

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Flussi di Processo e Qualità dei Servizi



Certificato del diritto al conseguimento della pensione

Manuale operativo con analisi organizzativa

9/11/2004

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE
DIREZIONE GENERALE
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE

FLUSSI DI PROCESSO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Certificato del diritto al conseguimento della pensione

Lavoro coordinato dalla Direzione Centrale Organizzazione (Area Monitoraggio e Qualità dei processi e Sviluppo Marketing - dirigente Dr. Gianni Scopetani -) in collaborazione con la Direzione Centrale Prestazioni, Piero Lucarelli (Direzione Prov. Ancona) e Antonello Lilla (Dir Reg E. Romagna)

Indice

Capitolo 1	
Il prodotto/servizio	pag 4
Capitolo 2	
Il Processo	pag 6
1. In cosa consiste il processo produttivo	pag 6
2. Quando si innesca il processo produttivo	pag 6
3. Inizio, Fine, Input e Output	pag 6
4. Aspetti Peculiari	pag 7
5. Il flusso del processo	pag 9
Informativa al cliente	pag 9
Primo Check	pag 10
Respingere domanda	pag 11
Ricezione della domanda	pag 11
Inserimento Cud e Sost	pag 13
Completamento pratica	pag 13
Verifica Conto Assicurativo	pag 14
Validazione del Conto	pag 15
Elaborazione provvedimento, stampa firma e consegna	pag 16
Erogazione Consulenza	pag 17
Capitolo 3	
Analisi Organizzativa e Modalità di Consegna	pag 18
Gestione per appuntamenti	pag 18
Capitolo 4	
Scheda di prodotto/Servizio e Provvedimenti	pag 20
Scheda di prodotto/Servizio	pag 20
Provvedimenti	pag 21
Allegati	pag 22
Allegato 1 – LC2	pag 23
Allegato 2 – LC2 BONUS	pag 24
Allegato 3 – LC8	pag 25
Allegato 4 – LC4	pag 26
Allegato 5 – LC5a	pag 27
Allegato 6 – LC5v	pag 28
Allegato 7 – LC9	pag 29
Allegato 8 – LC10	pag 30
Allegato 9 – Estratto messaggio 32199 del 12/10/2004	pag 31
Allegato 10 – Flusso di Processo	pag 33

Certificato del diritto al conseguimento della pensione

Capitolo 1

Il Prodotto/Servizio

Il certificato del diritto al conseguimento della pensione è un prodotto/servizio previsto dalla legge 23 Agosto 2004, n 243 sulla riforma del sistema previdenziale ¹.

Esso va incontro all'esigenza di sicurezza (ma anche trasparenza e completezza di informazioni) di quei cittadini che, pur avendo maturato il diritto a pensione di anzianità/vecchiaia, non intendono andare in pensione ma temono che l'introduzione di eventuali normative future più restrittive di quelle attuali, possa modificare i propri diritti acquisiti.

La legge prevede che il cittadino che decida di non andare in pensione di anzianità pur avendo maturato i requisiti, possa scegliere se continuare a versare i contributi all'Inps, con tutte le conseguenze che tali versamenti avranno sulla pensione, oppure percepire l'importo dei contributi direttamente in busta paga (cosiddetto incentivo o bonus²).

Il prodotto/servizio contiene un'elevata valenza consulenziale che si caratterizza per la personalizzazione del rapporto, con la finalità di fornire al cittadino semplici chiavi di lettura sulla propria situazione assicurativa alla base del provvedimento e di anticipargli le informazioni utili a scegliere tra le opportunità che riterrà più idonee; il cittadino è guidato nella propria scelta con la fornitura di dati certificativi relativi alla situazione assicurativa e contributiva.

¹ **Norme in materia pensionistica e deleghe al Governo nel settore della previdenza pubblica, per il sostegno alla previdenza complementare e all'occupazione stabile e per il riordino degli enti di previdenza e assistenza obbligatoria (GU n222 del 21 Set 04).**

² La possibilità di accedere al bonus è prevista solo per i dipendenti del settore privato.

