



*inarc*CASSA

Cassa Nazionale di Previdenza ed Assistenza
per gli Ingegneri ed Architetti Liberi Professionisti

Carta dei servizi
Edizione 2012

Indice

- **Premessa**
- **Presentazione Inarcassa**
- **La relazione con gli associati**
- **La multicanalità ed i sistemi di contatto**
- **Gli standard di servizio**

Premessa

Questa seconda edizione della Carta dei Servizi è un atto di impegno di Inarcassa per la costruzione di una sana e proficua relazione con i propri associati, basata su criteri di fiducia, collaborazione, trasparenza, cortesia e disponibilità.

La Carta vuole essere un rapido e concreto riferimento di cui l'associato può disporre sia per assolvere i propri obblighi istituzionali sia per esercitare i propri diritti.

Nel 2009, anno della prima edizione, abbiamo posto l'associato al centro, attraverso scelte importanti per la nostra Cassa sia in ambito organizzativo ed informatico, sia trasferendo all'intera struttura la concezione di lavoro nella logica del servizio reso.

Dal 2009 al 2011 abbiamo reso più stringenti i nostri obiettivi, attraverso impegni inderogabili e misurati ma elevando, al tempo stesso, gli standard delle nostre performance.

Con questa nuova edizione della Carta, ci siamo dotati di strumenti di autoregolamentazione a tutela degli iscritti rinnovando l'impegno ad operare all'insegna di una sempre maggiore flessibilità.

Un patto per la qualità, dunque, per conoscerci meglio e valutare, nel tempo, il nostro operato ma anche per aiutarci a promuovere le più utili iniziative di crescita comune.

**Il Presidente
Paola Muratorio**

Gennaio 2012



Presentazione Inarcassa

Inarcassa è stata istituita con la L. n. 179 del 4/3/1958.

In funzione della L. n. 537 del 24/12/1993 è stata attuata la delega in materia di trasformazione in persone giuridiche private di enti gestori di forme obbligatorie di previdenza ed assistenza.

Nel 1995, con il Decreto Legislativo n. 509, **Inarcassa** viene trasformata in Associazione con personalità di diritto privato, e viene confermato l'obbligo all'iscrizione per tutti gli Ingegneri e gli Architetti **liberi professionisti** iscritti ai rispettivi Ordini professionali.

Inarcassa ha nel suo scopo istituzionale quello di gestire la previdenza obbligatoria di "primo pilastro" e attività assistenziali.

E' socio dell'ADEPP, l'organizzazione che raccoglie tutte le Casse di previdenza privatizzate e private.

Ha un'unica sede ubicata in via Salaria, 229, a Roma, sito web www.inarcassa.it.



La relazione con gli associati

Inarcassa, nella ricerca costante del percorso di sviluppo procedurale ed organizzativo, ha intrapreso la strada della Carta dei servizi, che rappresenta:

l'atto con cui **Inarcassa** dichiara ai propri associati gli standard di servizio, il cui rispetto può essere verificato in ogni momento da parte degli interessati, e che rappresentano comunque standard elevati nel panorama previdenziale italiano.

La carta è valida a livello nazionale, descrive la strategia, fornisce informazioni generali sui servizi erogati nei diversi canali, gli standard che l'Associazione si impegna a rispettare ed ulteriori informazioni utili a facilitare le relazioni.

