

CASSA MUTUA DI ASSISTENZA

# Gestione dei reclami

Regolamento

Adottato dal Consiglio direttivo della Cassa Mutua di Assistenza con delibera

del 29 maggio 2020

## Sommario

<b>REGOLAMENTO .....</b>	<b>1</b>
1) OGGETTO DEL REGOLAMENTO.....	3
2) COMPETENZA IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	3
3) ADEMPIMENTI INFORMATIVI.....	3
4) IL PROCESSO.....	4
5) DEFINIZIONE DI RECLAMO.....	4
6) FORME E MODALITÀ DI RECLAMO.....	4
7) RICEVIMENTO DEI RECLAMI.....	5
8) REGISTRO DEI RECLAMI.....	5
9) APERTURA DEL FASCICOLO RELATIVO AL RECLAMO.....	6
10) CLASSIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DI RECLAMANTI.....	7
11) CLASSIFICAZIONE DELLE AREE DI ATTIVITÀ INTERESSATE DAL RECLAMO.....	7
12) RISCANTRO DEL RECLAMO.....	8
13) COMUNICAZIONE AGLI ORGANI DELLA CASSA.....	9
14) GESTIONE DELLA PRATICA.....	9
15) AZIONI DI PREVENZIONE E MIGLIORAMENTO.....	9
16) ARCHIVIO DEI RECLAMI.....	9
17) ARCHIVIO STORICO DEI RECLAMI.....	9
18) SICUREZZA.....	10

## **1) Oggetto del Regolamento.**

Il presente Regolamento definisce la procedura operativa che deve essere seguita per la gestione e la registrazione dei reclami ricevuti dalla Cassa Mutua di Assistenza (di seguito, la "Cassa") per materie che riguardino la Cassa stessa.

Obiettivi della procedura di gestione dei reclami sono:

- inquadrare esattamente il reclamo
- definire una efficace prassi operativa;
- stabilire le modalità di comunicazione verso i soggetti reclamanti;
- individuare e rimuovere le cause che sono all'origine dei reclami traendo, conseguentemente, indicazioni sulle opportunità di miglioramento.

## **2) Competenza in materia di gestione dei reclami.**

La gestione della procedura è affidata alla struttura Segreteria che fa capo al Direttore; tale struttura appare idonea a garantirne lo svolgimento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede.

Ai fini della gestione dei reclami sono definiti i seguenti ruoli e responsabilità:

- Responsabile della trattazione dei Reclami è il Direttore.

Il suddetto Responsabile cura la corretta tenuta del Registro dei reclami, valuta l'adeguatezza dei presidi e l'idoneità della presente procedura e segnala tempestivamente al Consiglio Direttivo le eventuali criticità riscontrate.

Il presente Regolamento, così come ogni successiva modifica o integrazione diventa operativo dal momento dell'approvazione da parte del Consiglio Direttivo.

## **3) Adempimenti informativi.**

Il Direttore ha la responsabilità di assicurare la diffusione della conoscenza della procedura di cui al presente Regolamento a tutti i soggetti interessati ed ai Soci.

in particolare, in sede di prima applicazione del presente Regolamento curerà l'inserimento nell'Area Riservata della Cassa di un'apposita comunicazione al

fine di informare i Soci circa le modalità con cui i reclami possono essere inoltrati alla Cassa.

#### **4) Il processo.**

Il processo di gestione dei reclami si compone di:

- una parte sostanziale, inerente la trattazione della problematica e finalizzata a dare risposta tempestiva ed esauriente al reclamante, nonché a porre in atto tutti gli interventi necessari per risolvere eventuali problemi emersi nel corso dell'esame della pratica;
- una parte formale, riguardante la registrazione del materiale documentale e delle azioni intraprese, finalizzata a dare evidenza alla segnalazione del reclamo, a garantire la immediata rintracciabilità di tutti gli atti inerenti la pratica e a fornire un supporto informativo per il riesame periodico del fenomeno dei reclami.

#### **5) Definizione di reclamo.**

Per "reclamo" si intende una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie relative alla Cassa.

Non si considerano reclami le comunicazioni non scritte (ad es. lamentele telefoniche) o aventi un oggetto diverso da quello indicato (ad es. mere richieste di informazioni o chiarimenti).

Non si considerano reclami eventuali integrazioni o solleciti di un reclamo già pervenuto, indipendentemente dalla circostanza che esso sia ancora in trattazione o sia già stato evaso; tali comunicazioni devono peraltro essere riportate nel Registro dei reclami, nell'ambito del reclamo a cui si riferiscono.

#### **6) Forme e modalità di reclamo.**

Le modalità con cui può essere presentato il reclamo devono essere:

- di facile accessibilità;
- di facile comprensione;
- di facile utilizzazione.