Ulteriori elementi consulenziali sono:

- a) in caso di diritto acquisito: gli estratti conto analitici e sintetici e, per la pensione di anzianità, nel caso di lavoratori che nell'ultimo periodo lavorativo siano dipendenti, l'importo provvisorio della pensione maturata alla data della certificazione;
- b) in caso di diritto non ancora acquisito: gli estratti conto analitici e sintetici e, per coloro che hanno richiesto la certificazione per la pensione di anzianità, anche le tabelle con i requisiti previsti dalle normative specifiche (in base alle diverse casistiche).

Il prodotto "**Certificato del diritto al conseguimento della pensione**" consiste nell'erogazione di un provvedimento a valenza certificativa attestante:

- a) l'esistenza o meno del diritto al conseguimento della pensione secondo la normativa vigente prima della data di entrata in vigore della legge di riforma;
- b) la possibilità o meno di avvalersi del diritto al bonus.

Tre pertanto i contenuti principali del prodotto:

- 1) situazione certificata del diritto alla pensione conseguito in un periodo fissato fino e non oltre il 31/12/2007 secondo la normativa vigente prima dell'entrata in vigore della legge 243/2004; nel caso in cui i requisiti non si perfezionino entro il 31/12/2007, e pertanto il cittadino non possa vantare il diritto al conseguimento della pensione, il provvedimento di reiezione ha la stessa valenza certificativa dei contributi dell'Ecocert;
- 2) possibilità di esercitare il diritto alla pensione (calcolata secondo la normativa vigente prima dell'entrata in vigore della legge 243/2004) in qualsiasi momento a partire dall'acquisizione del diritto indipendentemente da qualsiasi eventuale modifica futura della normativa;
- 3) possibilità di scelta (per le sole categorie interessate³), in qualsiasi momento a partire dall'acquisizione del diritto, tra:
 - a) godimento della pensione di anzianità avendo perfezionato l'ulteriore requisito della cessazione del rapporto di lavoro dipendente;
 - b) prosieguo dell'attività lavorativa con versamento dei contributi;
 - c) prosieguo dell'attività lavorativa con percezione dell'importo dei contributi direttamente in busta paga senza alcuna trattenuta fiscale.

³ Hanno diritto al bonus tutti i lavoratori del settore privato che abbiano maturato i requisiti per la pensione di anzianità.

Capitolo 2

Il Processo

1. In cosa consiste il processo produttivo

Il processo produttivo consiste nella trasformazione dei dati contributivi presenti nel conto assicurativo in provvedimento di certificazione di possesso o meno del diritto al conseguimento della pensione, attraverso la verifica dell'esistenza dei requisiti richiesti e, in caso di requisiti soddisfatti, nella trasformazione dei dati contributivi in importo provvisorio della pensione⁴ e nel provvedimento di attestazione del diritto al bonus (per le categorie di lavoratori aventi diritto)⁵.

2. Quando si innesca il processo produttivo

Il processo è innescato su domanda dell'interessato che può essere:

1. [domanda](#) di Certificato del diritto al conseguimento della pensione⁶;
2. [domanda](#) di avvalersi dell'esercizio del bonus.

La domanda può essere presentata direttamente allo sportello dal cittadino, tramite Patronato o tramite internet; il cittadino può rivolgersi inoltre al call-center, che provvederà a comunicare alla struttura Inps competente il nominativo per un successivo appuntamento per la presentazione della domanda.

Il processo è innescato anche da una semplice comunicazione dell'avvenuta presentazione della domanda da parte del patronato; è da suggerire di richiedere al Patronato di comunicare (ad es. via e-mail) l'avvenuta presentazione della domanda; ciò consente di anticipare alcune fasi dell'istruttoria riducendo i tempi di erogazione

Il certificato del diritto a pensione, inoltre, può essere conseguente anche alla richiesta di consulenza pensionistica; in questo caso è l'operatore stesso che può suggerire al cittadino di farne richiesta, come primo elemento consulenziale necessario per un corretto ed esaustivo esame della situazione assicurativa e, quindi, delle scelte che da essa possono derivare (in particolare quella della scelta di avvalersi o meno del bonus).

3. Inizio, fine, input e output

⁴ L'importo della pensione viene comunicato solo a coloro che hanno perfezionato il requisito alla pensione di anzianità, e si trovano nelle condizioni per richiedere l'esercizio del bonus.

⁵ Risulta evidente pertanto che il processo richiede una approfondita conoscenza delle tematiche che regolano la gestione del conto assicurativo e l'erogazione delle pensioni.

