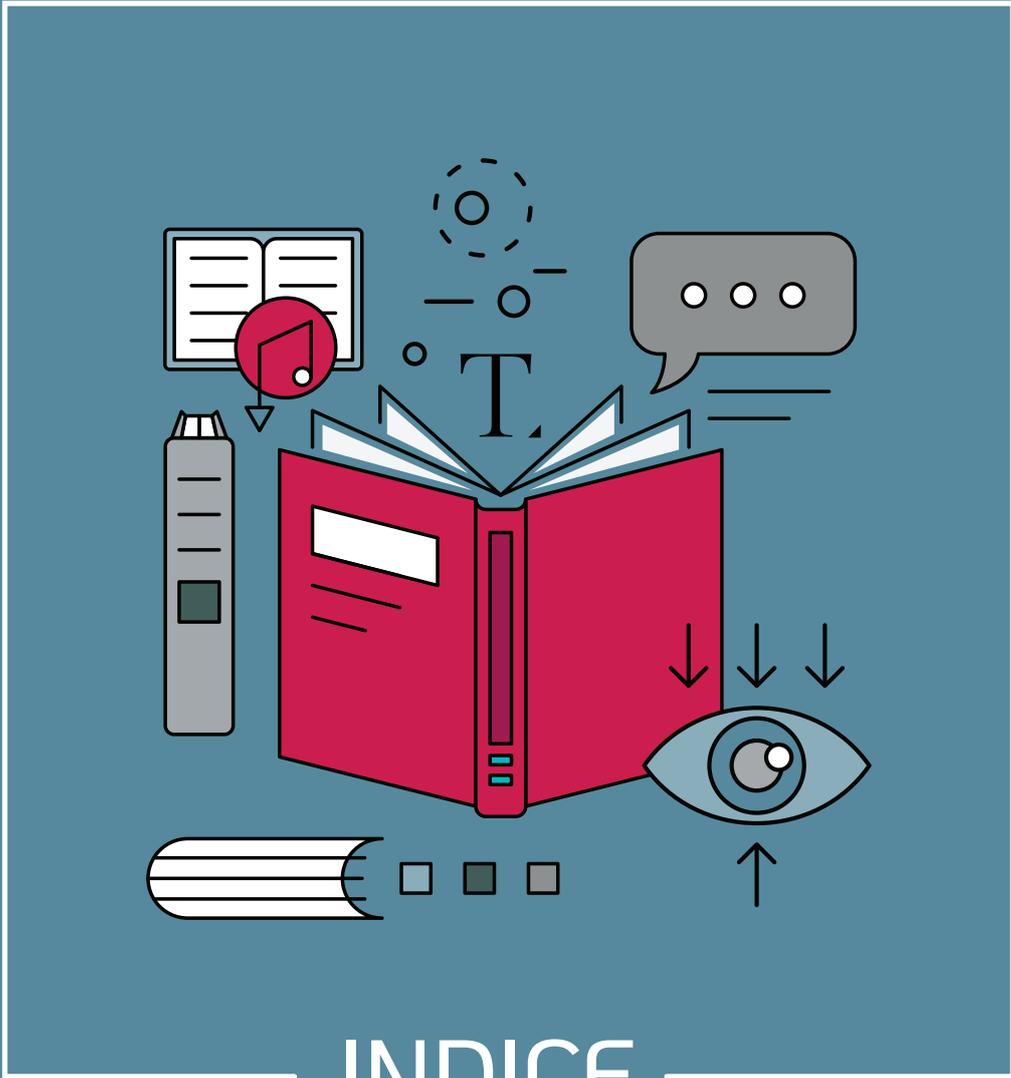




CARTA DEI SERVIZI 2025



— INDICE —

La Carta dei Servizi

Inarcassa 6

Inarcassa in cifre

I nostri servizi 9

L'iscrizione

I contributi

Le pensioni

L'assistenza

L'attenzione alla qualità 13

La certificazione ISO 9001:2015

Obiettivi e risultati

La customer satisfaction

Comunicare con noi 18

I principi

La multicanalità

Gli strumenti utilizzati:

- Portale www.inarcassa.it
- Call-center
- Chatbot
- Inarcassa Ascolta & Risponde
- InarConsulenza
- Rete sul territorio
- Prodotti editoriali

Tutela degli associati 22

I reclami

I ricorsi

L'accesso agli atti

Il codice etico

La trasparenza

La privacy



PREMESSA

La centralità dell'associato è un valore assoluto per Inarcassa. Un concetto che si concretizza con l'analisi dei bisogni, tradotta in un'offerta di servizi in continua evoluzione, che coinvolge tutto il personale, ad ogni livello dell'organizzazione.

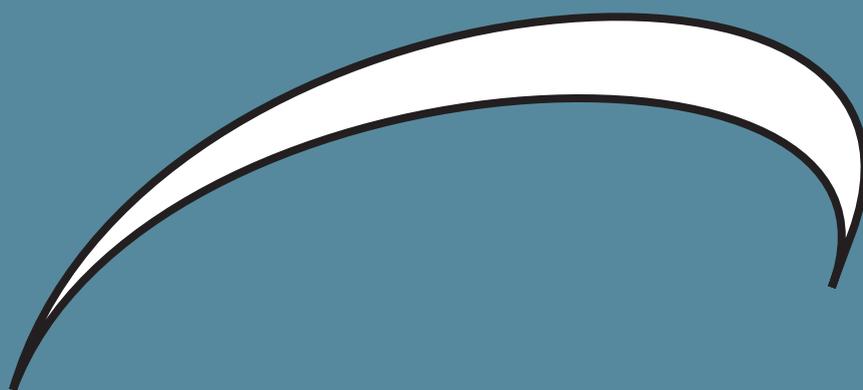
In quest'ottica, Inarcassa pubblica la nuova edizione della Carta dei Servizi, un impegno verso i propri associati che contiene gli obiettivi di qualità dei servizi da raggiungere nell'anno.

Con questa pubblicazione l'Ente:

- * fornisce informazioni sui servizi erogati e i diversi canali di comunicazione a disposizione dell'associato;
- * descrive gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- * favorisce la partecipazione e la condivisione degli obiettivi e dei risultati di qualità con gli associati.

La Carta garantisce il rispetto della Costituzione, delle leggi, del proprio Statuto e dei propri Regolamenti e si ispira ai principi generali dettati dalla Direttiva PCM del 27/01/94 e al Piano Industriale 2020-2025: centralità della persona; eguaglianza; imparzialità nell'erogazione dei servizi assistenziali e previdenziali; continuità e regolarità dei servizi; efficienza ed efficacia; partecipazione e trasparenza; etica della responsabilità; innovazione.

È a disposizione degli utenti anche il portale www.inarcassa.it, che contiene informazioni dettagliate e costantemente aggiornate.



INARCASSA



La home page del sito istituzionale

Inarcassa è stata fondata nel 1958 (Legge n°179 del 4/3/1958) come ente pubblico per la previdenza e l'assistenza degli Ingegneri ed Architetti liberi professionisti. Dal 1995 (Decreto Legislativo n°509) è un'associazione privata, basata su uno Statuto e un Regolamento Generale di Previdenza disposti dal Comitato Nazionale dei Delegati e approvati dai Ministeri vigilanti. È dunque un organismo in grado di operare in autonomia, ma sotto il controllo pubblico, in favore della categoria a cui si riferisce.

