



CARTA DEI SERVIZI

Roma, lì 26 marzo 2014

Caro Socio,

ti do il benvenuto in Sirio, la presente Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Fondo Sirio assume nei Tuoi confronti. Colgo l'occasione per ribadire i punti cardine, che il Consiglio di Amministrazione del Tuo Fondo Pensione ritiene imprescindibili:

VALORI

Centralità del Socio : Sirio si impegna costantemente per rispondere alle Tue necessità , questo è il riferimento principale nella predisposizione dei servizi;

Centralità delle Persone : per Sirio, le persone sono le principali artefici del cambiamento e l'elemento differenziante in un mercato sempre più competitivo;

Orientamento ai risultati : Sirio è convinto che sia la "Misura" oggettiva del successo dell'Associazione;

Cultura del Controllo : Sirio è cosciente del suo ruolo, quello della gestione del Tuo futuro previdenziale, quindi per Sirio è centrale la predisposizione di un'adeguata architettura di controlli che rendano la Tua futura pensione, adeguata e sostenibile;

Assunzione di Responsabilità : Sirio crede fermamente nel decentramento delle responsabilità, che estende il livello di delega al più basso livello possibile e incoraggia i collaboratori ad assumere propri compiti nella ricerca dell'eccellenza;

Rispetto dell'Etica e dell'Integrità : poiché ogni individuo ha il proprio modo di interpretare i concetti di etica e di integrità, Sirio ha sentito la necessità di iniziare un dialogo per trovare un'interpretazione univoca di tali concetti stilando e approvando il "Codice Etico" come guida morale da utilizzare in ogni processo decisionale all'interno del Fondo.

- ✓ Noi crediamo che l'interesse di Sirio, coincida con il Tuo;
- ✓ Noi crediamo nell'importanza di rendere conto a Te (in qualità di Socio) del nostro operato;
- ✓ Noi crediamo che il miglioramento continuo della qualità del servizio si raggiunga attraverso il monitoraggio costante dei processi e della Tua soddisfazione.

STRATEGIA

- ✓ Ascoltare le Tue necessità;
- ✓ Interpretare e comprendere le Tue esigenze;
- ✓ Offrire soluzioni concrete al fine di migliorare la Tua soddisfazione.

COMPETENZE DISTINTIVE

- ✓ Sappiamo ascoltarTi, conosciamo le problematiche e offrirTi soluzioni concrete;
- ✓ Sappiamo migliorare costantemente la nostra attività sulla base delle indicazioni che Tu vorrai segnalarci;
- ✓ Siamo al Tuo fianco nella costruzione della Tua tutela previdenziale;
- ✓ Siamo tempestivi nelle risposte e nella risoluzione delle Tue richieste.

Ci aspetta un lungo percorso insieme.

Roma, li 26 marzo 2014

IL PRESIDENTE DEL C.d.A.

Giorgio Allegrini


INDICE

	Premessa.....	3
	✓ Il Fondo Pensione Nazionale Sirio.....	3
	✓ I servizi del Fondo pensione Sirio.....	3
	✓ La Carta dei Servizi.....	3
1	Principi fondamentali.....	4
	1.1 Eguaglianza e Imparzialità di trattamento.....	4
	1.2 Continuità.....	4
	1.3 Partecipazione.....	4
	1.4 Cortesia.....	5
	1.5 Efficacia ed Efficienza.....	5
	1.6 Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi.....	5
	1.7 Caratteristiche principali dei servizi.....	5
2	Standard di Qualità e Servizio.....	6
	2.1 I Tempi Caratteristici del Rapporto con il Socio.....	6
	2.2 Accessibilità del Servizio.....	7
	2.3 Mancato Rispetto dei Tempi.....	8
3	Reclami.....	9
4	Valutazione del Grado di Soddisfazione.....	9
5	Servizi di Consulenza al Socio.....	9
6	Validità della Carta dei Servizi.....	9

