45** giorni dal ricevimento della richiesta completa.

Se non si riceve risposta dal Fondo o la risposta non soddisfa, si può segnalare la situazione direttamente alla Covip (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione), attraverso un esposto.

N.B. Si rammenta in via generale che per le richieste di informazioni o di chiarimenti su temi inerenti la previdenza integrativa (che non siano oggetto e/o motivo di reclamo) è possibile aprire un ticket in Self Service, cliccando nella Home page l'argomento di interesse.

Non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamenti telefonici) o aventi ad oggetto mere richieste di informazioni/precisazioni. Non si considerano reclami eventuali integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto e non ancora chiuso.

ESPOSTO

L'esposto è una comunicazione scritta indirizzata alla COVIP, con la quale si intende segnalare irregolarità, criticità, o anomalie relative alla gestione del Fondo Pensione. Deve essere indirizzato direttamente alla COVIP, ma soltanto dopo aver inoltrato Reclamo al Fondo e qualora:

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

L'invio di un esposto alla Covip non richiede particolari formalità. Per ulteriori informazioni si rinvia alla **“Guida pratica per la trasmissione degli esposti alla Covip”**. La guida è pubblicata sul sito internet della Covip.

Modulo per la presentazione dei RECLAMI

Per l'inoltro dei reclami al Fondo, si suggerisce di compilare o di usare come fac-simile il seguente modulo, predisposto con i contenuti richiesti dalla normativa COVIP. Il Fondo si impegna a fornire una risposta adeguata nel più breve tempo possibile e comunque entro i limiti previsti dalla normativa di riferimento di **45 giorni** dalla ricezione del reclamo.

Si invita a corredare il reclamo con i dati e/o la documentazione che consentano di comprendere e verificare con certezza la situazione.

Le informazioni fornite saranno utilizzate al solo scopo di dare una risposta alla richiesta. I dati contrassegnati da asterisco sono obbligatori.

Il reclamo va inoltrato via mail o via PEC o per posta raccomandata AR ai recapiti del Fondo, come pubblicati sul sito internet.

Contenuto del reclamo

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni:

- nome, cognome, indirizzo completo e recapito telefonico del soggetto che presenta il reclamo;
- nell'oggetto o nel corpo del testo deve essere indicato che trattasi di RECLAMO;
- denominazione del Fondo;
- chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela.

Se il reclamo è presentato per conto dell'aderente al Fondo Pensione, è necessario essere a ciò delegati e deve contenere i dati identificativi dell'aderente e l'indirizzo dello stesso.

Spett.le Fondo Pensione: _____

INFORMAZIONI RELATIVE ALL' ISCRITTO

IL SOTTOSCRITTO COGNOME _____ NOME _____
CODICE FISCALE _____ RESIDENTE A _____
PROV _____ CAP _____ VIA _____ N° _____
TEL / CELL _____ E-MAIL _____

INFORMAZIONI RELATIVE AL RECLAMANTE (compilare solo se soggetto diverso dall'Iscritto, indicando anche le informazioni dell'iscritto per conto del quale si presenta il reclamo)

Tipologia di soggetto Azienda Associazione datoriale Associazione di consumatori
 Organizzazione sindacale Patronato Studio legale Altro Soggetto

SOGGETTO_RECLAMANTE _____
CITTA': _____ PROV. _____ CAP _____
VIA _____ N° _____
TEL / CELL _____ E - MAIL _____

AREA DI ATTIVITA' INTERESSATA AL RECLAMO

Si presenta il reclamo in relazione alla/e seguente/i area/e di attività:

- Gestione delle risorse in fase di accumulo
- Funzionamento degli organi
- Gestione amministrativa
 - Contribuzione
 - Determinazione della posizione individuale
 - Fiscalità
 - Prestazioni pensionistiche in capitale o in rendita
 - Trasferimenti
 - Riscatti, anticipazioni
- Raccolta delle adesioni
- Trasparenza
- Altro

SI presenta il reclamo segnalando quanto segue (*sintesi breve o titolo, allegare eventuale documento*):

Allego al reclamo i seguenti documenti (*indicare titolo dei documenti allegati*):