I valori fondamentali a cui **Inarcassa** fa riferimento nella strategia di relazione con i propri associati sono rappresentati da:

1. **forte orientamento** alla individuazione dei metodi di assistenza previdenziale;
2. **comunicazione costante** in merito alle scadenze istituzionali, alle modifiche regolamentari e statutarie, al complesso delle attività dell'Associazione, attraverso i canali tradizionali (Sito Internet, Rivista Inarcassa, corrispondenza etc.) e attraverso canali innovativi con forte impatto tecnologico (Inar-box, Inarcassa Risponde, etc.);

3. azioni improntate alla **legalità** totale, nel pieno **rispetto** della Costituzione, delle leggi, del proprio Statuto e dei propri Regolamenti;
4. **costante attenzione** verso le attività di **formazione** dei collaboratori;
5. costante **monitoraggio** dei **tempi** massimi di risposta per i processi di lavoro considerati strategici nella relazione con gli associati;
6. costante verifica nella **continuità** dei **servizi**, e impegno a ripristinare i livelli ottimali in caso di difficoltà tecniche o operative;
7. **immediatezza** nell'accesso ai servizi riservati agli associati;
8. metodologie di accesso "**user-friendly**";
9. impegno a **soddisfare** le **esigenze** dell'associato raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi;
10. **cortesìa** e **disponibilità** dei nostri collaboratori e di tutto il nostro personale per soddisfare le esigenze dell'associato mettendo la massima **attenzione** all'**ascolto** costante delle richieste;
11. garanzia che **nessuna discriminazione** possa essere posta in essere nell'erogazioni dei servizi assistenziali, previdenziali, o altro, per motivi riguardanti etnia, religione, sesso, razza, opinioni politiche o altro.



La multicanalità ed i sistemi di contatto

Inarcassa ha predisposto una serie di canali di comunicazione per accedere alle informazioni e ai servizi nel modo più rapido, trasparente e funzionale.

Sito www.inarcassa.it

è il sito ufficiale dell'Associazione, che si compone di due livelli di accesso:

Sito pubblico: è il portale che racchiude tutte le notizie di carattere generale riguardanti l'Associazione, per gli argomenti di natura istituzionale e previdenziale (Statuto, Regolamenti, norme e Decreti, etc.) e per altre informazioni (mutui e sussidi, finanziamenti, linee di credito, immobili, etc.).

A titolo esemplificativo, sono disponibili:

1. notizie recenti;
2. approfondimenti;
3. leggi, statuto e regolamenti dell'Associazione;
4. calendario degli adempimenti, con importi e termini di pagamento dei contributi da versare ogni anno e istruzioni in merito alla dichiarazione annuale;
5. modalità di richiesta della pensione;
6. modulistica (iscrizione, pensione, riscatto, ricongiunzione, dichiarazione del reddito professionale e del volume d'affari, etc.);
8. servizi di assistenza, come polizze sanitarie, mutui, sussidi, convenzioni, e relative modalità di erogazione;
9. servizi finanziari, come Inarcassa Card, la carta di Credito esclusiva per gli associati Inarcassa, convenzioni bancarie e accesso a prestiti e finanziamenti;
10. dettagli sul patrimonio immobiliare e le disponibilità di locazione.

Inarcassa On line: è l'area riservata alla quale ciascun professionista può accedere attraverso PIN e password. In questa sezione è possibile utilizzare i servizi "interattivi", tra i quali:

1. consultazione dell'estratto conto previdenziale e contributivo;
2. invio della Dichiarazione telematica del reddito professionale e del volume d'affari;
3. simulazione del calcolo della pensione;
4. simulazione dell'onere del riscatto degli anni universitari e/o del servizio militare;
5. simulazione della prestazione previdenziale contributiva;
6. accesso a finanziamenti on line;
7. apertura c/c bancario on line con l'Istituto tesoriere;
8. pagamento dei contributi e/o delle sanzioni tramite Inarcassa Card.

Per accedere all'area riservata, è necessario effettuare la registrazione ad "**Inarcassa On line**" sul sito internet www.inarcassa.it.

Call Center: è possibile utilizzare il servizio telefonico di informazione previdenziale attraverso lo 06.8574330 (operativo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,15 alle 17,00); il call center fornisce tutte le informazioni previdenziali e assistenziali anche a carattere individuale. E' disponibile il servizio di richiamata, qualora, per particolari situazioni contingenti, non sia stato possibile raggiungere gli operatori.

