

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE

IL CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

DELIBERAZIONE N. 13

(Seduta del 20 giugno 2006)

Oggetto: Forme di collaborazione tra Inps e sistema bancario.

VISTO l'art.3, comma 4, del decreto legislativo 30 giugno 1994, n.479, modificato dall'art.17, comma 23, della legge 15 maggio 1997, n.127;

VISTA la propria deliberazione n.8 del 9 giugno 2004 con la quale si approvavano le linee di indirizzo per il piano pluriennale 2004/2007 ed in particolare i capitoli riguardanti: il decentramento e le sinergie;

VISTA la propria deliberazione n.26 del 20 dicembre 2005 con la quale si sono dettate linee di indirizzo integrative in materia di politica del personale;

VISTA la propria deliberazione n.9 del 10 maggio 2005 con la quale si approvava la relazione programmatica per gli anni 2006-2008 ed in particolare la parte relativa alle politiche del personale;

VISTA la propria deliberazione n.4 del 28 marzo 2006 con la quale si approvava la relazione programmatica per gli anni 2007-2009 ed in particolare la parte riguardante la revisione organizzativa;

VISTO il documento n.621 del 25 ottobre 2005 della Direzione Generale, avente ad oggetto: "Forme di collaborazione tra INPS e Sistema bancario. Sperimentazione di sinergie con alcuni gruppi bancari." che è stato oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione nella seduta del 26 ottobre 2005;

VISTO il documento n.741 del 19 dicembre 2005 della Direzione Generale, avente ad oggetto: "Forme di collaborazione tra INPS e Sistema bancario" di cui il Consiglio di Amministrazione ha preso atto nella seduta del 21 dicembre 2005;

VISTO il documento n.872 del 28 marzo 2006 della Direzione Generale, avente ad oggetto: "Collaborazione INPS-Sistema bancario" e che è stato oggetto di informativa al Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29 marzo 2006;

CONSIDERATE le osservazioni formulate dal Collegio dei sindaci sul progetto "Inps in filiale";

PRESO ATTO delle proposte ed osservazioni formulate nella Relazione Istruttoria della Commissione "Istituzionale", sulla base delle verifiche ed approfondimenti congiuntamente svolti con le Commissioni "Prestazioni" ed "Economico-Finanziaria", che fa parte integrante della presente deliberazione;

TENUTO CONTO della discussione, dei chiarimenti e degli impegni assunti dal Direttore Generale nella seduta del Consiglio di Indirizzo e Vigilanza del 30 maggio 2006,

D E L I B E R A

- di invitare gli Organi di gestione a riconsiderare il progetto "Inps in filiale", nell'ambito di un piano di revisione organizzativa che, oltre ad esprimere esigenze specifiche di nuove presenze sul territorio, evidenzi:
 - la quantificazione dei costi di gestione, compresi gli oneri del personale necessario, a fronte dei benefici attesi relativamente alle nuove proposte di presenza nel territorio;
 - la eventuale predisposizione di una convenzione tipo con l'Associazione Bancaria Italiana, che definisca anche i criteri base per l'attuazione dell'iniziativa;
- di invitare gli Organi di gestione ad informare il CIV preliminarmente alla conclusione degli adempimenti prima delineati.

Visto:
IL SEGRETARIO
(L. Neroni)

Visto:
IL PRESIDENTE
(F. Lotito)

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N. 13 DEL 20.06.2006

CONSIGLIO DI INDIRIZZO E VIGILANZA

Commissione Istituzionale
Commissione Economico-Finanziaria
Commissione Prestazioni

Relazione istruttoria

OGGETTO: Inps in Filiale

Analisi degli orientamenti della Direzione Generale e del CdA

La Commissione Istituzionale, nella seduta congiunta con le Commissioni Prestazioni ed Economico-Finanziaria del 10.5.2006, ha esaminato i documenti della Direzione Generale n. 621 del 25 ottobre 2005, n. 741 del 19 dicembre 2005 e n. 872 del 28 marzo 2006, dai quali emerge che:

"..in sintonia con uno sviluppo della multicanalità di accesso ai servizi che sia non soltanto tecnologica, ma anche ancorata ad una strategia di diversificazione della presenza Inps sul territorio, l'Ente ha deciso di approfondire le possibilità di collaborazione anche con gli Istituti bancari. L'Istituto, negli ultimi mesi, ha infatti ricevuto numerose proposte di collaborazione da parte di alcuni dei principali istituti bancari del nostro Paese, contenenti svariate ipotesi di partnership.

