

FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE

FONDO PREESITENTE

Iscritto all'Albo tenuto dalla COVIP con il n. 1044

Istituito in Italia



Via Andrea Vesalio, 6 – 00161 Roma

+39 06 49216345

Mail: info@fondopensionemetlife.it

Pec: fondopensione.MetLife@legalmail.it

www.fondopensionemetlife.it

GUIDA ALLA FORMULAZIONE DI UN RECLAMO

DEFINIZIONE

Il **reclamo** è una comunicazione scritta con la quale si intende segnalare irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione del **Fondo Pensione Dipendenti Metlife (di seguito Fondo)**.

MODALITA'

Coloro che intendono lamentare irregolarità, criticità o anomalie riguardanti un Fondo devono:

- ✓ in primo luogo, presentare un reclamo al Fondo.

La maggior parte delle situazioni è infatti risolvibile mediante un contatto diretto con il Fondo, il quale è tenuto a dare riscontro al reclamo ricevuto in modo chiaro, tempestivo ed efficace.

- ✓ Se il Fondo interessato non ha fornito una risposta entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta o ha fornito una risposta non soddisfacente, è possibile segnalare la situazione alla COVIP.
- ✓ In situazioni di **particolare gravità e urgenza** potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al fondo è comunque possibile scrivere direttamente alla COVIP. Di norma, sono tali quelle situazioni segnalate da associazioni o da altri organismi di rappresentanza degli iscritti.

Avvertenza: I reclami trasmessi da uno stesso soggetto e relativi a una stessa situazione sono trattati soltanto per la prima comunicazione, salvo che le successive comunicazioni contengano nuove informazioni.

La COVIP **NON** prende in considerazione gli esposti anonimi.

PROCEDURA

Il reclamo deve contenere alcune informazioni essenziali, quali:

- la chiara indicazione del Fondo interessato:
 1. Denominazione del Fondo: **FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE**
 2. Numero di iscrizione all'Albo del FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE: **n.1044**
- l'indicazione del soggetto che trasmette il reclamo:
 1. **Nome e Cognome**
 2. **Indirizzo**
 3. **Recapito telefonico**
- l'oggetto del reclamo:
 1. chiara e sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela.

Avvertenza: In assenza di tali informazioni, il reclamo non può essere preso in considerazione.

FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE

FONDO PREESITENTE

Iscritto all'Albo tenuto dalla COVIP con il n. 1044

Istituito in Italia



Via Andrea Vesalio, 6 – 00161 Roma

+39 06 49216345

Mail: info@fondopensionemetlife.it

Pec: fondopensione.MetLife@legalmail.it

www.fondopensionemetlife.it

Il soggetto che invia il reclamo **DEVE** inoltre:

1. fare presente di:
 - a. essersi già rivolto al fondo interessato e che sono decorsi 45 giorni dalla richiesta senza che sia pervenuta alcuna risposta
ovvero
 - b. di aver ricevuto una risposta non soddisfacente e rappresentare chiaramente le ragioni dell'insoddisfazione;
2. allegare copia del reclamo già trasmesso al Fondo e dell'eventuale risposta ricevuta.

Avvertenza: Per presentare un reclamo per conto di un altro soggetto si deve necessariamente essere a ciò delegati dal soggetto interessato.

In tal caso, chi effettua l'invio deve indicare chiaramente qual è il soggetto per conto del quale il reclamo è presentato e il reclamo deve contenere almeno la firma del soggetto che ha dato l'incarico o recare in allegato una copia dell'incarico conferito.

Se l'invio viene fatto da uno Studio Legale, un'Associazione di tutela dei consumatori o un Patronato, questi sono tenuti a indicare nel reclamo le proprie valutazioni, cioè gli elementi in base ai quali reputano che la situazione lamentata sia fondata.

Il reclamo deve inoltre contenere l'indirizzo del soggetto per conto del quale è presentato. La COVIP può infatti ritenere opportuno indirizzare eventuali comunicazioni di riscontro anche a quest'ultimo.

RECAPITI PER L'INVIO DEL RECLAMO

Il reclamo al **FONDO** deve essere presentato compilando l'apposito form disponibile in *area riservata*.

Il reclamo alla **COVIP** deve avere come destinatario principale la: **COVIP – Commissione di vigilanza sui fondi pensione** e deve essere trasmesso:

- mediante servizio postale all'indirizzo: **Piazza Augusto Imperatore, 27, 00186**
trasmesso da una casella di posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo@pec.covip.it

Per rendere più agevole e rapida la trattazione, è utile allegare inoltre copia dei **principali documenti comprovanti i fatti descritti**.

FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE

FONDO PREESITENTE

Iscritto all'Albo tenuto dalla COVIP con il n. 1044

Istituito in Italia



Via Andrea Vesalio, 6 – 00161 Roma

+39 06 49216345

Mail: info@fondopensionemetlife.it

Pec: fondopensione.MetLife@legalmail.it

www.fondopensionemetlife.it

MODALITA' TRATTAZIONE DEL RECLAMO DA PARTE DI COVIP

La COVIP, nell'esercizio dell'attività di vigilanza sui fondi pensione:

- ✓ esamina ogni situazione portata alla sua attenzione, dalla quale possano emergere comportamenti irregolari o anomali dei fondi;
- ✓ valuta la fondatezza e la rilevanza dei fatti segnalati, considerando gli effetti negativi che possono derivarne per gli iscritti al Fondo interessato e le possibili ricadute sul buon funzionamento del sistema di previdenza complementare.

Il reclamo **NON** dà tuttavia luogo all'apertura di un procedimento amministrativo.

Se il reclamo riguarda l'operato di **altri soggetti coinvolti nell'attività del Fondo** (*ad esempio, gli incaricati della raccolta delle adesioni, i gestori finanziari, le imprese di assicurazione incaricate di erogare le pensioni*), la COVIP può trasmetterlo alla Autorità di vigilanza competente. In tali casi, la COVIP può comunque valutare di intervenire sul Fondo, tenendo conto degli obblighi e delle responsabilità di quest'ultimo.

CONTROLLO FINALE PER L'INVIO DEL RECLAMO A COVIP

Un **veloce controllo** finale può aiutare a verificare se il reclamo è stato predisposto correttamente.

- ☐ Ho individuato gli elementi identificativi del fondo?
- ☐ Ho già trasmesso un reclamo al fondo per sollecitarne un intervento?
- ☐ Se il fondo mi ha risposto: ho individuato i motivi per i quali ritengo la risposta insoddisfacente (e poco utile un ulteriore contatto con il fondo)?
- ☐ Se il fondo non mi ha ancora risposto: sono passati 45 giorni da quando ho trasmesso il reclamo?
- ☐ Ho controllato di aver riportato nel reclamo tutti gli elementi essenziali?
- ☐ Ho rappresentato la situazione nel modo più chiaro possibile?
- ☐ Ho allegato copia del reclamo già trasmesso al fondo e copia della risposta ricevuta?
- ☐ Ho allegato i documenti necessari a chiarire i fatti segnalati?

FONDO PENSIONE DIPENDENTI METLIFE

FONDO PREESISTENTE

Iscritto all'Albo tenuto dalla COVIP con il n. 1044

Istituito in Italia



Via Andrea Vesalio, 6 – 00161 Roma

+39 06 49216345

Mail: info@fondopensionemetlife.it

Pec: fondopensione.MetLife@legalmail.it

www.fondopensionemetlife.it

FAC-SIMILE DI ESPOSTO

(da trasmettere in caso di mancata risposta entro 45 giorni da parte del fondo pensione o in caso di risposta insoddisfacente)

Spett.le

Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione

Piazza Augusto Imperatore, 27

00186 Roma (RM)

(oppure via fax al n. 06.69506304)

(oppure per posta elettronica certificata all'indirizzo protocollo@pec.covip.it)

Oggetto: Esposto nei confronti del Fondo pensione , iscritto all'Albo COVIP con il n. *[per i fondi pensione negoziali e i fondi pensione preesistenti in forma di associazione o fondazione]*

oppure

Esposto nei confronti della Società istitutrice del Fondo pensione , iscritto all'Albo COVIP con il n. *[per i fondi pensione aperti, i piani individuali pensionistici di tipo assicurativo (PIP) e i fondi pensione costituiti all'interno del patrimonio di società o enti]*

Il sottoscritto , residente a in via CAP , recapito telefonico , indirizzo e-mail (eventuale) con la presente intende presentare un esposto nei confronti del Fondo pensione in oggetto *[oppure nei confronti della Società in oggetto]*.

A tal fine, fa presente che (esporre in maniera chiara e sintetica i fatti e le ragioni della lamentela).

In relazione a quanto sopra, dichiara di aver già interessato il Fondo *[oppure la Società]*, inviando l'allegato reclamo e di non aver ricevuto alcuna risposta nei termini previsti *[oppure di aver ricevuto la risposta allegata, ritenuta non soddisfacente in quanto (rappresentare le motivazioni)]*.

Il sottoscritto allega inoltre (allegare copia dei principali documenti comprovanti i fatti descritti).

Distinti saluti.

Luogo e data

Firma

.....

Allegati:

- Copia del reclamo già inviato al fondo
- Copia della risposta ricevuta dal fondo
- (elencare gli eventuali altri documenti)