Inarcassa Risponde: il servizio di "web-mail" consente di inviare, grazie ad una apposita scheda on line sul sito www.inarcassa.it, richieste di chiarimento su aspetti normativi o procedurali della previdenza Inarcassa e sullo stato di singole pratiche. Le risposte vengono fornite per telefono da operatori specializzati del Call Center, entro tre giorni lavorativi dalla data della richiesta.

Sportello al Pubblico:
Inarcassa riceve il pubblico presso la sede di Via Salaria 229, a Roma, Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Gli associati possono rivolgersi ai nostri funzionari per richieste di chiarimenti, approfondimenti o consigli.

Prodotti editoriali

Rivista Inarcassa: l'Associazione cura una pubblicazione trimestrale destinata agli iscritti e ai pensionati, che a partire dal n. 2/2012 sarà diffusa on line in versione telematica.

Essa costituisce una fonte aggiornata d'informazione sui temi relativi alla previdenza degli ingegneri e degli architetti e una guida agli adempimenti contributivi. Vi vengono presentati anche articoli di interesse generale per l'architettura e/o l'ingegneria, notizie relative alle attività intraprese dall'Associazione nei vari campi (istituzionale, immobiliare, etc.), nonché diverse rubriche, per essere aggiornati sulle attività di **Inarcassa**.

Inarcassa news: newsletter mensile on line e inviata via e-mail agli associati che la richiedono, con l'obiettivo di rendere disponibili concisi notiziari sulle iniziative di Inarcassa e brevi chiarimenti sulla normativa previdenziale.



Gli standard di servizio

Gli impegni dell'Associazione - (tabella di sintesi)

PROCEDIMENTO ISTITUZIONALE O TIPO DI CONTATTO	UFFICIO DI RIFERIMENTO	TEMPI MASSIMI DI EVASIONE	METODO DI CALCOLO	PERCENTILE
ISCRIZIONE	Ufficio Iscrizioni	30 GG per il 90%	data domanda data chiusura processo	95% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
COMUNICAZIONE DI AVVENUTA ISCRIZIONE	Ufficio Iscrizioni	7 GG per il 90%	data GIUNTA data notifica	95% entro 10 gg. 99% entro 15 gg.
CANCELLAZIONE	Ufficio Iscrizioni e Ufficio Posizioni Previdenziali	30 GG per il 90%	data domanda data notifica	95% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
CORRISPONDENZA GENERALE ISCRIZIONI	Ufficio Iscrizioni	30 GG per il 90%	data domanda data risposta	95% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
CERTIFICATO DI REGOLARITA' CONTRIBUTIVA (PROFESSIONISTI E SOCIETA')	Ufficio Posizioni Previdenziali	7 GG per il 90%	data domanda data invio certificato	95% entro 15 gg. 99% entro 20 gg.
CORRISPONDENZA GENERALE CONTRIBUTI	Ufficio Posizioni Previdenziali	30 GG per il 90%	data domanda data risposta	95% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
INVIO BOLLETTINI MAV DALL'ISTITUTO TESORIERE	Direzione Attività Istituzionali	25 GG per il 100%	data scadenza data emissione	/
INDENNITA' MATERNITA'	Ufficio Ciclo Passivo	45 GG per il 90%	data domanda data delibera	95% entro 90 gg. 99% entro 120 gg.
LIQUIDAZIONE TRATTAMENTI PENSIONISTICI SENSIBILI ⁽¹⁾	Ufficio Ciclo Passivo	60 GG per il 90%	data domanda data delibera	95% entro 90 gg. 99% entro 120 gg.
LIQUIDAZIONE TRATTAMENTI PENSIONISTICI TRADIZIONALI ⁽²⁾	Ufficio Ciclo Passivo	60 GG per il 90%	data domanda data delibera	95% entro 120 gg. 99% entro 150 gg.