Le proposte pervenute finora sono state inviate da Banca Intesa S.p.A., dal Gruppo Capitalia, dalla Banca Nazionale del Lavoro, dal Gruppo Banca Popolare di Vicenza, dal Gruppo SanPaolo IMI e riguardano diverse possibilità di collaborazione."

"Successivamente, sono pervenute all'Istituto ulteriori proposte da parte del Gruppo bancario Iccrea, da Monte dei Paschi di Siena e una integrazione della proposta da parte del Gruppo SanPaolo IMI".

Gli obiettivi della collaborazione tra Inps e Sistema bancario sono sintetizzabili in:

- 1) *"aumentare il livello di delocalizzazione dei presidi sul territorio, in special modo nelle aree metropolitane. Infatti, l'attuale struttura territoriale dell'Inps presenta elementi di criticità soprattutto nelle grandi aree metropolitane, in cui si concentra un numero elevato di clienti/utenti. D'altra parte, nonostante gli sforzi compiuti negli ultimi tempi, l'esiguità delle risorse non ha permesso uno sviluppo più ampio di progetti innovativi e, quindi, le forme di collaborazione con le banche possono costituire un'ulteriore opportunità nella ridefinizione degli assetti metropolitani Inps in termini di soddisfazione dell'utenza;*

- 2) *offrire servizi di assistenza e di orientamento sempre più corrispondenti alle esigenze dell'utenza INPS. La collaborazione proposta consentirebbe, infatti, di sperimentare nuove soluzioni per adeguare l'offerta di servizi alle caratteristiche dell'utenza e riuscire, per quanto possibili, ad anticipare bisogni e richieste dei cittadini;*
- 3) *ottenere un ritorno in termini organizzativi, d'immagine e, eventualmente, finanziari;*
- 4) *consolidare la strategia di progressiva "dematerializzazione" nell'offerta di servizi, sfruttando tutti i canali possibili non solo nell'erogazione, ma anche nella fase di acquisizione delle richieste e delle informazioni;*
- 5) *snellire e rendere più tempestivi i servizi resi ai cittadini, ottimizzandoli e minimizzando anche il loro "costo" di produzione e di erogazione;*
- 6) *sviluppare l'immagine dell'Istituto. La collaborazione con le banche, che ricavano un indubbio beneficio di immagine dall'ingresso dell'Istituto nelle loro filiali, rappresenta un'ulteriore occasione per procedere nel percorso di miglioramento dell'immagine INPS e anche di integrazione tra comunicazione interna ed esterna, sfruttandola come leva gestionale per il cambiamento;*
- 7) *sperimentare una piccola joint-venture pubblico-privato in cui l'INPS possa assumere il ruolo di Pubblica Amministrazione all'avanguardia".*

Un gruppo di lavoro della Struttura INPS ha evidenziato come compatibili i seguenti servizi:

Servizi ai lavoratori

- *estratto contributivo ed il calcolo della pensione;*
- *certificazione del diritto alla pensione;*
- *richiesta accredito del servizio di leva;*
- *stampa modello F24 e calcolo eccedente minimale artigiani/commercianti;*
- *riscossione prestazioni a sostegno del reddito con carta prepagata.*

Servizi alle aziende

- *compilazione ed invio modelli (RED, GLA, DM10, DMAG);*
- *servizi relativi al rapporto di lavoro domestico,*
- *consulenza nel versamento dei contributi,*
- *richiesta di regolarità contributiva.*

Servizi ai pensionati

- *erogazione di prestazioni a favore di residenti esteri;*
- *variazione della residenza;*
- *stampa di modello CUD e Obis/M.*

Servizi on line

- *pagamento contributi colf con carta di credito attraverso Internet;*
- *pagamento riscatto di laurea con carta di credito attraverso internet;*
- *invio denunce mensili E-mens;*
- *domiciliazione bancaria on-line della pensione;*

Servizi di assistenza e orientamento

- *gestione dei quesiti per conto Inps;*
- *assistenza previdenziale alla clientela.*

