

gestione delle situazioni che potenzialmente generano conflitto d'interessi, anche in considerazione del criterio generale di buona amministrazione e dei rischi reputazionali ad esso connessi.

La Policy è stata redatta per la Fondazione ENPAM e per la Società da essa controllata "Enpam Real Estate" e si applica alle attività istituzionali ordinarie e straordinarie delle stesse.

In linea generale, il **Servizio Relazioni Istituzionali e Servizi Integrativi** ha il compito di assistere gli organi della Fondazione nello svolgimento di alcune funzioni istituzionali e relazionali loro proprie, in attuazione delle politiche della Fondazione stessa.

#### Polizza Sanitaria

Per quanto riguarda l'assistenza sanitaria integrativa in favore degli iscritti all'Enpam, a seguito della decisione assunta dal Consiglio di Amministrazione a fine anno 2011 di voler esternalizzare per l'anno 2012 le attività di gestione inerenti la polizza sanitaria, durante l'anno l'attività del Servizio si è indirizzata a fare da tramite tra Compagnia/Broker ed Assicurati, in tutti i casi nei quali i ns iscritti lamentavano ritardi nei rimborsi, mancanza di contatti con la compagnia o incomprensioni interpretative sui contenuti della polizza, per la soluzione di queste ultime problematiche si sono tenute diverse riunioni della Commissione Paritetica, nelle quali sono state riesaminate circa 50 pratiche di rimborso.

Durante l'anno 2012 il Consiglio di Amministrazione ha anche istituito una Commissione Consiliare per lo studio di forme alternative di assistenza sanitaria in favore degli iscritti, alla quale il Servizio ha collaborato. Sono state esaminate diverse forme di Fondi di Assistenza Integrativa e studiate le ipotesi di adesione a Fondi già costituiti come FASI od EMAPI o la possibilità di dar vita a Fondi autonomamente gestiti.

Per l'anno 2013 il Consiglio di Amministrazione ha comunque stabilito di rinnovare la polizza sanitaria con la compagnia Unisalute tramite il broker Previdenza Popolare, che per l'annualità 2012 ha raccolto circa 18000 adesioni.

#### Convenzioni

L'attività del Servizio ha riguardato, inoltre, l'offerta agli iscritti di ulteriori servizi integrativi.

Oltre al portale sono stati sviluppati altri canali di informazione e comunicazione, quali:

- istituzione di una rubrica sulla rivista dell'Ente "Il Giornale della Previdenza" dal titolo "Convenzioni", presente in ogni numero della pubblicazione;
- newsletter.
- creazione di una casella e-mail [convenzioni@enpam.it](mailto:convenzioni@enpam.it) dove l'iscritto e le aziende possono interagire con la Fondazione.

La nuova procedura ha consentito una maggiore velocità e uniformità nella stipula delle singole Convenzioni, con un netto miglioramento qualitativo delle stesse.

Nell'ambito alberghiero-viaggi, sono stati apportati concreti miglioramenti ai benefici dedicati ai nostri iscritti. Considerando le pagine più visitate, possiamo affermare che questo settore ha suscitato un grande interesse, posizionandosi al secondo posto dopo quello del credito.

Il **Dipartimento Affari Generali** ha continuato ad operare per far fronte alle svariate esigenze di gestione delle sedi e di acquisizione di forniture e servizi. Sull'attività del Dipartimento ha inciso, come per il 2011, l'obbligo per la Fondazione Enpam, come per gli altri enti previdenziali privati, di attenersi alle disposizioni del codice dei Contratti pubblici. Tale obbligo discende dall'art. 32 comma 12 della legge n. 111/2011 di conversione del D.L. n. 98/2011 che ha esteso l'applicazione del decreto legislativo n. 163/2006.

Relativamente al Giornale della Previdenza, si è deciso di affidare la rivista a una ditta che, come editore, ne cura la realizzazione e spedizione agli iscritti, con facoltà di inserire la pubblicità, con esclusione di quella sanitaria e farmaceutica. In tal modo, il corrispettivo a carico dell'Enpam per il servizio è risultato ridotto in quanto in parte compensato dagli introiti pubblicitari di competenza della ditta aggiudicataria della gara. Inoltre, sempre ai fini del contenimento della spesa, il numero delle uscite è stato ridotto da 10 a 8 numeri annui.

Per quanto concerne le spese relative alla sede, se da un lato si sono registrate maggiori uscite per la proroga dei contratti relativi agli uffici presi in locazione, a causa dei ritardi nel trasferimento, dall'altro si sono contenute, per quanto possibile, le spese per la manutenzione di locali e impianti in vista del prossimo trasloco.