PROCEDIMENTO ISTITUZIONALE O TIPO DI CONTATTO	UFFICIO DI RIFERIMENTO	TEMPI MASSIMI DI EVASIONE	METODO DI CALCOLO	PERCENTILE
COMUNICAZIONE DEL PENSIONAMENTO O DELL'INDENNITÀ' DI MATERNITA'	Ufficio Ciclo Passivo	7 GG per il 90%	data GIUNTA data notifica	95% entro 10 gg. 99% entro 15 gg.
PAGAMENTO DELLA PENSIONE E DELL'INDENNITÀ' DI MATERNITA'	Ufficio Contabilità Pensionati	Fine del mese successivo alla data della delibera per il 100%		
CORRISPONDENZA GENERALE PRESTAZIONI	Ufficio Ciclo Passivo	30 GG per il 90%	data domanda data risposta	95% entro 60 gg. 99% entro 90 gg.
RICORSI AMMINISTRATIVI (DECISI)	Ufficio Legale	90 GG per il 90%	data domanda data delibera	95% entro 120 gg. 99% entro 150 gg.
COMUNICAZIONE DELL'ESITO DEL RICORSO AMMINISTRATIVO	Direzione Attività Istituzionali e Ufficio Legale	10 GG per il 90%	data Consiglio data notifica	95% entro 10 gg. 99% entro 15 gg.
INFORMAZIONI TELEFONICHE TRAMITE CALL CENTER	Direzione Attività Istituzionali	2 minuti per il 90%	ora chiamata ora raccolta	95% entro 5 minuti 99% entro 7 minuti
INARCASSA RISPONDE	Direzione Attività Istituzionali	2 GG per il 90%	data web mail data contatto	95% entro 3 GG 99% entro 5 GG
DICHIARAZIONI TELEMATICHE	Direzione Attività Istituzionali	Registrate in tempo reale		
SIMULAZIONI ON LINE (RISCATTO, PENSIONE DI VECCHIAIA, ANZIANITA', PRESTAZIONE PREVIDENZIALE CONTRIBUTIVA)	Direzione Attività Istituzionali	Restituite in tempo reale		
PAGAMENTI ON LINE TRAMITE INARCASSA CARD	Direzione Attività Istituzionali	Restituite in tempo reale		
INVIO DEL CEDOLINO AI PENSIONATI	Ufficio Contabilità Pensionati	Entro il 25 del mese di riferimento nel 100% dei casi		
INVIO CERTIFICAZIONE DEI PAGAMENTI EFFETTUATI	Ufficio Posizioni Previdenziali	7 GG per il 90%	data domanda data risposta	95% entro 15 gg. 99% entro 20 gg.
ACQUISIZIONE DEI PAGAMENTI EFFETTUATI CON BONIFICO (FUORI M.AV.)	Ufficio Amministrazione e Bilancio (area bilancio e tesoreria)	30 GG per il 100%		

PROCEDIMENTO ISTITUZIONALE O TIPO DI CONTATTO	UFFICIO DI RIFERIMENTO	TEMPI MASSIMI DI EVASIONE	METODO DI CALCOLO	PERCENTILE
SUSSIDI	Ufficio Assistenza agli Iscritti	60 GG per il 90%	data domanda data delibera	95% entro 90 gg. 99% entro 120 gg.
MUTUI	Ufficio Assistenza agli Iscritti	60 GG per il 95%	data domanda data delibera	99% entro 90 gg.
RISCATTI	Ufficio Ciclo Passivo	150 GG per il 90%	data domanda data notifica	99% entro 180 gg.
RIMBORSO CONTRIBUTI	Ufficio Amministrazione e Bilancio (area bilancio e tesoreria)	15 GG per il 90%	data richiesta Direzione Attività Istituzionali data mandato di pagamento	99% entro 20 gg.
CORRISPONDENZA GENERALE CONTABILITA' PROFESSIONISTI	Ufficio Amministrazione e Bilancio (area bilancio e tesoreria)	30 GG per il 95%	data domanda data comunicazione	99% entro 45 gg.
CORRISPONDENZA GENERALE CONTABILITA' PENSIONATI	Ufficio Amministrazione e Bilancio (area bilancio e tesoreria)	30 GG per il 95%	data domanda data comunicazione	99% entro 45 gg.