Ha un'unica sede ubicata in via Salaria 229, a Roma, dove lavorano 226 dipendenti.

Assicura la **tutela previdenziale e assistenziale** degli ingegneri ed architetti che svolgono la libera professione e non godono di altra copertura assicurativa. Trattandosi di previdenza di primo pilastro, l'iscrizione a Inarcassa non è né facoltativa, né volontaria, bensì costituisce un obbligo che insorge al verificarsi di condizioni oggettive, date dal possesso di requisiti specifici: iscrizione all'albo professionale; non assoggettamento ad altra forma di previdenza obbligatoria; possesso di partita IVA individuale, e/o di associazione o società di professionisti.

Inarcassa eroga pensioni (vecchiaia, anzianità, inabilità, invalidità, ai superstiti, di reversibilità e indirette) e garantisce agli iscritti prestazioni assistenziali (indennità di maternità/paternità e di invalidità temporanea, indennità per i figli disabili, coperture sanitarie, sussidi per la non autosufficienza e per disagio economico, mutui, finanziamenti in conto interessi e prestiti d'onore ai giovani). Fornisce inoltre altri servizi e convenzioni appositamente studiati per le categorie professionali di ingegnere e architetto mirati a sostenere l'esercizio della professione.

La **contribuzione** è lo strumento per rendere concreta la tutela previdenziale garantita costituzionalmente ed è basata su versamenti obbligatori, calcolati in percentuale sui redditi prodotti dai professionisti. Sono comunque dovuti dei contributi minimi in misura fissa, indipendentemente dal reddito e dal volume di affari.

Inarcassa fa parte dell'ADEPP, l'Associazione degli Enti Previdenziali Privati, costituita nel 1996 per tutelare l'autonomia delle Casse associate, rappresentare gli interessi comuni, ottenere uniformità di trattamento giuridico ed economico per i dipendenti degli Enti stessi.

INARCASSA IN CIFRE

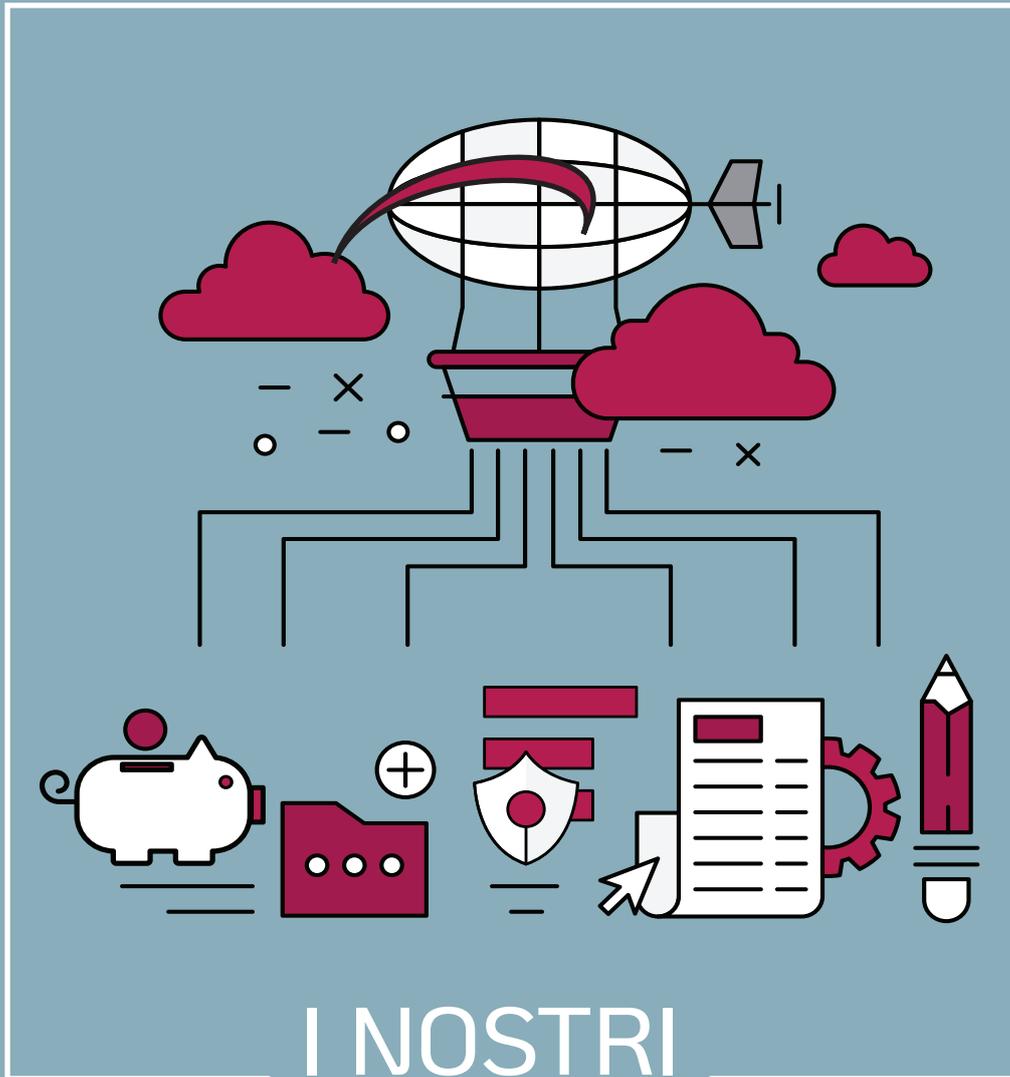
(Dati preconsuntivi 2024 da Bilancio di previsione 2025)

INARCASSA IN CIFRE

- * iscritti: 174.500, di cui 92.403 Architetti e 82.097 Ingegneri, in aumento dello 0,5% sul 2023
- * pensionati: 48.462, in aumento del 6,4% sul 2023
- * pensioni erogate: 990.634 euro, in aumento del 13,4%
- * prestazioni assistenziali: 49.080 euro

CONTATTI

- * totale contatti telefonici gestiti: 282.223
- * totale pagine visitate del sito internet: circa 4,5 milioni
- * totale accessi a Inarcassa On Line: circa 19,5 milioni



I NOSTRI
SERVIZI

L'ISCRIZIONE

L'iscrizione, obbligatoria, viene attivata: a domanda dell'interessato; su segnalazione degli Ordini professionali; a seguito delle verifiche d'ufficio.

L'iscrizione si attiva dal momento in cui si entra in possesso dei tre requisiti previsti dall'art. 7 dello Statuto: iscrizione all'albo professionale, possesso di partita IVA individuale, nessun assoggettamento ad altro sistema previdenziale obbligatorio.

La domanda di iscrizione va inviata entro il 31 ottobre dell'anno successivo a quello del possesso dei requisiti.

L'assoggettamento ad altra forma di previdenza obbligatoria, sia essa gestita da Inps - ivi compresa la Gestione Separata - sia da Enti Previdenziali Privatizzati (D. Lgs. 509/1994) o da Enti Previdenziali Privati (D. Lgs. 103/1996), comporta l'esclusione dall'iscrizione a Inarcassa.