⁶ La domanda deve essere corredata da un [allegato](#) riportante notizie sulla situazione assicurativa nonché, se è il caso, dal [modulo](#) di opzione al sistema contributivo.

Inizio del processo

Richiesta attraverso domanda presentata:

- a) direttamente dal cittadino;
- b) tramite Patronato;
- c) a mezzo posta;
- d) via internet.

La richiesta del cittadino può essere indotta dallo stesso operatore Inps o dal Patronato al quale egli si rivolge per conoscere la propria situazione in rapporto alla fruibilità del prodotto pensionistico.

Il processo può essere innescato anche dalla segnalazione del Patronato dell'avvenuta presentazione della domanda e dalla segnalazione del call-center alla struttura Inps competente; tale segnalazione consentirà all'operatore, dopo contatto telefonico con l'utente, di anticipare alcune attività del flusso anche in assenza di domanda.

Fine del processo

- a) Erogazione del certificato (la forte valenza consulenziale del prodotto elimina ulteriori necessità di consulenza);
- b) eventuale attestazione del diritto al bonus spedita all'azienda e all'utente.

Input:

Domanda dell'utente di certificazione e/o di bonus (diretta, a mezzo posta, internet o patrocinata) o segnalazione del call-center.

Output

Erogazione del certificato e, nei casi previsti, dell'attestazione del diritto ad avvalersi del bonus spedita all'Azienda e al cittadino.

4. Aspetti Peculiari

Il Certificato del diritto a pensione è un prodotto/servizio che contiene una notevole valenza consulenziale; il processo sottolinea fortemente tali aspetti in considerazione del fatto che è negli stessi che si esprime il maggior contenuto di valore per l'utente.

Pertanto gli aspetti peculiari del processo sono spesso orientati ad esaltare la valenza consulenziale della prestazione. Si segnalano, in particolare:

- **l'attività di primo controllo**, che consiste in una verifica del conto assicurativo e in una prima disamina della situazione svolta in presenza del cittadino, oppure resa telefonicamente in caso di segnalazione del call-center (attività di *"Informativa al cliente"*).
Tale attività, prevista anche in caso di presentazione di domanda in assenza dell'utente nell'ambito della fase denominata *"Primo check"*, consente di ridurre i tempi di erogazione permettendo ad esempio di anticipare richieste di documentazione, ed in ogni caso di definire l'iter della pratica e valutare la modalità organizzativa (front-office o back-office) per processare le attività del flusso;
- l'inserimento all'interno dell'attività *"Elaborazione provvedimento, stampa, firma e consegna"* del **calcolo dell'importo provvisorio della**

pensione, in quei casi in cui essendo prevista la possibilità di accedere al bonus (percezione mensile in busta paga dell'importo dei contributi) è utile per il cittadino conoscere l'importo indicativo della propria pensione per poter scegliere, in caso di prosieguo dell'attività lavorativa da dipendente, se continuare a versare i contributi o richiederne la percezione in busta paga;

- la **gestione per appuntamenti** che consiste, attraverso una anticipazione dell'istruttoria, nella convocazione del cittadino o del Patronato per la consegna del Certificato del diritto al conseguimento della pensione, evitando così ulteriori accessi presso la sede Inps.

Da notare che il processo introduce elementi di valutazione della situazione contributiva in proiezione pensionistica. Ad esempio l'attività "*Elaborazione provvedimento, stampa, firma e consegna*" prevede che, anche in caso di reiezione, siano comunque indicati nel provvedimento i requisiti di accesso alla pensione attraverso la tabella normativa allegata e relativa al caso specifico del cittadino in questione.

In ultimo, si vuole sottolineare come il processo qui disegnato e proposto sia stato pensato per poter essere facilmente aggiornato in base ad eventuali nuovi scenari normativi.

Il flusso del processo

La richiesta di Certificazione del diritto al conseguimento della pensione e di rilascio dell'autorizzazione ad avvalersi del bonus può giungere tramite:

- richiesta diretta del cittadino, allo sportello o tramite call-center;
- internet;
- posta;
- ente di Patronato (preceduta o meno da liste di anticipazione).