Si evidenzia inoltre che, a seguito del decreto legge n. 95/2012 convertito nella legge n. 135/2012 (c.d. spending review) e alla conferma (dopo la nota sentenza del Consiglio di Stato) dell'inserimento della Fondazione Enpam e delle altre Casse Previdenziali private nell'elenco Istat relativo agli organismi pubblici, il Consiglio di Amministrazione ha dato indicazioni per l'osservanza del disposto legislativo. Ciò ferma restando la contestazione in sede giudiziale e politica dell'estensione alle Casse private di norme concepite per le Pubbliche Amministrazioni.

Hanno pertanto iniziato a trovare applicazione una serie di disposizioni (riduzione dei "consumi intermedi", riduzione del valore dei buoni pasto del personale, in senso opposto agli accordi aziendali che avevano previsto invece un aumento, ricorso a CONSIP Spa per l'acquisto di beni e servizi ecc.ecc.) che avranno ulteriori e più significative conseguenze nel corso del 2013.

Per quanto riguarda infine il contributo agli Ordini dei medici chirurghi e degli odontoiatri per un concorso alle spese sostenute in relazione alle attività di collaborazione con l'Enpam, la spesa per il 2012 è risultata in linea con quella dell'esercizio precedente.

Relativamente alle attività di direzione e coordinamento delle attività del **Servizio Sistemi Informativi Previdenza**, si è continuato ad utilizzare e ad aggiornare il software di "Gestione della Richiesta IT", relativo ai processi di manutenzione correttiva, di manutenzione evolutivo/adequativa e di sviluppo dei nuovi applicativi. L'attività svolta ha riguardato principalmente l'inserimento delle richieste relative a nuovi progetti ed il monitoraggio di tutte le richieste inserite nel sistema. E' stata altresì realizzata una vista dati finalizzata alla reportistica per l'analisi e il controllo degli indicatori di performance dei processi di gestione delle richieste IT, attraverso un'estrazione di alcuni dati relativi ai ticket e alle attività registrate.

Per quanto riguarda le attività di analisi, sviluppo e manutenzione, nel 2012 si è proceduto al costante aggiornamento ed all'adeguamento delle procedure informatiche di competenza del Servizio, anche in relazione alle rilevanti variazioni normative che sono intervenute.

Inoltre, sono state sviluppate nuove procedure, tra le quali quella di "Gestione informatizzata del Regime Sanzionatorio per i Fondi Speciali di Previdenza", consistente nel calcolo, irrogazione, tracciamento e rendicontazione delle sanzioni civili, applicabili agli Istituti (Aziende Sanitarie Locali, Enti, Società accreditate con il S.S.N.) che hanno eseguito un ritardato versamento dei contributi rispetto alle scadenze previste dalla normativa vigente. Va anche rilevata la procedura di "Gestione dei periodi di riferimento per i contributi dei Fondi Speciali", consistente nella determinazione e assegnazione dell'arco temporale di riferimento (da una certa data ad un'altra) dei singoli contributi attribuiti agli iscritti.

Si è altresì proceduto alla reingegnerizzazione delle procedure di emissione ed incasso dei Mav, nonché alla realizzazione di nuove funzionalità riguardanti le prestazioni assistenziali.

Tra le nuove procedure sviluppate va anche segnalata l'analisi dei tracciati XML necessari per la stampa e la spedizione di alcune comunicazioni (CUD, Cedolini pensioni, Estratto Conto

Fondi Speciali, Certificazioni fiscali per maternità) che vengono effettuate da parte di una nuova Società esterna.

Oltre a ciò, in seguito alle delibere consiliari n.25/2012, 26/2012 e 42/2012 e alla delibera del Consiglio Nazionale del 24 marzo 2012, relative alle modifiche regolamentari di tutti i Fondi di Previdenza dell'Ente, si è provveduto ad analizzare in dettaglio i nuovi Regolamenti proposti al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al fine di poter realizzare le modifiche nel più breve tempo possibile. Sono state predisposte slides informative e sono stati organizzati incontri finalizzati ad informare tutto il personale dei Sistemi Informativi circa le modifiche regolamentari proposte. A partire dal mese di novembre 2012, invece, dopo l'approvazione dei nuovi regolamenti, si sono tenute varie riunioni con i Servizi della Previdenza e con tutto il personale informatico, al fine di individuare le priorità, definire i tempi di realizzazione ed allocare le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi comuni prefissati. Al momento sono state rispettate tutte le scadenze concordate.