Gli impegni dell'Associazione

• **Iscrizione**

Rappresenta uno dei procedimenti istituzionali più importanti dell'Associazione e viene attivato con una domanda presentata dall'interessato, con l'accertamento generato dalle attività interne di verifica, e con le schede pervenute dagli Albi professionali, che contengono le informazioni utili all'iscrizione.

Ha natura obbligatoria e viene attivata nel momento in cui si entra in possesso dei tre requisiti previsti statutariamente (art. 7 dello Statuto).

Nel divenire iscritto all'Associazione il professionista, oltre ad acquisire obblighi nei confronti delle scadenze istituzionali (presentazione della dichiarazione del reddito professionale del volume d'affari prodotto e pagamento dei minimi annuali e del conguaglio di fine anno) entra nel pieno diritto di potere utilizzare i servizi che l'Associazione mette a disposizione (**Inarcassa Card**, accesso a mutui e servizi bancari a condizioni facilitate, sussidi, linee di finanziamento per l'avvio dell'attività, polizza sanitaria per sé e per i familiari, etc.).

Il tempo massimo di evasione delle domande di iscrizione presentate dall'associato è posto a 30 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di chiusura del processo di lavoro.

• **Comunicazione di avvenuta iscrizione**

E' la notifica di iscrizione, ovvero l'atto amministrativo a carattere formale con il quale l'associato è sancito quale iscritto a Inarcassa. Esso contiene tutte le informazioni relative alla decorrenza dell'iscrizione, alle annualità oggetto del provvedimento, ai prospetti dei contributi dovuti e alle relative scadenze di pagamento personalizzate.

Il tempo massimo di evasione è posto a 7 giorni solari, computati dalla data di deliberazione assunta della Giunta Esecutiva alla data della comunicazione.

• **Cancellazione**

E' il procedimento opposto all'iscrizione, e avviene nel momento in cui l'associato cessa il possesso di almeno uno dei tre requisiti.

Con esso, vengono meno in parte o totalmente gli obblighi istituzionali (nel caso in cui continui ad essere titolare di una partita Iva, l'associato resta obbligato alla dichiarazione annuale e alla contribuzione integrativa).

Il tempo massimo di evasione delle domande di cancellazione presentate dall'associato è posto a 30 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di protocollo del provvedimento assunto.

• **Corrispondenza generale**

E' rappresentato dalle risposte fornite agli associati (iscritti e pensionati) in merito a quesiti di natura previdenziale e assistenziale con riferimento sia a livelli di semplice richiesta, sia a questioni complesse, quali – a solo titolo esemplificativo e non esaustivo – obbligo di iscrizione e contribuzione, scadenze, chiarimenti relativi alla dichiarazione, all'applicazione del sistema sanzionatorio, all'applicazione del sistema di calcolo nella prestazione, ecc.

Il tempo massimo di evasione della corrispondenza trasmessa dall'associato è posto a 30 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di protocollo della risposta.

• **Certificato di regolarità contributiva (Professionisti e Società)**

In funzione della applicazione della L.109/94, poi recepita dalla normativa comunitaria nella L.163/2006 , tutti i professionisti o le Società (nella forma di Società di persone e di Società di Capitali) che risultino aggiudicatari di appalti pubblici, devono presentare alla stazione appaltante il certificato di regolarità contributiva (CERC) predisposto dalla Gestione Previdenziale obbligatoria di riferimento. Ciò è valido sia nel caso in cui i professionisti siano iscritti all'Associazione (possesso di tutti e tre i requisiti previsti statutariamente) sia qualora non siano iscritti ma titolari di partita Iva (individuale e/o associativa).