Sono comunque da considerare reclami unicamente quelli presentati in forma scritta, sia con inoltro tramite raccomandata sia con trasmissione via Pec ( non via e-mail)

### **7) Ricevimento dei reclami.**

La procedura di cui al presente Regolamento deve essere applicata ogni qualvolta venga inoltrato un reclamo relativo alla Cassa, indipendentemente dai suoi contenuti.

A tale scopo, se il reclamo è stato inoltrato ad un soggetto diverso dalla struttura preposta alla sua gestione ai sensi del precedente art. 2, quest'ultimo deve trasmetterlo tempestivamente a tale struttura al fine di garantire una trattazione della pratica formalizzata e rispondente ai criteri stabiliti nella presente procedura; tale comunicazione non esonera comunque il soggetto ricevente dallo svolgere tutti gli atti inerenti la segnalazione che gli competono in funzione della carica o della funzione ricoperta in forza di legge o di regolamento.

La suddetta disposizione si applica anche ai soggetti che operano in *outsourcing*, ai quali va pertanto comunicato il presente Regolamento.

### **8) Registro dei reclami.**

La Cassa detiene il Registro dei reclami gestito in forma elettronica.

A ciascun reclamo, all'atto della registrazione, viene assegnato un codice numerico che ne consente l'identificazione univoca e progressiva su base annua.

Il codice è così costituito: "anno - numero progressivo del reclamo (4 cifre)" (ad es.: 2020-0001).

Al fine di tutelare l'integrità e la regolarità delle registrazioni, ciascun registro viene stampato ogni 6 mesi; tale stampa viene firmata per autenticazione dal Responsabile della trattazione dei Reclami.

Nel caso in cui nel corso del semestre di riferimento non sia pervenuto alcun reclamo, sulla stampa del Registro viene apposta la dicitura "Nel periodo X - Y non è pervenuto alcun reclamo", firmata per autenticazione dal Responsabile.

Il Registro deve contenere le seguenti informazioni:

a) numero di protocollo assegnato al reclamo;

- b) codice identificativo del reclamo;
- c) data di ricevimento del reclamo da parte della Cassa;
- d) dati identificativi del soggetto che ha presentato il reclamo (nome, cognome, indirizzo, codice fiscale e numero di iscrizione alla Cassa, se si tratta di un Socio); nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, devono essere riportati anche i dati identificativi del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato;
- e) tipologia di reclamante (da individuare nell'elenco di cui al successivo punto 10);
- f) oggetto del reclamo (da riportare in forma sintetica);
- g) indicazione dell'area di attività interessata (da individuare nell'elenco di cui al successivo punto 11);
- h) se il reclamo è stato considerato "trattabile" ovvero "non trattabile" e come tale archiviato senza seguito; il reclamo è considerato "trattabile" quando:
  - o contenga le informazioni di cui al precedente punto 5,
  - o sia stato trasmesso secondo le modalità previste dalla Cassa e rese note secondo quanto previsto dal precedente punto 6;
- i) per ogni ulteriore corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione: data, estremi della comunicazione e, sinteticamente, oggetto della comunicazione;
- j) stato della trattazione (il reclamo si trova "in istruttoria" fino al momento in cui può considerarsi "evaso");
- k) esito del reclamo ("accolto", ovvero "respinto");
- l) data di invio della comunicazione relativa all'esito della trattazione al soggetto che ha presentato il reclamo e/o al soggetto nel cui interesse il reclamo è stato presentato;
- m) se la problematica è stata devoluta all'Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione o procedure arbitrali.

### **9) Apertura del fascicolo relativo al reclamo.**

Per ogni reclamo viene aperto un fascicolo nel quale viene raggruppata tutta la documentazione (o copia della stessa) inerente la pratica; al fascicolo è attribuito lo stesso codice identificativo del reclamo di cui al punto 8.

## 10) Classificazione delle tipologie di reclamanti.

Le tipologie di reclamanti di cui al n. 6 che precede, sono le seguenti:

1. Soci: i soggetti che secondo lo Statuto sono da considerare aderenti alla Cassa;
2. Aziende: i datori di lavoro dei Soci della Cassa;
3. Associazioni datoriali: i soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei datori di lavoro;
4. Associazioni di consumatori: i sono soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei cittadini in quanto consumatori;
5. Organizzazioni sindacali: i soggetti costituiti su base associativa che perseguono lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi dei lavoratori;
6. Patronati: gli Istituti di patronato e assistenza sociale;
7. Studi legali: tutti i soggetti autorizzati ad assistere, rappresentare e difendere un terzo in una controversia giudiziale o extragiudiziale;
8. Altri soggetti: categoria residuale, che ricomprende tutti i soggetti non riconducibili alle precedenti categorie (ad es. gli eredi del Socio deceduto).