Nel primo caso, il processo produttivo vede una prima attività volta a fornire informazioni e consulenza sul prodotto:

INFORMATIVA AL CLIENTE

Tale attività, svolta in front-office in presenza del cliente o telefonicamente in caso di segnalazione del call-center, consiste nel:

- 1) fornire informazioni sulle caratteristiche del prodotto;
- 2) effettuare il controllo e l'eventuale sistemazione della posizione anagrafica in ARCA;
- 3) verificare e stampare eventuali domande di altri prodotti in corso che possono influenzare il diritto a pensione come ad es. riscatti, ricongiunzioni e versamenti volontari;
- 4) informare, in caso di evidente mancanza di requisiti risultante dal colloquio col cliente⁷ che, se il bisogno è la certificazione dei contributi, esiste anche l'Ecocert che è prodotto specifico per tale certificazione, e quindi suggerire la richiesta di Ecocert;
- 5) consegnare al cliente un promemoria dei documenti da produrre (CUD/SOST, modello CTR ARTCO in caso di artigiani e commercianti ed altri eventuali) allo scopo di ridurre i tempi di attesa; il promemoria ha valenza sia per il cliente che per l'operatore, perché costituisce una guida sui documenti che occorrono⁸;
- 6) informare circa il diritto ad usufruire del bonus e sulle modalità di erogazione dello stesso;
- 7) guidare alla compilazione della domanda;
- 8) illustrare iter, tempificazione, modalità di erogazione e consegna in base al caso specifico.

Per le domande patrocinate, tale attività è svolta dal Patronato, tranne per le operazioni di cui ai punti 2) relativamente alla sistemazione anagrafica, e 3).

⁷ Ad es. un'età anagrafica evidentemente insufficiente o la evidenza immediata di mancanza di requisiti contributivi

⁸ Se il processo è innescato a seguito di segnalazione del call-center, il promemoria deve essere inviato al cliente via e-mail, per fax o spedito.

Sarà cura dell'INPS attivarsi presso il Patronato affinché l'attività di Informativa sia di ottimo livello qualitativo. Infatti è da rilevare che una buona informativa, comprensiva anche di una verifica sommaria del conto assicurativo, consente di anticipare importanti attività, quali la richiesta dei documenti necessari; inoltre, nei casi meno complessi e con conto assicurativo corretto e aggiornato, consente di non processare la attività di "Verifica conto assicurativo", snellendo e semplificando il flusso, con evidente risparmio di tempo.

Si ritiene inoltre utile suggerire al Patronato di anticipare con comunicazione via e-mail (o in altra modalità), periodicamente, una lista dei nominativi per i quali il Patronato stesso è in procinto di presentare richiesta di certificazione; tale preavviso consentirà all'Istituto di processare le richieste con congruo anticipo.

L'informativa resa in modo diretto al cittadino consente di passare direttamente alla fase di stampa dell'estratto conto cronologico dei contributi (sub-attività della fase "Primo check"), per giungere poi alla successiva fase di "Ricezione della Domanda".

Nel caso di comunicazione da parte del Patronato dell'avvenuta presentazione della domanda, sia nei diversi casi di presentazione della domanda in assenza dell'utente, il processo ha inizio con l'Attività di

PRIMO CHECK

che consiste:

- nel controllo ed eventuale sistemazione della posizione anagrafica in ARCA;
- nel verificare se il richiedente è già titolare di altro trattamento pensionistico diretto. In caso positivo si passa già all'attività "Respingere domanda". In caso negativo si prosegue con le ulteriori sub-attività;
- nella verifica e stampa di eventuali domande di altri prodotti in corso che possono influenzare il Certificato del diritto a pensione, come ad esempio riscatti e ricingiunzioni; i fascicoli relativi a tali pratiche dovranno essere consultati inserendo nella domanda di certificazione del diritto le copie dei provvedimenti;
- nella stampa dell'estratto conto cronologico e nell'elaborazione di un primo check del conto assicurativo, che permette di determinare la documentazione da produrre; il check del conto assicurativo consente anche di valutare se è il caso di richiedere all'interessato se abbia periodi lavorativi con obbligo assicurativo nella gestione separata o in altre non gestite da Inps, per valutarne la compatibilità ed aver la possibilità di intervenire sul conto con le modifiche necessarie.