Il tempo massimo di evasione della certificazione – che ha validità di tre mesi dal data del rilascio - è posto a 7 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di protocollo della certificazione.

• **Invio bollettini M.AV. dall'Istituto Tesoriere**

Per ogni scadenza di pagamento, a prescindere dal provvedimento che lo ha generato (iscrizione, registrazione del reddito professionale, sanzione, rata di riscatto, rata di ricongiunzione, etc), viene comunicata all'Istituto Tesoriere la matricola dell'associato, le sue generalità anagrafiche, l'importo, la scadenza e la motivazione per la quale è stato elaborato l'addebito. L'Istituto provvede alla stampa e postalizzazione del M.AV.

Il tempo massimo di evasione del M.AV. è posto a 25 giorni solari antecedenti la scadenza del pagamento.

• **Indennità di maternità**

E' l'indennità erogata a favore delle associate che diventano madri nel corso dell'anno, con la conseguente riduzione nelle capacità di produzione del loro reddito professionale. E' riconosciuta anche in caso di aborto, di affidamento temporaneo, provvisorio e adozione.

L'indennità, essendo sostitutiva del reddito professionale, deve essere denunciata nel modello Unico dell'anno di riferimento.

Il tempo massimo di erogazione dell'indennità è posta a 45 gg. solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di deliberazione assunta dalla Giunta Esecutiva (data chiusura processo).

I tempi sono calcolati al netto di quelli spesi dalle interessate per la trasmissione delle autocertificazioni necessarie al perfezionamento dell'istruttoria, o a eventuali pagamenti di importi scaduti che – in osservanza del principio di regolarità contributiva – devono essere saldati prima dell'erogazione stessa.

• **Liquidazione trattamenti pensionistici**

Essi si dividono in due macrocategorie:

a) trattamenti pensionistici sensibili (a forte impatto sociale): in questa categoria vengono inclusi la reversibilità (trattamento previsto a favore dei superstiti di pensionati dell'Associazione), l'indiretta (trattamento previsto a favore di superstiti di iscritti all'Associazione), inabilità e invalidità (a prescindere esse siano erogate in forma diretta o in regime di totalizzazione).

Il tempo massimo di erogazione della prestazione è posto a 60 gg. solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di deliberazione assunta dalla Giunta Esecutiva (data chiusura processo).

I tempi sono calcolati al netto di quelli spesi dagli interessati per la trasmissione delle autocertificazioni necessarie al perfezionamento dell'istruttoria, o a eventuali pagamenti di importi scaduti che – in osservanza del principio di regolarità contributiva – devono essere saldati prima dell'erogazione stessa.

b) trattamenti pensionistici tradizionali: in questa categoria vengono inclusi la vecchiaia (trenta anni di iscrizione e contribuzione e 65 anni di età anagrafica), l'anzianità (trentacinque anni di iscrizione e contribuzione e 58 anni di età), la prestazione previdenziale contributiva (per chi non accede né alla vecchiaia né all'anzianità), la prestazione supplementare reversibile (l'incremento quinquennale per coloro che, titolari di pensione, continuano l'esercizio dell'attività professionale e l'iscrizione all'Associazione). Il tempo massimo di erogazione della prestazione è posto a 60 gg. solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di deliberazione assunta dalla

Giunta Esecutiva. I tempi sono calcolati al netto di quelli spesi dagli interessati per la trasmissione delle autocertificazioni necessarie al perfezionamento dell'istruttoria, o a eventuali pagamenti di importi scaduti che – in osservanza del principio di regolarità contributiva – devono essere saldati prima dell'erogazione stessa.

