REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

(approvato dal Cda del 24.06.2021)

Il presente Regolamento fornisce le istruzioni per definire e disciplinare le finalità e le modalità di presentazione di eventuali reclami al Fondo Pensioni del Personale del Gruppo BNL/BNP Paribas in Italia e, qualora non soddisfatti della risposta fornita, le modalità di trasmissione di un successivo esposto alla Commissione di vigilanza sui Fondi Pensione (COVIP).

Che cosa è un reclamo

Il reclamo è una comunicazione scritta con la quale vengono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie inerenti il funzionamento del Fondo.

Reclamo trattabile e Reclamo non trattabile

Il reclamo per essere considerato trattabile deve essere formalizzato attraverso l'apposito modulo reclami messo a disposizione sul sito internet del Fondo Pensioni www.fondopensionibnl.it.

Non sarà invece considerato reclamo trattabile: la comunicazione non scritta, quale la lamentela telefonica o verbale; la comunicazione anonima; la comunicazione inviata da terzi in rappresentanza del soggetto reclamante che non si attiene allo schema stabilito dal Fondo.

A chi inviare il reclamo

Il reclamo può essere inviato al Fondo Pensioni: per posta semplice o raccomandata, con o senza rilascio di ricevuta, all'indirizzo Fondo Pensioni del Personale del Gruppo BNL/BNP Paribas Italia – Via degli Aldobrandeschi, 300 – 00163 Roma; per posta elettronica all'indirizzo e.mail del Fondo fp.gruppo.bnl.bnpp.it@bnlmail.com oppure fondopensionipersonalegruppoibnlbnppit@pec.bnlmail.com ; per fax al n. 06/47020948.

Tempi di risposta

Il Fondo Pensioni risponderà al reclamante entro 45 gg. dalla data di ricezione del reclamo (vale data protocollo in entrata). Peraltro, qualora si valuti che il reclamo per la sua complessità possa richiedere un tempo di istruttoria particolarmente lungo, il Fondo invierà una risposta interlocutoria, alla quale seguirà, all'esito degli approfondimenti, una tempestiva risposta definitiva.

Esposti alla COVIP

Nel caso in cui il Fondo Pensioni non fornisca una risposta entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo o, a giudizio del reclamante, fornisca una risposta insoddisfacente, è possibile segnalare la situazione all'Autorità di Vigilanza sui Fondi Pensione. Inoltre, è possibile rivolgersi direttamente alla COVIP in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al Fondo. Di norma, sono tali gli esposti trasmessi da associazioni o da altri organismi di rappresentanza degli iscritti (guida pratica per la trasmissione degli esposti alla COVIP*).

*il documento è reperibile nella Sezione Reclami