DATA

FIRMA

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016

Utilizzo dei dati ai fini della gestione dei reclami

La informiamo che i suoi dati personali, da lei forniti o acquisiti da terzi⁽¹⁾ sono trattati dal Fondo Pensione dei dipendenti delle società del Gruppo Generali (di seguito F.P.G.G.), quale Titolare, nell'ambito dei servizi assicurativi richiesti o in suo favore previsti, per procedere alla gestione dei reclami presentati, nonché per dare esecuzione ai servizi connessi, accessori e strumentali alla gestione dei reclami. I suoi dati saranno conservati nel Registro dei Reclami in conformità alle normative della Commissione di Vigilanza dei Fondi Pensione (COVIP). La informiamo, inoltre, che il trattamento dei suoi dati personali per tali finalità è necessario e funzionale all'erogazione del servizio da parte della Compagnia

Diritti dell'interessato

Lei potrà conoscere quali sono i suoi dati trattati presso FPGG e, ove ne ricorrano le condizioni, esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (diritto di accesso, rettifica, aggiornamento, integrazione, cancellazione, limitazione al trattamento, alla portabilità, alla revoca del consenso al trattamento e di ottenere una copia dei propri dati laddove questi siano conservati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, nonché di ottenere indicazione del luogo nel quale tali dati vengono conservati o trasferiti) nonché opporsi per motivi legittimi ad un loro particolare trattamento e comunque al loro uso a fini commerciali, in tutto o in parte anche per quanto riguarda l'uso di modalità automatizzate rivolgendosi a: Fondo Pensione dei dipendenti delle società del Gruppo Generali, Piazza Luigi Amedeo Duca degli Abruzzi 2, 34132 Trieste (TS), previdenza.dipendenti@generali.com.

La informiamo, inoltre, che, qualora ravvisi un trattamento dei suoi dati non coerente con i consensi da lei espressi può sporgere reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, con le modalità indicate sul sito del Garante stesso.

Tempi di conservazione dei dati

I Suoi dati personali possono essere conservati per periodi di tempo diversi a seconda della finalità per la quale sono trattati da FPGG, in conformità alla normativa privacy tempo per tempo applicabile, in particolare per le finalità gestione dei reclami, per tutta la durata dei rapporti in essere e, in conformità alla normativa vigente per un periodo di 10 anni dall'ultima registrazione nel Registro o, in caso di contestazioni, per il termine prescrizione previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi, fatti salvi in ogni caso periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative di settore.

Comunicazione dei Dati

I suoi dati non saranno diffusi e saranno trattati con idonee modalità e procedure anche informatizzate, da nostri dipendenti, collaboratori ed altri soggetti anche esterni, designati Responsabili e/o autorizzati al trattamento o, comunque, operanti quali Titolari, che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con Lei in essere o che svolgono per nostro conto compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa anche all'interno ed al di fuori della UE(2).

Trasferimento dei dati all'estero

I suoi dati potranno essere inoltre comunicati, ove necessario, a soggetti, privati o pubblici, operanti in paesi situati nell'Unione Europea o al di fuori della stessa(3) alcuni dei quali potrebbero non fornire garanzie adeguate di protezione dei dati (un elenco completo dei Paesi che forniscono garanzie adeguate di protezione dei dati è disponibile nel sito web del Garante per la Protezione dei Dati Personali). In tali casi, il trasferimento dei Suoi dati verrà effettuato nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti, nonché a fronte dell'adozione di misure adeguate (es. clausole contrattuali standard).

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, il Fondo potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento Le sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet del Fondo: www.fp-gg.it

NOTE:

1. FPGG tratta le seguenti categorie di dati: dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati fiscali ed estremi di conto corrente bancario, altri dati personali forniti dall'interessato, dati raccolti da fonti pubbliche (elenchi, registri, documenti pubblici conoscibili da chiunque), dati acquisiti da altri soggetti terzi (società del Gruppo Generali, aderenti a fondi previdenziali). In aggiunta, anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, FPGG potrà effettuare trattamenti di dati relativi a condanne penali e reati.
2. Trattasi di soggetti che effettuano operazioni per conto del Fondo tra cui, in particolare, la raccolta dell'adesione, società del Gruppo Generali, ed altre società che svolgono, quali outsourcer, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio.
3. Aderenti a Fondi previdenziali, pignoratori, vincolatari; assicuratori ed organismi associativi /consortili (Mefop, Assoprevidenza) nei cui confronti la comunicazione dei dati è funzionale per fornire i servizi sopra indicati e per tutelare i diritti del settore, organismi istituzionali ed enti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per obbligo normativo.