Nel caso di domande presentate da soggetti già titolari di trattamento pensionistico diretto si passa all'attività:

**RESPINGERE
DOMANDA**

L'attività consiste:

- nella protocollazione in entrata della domanda;
- [nell'inserimento nel sistema informatico](#) già con il codice di respinta al campo "29" e la data al campo "28", ovvero nell'inserimento del codice di respinta nelle domande pervenute per i canali telematici;
- nella stampa e nell'invio al richiedente di una **lettera informativa che contiene le motivazioni** della reiezione **e i termini e le modalità** con i quali inoltrare riesame o ricorso;
- nella protocollazione in uscita della comunicazione.

L'attività di

**RICEZIONE
DELLA DOMANDA**

si pone a valle dell'evento "Primo check eseguito", e coinvolge le domande pervenute nelle diverse modalità, ivi comprese le domande effettivamente pervenute relative a soggetti che figuravano nelle liste di segnalazione anticipate dal Patronato.

Tale attività consiste:

- nella protocollazione in entrata della domanda;
- nel rilascio di una ricevuta;
- [nell'inserimento nel sistema informatico](#) o [nella variazione della domanda pervenuta per i canali telematici](#);
- nel controllo della sua completezza;
- nella verifica dell'eventuale necessità di documenti da richiedere ad altri Enti o Commissioni⁹ e/o nella verifica della necessità di prelevare posizioni assicurative¹⁰;

⁹ Gli enti o commissioni cui richiedere documenti sono rappresentati da:

- Distretto militare (nel caso di richiesta di accredito di servizio militare).
- Commissione per l'iscrizione all'albo Imprese Artigiane (in caso di coincidenza contribuzione ART/COMM, ART/CDCM, ART/Lavoro Dipendente quando la sovrapposizione risulti definibile senza necessità di prelievo della Posizione Assicurativa).

Esistono anche casi di richiesta di documenti alla Camera di Commercio (ad es. necessità di accertare la natura artigiana della ditta in caso di accredito di periodo da Apprendista Artigiano), ma non è opportuno farlo adesso perché tale documentazione potrebbe risultare inutile a seguito di accertamenti effettuabili negli archivi Inps (sia cartacei che informatici) In questi casi specifici la richiesta andrà effettuata solo dopo la verifica in tali archivi.

¹⁰ Casi per i quali è necessario richiedere la posizione assicurativa:

- nella comunicazione all'assicurato dei tempi presunti di erogazione del prodotto, nonché del responsabile del procedimento.

Nel caso di domande pervenute per via telematica, la protocollazione e il rilascio della ricevuta e l'inserimento nel sistema informatico avvengono automaticamente.

L'**output** dell'attività è quindi rappresentato dalla domanda completa inserita¹¹ nel sistema informatico, dall'emissione della ricevuta e dalla comunicazione dell'iter e tempificazione della pratica, nonché dalla verifica effettuata sulla necessità di completare la pratica con documentazione proveniente da altri enti e/o prelievo di posizioni assicurative.

L'attività di ricezione della domanda può dar luogo a diversi eventi:

- 1) pratica già completa con conto già corretto ed aggiornato: in tal caso il flusso prosegue direttamente con la "*Validazione del Conto*";
- 2) pratica già completa ed aggiornata che necessita di ulteriori analisi del conto: si passa alla successiva attività di "*Verifica conto assicurativo*".
- 3) pratica che necessita di aggiornamento con l'inserimento di Cud e Sost: il flusso prosegue con l'attività specifica di "*Inserimento Cud e Sost*";
- 4) pratica con contribuzione da artigiano o commerciante con redditi da validare: il flusso prosegue con l'attività "*Completamento pratica*";
- 5) pratica con contribuzione da CD/CM con contribuzione da valutare: il flusso prosegue con l'attività "*Completamento pratica*"
- 6) pratica da completare con documentazione non producibile dal cliente: il flusso prosegue con l'attività "*Completamento pratica*".

Nei casi più complessi gli eventi 3), 4), 5) e 6) possono verificarsi contestualmente. In questi casi le diverse attività vanno svolte, se possibile, in parallelo per evitare che i tempi delle stesse si sommino, allungando i tempi di erogazione del prodotto.

Si propone di seguito l'analisi dettagliata del flusso di dette attività:

L'attività

-
- necessità di determinare lo status di precece (richiesta direttamente dalla procedura);
 - sovrapposizione contribuzione Arpa con altra contribuzione;
 - necessità di Accreditare contribuzione figurativa all'interno di registrazione Arpa contenente il periodo in oggetto.