La condizione di possesso di partita IVA si intende soddisfatta in ognuno dei seguenti casi:

- ★ professionista titolare di partita IVA individuale (qualunque sia il relativo codice di attività) e/o associativa;
- ★ professionista socio di società di professionisti, costituita nelle forme di cui all'art. 66 D. Lgs. 36/2023 - previgente art 46 D.lgs. 50/2016 - (società semplice, società in nome collettivo, società in accomandita semplice, società cooperativa omogenea), aventi ad oggetto attività di progettazione, studi di fattibilità, ricerche, consulenze, ecc. i cui soci siano tutti iscritti nei rispettivi albi professionali, o società tra professionisti di cui all'art. 10 legge 183/2011 (società semplice in nome collettivo o in accomandita semplice, società di capitali o cooperative costituite da almeno 3 soci persone fisiche con l'oggetto sociale che preveda l'esercizio di una o più attività professionali).

La cancellazione è invece il procedimento opposto all'iscrizione e avviene quindi nel momento in cui l'associato perde almeno uno dei tre requisiti.

La richiesta di cancellazione, o esclusione per un breve periodo, deve essere sempre comunicata dall'associato tempestivamente, al fine di consentire l'aggiornamento della posizione previdenziale ed evitare richieste di contributi non dovuti.

I CONTRIBUTI

I contributi previdenziali dovuti alla Cassa sono connessi all'esercizio della libera professione:

- ★ il contributo *soggettivo*, è obbligatorio per gli iscritti ad Inarcassa ed è calcolato in misura percentuale sul reddito professionale netto dichiarato ai fini IRPEF, per l'anno solare di riferimento; è previsto il pagamento di un contributo minimo da corrispondere indipendentemente dal reddito professionale dichiarato. Per coloro che producono redditi inferiori al valore corrispondente al contributo minimo soggettivo, vi è la possibilità di derogare all'obbligo della contribuzione minima soggettiva per un massimo di 5 anni - anche non continuativi - nell'arco della vita lavorativa.
- ★ il contributivo *facoltativo*, è un contributo volontario calcolato in base ad una aliquota modulare applicata sul reddito professionale netto. Offre la possibilità di incrementare il montante contributivo e conseguentemente l'ammontare delle prestazioni pensionistiche.
- ★ Il contributo *integrativo*, è obbligatorio per i professionisti iscritti all'albo professionale e titolari di partita IVA e per le società di Ingegneria, ed è calcolato in misura percentuale sul volume di affari professionale dichiarato ai fini IVA. È comunque previsto per gli iscritti ad Inarcassa il pagamento di un contributo minimo da corrispondere, indipendentemente dal volume di affari dichiarato, del quale una parte è riconosciuta ai fini previdenziali.
- ★ il contributo di *maternità/paternità*, il cui importo fisso è deliberato ogni anno, è obbligatorio per tutti gli iscritti Inarcassa a copertura della specifica prestazione.

Il contributo minimo soggettivo e integrativo è dovuto per intero anche dagli iscritti pensionati di Inarcassa, fatta eccezione per i pensionati di invalidità Inarcassa e per i pensionati percettori dell'assegno per figli con disabilità grave erogato dall'Associazione che dovranno il contributo nella misura del 50%.

I giovani ingegneri ed architetti che si iscrivono o che si reinscrivono ad Inarcassa prima di aver compiuto i trentacinque anni di età beneficiano della riduzione contributiva per cinque anni solari a partire dalla data di prima iscrizione e comunque non oltre il trentacinque-

simo anno di età. Tale beneficio si applica anche nei casi di reinscrizione se interviene durante il periodo di contribuzione agevolata (cioè entro i cinque anni dalla data di prima iscrizione) e spetta solo ai giovani associati che dichiarino un reddito professionale IRPEF inferiore o uguale al reddito medio dichiarato dagli iscritti a Inarcassa nel biennio precedente all'anno oggetto di agevolazione.

I contributi possono essere pagati tramite l'Avviso di pagamento PagoPA o il modello F24, entrambi disponibili su Inarcassa On Line o, in caso di rateizzazione, tramite SDD (Sepa Direct Debit).

Il mancato rispetto dei termini di pagamento dei contributi comporta l'impossibilità di usufruire delle prestazioni previdenziali e assistenziali, di ricevere il certificato di regolarità nonché l'applicazione di sanzioni. Inarcassa ha previsto due opzioni per permettere all'associato di ottenere una riduzione delle sanzioni: il ravvedimento operoso e l'accertamento con adesione.

LE PENSIONI

La Riforma previdenziale introdotta a decorrere dall'1/1/2013 prevede la Pensione di Vecchiaia Unificata (PVU) costituita da due quote:

- ★ una quota relativa ai periodi maturati fino al 31 dicembre 2012, calcolata con il metodo vigente fino a tale data (metodo retributivo);
- ★ una quota contributiva, per i periodi maturati dal 1° gennaio 2013.

La PVU può essere:

- ★ *ordinaria*, a sessantasei anni e sei mesi di età e trentacinque anni di iscrizione e contribuzione;
- ★ *anticipata* a sessantatré anni e sei mesi di età a condizione che sia raggiunta l'anzianità contributiva minima prevista per la pensione di vecchiaia ordinaria;
- ★ *posticipata* ovvero corrisposta ai professionisti dal settantesimo anno e sei mesi di età, anche in assenza del requisito contributivo minimo.

I titolari di PVU possono continuare l'esercizio della libera professione. In questo caso l'obbligo di con-

tribuzione permane e dà il diritto alla prestazione supplementare ogni ulteriori 5 anni d'iscrizione e contribuzione.

È prevista una pensione minima seppure con alcune limitazioni a seguito del passaggio al sistema contributivo pro rata.

Si ricorda anche l'esistenza dei seguenti istituti utili nella determinazione della prestazione pensionistica:

- ★ *Riscatto* (laurea o servizio militare o periodi lavorativi all'estero): consente di aumentare l'anzianità di iscrizione per anticipare il pensionamento e/o aumentare la contribuzione utile alla pensione. L'esercizio della facoltà di riscatto comporta un costo necessario per la copertura dei maggiori oneri gravanti sulla gestione per l'incremento della pensione. E' inoltre possibile riscattare i periodi per i quali è stata esercitata la facoltà di deroga del versamento dei contributi soggettivi minimi.
- ★ *Cumulo* (legge n. 232/2016): permette di cumulare i periodi assicurativi accreditati presso differenti gestioni, senza oneri a carico dell'interessato, per il riconoscimento di un'unica pensione da liquidarsi secondo le regole di calcolo previste da ciascun fondo. Ai fini del diritto a pensione (requisito dell'anzianità minima) si considerano i soli periodi assicurativi non coincidenti maturati nelle varie gestioni previdenziali mentre ai fini del calcolo della pensione sono utili tutti i periodi assicurativi ivi compresi quelli coincidenti.
- ★ *Ricongiunzione* (legge n. 45/1990): consente l'unificazione di tutti i contributi accreditati presso le diverse gestioni previdenziali ai fini del conseguimento di un'unica pensione. La ricongiunzione "retributiva" è onerosa mentre la ricongiunzione "contributiva" è gratuita. La ricongiunzione retributiva dà diritto al computo ai fini pensionistici dei corrispondenti periodi assicurativi con il metodo retributivo. Inarcassa offre ai suoi iscritti il servizio di simulazione dell'onere di ricongiunzione e del rendimento pensionistico attraverso l'area riservata on line. L'invio della domanda on line non comporta nessun impegno nei confronti della Cassa.
- ★ *Totalizzazione*: consente di cumulare tutti i contributi versati presso più gestioni pensionistiche in periodi non coincidenti, al fine di ottenere un'unica pensione. E' completamente gratuita.