## 11) Classificazione delle aree di attività interessate dal reclamo.

Le tipologie di area di attività interessata dal reclamo sono le seguenti:

1. Funzionamento degli organi: a quest'area sono ascrivibili i reclami che riguardano la composizione (inclusa la verifica dei requisiti di professionalità e di onorabilità) e il funzionamento degli organi della Cassa;
2. Gestione amministrativa: è l'area che ricomprende le seguenti attività relative all'amministrazione e all'organizzazione della Cassa:
  - a) contribuzione
  - b) determinazione della posizione del Socio
  - c) fiscalità: reclami riguardanti l'applicazione della normativa fiscale
  - d) prestazioni: ad es., importo, tempi e modalità di erogazione o di rimborso;
3. Raccolta delle adesioni;
4. Trasparenza: informazioni e comunicazioni rese dalla Cassa agli iscritti ed agli altri soggetti interessati;

5. Altro: voce residuale, relativa a problematiche non riconducibili alle aree sopra individuate.

Se un reclamo è riferito a più aree di attività, nel registro vanno indicate tutte le aree interessate, ad eccezione dei reclami che attengono a problematiche di tipo fiscale, i quali, a prescindere dalla tematica connessa, devono essere computati esclusivamente nella sottoarea "Fiscalità".

### **12) Riscontro del reclamo.**

Per ciascun reclamo la Cassa dà riscontro scritto, anche via e-mail, al reclamante con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti del reclamo, comunque non oltre 45 giorni dal ricevimento risultante dalla data del protocollo interno della Cassa: nel caso in cui il reclamo sia stato presentato per conto di un soggetto terzo, nella comunicazione di riscontro non possono essere riportate informazioni di carattere personale o patrimoniale relative al soggetto terzo, salvo che quest'ultimo abbia rilasciato apposita procura al soggetto che ha presentato il reclamo.

In ogni caso di respingimento del reclamo resta salva per il reclamante la possibilità di avvalersi – per i casi espressamente previsti - delle previsioni dell'art. 21 dello Statuto.

Nel caso in cui il reclamo sia stato respinto, la Cassa comunica al reclamante le motivazioni della decisione.

Nel caso in cui pervengano dal reclamante ulteriori comunicazioni relative ad un reclamo già chiuso, le stesse verranno valutate dal Responsabile della trattazione dei Reclami, il quale potrà:

- archiviare tali ulteriori comunicazioni senza darvi seguito, qualora ritenga che le stesse non modifichino la valutazione già effettuata;
- riaprire la pratica di reclamo precedentemente chiusa, ponendola nuovamente "in istruttoria".

In ogni caso, anche in ordine a tali ulteriori comunicazioni verrà dato un riscontro al reclamante entro 45 giorni dal loro ricevimento, salvo deroghe per



casi particolari di cui viene comunque informato il Consiglio Direttivo dal Responsabile della trattazione dei Reclami.

Anche in questo caso – limitatamente alle controversie previste dall'art. 21 dello Statuto e sempreché non sia già stato richiesto in precedenza l'intervento del Collegio dei Revisori-Probiviri – il reclamante potrà sottoporre il reclamo al Collegio dei Revisori-Probiviri entro 30 giorni dalla data in cui la Cassa ha dato riscontro alle ulteriori comunicazioni.

### **13) Comunicazione agli organi della Cassa.**

In occasione di ogni riunione del Consiglio Direttivo, se pervenuti dei Reclami, il Responsabile della trattazione dei Reclami informa il Consiglio Direttivo dei nuovi reclami pervenuti e dello stato di avanzamento delle pratiche ancora aperte.

### **14) Gestione della pratica.**

Il Responsabile della trattazione dei Reclami provvede ad attivare tutte le azioni atte a dare soluzione alla situazione evidenziata nel reclamo la documentazione inerente a tutte le azioni intraprese deve trovare registrazione nel fascicolo di cui al punto 9.

### **15) Azioni di prevenzione e miglioramento.**

Il Responsabile della trattazione dei Reclami riesamina periodicamente lo stato e la natura dei reclami al fine di realizzare direttamente, o di proporre al Consiglio Direttivo, modifiche delle procedure atte a rimuovere le cause che abbiano determinato la situazione che ha portato al reclamo.

A tal fine sono predisposti adeguati indicatori atti a monitorare il fenomeno.

### **16) Archivio dei reclami.**

Il Registro dei reclami e i fascicoli delle pratiche devono essere conservati presso la sede della Cassa.

### **17) Archivio storico dei reclami.**

L'archivio storico dei reclami è costituito dai fascicoli contenenti le pratiche chiuse risalenti ad oltre 5 anni.

I documenti dell'Archivio storico dei reclami sono conservati in via permanente per finalità amministrative.

L'Archivio storico dei reclami può essere conservato anche in sede diversa da quella della Cassa; è inoltre possibile prevedere la tenuta su supporto informatico.

### **18) Sicurezza.**

Il Responsabile della trattazione dei Reclami adotta misure idonee a garantire l'integrità dei reclami nonché l'accesso alle informazioni contenute nel Registro, nonché nell'Archivio e nell'Archivio storico dei reclami, nel rispetto delle procedure interne e delle disposizioni in materia di privacy.