*Non si ritengono invece compatibili, **almeno per il momento**, altri servizi proposti quali la concessione alle aziende di dilazioni di pagamento sulla base della determinazione del merito creditizio attribuito dalle stesse banche; la possibilità per i clienti degli istituti di credito di accedere alla banca dati Inps tramite il sistema informatico delle stesse banche; la formazione del personale dipendente degli Istituti di credito su materia previdenziale; la contiguità con la vendita di prodotti di previdenza complementare a carattere privato.*

La modalità di tale collaborazione è stata così prevista:

*“I servizi individuati come compatibili potrebbero essere forniti attraverso l'introduzione di una **postazione Inps** riconoscibile all'interno di filiali e agenzie bancarie, dal momento che l'istituto ha interesse non solo a ridurre i costi di produzione dei propri servizi, ma anche a massimizzare la propria delocalizzazione sul territorio.*

*A questo proposito, sono stati presi contatti con i referenti dei gruppi bancari **proponenti**, al fine di ottenere, per ogni singolo gruppo, il numero di filiali-pilota in cui si intenderebbe attuare la collaborazione.*

Ne è risultato che le filiali-pilota proposte ammonterebbero complessivamente a circa 800, numero che appare obiettivamente elevato dal momento che comporterebbe un notevole sforzo organizzativo e, probabilmente, un impoverimento non sostenibile del livello di servizio assicurato dal front-office Inps.

E' stato comunque, predisposto un prospetto che riporta tutte le strutture dell'Inps suddivise per Direzione Regionali, Direzioni Provinciali e Agenzie. Sono altresì indicate le filiali/agenzie dove ogni istituto bancario intenderebbe attivare la collaborazione (al momento l'elenco delle filiali/agenzie è stato inviato da Capitalia, Monte Paschi Siena, Banca Nazionale del lavoro, Banca Intesa e ICCREA), ripartite fra quelle che insistono in comuni dove è presente una struttura Inps e quelle dove l'Istituto non è presente.

Dal confronto emerge che la maggior parte degli sportelli proposti ricadono in Comuni dove è già presente una struttura Inps. Se tale sovrapposizione può risultare comunque vantaggiosa per l'Istituto nelle aree metropolitane, tuttavia, potrebbe manifestarsi scarsamente utile in Comuni a bassa densità di popolazione.

Conseguentemente sarà necessario procedere ad una attenta selezione che potrebbe ridurre significativamente il numero di tali postazioni Inps all'interno delle banche, almeno nella prima fase della collaborazione".

Più precisamente "... l'Inps garantirà la propria consulenza grazie alla presenza di funzionari dell'Inps all'interno di alcune filiali che disporranno, come nella proposta di Capitalia, di un desk dedicato per incontrare i clienti (sia privati che imprese) ai quali distribuire materiale informativo e/o produrre analisi specifiche collegandosi ai database dell'Istituto.

Si elencano di seguito i servizi informativi/dispositivi che in una prima fase di collaborazione potranno essere forniti da "Inps in Filiale":

- estratto contributivo e calcolo simulato della pensione;*
- richiesta accredito del servizio di leva;*
- stampa dei modelli CUD e Obis/M per il pensionato;*
- versamenti effettuati, situazione debitoria, stampa modello F24 e calcolo eccedente il minimale per artigiani e commercianti;*
- servizi rapporto lavoro domestico;*
- certificazione del diritto alla pensione;*
- richiesta regolarità contributiva;*
- consultazione note di rettifica (modelli DMAG);*
- istruzione modelli reddituali (RED);*
- denuncia dei collaboratori domestici;*
- richiesta spedizione bollettini c/c;*
- variazione dell'indirizzo di residenza;*
- iscrizione all'elenco nazionale ditte dell'Inps per partecipare a trattative private;*
- compilazione e invio modelli (RED, GLA, DM10, DMAG) alle autorità competenti;*
- invio denunce mensili E-mens.*

*Sulla base delle esigenze territoriali dell'Istituto, sono state **individuate 175** filiali dove realizzare la collaborazione con Capitalia, presso le quali un dipendente dell'Istituto presterà servizio durante la mattinata di uno o due giorni a settimana.*

La preferenza è stata accordata alle aree metropolitane per favorire l'accesso ad Inps dei cittadini delle grandi città ed ai comuni più distanti da quelli sede di Agenzie dell'Istituto".