La misura del trattamento pensionistico in totalizzazione è determinata con un sistema di calcolo misto (parte contributivo e parte retributivo), ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 42/2006.

Sono previsti infine trattamenti pensionistici "sensibili" ovvero a forte impatto sociale. In questa categoria vengono inclusi:

- ★ l'*invalidità*, trattamento previsto per gli iscritti all'Associazione la cui capacità all'esercizio della professione sia ridotta a meno di un terzo in modo continuativo;
- ★ l'*inabilità*, trattamento previsto per gli iscritti all'Associazione la cui capacità all'esercizio della professione sia esclusa in modo permanente e totale;
- ★ la *reversibilità*, trattamento previsto a favore dei superstiti di pensionati dell'Associazione;
- ★ l'*indiretta*, trattamento previsto a favore dei superstiti degli iscritti all'Associazione non ancora pensionati.

L'ASSISTENZA

Al compito istituzionale della previdenza, Inarcassa affianca un'importante attività di assistenza mirata alla sicurezza sociale degli associati e allo sviluppo della professione. Si concretizza in servizi per gli iscritti fruibili dal momento stesso dell'iscrizione o che richiedono un'anzianità minima di appena due o tre anni.

Inarcassa garantisce:

- ★ una *polizza sanitaria* "Grandi Interventi e Gravi Eventi Morbosi" gratuita per tutti gli associati ed attivata automaticamente al momento dell'iscrizione con la possibilità di estendere a proprie spese le prestazioni previste dalla polizza base al nucleo familiare e sottoscrivere la polizza integrativa;
- ★ *indennità di maternità*;
- ★ *indennità di paternità* introdotta dal Decreto Legislativo n. 80/2015 ed ampliata da Inarcassa dal 1° gennaio 2018, per coloro che non hanno i requisiti previsti dalla norma pubblica;

- ★ *indennità per inabilità temporanea*, erogata ai professionisti iscritti al verificarsi di un effettivo ed accertato stato temporaneo di totale inabilità all'esercizio dell'attività professionale;
- ★ *sussidio per sostenere stati di grave disagio economico* contingente e momentaneo dovuti a spese urgenti e non differibili che hanno gravato sul bilancio familiare;
- ★ *sussidio per figli disabili*, sostegno economico che Inarcassa riconosce per l'assistenza di figli affetti da disabilità grave o non grave prevista dalla legge 5 febbraio 1992 n. 104;
- ★ *sussidio per la non autosufficienza* a sostegno dei professionisti iscritti o pensionati Inarcassa non in grado di compiere le attività elementari della vita quotidiana con continuità e senza un aiuto esterno;
- ★ *contributo* rimborsabile senza interessi per danni, subiti in caso di calamità naturali, tali da impedire il regolare svolgimento della professione;
- ★ *mutui fondiari edilizi* a tassi agevolati tramite Banca Popolare di Sondrio (per gli iscritti con almeno 3 anni di iscrizione) anche per operazioni di surroga;
- ★ *prestati d'onore* senza interessi per le professioniste madri di figli in età prescolare o scolare e per i giovani che si iscrivono a Inarcassa prima del compimento dei 35 anni di età (gli interessi dovuti sono a totale carico di Inarcassa);
- ★ *cessione del quinto* per pensionandi e pensionati a copertura di debiti contributivi, fino a 120 rate mensili.
- ★ *finanziamenti in conto interessi*, con una riduzione di 3 punti percentuali sul tasso di interesse, finalizzati all'allestimento o al potenziamento dello studio e allo svolgimento di incarichi professionali (minimo 2 anni di iscrizione consecutivi);

Sono inoltre a disposizione alcune convenzioni, con partner selezionati da Inarcassa che permettono agli iscritti di ottenere vantaggiose condizioni commerciali nel rispetto della specificità della categoria. Questa attività viene svolta anche dalla Fondazione Inarcassa, deputata al sostegno, alla promozione e allo sviluppo della libera professione di ingegnere e architetto.



L'ATTENZIONE
ALLA QUALITÀ

LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Inarcassa, in conformità con l'obiettivo di migliorare costantemente, nel tempo, l'organizzazione interna e i servizi erogati agli associati, ha deciso di adottare lo standard ISO 9001 quale modello di riferimento per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Questo percorso, avviato nel 2020, ha permesso di ottenere il 25 novembre 2021 il conseguimento della certificazione rilasciata da un organismo esterno accreditato, che ha rilevato la conformità del sistema ai requisiti della norma ISO 9001:2015 (certificazione confermata 24/10/2024 con decorrenza 24/11/2024 - 22/11/2027).

OBIETTIVI E RISULTATI

Nell'ottica di favorire la partecipazione e la condivisione con gli associati in totale trasparenza e chiarezza, oltre agli obiettivi di qualità annuali, Inarcassa pubblicherà la rendicontazione dei risultati in modo da fornire riscontro ai suoi iscritti circa il raggiungimento degli impegni presi.

È previsto un aggiornamento periodico della Carta dei Servizi, la cui evoluzione sarà dettata dai rinnovati bisogni degli associati attraverso il monitoraggio del processo di digitalizzazione dei servizi, che Inarcassa ha intrapreso.

A tale fine, gli obiettivi e i principi ispiratori che hanno portato alla definizione dei nuovi indicatori di performance si possono riassumere in tre

linee guida principali:

- ★ assicurare una misurazione della qualità di servizio oggettiva e facilmente verificabile dagli associati;
- ★ assicurare la tempestiva erogazione del servizio;
- ★ porre attenzione agli aspetti qualitativi, alla percezione e al gradimento degli iscritti.

Sono quindi disponibili, per i principali servizi offerti, gli obiettivi di qualità del 2025, corredati da una breve descrizione del criterio di calcolo utilizzato per gli indicatori, e la performance a consuntivo degli obiettivi raggiunti nel 2024.