PREMESSA

Il Fondo Nazionale di previdenza complementare per i lavoratori dei Ministeri, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dell'ENAC, degli EPNE, del CNEL, delle Agenzie Fiscali, delle Università, dei Centri di Ricerca e Sperimentazione denominato "Fondo Pensione Sirio" (di seguito Fondo o Sirio) è un Fondo di previdenza complementare disciplinato dai D.Lgs.124/93 e 252/05 e successive modifiche. La sede legale del Fondo Sirio è a Roma in Via Aniene, 14 00198 Roma. Sirio è stato autorizzato all'esercizio dell'attività dalla COVIP, con delibera del 17 aprile 2012 ed è stato iscritto all'Albo dei Fondi Pensione al N°165. Subito dopo Sirio ha scelto, con gara pubblica, il service provider per i servizi amministrativi, contabili e informatici, a tal proposito il 12 luglio 2012, dopo una gara pubblica, è stata firmata la convenzione con PREVINET S.p.A., una join venture tra Assicurazioni Generali S.p.A. e Intesa Sanpaolo S.p.A. . Previnet S.p.A. è leader di mercato nel supportare fondi pensione, banche, società di gestione del risparmio e assicurazioni nelle loro attività amministrative. La convenzione sopra citata consente a Sirio di garantire elevati standard di qualità sui servizi resi ai propri aderenti. Sirio si obbliga, nei confronti dei propri Soci/Aderenti, ad inoltrare qualsiasi richiesta nella stessa giornata di ricezione; in caso di oggettiva impossibilità al rispetto di tale termine, nel più breve tempo possibile, in modo da garantire che Previnet S.p.A., possa soddisfare le richieste stesse in conformità a quanto previsto negli standard. Per il ritardo di inoltro delle richieste Sirio si assume la responsabilità nei confronti del Socio/Aderente.

✓ I SERVIZI DEL FONDO PENSIONE SIRIO

I compiti svolti dal Fondo pensione Sirio, sono tutti quelli ricollegabili al perseguimento delle finalità individuate dalla statuto associativo, in conformità alla normativa vigente ed inerenti alla maturazione di rendite di previdenza complementare. Sirio, per tramite Previnet, in particolare:

- ★ Svolge tutte le attività amministrative atte a consentire lo svolgimento dei compiti degli organi associativi;
- ★ Presta i servizi amministrativi, contabili e consulenziali ai Soci e ai potenziali Aderenti;
- ★ Fornisce informazione sul Fondo pensione ed in generale sulla previdenza complementare e pubblica;
- ★ Svolge attività di consulenza in ordine al risparmio previdenziale ai Soci ed ai potenziali Aderenti. Sono destinatari dei servizi del Fondo pensione Sirio i soci e tutti i potenziali aderenti che rientrano negli accordi tra le parti sociali.

✓ LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Fondo Sirio assume nei confronti dei Soci e dei potenziali Aderenti circa il livello di qualità del servizio fornito. Obiettivo prioritario di Sirio è il continuo miglioramento della qualità dei servizi resi. Scopo della presente Carta dei Servizi è quello di stabilire e garantire i diritti ai Soci. La presente Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità, è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici indicati nel D.P.C.M. del 27 gennaio 1994. Per quanto possibile, la Carta, tiene conto della *"Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici"*

del settore previdenziale e assistenziale” (pubblicato in G.U. n°4 del 5 gennaio 1996). La Carta rispetta altresì i principi sugli organi extragiudiziali delle controversie in materia di consumo, contenuti nel D.Lgs.206/05 (cosidetto “*Codice del Consumo*”), nonché delle Raccomandazioni della Commissione UE n°98/257/CE e n°2001/310/CE. La presente Carta dei Servizi, riporta i principali fattori di qualità, sia con riferimento alle caratteristiche dei servizi, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto Fondo Sirio/Soci, ed ha le seguenti funzioni:

- ★ Tutela giuridica dei soci e dei servizi prestati dal Fondo pensione Sirio;
- ★ Miglioramento della qualità dei servizi prestati dal Fondo pensione Sirio;
- ★ Patto tra Soci e Fondo Sirio;
- ★ Motivazione del personale del Fondo Sirio, sui valori ed i principi di efficienza ed efficacia.

1) PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il Fondo pensione Sirio, in conformità a quanto stabilito nel proprio statuto, svolge i propri compiti ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Soci o potenziali e di pari dignità tra Fondo stesso e Soci o potenziali. Le regole riguardanti i rapporti tra Fondo e Soci, prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il Fondo Sirio, nei limiti definiti dalle legislazioni nazionali ed europee, garantisce eguaglianza di trattamento e parità di presupposti a tutti i Soci.

Fondo Sirio, si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i Soci o potenziali, sia nel rapporto diretto nella propria sede, sia nel rapporto indiretto che si instaura nello svolgimento delle attività istituzionali. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti portatori di handicap e/o socialmente più deboli.