Nel 2012, inoltre, con l'ausilio di tecnologie di Business Intelligence, sono state svolte le necessarie attività di gestione dei dati analitici ed aggregati utili alla stesura del Bilancio Tecnico dei Fondi di Previdenza, in linea con le specifiche fornite dallo Studio Attuariale incaricato. A tal proposito, si è concluso il progetto volto ad ottimizzare le attività di accesso ai dati statistici, fornendo maggiore autonomia agli uffici competenti nel reperire in modo più veloce i dati e soddisfare così un più alto numero di richieste.

Infine, è continuato lo studio di valutazione, di concerto con il Dipartimento della Previdenza, teso ad individuare la migliore soluzione per costituire un ufficio attuariale e statistico interno, efficiente ed autonomo, da rendere operativo a partire dal 2013. E' stato, quindi, convenuto di costruire internamente alla Fondazione un software in grado di effettuare le proiezioni attuariali, con il supporto dello Studio Attuariale Orrù, anche al fine di ottenere uno strumento il più possibile allineato ai risultati del bilancio tecnico triennale. Inoltre, le eventuali ulteriori modifiche regolamentari - che verosimilmente potrebbero verificarsi - rendono anche opportuno l'accesso, da parte dell'ufficio attuariale interno, ai dati del sistema al fine di effettuare tutte le opportune simulazioni, operando direttamente sui parametri variabili.

Nel corso del 2012 sono state realizzate dal **Servizio Sistemi Informativi Generali** le attività volte al naturale aggiornamento ed allineamento delle tecnologie in uso ai più moderni sistemi, ivi compresi quelli di sicurezza, presenti sul mercato. Sono stati infatti acquisiti apparati hardware che combinano firewall, VPN e prevenzione delle intrusioni con tecnologie avanzate di networking, ai fini della necessaria attuazione del progetto di sicurezza per i sistemi informatici.

Si è poi proceduto al consueto ammodernamento delle apparecchiature e delle infrastrutture informatiche presenti negli uffici dell'Ente (PC, Scanner, Stampanti), attraverso la sostituzione delle stazioni di lavoro che non risultano più in linea con le nuove tecnologie e l'acquisizione di macchine con elevate configurazioni tecniche e dotate di monitor LCD.

Inoltre sono state realizzate le attività per dotarsi delle soluzioni più adeguate relative ai sistemi di bilanciamento hardware open source, anche al fine di ottimizzare la gestione delle ridondanze dei sistemi strategici e, nel contempo, raddoppiare le performances elaborative. Il piano di lavoro che era stato previsto nel bilancio di previsione per il 2012 tra le attività straordinarie era, in effetti, collegato all'ipotesi del trasferimento dell'Ente presso la nuova sede. A tale scopo, secondo quanto preventivato, è stata svolta una verifica preliminare circa lo stato delle infrastrutture e dei sistemi informatici già presenti, utile alla successiva redazione di un documento sulle modalità e tempistiche relative al moving delle apparecchiature tecniche. Ciò ha quindi portato alla creazione di uno studio puntuale e dettagliato delle attività necessarie alla realizzazione delle infrastrutture tecnologiche nella nuova sede e sufficienti allo start-up e cooperazione tecnologica tra le sedi. Contestualmente è stato portato a termine lo studio e l'analisi della rete fonia e delle attività di connessione a banda larga (telecomunicazioni).

Gli investimenti effettuati e collegati a questa progettualità – come acquisizione di apparati di rete e sicurezza, apparati per data center e sistemi di call center, nonché servizi necessari alle telecomunicazioni – saranno in ogni caso allocati e utilizzati sia nell'ipotesi di futuro trasloco, sia nel caso in cui tale attività non dovesse al momento realizzarsi: in questa eventualità, infatti, le apparecchiature saranno riconvertite nella sostituzione di apparati ormai obsoleti.

**Il Servizio Tributario**, nell'ambito delle sue funzioni, ha proseguito nel corso dell'esercizio 2012 nelle seguenti attività:

*Rapporti con la Società Enpam Real Estate*

Nel 2012 è iniziata la collaborazione gestionale ed informatica idonea alla corretta ricezione ed acquisizione dei dati con effetti fiscali necessari per la lavorazione e predisposizione della dichiarazione dei redditi dell'Ente, d'intesa con la società ERE s.r.l. al fine di automatizzare e meglio verificare i dati riguardanti gli immobili dell'Ente necessari per la corretta compilazione e verifica delle dichiarazioni stesse sia a fini IMU che IRES e la fruizione delle eventuali agevolazioni fiscali.