CARTA DEI SERVIZI 2025

N.	SERVIZI	KPI	CRITERIO CALCOLO	OBIETTIVI 2024	RISULTATI 2024	OBIETTIVI 2025
----	---------	-----	------------------	----------------	----------------	----------------

ISCRIZIONE E CONTRIBUTI

1	Iscrizione	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda alla data di deliberazione GE	entro 60gg 80%	entro 60gg 96,6%	entro 60gg 80%
2	Cancellazione	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda alla data di comunicazione del provvedimento assunto	entro 60gg 80%	entro 60gg 99,5%	entro 60gg 80%
3	Certificato di regolarità contributiva	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda (o dalla data di regolarizzazione se successiva) alla data di rilascio della certificazione.	entro 7gg 80%	entro 7gg 98,3%	entro 7gg 80%
4	Certificato dei versamenti effettuati	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data della richiesta alla data di rilascio della certificazione	entro 7gg 80%	entro 7gg 99,9%	entro 7gg 80%
5	Rimborso dei contributi	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda alla data di comunicazione del rimborso	entro 60gg 80%	entro 60gg 95,2%	entro 60gg 80%

PRESTAZIONI PREVIDENZIALI

6	Liquidazione pensione vecchiaia unificata	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 60gg 80%	entro 60gg 92,3%	entro 60gg 80%
7	Totalizzazione e Cumulo contributivo	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 90gg 80%	entro 90gg 96,3%	entro 90gg 80%
8	Liquidazione pensione sensibile (inabilità e invalidità)	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 90gg 80%	entro 90gg 95,1%	entro 90gg 80%
9	Liquidazione pensione di reversibilità e indiretta	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 90gg 80%	entro 90gg 99,5%	entro 90gg 80%
10	Riscatto (invio proposta)	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda o data di presentazione della dichiarazione (se successiva) alla data di comunicazione dell'onere.	entro 90gg 80%	entro 90gg 88,7%	entro 90gg 80%

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

11	Indennità di maternità / paternità	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 60gg 80%	entro 60gg 85,2%	entro 60gg 80%
12	Indennità inabilità temporanea	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 60gg 80%	entro 60gg 97,2%	entro 60gg 80%
13	Assegno figlio disabile	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della domanda completa (o dalla data di regolarizzazione se successiva) o decorrenza del diritto (se successiva) alla data di deliberazione GE.	entro 60gg 80%	entro 60gg 97,5%	entro 60gg 80%

CARTA DEI SERVIZI 2024						
N.	SERVIZI	KPI	CRITERIO CALCOLO	OBIETTIVI 2024	RISULTATI 2024	OBIETTIVI 2025

RELAZIONI CON GLI ASSOCIATI						
14	Tempo di attesa al call center	Tempi attesa	Tempo intercorso dalla chiamata telefonica (dopo messaggio IVR) alla risposta dell'operatore.	entro 30" 50%	entro 30" 63%	entro 30" 50%
15	InarcassaRisponde (richiesta informazioni)	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della richiesta alla data del primo ricontatto	entro 4gg 80%	entro 4gg 79,7%	entro 4gg 80%
16	Reclamo (InarcassaAscolta)	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione della richiesta alla data di comunicazione della risposta	entro 30gg 80%	entro 30gg 90,4%	entro 30gg 80%
17	Ricorsi amministrativi	Tempi di lavorazione	GG solari computati dalla data di ricezione del ricorso alla data di comunicazione della deliberazione	entro 100gg 80%	entro 100gg 95,1%	entro 100gg 80%

ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ						
18	Indicatore complessivo di soddisfazione (indagine di customer satisfaction)	Qualità percepita	Indagine di customer satisfaction	7/10	7/10	7/10
19	Gradimento call center	Qualità percepita	Test di fine contatto (scala 1-4)	3/4	3,4/4	3/4

(*) gg solari con esclusione dei tempi esterni (visita medica, invio documentazione,..) o anteriori alla decorrenza del diritto

Gli obiettivi di tempo sono calcolati dalla data di domanda quando risulta completa e quindi lavorabile dagli uffici (ovvero al netto dei tempi di attesa per eventuale documentazione mancante/aggiuntiva richiesta) e i giorni sono da intendersi giorni di calendario.

LA CUSTOMER SATISFACTION

Inarcassa dedica da anni molta attenzione al “miglioramento del livello di servizio all’associato”, ovvero una maggiore focalizzazione sulla qualità del servizio offerto attraverso l’ascolto e la rilevazione di bisogni e attese degli associati.

Dal 2013 viene quindi effettuata annualmente un’**indagine di customer satisfaction** che coinvolge, in cinque wave (indicativamente da marzo a settembre), un campione rappresentativo dell’insieme degli associati (fino al 2021 circa 3.000 professionisti e più di 6.000 dal 2022) ai quali viene chiesto di rispondere ad un questionario strutturato secondo la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing).

L’indagine si concentra sulla valutazione dei canali di contatto messi a disposizione degli associati, sui servizi di Inarcassa On Line, nonché dal 2022 dei servizi di previdenza e di assistenza. La finalità è duplice: da un lato rilevare il grado di soddisfazione del “cliente” e il livello di efficienza/efficacia del servizio in un’ottica di riprogettazione e di miglioramento; dall’altro “avvicinare” ancor più Inarcassa ai propri iscritti e consentire di individuare eventuali nuove esigenze specifiche.

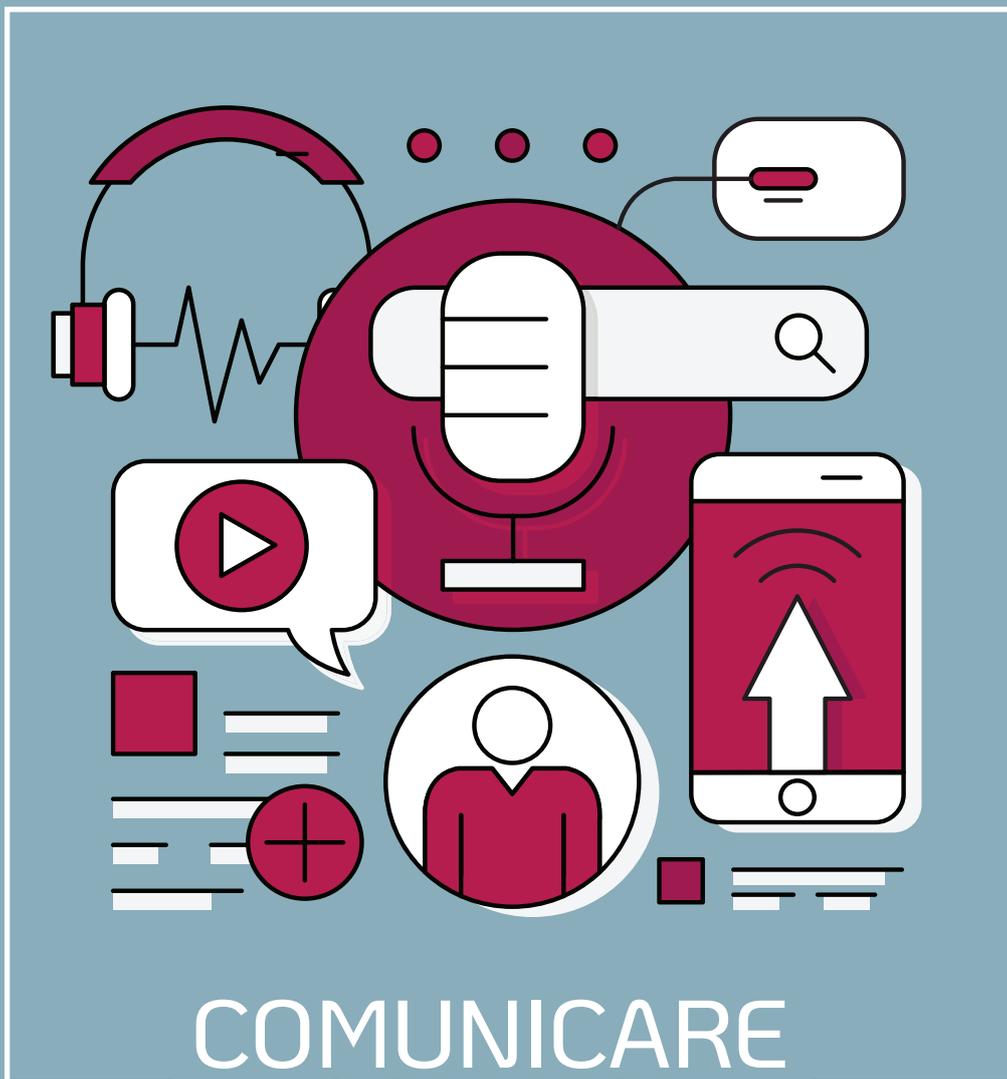
Si riportano a seguire i servizi oggetto di indagine e le valutazioni espresse dagli associati:

Risultati (voto da 1 a 10)	2024	2023	2022
Soddisfazione complessiva	7,0	6,9	6,8
Canali di contatto	7,2	7,1	7,0
Servizi Inarcassa On Line	7,5	7,5	7,4
Call Center	7,1	7,0	6,8
Servizi di previdenza	7,3	7,4	7,1
Servizi di assistenza	7,2	7,3	7,2
Convenzioni	7,8	7,6	7,5

Al fine di avere una valutazione globale della qualità dei servizi offerti in un'ottica di individuazione delle criticità e delle azioni di miglioramento, Inarcassa sottopone anche dei test di gradimento per raccogliere l'opinione "a caldo" (i cosiddetti *feed back*) sui principali servizi subito dopo la fruizione. Sono stati creati appositi questionari basati su 4/5 semplici domande per raccogliere i giudizi espressi in un indicatore sintetico.

Si riportano a seguire i servizi oggetto di test e le valutazioni espresse dagli associati:

Risultati (voto da 1 a 4)	2024	2023	2022
Dichiarazione On Line	3,3	3,2	3,2
Call Center	3,5	3,6	3,6
Inarcassa In Conference (fino al 01/06/22)	3,6	nd	3,9
InarConsulenza (dal 01/06/22)	3,5	3,7	3,6
Liquidazione trattamenti di pensione	3,1	3,4	3,4
Liquidazione trattamenti di maternità	3,4	3,2	3,2
Liquidazione trattamenti di paternità	3,7	3,6	3,1
Liquidazione trattamenti di sussidio figlio disabile	3,0	3,7	3,7
Liquidazione trattamenti di inabilità temporanea	3,2	2,8	2,7
Iscrizione	3,1	3,1	3,1



COMUNICARE
CON NOI

I PRINCIPI

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

- ★ cortesia, disponibilità e attenzione all'ascolto da parte di tutto il personale per soddisfare le esigenze dell'associato;
- ★ immediatezza nell'accesso ai servizi riservati agli associati anche grazie a digitalizzazione e innovazione di processi, prodotti e servizi;
- ★ ottimizzazione dei processi comunicativi e attivazione di leve innovative basate sulla fiducia e sulla reciprocità;
- ★ continuo aggiornamento della comunicazione in merito a tutte le attività e servizi dell'Associazione;
- ★ costante impegno nella formazione dei collaboratori per garantire competenza nella realizzazione degli scopi istituzionali;
- ★ rispetto ed etica della responsabilità;
- ★ cura nel raccogliere reclami, suggerimenti e proposte su come migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

LA MULTICANALITÀ

Inarcassa ha predisposto un sistema di "multicanalità" che consente di accedere alle informazioni in modo rapido, trasparente e funzionale prevedendo per ogni tipologia di richiesta una leva coerente di risposta.

Al fine di garantire velocità, affidabilità, sicurezza ed economicità, Inarcassa utilizza esclusivamente la PEC per l'invio di tutti gli atti e le comunicazioni relativi ai servizi offerti.

Le informazioni di carattere generale (avvisi di cortesia per le scadenze, avvisi di pensionamento, inviti ad eventi ed iniziative, informative su progetti e novità) sono normalmente inviate all'indirizzo di posta elettronica oppure tramite SMS.

GLI STRUMENTI UTILIZZATI



PORTALE WWW.INARCASSA.IT

È il sito ufficiale dell'Associazione, che si compone di due livelli di accesso: il sito pubblico e l'area riservata *Inarcassa On Line* (IOL).

Il sito pubblico (www.inarcassa.it) è il luogo naturale per il reperimento di dati ed informazioni, dove sono disponibili tutte le novità procedurali e normative, le notizie di carattere generale riguardanti l'Associazione, gli argomenti di natura istituzionale e previdenziale e tutti gli altri contenuti di approfondimento sui servizi assistenziali e le prestazioni.

A titolo esemplificativo, sono disponibili:

- ★ notizie recenti;
- ★ statuto, leggi e regolamenti;
- ★ bilanci civilistici e tecnici e relazioni della Corte dei Conti;
- ★ calendario degli adempimenti, con importi e termini di pagamento dei contributi da versare ogni anno e istruzioni in merito alla dichiarazione annuale;
- ★ requisiti e modalità di richiesta delle prestazioni pensionistiche;
- ★ servizi di assistenza (polizze sanitarie, mutui, sussidi, convenzioni) e relative modalità di erogazione;
- ★ servizi finanziari (Inarcassa Card, la carta di Credito esclusiva per gli associati Inarcassa, cessione del quinto), prestiti e finanziamenti e altri servizi in convenzione.



INARCASSA ON LINE

È l'area riservata accessibile attraverso SPID o CIE (PIN e Password saranno dismessi a partire da maggio 2025). È necessaria la registrazione con un indirizzo PEC, un indirizzo mail e un cellulare che non possono essere condivisi con altri utenti, tranne per i pensionati non iscritti, gli eredi e i superstiti.

Dall'area riservata è possibile utilizzare i servizi "interattivi", tra i quali:

- ★ consultazione e gestione delle variazioni dei dati personali;
- ★ consultazione dell'estratto conto previdenziale e contributivo;
- ★ invio delle richieste dei vari servizi di previdenza (iscrizione, cancellazione, pensione, riscatto, ricongiunzione, rimborso...) ed assistenza (inabilità temporanea, maternità, paternità, sussidio, prestito d'onore...);
- ★ pagamento dei contributi (PagoPA, F24...);
- ★ invio della dichiarazione del reddito professionale e del volume d'affari;
- ★ rilascio di certificati (regolarità, versamento, iscrizione, ...);
- ★ accesso alle agevolazioni e istituti per regolare la propria posizione contributiva;
- ★ simulazione del calcolo della pensione;
- ★ simulazione dell'onere del riscatto degli anni universitari e/o del servizio militare;
- ★ accesso ai servizi del portale dell'istituto tesoriere (finanziamenti, conto bancario, Inarcassa card);
- ★ delega digitale, che consente a terzi abilitati di accedere a *Inarcassa On Line* ed operare o assumere informazioni per conto degli associati/società con difficoltà o che desiderino delegare attività.