Sirio, nei confronti dei Soci o potenziali, si impegna ad agire, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

1.2 CONTINUITA'

Il Fondo pensione Sirio, assume come impegno prioritario quello di garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni (es. aggiornamenti sistemi informatici, chiusura per festività, ecc...) in modo da arrecare il minor disagio possibile. Consapevole del fatto che la previdenza complementare è destinata a protrarsi per un lungo periodo il Fondo adotta soluzioni coerenti con l'obiettivo di mantenere la qualità dei propri servizi al passo con le evoluzioni normative, tecniche ed informatiche.

1.3 PARTECIPAZIONE

Il Fondo Sirio riconosce che la partecipazione dei Soci, costituisce una importante risorsa per lo stesso e per il perseguimento di standard ottimali dei servizi e delle attività prestate. Il Fondo promuove e facilita la partecipazione dei Soci, i quali possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, inoltrare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Socio ha diritto all'accesso alle informazioni associative che lo riguardano. Tali considerazioni/suggerimenti verranno sottoposti al Consiglio di Amministrazione che è espressione

dei lavoratori e dei datori di lavoro ed eventualmente accettati e deliberati. Per gli aspetti di relazione con i Soci, il personale del Fondo è tenuto a fornire le proprie generalità, sia nel rapporto diretto, sia indiretto (telefono, mail, ecc...). Ciascun ufficio è munito di targhetta identificativa del nominativo del dipendente ivi preposto. Tali targhette sono chiaramente visibili dal Socio che accede alla sede associativa.

1.4 CORTESIA

Il Fondo Sirio si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Socio, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni, in modo da agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste, avendo come riferimento di base l'obiettivo di strutturare le proprie attività avendo a riferimento le esigenze dei soggetti più deboli sul piano culturale e sociale.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Fondo Sirio persegue, quale obiettivo della strategia associativa, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

1.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Fondo Sirio si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con i Soci e potenziali, al fine di una più facile comprensione.

1.7 CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEI SERVIZI

Le caratteristiche principali dei servizi prestati da Sirio sono riportate di seguito, come spiegazione/integrazione dello Statuto consultabile presso il sito internet www.fondopensionisirio.it

- ✓ **Servizi per l'adesione al Fondo pensione Sirio:**
 - ★ Informazione e promozione delle adesioni;
 - ★ Gestione dei moduli di adesione.
- ✓ **Servizi durante la permanenza nel Fondo pensione Sirio:**
 - ★ L'amministrazione del Fondo, anche nei rapporti con i Soci;
 - ★ La tenuta della contabilità, ivi comprese le posizioni individuali;
 - ★ Supporto logistico e di consulenza;
 - ★ Rapporti con Organismi di Vigilanza.
- ✓ **Servizi successivi al pensionamento dal Fondo pensione Sirio:**
 - ★ Erogazione delle prestazioni.
 - ★ Fiscalità delle prestazioni.

2) STANDARD DI QUALITÀ E SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i rapporti tra utente e Fondo ed affinché sia l'utente che il Fondo abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti i seguenti standard di qualità dei servizi per la previdenza complementare. Tali standard opportunamente divulgati costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia dei servizi, nonché della soddisfazione del Socio medesimo. Gli standard si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto con l'utente, all'accessibilità ai servizi ed alla gestione del rapporto con i Soci.

2.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CON IL SOCIO

I tempi di prestazioni indicati di seguito, sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazione o permessi, oppure al conseguimento di documentazioni o risposte da parte di soggetti terzi (vedi ad esempio autorità pubbliche in generale, INPS, ecc...), alla predisposizione di opere o altri adempimenti a carico del richiedente. Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al richiedente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni dell'evoluzione normativa in grado di condizionare l'andamento del lavoro), il Fondo Sirio comunicherà tempestivamente al socio il nuovo termine garantito. I tempi massimi indicati come standard a fronte prestazioni di seguito riportate, salvo diversa specificazione, sono espressi in “**giorni lavorativi**” di calendario. Per tutte le comunicazioni in arrivo e in partenza, fa fede il protocollo del Fondo pensione Sirio.