*Definizione della questione inerente i pronti contro termine con Banca Commerciale Sammarinese*

La problematica dei Pronti Contro Termine con Banca Commerciale Sanmarinese si è definita nel corso del 2012. La Fondazione ha pagato la differenza tra le imposte italiane dovute e le ritenute sanmarinesi già applicate e la procedura con l'Agenzia delle Entrate si è poi conclusa nel 2012 mediante adesioni agli inviti dell'Agenzia medesima.

*Gestione del contenzioso fiscale e tributario*

Il Servizio Tributario funzionalmente e specificamente competente alla cura e gestione del contenzioso fiscale e tributario dell'Ente, si è adoperato anche per il 2013 a verificare detto contenzioso, attivando ogni azione possibile e necessaria, impugnando – previa verifica della sussistenza dei relativi presupposti – tutti gli avvisi o atti fiscali che dovessero essere notificati e provvedendo alla corretta archiviazione e gestione di tutte le procedure che pervengano correttamente e tempestivamente al servizio stesso.

In ordine all'acquisizione e verifica del contenzioso tributario inerente le ex società dell'Ente liquidate, estinte e cancellate dal registro delle imprese negli anni 80/90, deve rilevarsi che, alla luce della concreta applicazione della sentenza della Suprema Corte di Cassazione a sezioni unite n.4062 del 22/2/2010, la problematica si è ridotta: le società estinte e cancellate non sono più dotate di legittimazione attiva né passiva. La verifica del contenzioso è stata a suo tempo effettuata con l'ausilio del liquidatore che ha fornito un elenco di tale contenzioso ed escluso la probabilità di problematiche future per l'Ente; comunque, ogni eventuale futura richiesta direttamente all'Ente potrà essere motivatamente contestata con tutte le eccezioni del caso sia procedurali che di merito.

Nel corso del 2013, , si cercherà – come detto - di attivare un nuovo settore reclami e mediazioni che possa stabilire un contatto con il Fisco per gestire le contestazioni al di sotto dei 20.000 euro, come previsto ex lege, evitando il costo di un incerto contenzioso.

L'attività di lavoro **dell'Ufficio Legale** attiene alla necessità di salvaguardare gli interessi dell'Ente, sia in materia previdenziale, sia patrimoniale e, comunque, di tutti gli affari legali di rilevanza per la Fondazione, fermo restando la necessità di limitare, per quanto possibile, il contenzioso giudiziale.

L'attività di lavoro, che si evolve nel costante e notevole aumento di attività stragiudiziale e giudiziale, viene così evidenziata:

- Consulenza legale su quesiti formulati dai Dipartimenti e dai Servizi operativi e su controversie di varia natura, in stretto contatto con i vertici dell'Ente;
- Difesa e rappresentanza per i giudizi promossi dall'Ente e nei confronti dell'Ente;
- Procedure di esecuzione immobiliare e mobiliare;
- Udienze di trattazione e di dichiarazione di terzo;
- Esame di proposte transattive;
- Studio di atti giudiziali e redazione di atti introduttivi, di comparse di costituzione e risposta, di memorie difensive;
- Consulenza legale riguardante le problematiche del personale;
- Esame interpretativo di normative;
- Rapporti e corrispondenza con i legali esterni per concordare la trattazione delle azioni giudiziarie a difesa dell'Ente;
- Consulenze per la Società Ere di proprietà dell'Ente;
- Predisposizione di Promemoria per gli Organi Statutari e di
- Delibere Presidenziali;
- Partecipazione a riunioni con Dirigenti degli altri Servizi e con l'Amministrazione dell'Ente.

Le funzioni sovraesperte possono rientrare nell'attività "ordinaria" dell'Ufficio Legale, mentre può indicarsi come straordinaria, connessa a particolari procedure, l'attività relativa a:

- Consulenza legale per le procedure di dismissioni immobiliari;
- Predisposizione atti connessi a vendite immobiliari (contratti, procure, ecc.);
- Attività relativa ai giudizi riguardanti l'applicazione della legge n. 243/04 (contribuzione da parte di società di capitale);
- Attività di recupero di ratei pensionistici indebitamente incassati.

Le attività relative alla **Comunicazione** sono qui di seguito illustrate.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei media, è proseguita la realizzazione di rassegne stampa quotidiane (mattutine e pomeridiane) e sono state introdotte nuove soluzioni software per migliorarne la fruibilità.