• **Comunicazione del pensionamento o dell'indennità di maternità**

È l'avviso dell'avvenuto pensionamento o della indennità di maternità, ovvero l'atto amministrativo a carattere formale con il quale l'associato (o l'associata) è informato rispetto alla deliberazione assunta dalla Giunta Esecutiva in merito ai provvedimenti adottati, comprensivi degli importi, eventuali rivalutazioni, arretrati, compensazioni, etc. Il tempo massimo di evasione è posto a 7 giorni solari, computati dalla data di deliberazione assunta della Giunta Esecutiva alla data di comunicazione (protocollo).

• **Pagamento del trattamento pensionistico o dell'indennità di maternità**

È il mandato relativo al pagamento dell'importo dovuto per i trattamenti pensionistici o per l'indennità di maternità, sulle coordinate bancarie del/dei beneficiari. Il tempo massimo di accredito è posto a 10 giorni successivi alla data della Giunta Esecutiva nella quale il trattamento o l'indennità è stata deliberata.

• **Ricorsi amministrativi**

Gli associati che intendono esercitare il loro diritto di impugnare i provvedimenti amministrativi adottati dall'Associazione, possono presentare ricorso amministrativo al Consiglio di Amministrazione. Il termine e le modalità di presentazione del ricorso sono riportate in calce al provvedimento che si intende impugnare.

Entro novanta giorni solari dalla data di ricezione del ricorso o della documentazione integrativa richiesta, lo stesso sarà esaminato dall'Organo collegiale competente. Solo nei casi particolarmente complessi, che non potranno superare il 10% del totale dei ricorsi amministrativi ricevuti dall'Associazione, tale termine potrà essere esteso a 150 giorni dalla data di ricezione del ricorso o della documentazione integrativa. Nei dieci giorni successivi alla delibera dell'Organo collegiale competente gli Uffici dell'Associazione comunicheranno l'esito al professionista.

• **Comunicazione dell'esito del ricorso amministrativo**

Rappresenta la notifica dell'esito del ricorso amministrativo deliberato dal Consiglio di Amministrazione (accolto, respinto, parzialmente accolto, etc.). Ad esso, qualora insito nell'esito stesso, viene integrato il provvedimento amministrativo conseguente (si pensi, a solo titolo esemplificativo, al parziale accoglimento di un ricorso in tema di contribuzione dovuta: al ricorso viene allegato il ricalcolo – in diminuzione – della contribuzione e dell'eventuale sanzione notificata).

Il tempo massimo di evasione è posto a 10 giorni solari, computati dalla data di deliberazione assunta della Giunta Esecutiva.

• **Informazioni telefoniche tramite Call Center**

Il *Call Center* è strutturato per affrontare problematiche a carattere generale e per fornire informazioni di dettaglio sulle posizioni individuali dell'associato, aggiornarlo sul suo stato dichiarativo e debitorio complessivo, informarlo sulle modalità di accesso alle facilitazioni previste dall'Associazione (rateizzazione del debito, sussidi, finanziamenti, carta di credito, etc.). Il volume dei contatti telefonici varia sensibilmente in funzione della stagionalità di alcuni eventi istituzionali. Mediamente, una risposta viene raccolta entro 2 minuti dall'attesa ed evasa entro 10 minuti, con una percentuale di esaustività (risposta al primo contatto) pari al 95 %.

• **Inarcassa Risponde**

Le richieste ad **Inarcassa Risponde** pervengono attraverso una web-mail, compilata dagli associati attraverso la procedura disponibile sul sito web di **Inarcassa**. Un'operatrice del *Call Center*, dopo aver visionato la richiesta e valutato le risposte da fornire, ricontatta l'associato.

Il tempo massimo di lavorazione delle richieste pervenute è posto a 2 giorni lavorativi, computati dalla data di ricezione della web-mail alla data del ricontatto.

• **Dichiarazioni on line, simulazione riscatto on line, simulazione trattamento pensionistico di vecchiaia on line, simulazione prestazione previdenziale contributiva on line, pagamenti on line**

Tutte le transazioni che avvengono on line possono essere effettuate unicamente se l'associato è riconosciuto tramite i codici personali d'accesso.