Ci sono anche casi per i quali si evidenziano incongruenze derivanti ad es. da errori o inesattezze presenti sul conto, per le quali si rende necessario il controllo della posizione assicurativa: E' ad es. il caso di un periodo di apprendista artigiano che supera le 260 settimane (per il quale può sorgere il dubbio che non ci siano stati cambiamenti di attività e che quindi si sia in presenza di un errore del conto) o anche incongruenze evidenti nella contribuzione registrata in Arpa (ad es. registrazioni che si accavallano o eccedenti la capienza max del periodo ecc.), anche in relazione ad eventuale documentazione agli atti.

¹¹ L'inserimento della domanda è indipendente dalla completezza della domanda e **va eseguito all'atto stesso della presentazione.**

INSERIMENTO CUD e SOST

si innesca per tutte le pratiche relative a lavoratori dipendenti non agricoli in quanto, per verificare la presenza dei requisiti richiesti per il diritto a pensione, occorre inserire nel conto assicurativo anche gli ultimi periodi di versamenti contributivi ancora non presenti in archivio. L'attività consiste:

- in un controllo di validità formale della documentazione prodotta dal cliente (ad es. timbro e firma) nonché della congruità dei dati in essa contenuti;
- nell'inserimento nel sistema informatico.

Gli output possibili dell'attività sono:

- 1) conto assicurativo aggiornato con la documentazione prodotta dall'assicurato in presenza di conto assicurativo corretto;
- 2) conto assicurativo aggiornato con la documentazione prodotta dall'assicurato con necessità di ulteriori interventi di sistemazione del conto.

Nel primo caso si passa alla successiva attività di "*Validazione del Conto*". Nel secondo caso, invece, è necessario innescare l'attività "*Verifica conto assicurativo*".

L'attività

COMPLETAMENTO PRATICA

Si innesca qualora vi sia necessità di reperire ulteriori informazioni necessarie per completare la domanda ed erogare il prodotto.

Le sub-attività sono diverse a seconda della tipologia di informazione da reperire. In particolare:

- nel caso di contribuzione **Artigiani e commercianti**, a causa dei ritardi di incroci dei dati reddituali con il fisco, è necessario:
 - richiedere al cittadino un'autocertificazione dei redditi relativi agli anni da verificare (richiesta già effettuata in sede di informativa al cliente o ricezione domanda);
 - validare quanto presente negli archivi (inserimento dei dati CTR ARTCO in procedura), controllando i redditi presenti in archivio attraverso il confronto con l'autocertificazione prodotta;
 - effettuare l'inserimento nel sistema informatico.
- Nel caso di contribuzione **CD/CM** bisogna controllare l'avvenuto pagamento (per gli anni dal 1982 al 2003), per verificare se c'è corrispondenza tra versato e dovuto. In caso di non corrispondenza,

occorre richiedere le attestazioni di versamento con le quali si può proseguire il flusso delle attività; in caso di mancata presentazione della attestazione di pagamento, occorre procedere alla cancellazione dell'anno di riferimento (segnalando all'UDP Lavoratori autonomi, o direttamente ad opera dell'operatore dell'UDP se autorizzato).

- In alcuni casi, infine, l'Istituto rimane l'unico attore in grado di reperire documenti e informazioni indispensabili al completamento della pratica; in particolare l'operatore potrà avere la necessità di
 - richiedere documenti ad altri enti;
 - prelevare posizioni assicurative;
 - richiedere sistemazioni contributive ad altre sedi.

Gli output possibili dell'attività "*Completamento pratica*" sono:

- 1) pratica completata in presenza di conto assicurativo corretto;
- 2) pratica completata con necessità di ulteriori interventi di sistemazione del conto.

Nel primo caso si passa alla successiva attività di "*Validazione del Conto*". Nel secondo caso, invece, è necessario innescare l'attività "*Verifica conto assicurativo*".