Termine massimo di esecuzione dei servizi per i Soci e non al Fondo Sirio

- ✓ **Richiesta di Adesione:** 5 giorni dalla data ricezione;
- ✓ **Richieste di Variazioni:** Recapitate entro il 16 Ottobre di ogni anno, decorrenza 1° gennaio anno successivo;
- ✓ **Richiesta di Trasferimento:** 90 giorni dalla data ricezione;
- ✓ **Richiesta di Anticipazione:** 60 giorni dalla data ricezione;
- ✓ **Riscatto per Perdita Requisiti:** 60 giorni dalla data ricezione contributi figurativi;
- ✓ **Richiesta di Prestazioni:** 60 giorni dalla data ricezione contributi figurativi;
- ✓ **Richiesta di Approfondimenti su posizione individuale:** 5 giorni dalla data ricezione.

Termine massimo di riscontro delle altre richieste da parte dei Soci e non al Fondo pensione Sirio, se non espressamente indicato nella presente Carta dei Servizi, 30gg (trenta giorni) dalla data di ricezione del Fondo.

N.B. Per data di ricezione si intende la data di protocollo; ossia il giorno in cui il Fondo riscontra, che tutta la documentazione necessaria, è stata consegnata da parte del richiedente. Per le adesioni e/o variazioni tramite procedure dematerializzate (es: NOIPA) la documentazione arriva in tempo reale e non c'è bisogno che l'Aderente/Socio inoltri documentazione cartacea o apponga firme.

★ Tempo di esecuzione dei servizi di informazione, comunicazione e promozione

Le richieste che non possono essere soddisfatte telefonicamente, anche in ragione della complessità delle stesse o per motivi di privacy, devono essere presentate per iscritto o per email, ovvero in occasione di una consulenza presso la sede associativa previo appuntamento.

- ✓ Richieste per iscritto a Fondo pensione Sirio – via Aniene, 14 - 00198 Roma. Tempi di riscontro 15 giorni dalla data di ricezione del Fondo;
- ✓ Richieste per email a info@fondopensionesirio.it . Tempi di riscontro, 15 giorni dalla data di ricezione del Fondo;
- ✓ Richieste di appuntamento presso ufficio associativi al numero 06-885304736 dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:30.

2.2 ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

★ Adesione e altre pratiche presso il Fondo Pensione

Presso gli uffici associativi è possibile effettuare, nei giorni e negli orari indicati, l'adesione al Fondo e tutte le pratiche ad esso inerenti. Gli uffici sono aperti tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00. Negli stessi orari è possibile espletare pratiche per via telefonica o tramite email che non richiedano la presenza del richiedente o consegna di documentazione. Le pratiche possono essere espletate anche per corrispondenza. I recapiti di Fondo Sirio sono:

- ✓ Telefono 06.85304736
- ✓ Email info@fondopensionesirio.it
- ✓ Fondo Pensione Sirio – Via Aniene, 14 – 00198 Roma

Gli orari di accesso agli uffici possono essere modificati, anche al fine di agevolare i soci e possibili aderenti. In tal caso verrà data tempestiva evidenza sulla segreteria telefonica e sulla home page del sito www.fondopensionesirio.it.

★ Facilitazioni per alcune categorie di utenti

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane, con difficoltà motorie e ai portatori di handicap. In tali casi, per l'adesione, le modifiche o per l'espletamento di altre pratiche, il personale del Fondo può recarsi direttamente presso il Socio o potenziale aderente per compiere tutte le operazioni necessarie, evitando così all'interessato stesso di recarsi presso la sede associativa.

★ Informazioni agli utenti

Il Socio o possibile aderente, può chiedere informazioni o chiarimenti di natura giuridica, tributaria e amministrativa sulla previdenza complementare in generale e sul Fondo pensione Sirio, sulla propria posizione individuale, ecc...nei seguenti modi:

- ✓ Presso la sede associativa – via Aniene, 14 – 00198 Roma

-
- ✓ Per telefono al n° 06.85304736 negli orari definiti al punto 2.2
 - ✓ Per iscritto a Fondo Pensione Sirio – via Aniene, 14 – 00198 Roma
 - ✓ Per email a info@fondopensionesirio.it

★ **Risposta ai reclami scritti dei Soci**

Si veda il punto 4.

★ **Rettifica di errori materiali**

Le rettifiche di errori materiali compiuti dal Fondo pensione: 15gg (quindici giorni) dalla data di rilevazione dell'errore.

2.3 MANCATO RISPETTO DEI TEMPI

Nei casi di al 2.1 e 2.2 nonché al successivo 4, quando i tempi indicati non potranno essere rispettati per motivi tecnici o per particolari difficoltà, viene data comunicazione scritta dell'impossibilità a rispettare i tempi stessi, illustrandone le ragioni, fermo restando l'impegno a rispondere a tutte le richieste pervenute.