Trattandosi di operazioni che vengono effettuate su archivio telematico, i tempi di elaborazione dei risultati sono immediati e avvengono in tempo reale.

• **Invio cedolino ai pensionati dell'Associazione**

Mensilmente l'Associazione invia il cedolino relativo all'importo accreditato sul conto corrente bancario o pagato con il sistema prescelto dal beneficiario (o dai beneficiari). E' uno strumento ideale sia per controllare le voci economiche in esso contenute – con particolare riferimento all'inizio di ogni anno, periodo nel quale gli importi vengono rivalutati applicando i parametri ISTAT e nel quale vengono effettuati anche i conguagli fiscali – ma anche per avere una specie di "preavviso" sull'accredito speso.

Il tempo massimo di invio – tramite posta ordinaria - è posto al 25° giorno rispetto al mese di riferimento (il cedolino di ottobre, è inviato il 25 di ottobre).

• Invio certificazione dei pagamenti effettuati

La domanda della certificazione dei pagamenti effettuati viene richiesta frequentemente per finalità di diverso genere.

Il tempo massimo di evasione della domanda di certificazione è posto a 7 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro alla data di protocollazione della certificazione.

• Acquisizione dei pagamenti avvenuti tramite bonifico (fuori M.AV.)

Succede, per cause diverse – non ultimo il mancato possesso o la perdita del titolo di pagamento – che gli associati facciano i pagamenti attraverso forme diverse, quali il bonifico bancario, i bollettini di conto corrente postale, o altro. Tali modalità comportano che gli importi – contrariamente a quanto avviene per il M.AV. – non siano accreditati automaticamente ed entro tempi ristrettissimi nell'estratto conto contabile del pagatore, ma siano necessari tempi di lavorazione interni per la corretta imputazione manuale, che tenga in considerazione il tipo di importo (contributo soggettivo, integrativo, maternità, sanzioni), l'annualità di riferimento e le relative operazioni di quadratura.

Il tempo massimo di registrazione degli importi pagati "fuori M.AV." è posto a 30 giorni solari, computati dalla data del pagamento (o dalla data dell'operazione alla Banca) alla data di registrazione contabile degli importi e conseguente visibilità in estratto conto.

• Erogazione sussidi

Il Regolamento attuativo delle norme in materia di sussidi pone le modalità sostanziali attraverso i quali gli Associati possono richiedere un sussidio per cause normalmente legate a situazioni di particolare disagio economico, sociale o psicologico e nel caso in cui l'evento scatenante non sia già coperto dalla polizza sanitaria prevista per gli iscritti. La richiesta di sussidio va presentata al Consiglio di Amministrazione dell'Associazione, che – ad ogni riunione mensile – effettua le necessarie analisi e valutazioni, deliberando nel merito. Il tempo massimo di evasione della domanda di sussidio è posto a 60 giorni solari, computati dalla data di ricezione della domanda stessa alla data di deliberazione dell'organo consiliare.

• Riscatti

I riscatti consentono di incrementare l'anzianità di iscrizione e contribuzione utile a pensione. E' possibile chiedere il riscatto del corso legale di laurea, del servizio militare e dei servizi ad esso equiparati e dei periodi di lavoro all'estero. La facoltà è esercitabile su istanza del diretto interessato e comporta il pagamento di un contributo destinato a garantire la copertura assicurativa del periodo riscattato. Il pagamento può essere effettuato in unica soluzione oppure in forma rateale, con

applicazione dei previsti interessi, in tante rate semestrali quanti sono i semestri ricompresi nel periodo riscattato.

Il tempo massimo di evasione è posto a 150 giorni solari, computati dalla data di attivazione del processo di lavoro (o di presentazione della dichiarazione reddituale dell'anno precedente la domanda) alla data di protocollazione della notifica dell'onere.