CALL CENTER

Il servizio telefonico di informazione previdenziale, disponibile al numero 06-9824824, è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00. Gli operatori forniscono tutte le informazioni previdenziali e assistenziali sulla posizione individuale dell'associato, per aggiornarlo sul suo stato dichiarativo e contributivo complessivo ed informarlo sulle modalità di accesso alle facilitazioni offerte dalla Cassa (rateizzazione, sussidi, finanziamenti, carta di credito, etc.). È disponibile anche il servizio di richiamata, qualora, per particolari situazioni contingenti, non sia stato possibile raggiungere gli operatori.



CHATBOT

È disponibile nella sezione riservata *Inarcassa On Line* un servizio di chatbot al quale l'associato si può rivolgere: si tratta di un assistente digitale dotato di intelligenza artificiale in grado di risolvere le problematiche più semplici tramite risposte automatiche (bot), mentre per i casi più complessi le conversazioni sono direttamente gestite dagli operatori del call center (chat).



INARCASSA ASCOLTA & RISPONDE

Il servizio consente di inviare, tramite una sezione dell'area riservata, reclami, proposte, richieste di informazioni o chiarimenti sulla propria posizione previdenziale e sui servizi assistenziali, istruzioni operative su come avviare un procedimento e portarlo avanti.

Le risposte, in funzione del quesito, vengono fornite per scritto o per telefono.



INARCONSULENZA

Il servizio consente di inviare, grazie ad una apposita procedura on line disponibile nella sezione riservata, una richiesta di appuntamento per risolvere situazioni complesse. L'associato (o la società) oltre ad indicare il giorno e l'orario desiderato, potrà scegliere la modalità tra telefono e videoconferenza.

Entro due giorni lavorativi dalla data della richiesta, un operatore specializzato contatterà l'associato/la società per una verifica dei quesiti indicati e una conferma dell'appuntamento. La programmazione dell'incontro consente al consulente Inarcassa di visionare preventivamente il fascicolo personale dell'associato e di rendere il colloquio risolutivo.



RETE SUL TERRITORIO: NODI PERIFERICI

Con gli ordini provinciali è stata creata una rete di 147 *nodi periferici* (vedasi elenco sul portale) in grado di fornire, anche grazie ad un supporto dedicato dalla Cassa, informazioni sui servizi di Inarcassa, sulle regole della previdenza e sulle procedure da seguire.



RIVISTA

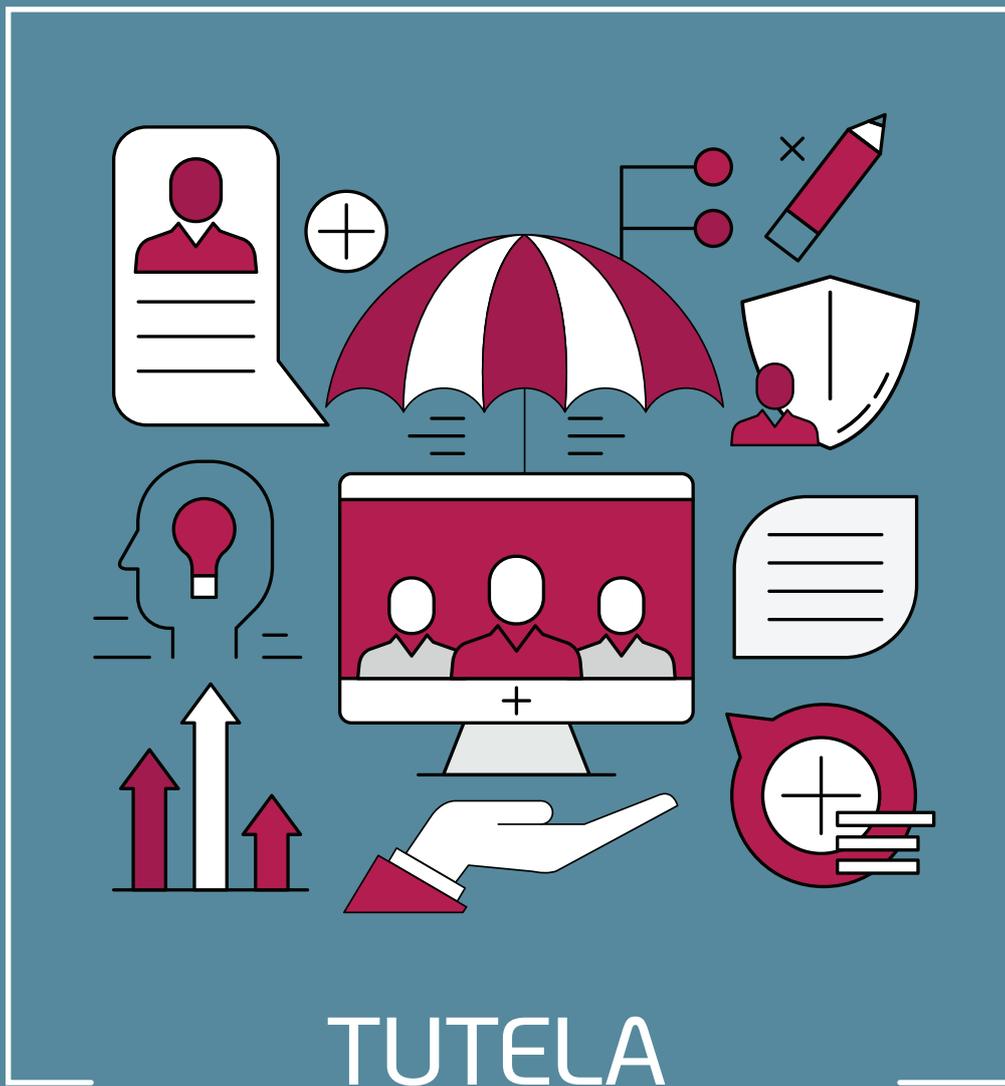
Periodico trimestrale diffuso prevalentemente in versione telematica, attraverso il sito dedicato rivista.inarcassa.it. Costituisce una fonte aggiornata d'informazione sui temi relativi alla previdenza degli ingegneri e degli architetti e una guida agli adempimenti contributivi. Contiene inoltre articoli di interesse generale per l'architettura e/o l'ingegneria, notizie relative alle attività intraprese dall'Associazione, nonché diverse rubriche per essere aggiornati sulle attività di Inarcassa.



NEWSLETTER

Pubblicazione mensile inviata via e-mail agli associati che la richiedono per rendere disponibili notizie e chiarimenti brevi sulla normativa previdenziale e sulle iniziative di Inarcassa, rinviando al sito per approfondimenti.

I due prodotti sono consultabili e scaricabili dal portale dove sono disponibili anche tutti i numeri d'archivio.



TUTELA DEGLI ASSOCIATI

I RECLAMI

Gli associati possono inviare reclami su disservizi relativi agli impegni della Carta dei Servizi (tempi di risposta, qualità della risposta, call center,...) e la Cassa si impegna ad effettuare le relative verifiche e a rispondere nel merito. I reclami vengono anche raccolti e analizzati per identificare interventi di miglioramento.