L'ufficio stampa, creato nel 2011, ha stabilizzato le proprie attività mettendosi a disposizione dei media esterni che si sono occupati a vario titolo della Fondazione. Nel corso del 2012 è stato anche approntato un piano di comunicazione per affrontare eventuali situazioni di crisi.

Il Giornale della Previdenza dei Medici e degli Odontoiatri è stato al centro di numerose trasformazioni. Si segnala innanzitutto una notevole riduzione dei costi a carico della Fondazione Enpam, grazie alla modifica della periodicità (i numeri stampati sono passati da dieci a otto all'anno) e alla reintroduzione della pubblicità. Inoltre, a partire dal mese di luglio la direzione della testata è stata affidata al Dirigente dell'Area Comunicazione, con conseguente risparmio degli emolumenti prima corrisposti a un direttore esterno. E' stato anche previsto un Comitato di indirizzo del Giornale, composto dal Presidente della Fondazione (con il ruolo di direttore editoriale), dal Vice presidente vicario, dal Vicepresidente, dal Direttore generale e da cinque Consiglieri di amministrazione.

La nuova linea editoriale ha previsto una trattazione più ampia dei temi previdenziali e assistenziali e un'informazione puntuale sull'attività amministrativa dell'Enpam. Al tempo stesso sono state sviluppate rubriche di specifico interesse professionale ed è stata stretta una collaborazione con altri organismi della categoria (Fnomceo, Onaosi). Il cambiamento della linea editoriale è stato accompagnato anche dal rinnovamento dell'immagine grafica della rivista secondo un progetto interamente sviluppato da risorse interne.

Per il 2012 la tiratura della rivista (il dato è relativo al numero 8) ha raggiunto 461 mila copie a numero. Il Giornale della Previdenza, che si colloca così tra i periodici più diffusi in Italia, resta l'unica rivista che raggiunge la totalità dei medici e degli odontoiatri italiani.

Oltre che per il Giornale della Previdenza, l'équipe grafica ha lavorato al lancio di campagne di comunicazione, fra cui quella per il Cinque per mille, e ha curato la coerenza della comunicazione visiva dell'Enpam (immagine coordinata).

Nel corso dell'anno è stato avviato anche un processo di semplificazione del linguaggio usato dalla Fondazione nei rapporti con gli iscritti. In collaborazione con diversi servizi del Dipartimento della Previdenza, sono stati riscritti numerosi moduli sulla base delle tecniche di semplificazione del linguaggio amministrativo. Gli interventi hanno riguardato il lessico, la sintassi e la struttura dei vari modelli, con l'obiettivo di renderli più facilmente comprensibili a un pubblico di non addetti ai lavori.

Inoltre tutto il personale dell'Area Comunicazione ha seguito un seminario di perfezionamento in scrittura professionale, organizzato internamente.

Nell'ambito delle relazioni con il pubblico, il Servizio Accoglienza Telefonica (SAT) ha proseguito nel suo trend di miglioramento. Gli operatori hanno infatti risposto al 91% delle chiamate giunte (contro l'85% del 2011). La percentuale di chiamate perse (principalmente a causa dell'intasamento delle linee nelle fasce orarie di punta) è conseguentemente scesa dal 15% al 9%. Si conferma anche la tendenza alla diminuzione del numero assoluto di chiamate: nel 2012 sono state 174.658, rispetto alle 192.617 dell'anno precedente.

La diminuzione può essere spiegata con l'accresciuta capacità di risposta immediata (chi riesce ad ottenere subito risposta non è costretto a richiamare più volte), con la crescente tendenza degli iscritti ad inviare quesiti via email (+44% rispetto al 2011), con l'aumentata disponibilità di servizi online (nell'area riservata del sito internet dell'Enpam) e con un miglioramento dell'informazione agli iscritti (ad esempio nel mese di dicembre, in corrispondenza di una campagna di comunicazione mirata, il numero di chiamate ricevute è sceso di quasi un terzo rispetto all'anno precedente).

Nel corso dell'anno, in vista dell'approvazione della nuova riforma delle pensioni, sono state realizzate diverse iniziative di formazione in materia previdenziale. È stato anche realizzato un notiziario elettronico interno per far sì che gli operatori telefonici siano aggiornati in tempo reale su tutti i fatti che possano generare quesiti da parte degli iscritti.

Il SAT ha inoltre ricevuto la conferma della certificazione di qualità Uni En Iso 9001.