3) INFORMAZIONI AL SOCIO

Il Fondo Sirio intende garantire ai propri Soci e ai potenziali Aderenti l'accesso al massimo grado possibile, impiegando a tal fine le più avanzate tecnologie informatiche, secondo procedure di facile impatto e consultazione per gli stessi. Per garantire ai Soci e ai potenziali aderenti la costante informazione sulle procedure e le iniziative associative che possono interessarlo, Fondo Sirio utilizza i seguenti strumenti:

- ★ All'atto della richiesta di adesione al Fondo, l'aderente viene messo a conoscenza della normativa nazionale sulla previdenza complementare nonché sulle disposizioni statutarie e regolamenti del Fondo, nonché sull'altra documentazione prevista dalla normativa per il Fondo. Tutto è comunque, sempre, disponibile presso la sede associativa e sul sito internet www.fondopensionesirio.it;
- ★ Presso la sede associativa, per telefono, via internet, via email o presso il sito internet della COVIP si possono ottenere informazioni relative a: leggi nazionali sulla previdenza complementare, provvedimenti e orientamenti della COVIP e degli altri organismi di vigilanza, statuto ed atti normativi del Fondo Sirio e regolamento dello stesso nonché della nota informativa e tutta la documentazione che il Fondo ha previsto. Inoltre può verificare la posizione individuale e tutte le altre informazioni personali, nel pieno rispetto della privacy;
- ★ Per corrispondenza anche in caso di richiesta presentata per iscritto, ovvero a mezzo posta elettronica;
- ★ Per mezzo del sito internet www.fondopensionesirio.it anche con la possibilità di formulare quesiti al seguente indirizzo: info@fondopensionesirio.it;

-
- ★ Attraverso specifici opuscoli e notiziari distribuiti ai Soci e potenziali aderenti;
 - ★ Attraverso manifestazioni pubbliche presso posti di lavoro e associazioni di categoria.

4) RECLAMI

Eventuali reclami per carenze del servizio, oppure per violazioni dei principi della Carta dei Servizi, possono essere inoltrati per iscritto con la chiara specificazione in oggetto che trattasi di **“Reclamo ai sensi della Carta dei Servizi del Fondo pensione Sirio”** ai seguenti indirizzi:

- ✓ Per raccomandata con r.r. a: Fondo Pensione Sirio - Via Aniene, 14 – 00198 Roma
- ✓ Per email a : reclami@fondopensionesirio.it

Il Socio può rivolgersi a Sirio per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con il Fondo e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta dei Servizi del Fondo medesimo. Il Socio potrà richiedere a Sirio, ogni tipo di informazione, sia di carattere generale che particolare, utile a una migliore comprensione dei presupposti giuridici e di fatto sui quali è insorto il contenzioso con il Fondo. Inoltre il Socio potrà ottenere ogni possibile approfondimento in ordine alla tematica, nonché consulenza al fine di risolvere la controversia.

Fondo Sirio si impegna a rispondere a tutto quanto sopra citato entro un tempo di 45 giorni dalla data di ricezione.

5) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Sirio, si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con il Socio, al fine di essere informato sulle Sue opinioni e sul giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. Il Socio può fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, per iscritto, per email o per fax. Il Fondo si impegna ad effettuare con periodicità regolare indagini sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Socio e ad utilizzare le risultanze nell'ambito delle attività tese al miglioramento del servizio stesso.

6) SERVIZI DI CONSULENZA AL SOCIO

Il Fondo Sirio fornisce agli utenti un servizio di consulenza per l'ottimale predisposizione di un piano previdenziale complementare. Il Socio può rivolgersi alla Sede Associativa per ottenere gratuitamente suggerimenti sul risparmio previdenziale. Vengono inoltre divulgate informazioni mediante opuscoli e/o messaggi.

7) VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici stabilita dal DPCM 27 gennaio 1994, con DPCM del 18 settembre 1995, nonché alle Raccomandazioni della Commissione U.E. n°98/257/CE del 30 marzo 1998 e n°2001/310/CE del 4 aprile 2001.

La Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione del Fondo Sirio con delibera del 19 dicembre 2013.

I Soci sono portati a conoscenza delle successive revisioni, tramite gli strumenti informativi indicati nel capitolo 3 – “Informazioni al Socio”.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sopra citati, sono da considerarsi validi in condizioni di “Normalità” di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e Atti dell’Autorità Pubblica.