I RICORSI

Gli associati che intendono esercitare il loro diritto di contestare i provvedimenti amministrativi emessi dall'Associazione, a prescindere che essi siano stati oggetto di deliberazione da parte di uno degli organi collegiali, possono presentare ricorso amministrativo al Consiglio di Amministrazione.

I tempi entro i quali presentare ricorso e le modalità di predisposizione sono riportate in calce ai provvedimenti che si intende impugnare.

L'ACCESSO AGLI ATTI

Gli associati hanno il diritto di accedere a documenti amministrativi e notizie in possesso di Inarcassa, secondo le modalità stabilite dal 'Regolamento di accesso a documenti e notizie', utilizzando l'apposito modulo di richiesta disponibile nella sezione riservata Inarcassa On Line.

È stato inoltre attivato l'istituto dell'accesso civico semplice e generalizzato. L'istituto dell'accesso civico generalizzato, che riprende i modelli del FOIA (Freedom of information act), si applica limitatamente ai dati e ai documenti inerenti all'attività di pubblico interesse di previdenza ed assistenza. Si delinea come un istituto autonomo ed indipendente da presupposti obblighi di pubblicazione e come espressione, invece, di una libertà che incontra, quali unici limiti, il rispetto della tutela degli interessi pubblici e/o privati previsti dalla norma.

IL CODICE ETICO

È stato approvato un Codice Etico quale strumento di autoregolamentazione rivolto ai componenti degli organi di rappresentanza, amministrazione

e controllo (Comitato Nazionale dei Delegati, Consiglio di Amministrazione e Collegio dei sindaci), ai dirigenti, ai dipendenti ed ai fornitori. Il Codice contiene i valori, le linee guida e i criteri di comportamento cui si devono ispirare le relazioni con e tra gli stakeholder. Sono definiti i valori di riferimento e i comportamenti da rispettare con l'obiettivo di ridurre l'abuso di discrezionalità o abuso di autorità nonché favorire correttezza, integrità, equità e professionalità. La nomina di un Comitato Etico, preposto alla verifica dell'attuazione e del controllo del Codice, e la stesura del **Report sociale** completano la costruzione di quella che abbiamo voluto definire una 'casa trasparente'.

LA TRASPARENZA

Per adempiere a quanto previsto dall'articolo 24 dello Statuto, alla normativa sulla trasparenza e alle linee guida dell'ANAC è stata predisposta un'apposita sezione del sito istituzionale, denominata "Amministrazione trasparente", nella quale sono pubblicati i documenti, le informazioni e i dati concernenti l'organizzazione e l'attività dell'Ente.

LA PRIVACY

Con riferimento alle disposizioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 (di seguito indicato come "Regolamento"), Inarcassa – Cassa Nazionale di Previdenza ed Assistenza per gli Ingegneri ed Architetti Liberi Professionisti, informa che i dati personali relativi agli Ingegneri e agli Architetti, comunicati dagli Albi Professionali o conferiti direttamente dai professionisti all'avvio o nel corso del rapporto con Inarcassa, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della normale attività istituzionale della Cassa, anche tramite la consultazione di fonti o documenti pubblici o pubblici registri, saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti e nelle forme e nei limiti previsti dalla legge.

Tali dati personali sono oggetto da parte di Inarcassa di trattamento manuale ed informatico per le seguenti finalità:

- ★ gestione degli adempimenti istituzionali in materia previdenziale ed assistenziale in adempimento degli obblighi;

- ★ adempimenti conseguenti a domande di prestazioni previdenziali o assistenziali degli interessati o dei loro aventi causa;
- ★ adempimenti connessi al rapporto della Cassa con gli Associati, alla comunicazione delle iniziative verso gli iscritti e all'ampliamento dei servizi in favore degli iscritti.

Tali operazioni di trattamento dei dati personali avvengono rispettando scrupolosamente i principi di riservatezza e di sicurezza richiesti dalla legge sopra richiamata ed ispirandosi ai principi di correttezza e liceità di trattamento che Inarcassa ha fatto propri.

I dati personali oggetto di trattamento sono quelli relativi:

- ★ all'iscrizione all'Albo Professionale;
- ★ all'iscrizione ad Inarcassa;
- ★ all'iscrizione ad Inarcassa On line (IOL);
- ★ ai redditi professionali e ai conseguenti contributi alla Cassa;
- ★ alla situazione contabile con la Cassa;
- ★ allo status di pensionato Inarcassa e/o percettore di prestazioni assistenziali.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio per legge e, quindi, non è richiesto il consenso al trattamento. Tuttavia, Inarcassa potrà richiedere altri dati personali necessari per specifici servizi facoltativi già disponibili o di futura attivazione. Essi saranno richiesti all'avvio del servizio unitamente al rilascio dell'informativa specifica ed alla raccolta del consenso al trattamento.

I dati personali saranno trattati all'interno della Cassa esclusivamente dai dipendenti espressamente incaricati del trattamento; ad essi avranno accesso anche i componenti degli Organi statutari. Inarcassa inoltre si avvale di soggetti esterni a cui affida specifici servizi quali, ad esempio, il servizio di "Call-Center", utilizzando le procedure previste dal Codice per assicurare il medesimo livello di riservatezza e sicurezza garantito per i trattamenti effettuati all'interno.

All'esterno della Cassa i dati personali saranno comunicati agli Enti od Organismi pubblici che hanno per legge, regolamento o direttiva comunitaria, diritto o obbligo di conoscerli, tra cui, per esempio

l'Agenzia delle Entrate, l'INPS, l'ISTAT. Inoltre, essi potranno essere comunicati a soggetti funzionali all'espletamento delle attività istituzionali ed operative della Cassa stessa. Tra questi soggetti sono compresi istituti bancari ed assicurativi per attività quali il pagamento delle pensioni o la stipula di polizze assicurative.

Infine Inarcassa, a fronte di specifica richiesta, potrà trattare dati personali, eventualmente anche "sensibili", in occasione di servizi resi (pensionistici, assicurativi ed assistenziali). Relativamente a questi la Cassa provvederà a far avere apposita informativa al momento della richiesta del servizio stesso.

Ai sensi del Regolamento, l'interessato ha il diritto di accedere ai propri dati, in particolare ottenere in qualunque momento la conferma dell'esistenza o meno degli stessi e di conoscerne il contenuto, l'origine, l'ubicazione geografica, nonché di chiederne copia. L'interessato ha altresì il diritto di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, la rettifica, la limitazione del trattamento, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso al loro trattamento.

Per esercitare i suoi diritti l'interessato potrà rivolgersi al Titolare o al DPO inviando una email a dpo@inarcassa.it. Il termine per la risposta è di trenta giorni, estendibile fino a due mesi in casi di particolare complessità. In questi casi, il Titolare fornisce almeno una comunicazione interlocutoria all'interessato entro il termine di trenta giorni.

Edizione Marzo 2025

È vietata la riproduzione anche parziale di testi, documenti
e illustrazioni senza l'autorizzazione di Inarcassa.

© Inarcassa 2025

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