*Ciò comporterà un impegno del personale Inps, inteso in numero di dipendenti equivalenti, **pari a circa 160.***

Nota: le parti in corsivo sono tratte dai citati documenti

II parere del Collegio dei Sindaci

Oltre ad altre considerazioni di contrasto relativo al ruolo delle differenti funzioni aziendali il Collegio dei Sindaci ha osservato:

"...il documento in epigrafe indica direttamente Capitalia quale unica banca presso le cui filiali realizzare una postazione Inps, senza sottoporre all'esame del Consiglio di Amministrazione alcuno schema di convenzione tipo per l'adesione degli altri Istituti bancari eventualmente interessati. Al riguardo, si fa notare che tutte le banche devono essere messe in condizione di partecipare alle iniziative dell'Istituto, prevedendo convenzioni aperte il cui oggetto sia assolutamente circoscritto alle finalità istituzionali dell'Ente".

Circa *"...l'elaborazione da parte della Direzione Generale di una proposta di convenzione tipo da sottoscrivere da parte di quelle banche che avessero manifestato la loro disponibilità all'introduzione di una postazione Inps nelle proprie filiali e da tutte le altre banche che fossero interessate alla stessa forma di collaborazione"* il Collegio fa riserva di valutare la convenzione tipo una volta predisposta.

Inoltre il Collegio evidenzia che:

"Manca la quantificazione dei costi che l'Istituto dovrà sostenere per la realizzazione di tale iniziativa. Il Collegio chiede il piano finanziario completo del progetto con l'indicazione degli oneri diretti ed indiretti".

Le considerazioni delle Commissioni istruttorie del CIV

Il Civ ha previsto nei propri indirizzi ed ha riconfermato recentemente, in occasione della II Relazione Programmatica, l'esigenza di un riesame dell'articolazione organizzativa dell'Inps e non la mera esigenza di incremento del decentramento sul territorio. Tale indirizzo si è reso necessario in relazione sia alle nuove attribuzioni di carattere budgetario, sia ai mutamenti socio-economici dei territori, oltre che alla diffusione della multicanalità di accesso ai servizi erogati dall'Istituto.

In particolare, tra questo complesso sistema di multicanalità occorre sottolineare che il trend di accesso alle sedi è assai differenziato in relazione alle diverse abitudini locali ma ha, nel rapporto telematico dei Patronati e dei Consulenti del Lavoro oltre che, limitatamente alle funzioni delegate, al ruolo dei Caaf, una alternativa qualificata al rapporto diretto con l'Istituto.

La presenza di criticità sul territorio, in particolare nelle aree metropolitane, è difficilmente riportabile a difficoltà di accesso ai servizi, quanto invece è il risultato di un modello organizzativo e di responsabilizzazione che va rivalutato ed al quale va data risposta con urgenza e priorità.

Le Commissioni inoltre reputano che, nella situazione più volte sottolineata e recentemente richiamata nella II Relazione Programmatica in merito alle criticità quali/quantitative del personale, la disponibilità di un gruppo significativo di persone debba essere orientata verso altre attività di servizio all'utenza a partire dalla digitalizzazione degli archivi che faciliterebbe

l'accessibilità multicanale e la tempestività nonché la correttezza delle risposte alle richieste di prestazioni.

Inoltre, le Commissioni esprimono la necessità che sia affrontata con determinazione la riorganizzazione dell'architettura informatica dell'Istituto prevedendo una forte rivitalizzazione delle sue potenzialità, rafforzandone anche il sistema di sicurezza e potenziandone le capacità produttive, per fronteggiare adeguatamente le esistenti esigenze di servizio e di accessibilità in vista di eventuali nuovi impegni.

Proposte per articolare la delibera in materia

Sulla base di queste considerazioni e condivisa la necessità di riproporre come prioritario un riesame organizzativo e la evidenziazione di specifiche esigenze territoriali, le Commissioni ritengono necessario garantire pari opportunità all'insieme del sistema bancario e, quindi, definire l'eventuale convenzione con l'ABI.

La Commissione reputa indispensabile che sia approntata una articolata valutazione costi/benefici a partire dalla stima dei costi di gestione, comprensivi di quelli del personale utilizzato.

La Commissione ritiene altresì utile che gli Organi di gestione relazionino al CIV prima della conclusione degli atti e delle decisioni conclusive in materia.

Roma, 20 giugno 2006