L'analisi del conto comporta per determinate pratiche la necessità di procedere ad un'attività di

VERIFICA CONTO ASSICURATIVO

che consiste nell'analisi approfondita del conto. Questa attività si innesca se in sede di primo check o dopo le attività di "*Completamento pratica*" e/o "*Inserimento Cud e Sost*" si siano rilevate anomalie o quanto meno aspetti da chiarire nel conto, per cui si ritenga necessaria una analisi più approfondita. L'attività di "*Verifica Conto Assicurativo*" produce 2 diversi output:

1. **il conto ha necessità di interventi di sistemazione e variazione;** in questo caso il flusso si interfaccia col processo GESTIONE VARIAZIONI CONTRIBUTIVE che esita in "conto assicurativo regolarizzato" cui segue l'attività "*Validazione del conto*" (*per le diverse casistiche di sistemazione del conto si fa rimando al [Manuale operativo per l'aggiornamento del conto assicurativo](#) pubblicato sul sito INTRANET della Direzione Centrale Organizzazione*).
2. **il conto non ha necessità di interventi di sistemazione e variazione;** si può verificare cioè che non ci siano anomalie o aspetti da sistemare nel conto (nonostante i dubbi sorti in sede di primo check); inoltre la domanda

è completa o è stata completata; in questo caso il flusso prosegue con l'attività "Validazione del conto".

VALIDAZIONE DEL CONTO

A tale attività accedono:

- le pratiche che già in fase di "Ricezione della domanda" sia stato possibile definire come complete, con conto corretto ed aggiornato (vedi pag. 12);
- le pratiche che siano transitate per le attività di "Inserimento Cud e Sost", "Completamento pratica" e/o "Verifica conto assicurativo", e risultino pertanto corrette ed aggiornate.

L'attività consiste nella validazione delle stringhe contributive prelevate dagli archivi dalla procedura.

In questa fase la procedura evidenzia l'eventuale esistenza di anomalie nel conto; alcune di queste anomalie non sono evidenziabili nelle fasi precedenti, in sede di primo check o verifica del conto assicurativo¹²; altre¹³ invece sarebbero evidenziabili in fase di primo check o di verifica del conto assicurativo, ma ciò non è conveniente in quanto il tempo necessario per un controllo utile a scongiurarne la presenza rende consigliabile lasciare che sia la procedura a segnalarle.

In questi casi si analizza l'anomalia e si apportano le necessarie correzioni negli archivi centrali prima di riattivare la fase di prelievo del conto in Procedura Pensioni.

In presenza di conti assicurativi con contributi AGO e contributi da gestione lavoratori autonomi, può darsi l'eventualità di un duplice perfezionamento dei requisiti, sia considerando i soli contributi AGO, sia considerando i contributi AGO sommati a quelli della gestione lavoratori autonomi.

In tal caso bisogna:

- a) arrivare al calcolo della pensione con tutta la contribuzione senza emettere il provvedimento di certificazione;
- b) acquisire una nuova domanda di certificazione nella sola gestione Ago (VO);
- c) prelevare il conto ed arrivare al calcolo della pensione senza emettere il provvedimento di certificazione;

¹² Ad es. anomalie delle quali non è possibile accorgersi prima in quanto sono legate a modelli O1/M e/o DM10L errati ma che, nonostante questo, siano stati acquisiti ugualmente tramite forzatura della procedura di acquisizione.

¹³ Ad es. tutte le anomalie sulle registrazioni di contributi da lavoro agricolo, e i casi di contribuzione figurativa per mobilità sovrapposta con contribuzione obbligatoria.

- d) contattare l'assicurato perché possa scegliere con dichiarazione scritta in quale fondo o gestione voglia la certificazione del diritto a pensione;
- e) cancellare in EAD 75 la domanda che non darà luogo a certificazione.

Una volta effettuate queste attività, il flusso prosegue come per la generalità dei casi; l'output è conto validato e pronto per la definizione.

L'attività successiva è:

**ELABORAZIONE PROVVEDIMENTO,
STAMPA, FIRMA E CONSEGNA**

che consiste nel richiamare in Definizione Domanda il numero della pratica, in un controllo a video della stessa e nell'inserimento dei dati relativi alle situazioni personali del soggetto (lavoratori precoci, operai, etc.).

In caso di presenza di domanda di "Bonus" dalla fase precedente si passa alla visualizzazione del pannello contenete i dati dell'ultimo datore di lavoro (DATI AZIENDA PER BONUS) presente sugli archivi centrali. **E' molto importante verificare in questa fase la correttezza di questo dato poiché è fondamentale per il diritto o meno a fruire del Bonus. La verifica va effettuata controllando i dati contenuti nel modello di domanda di rinuncia all'accredito contributivo "bonus" (LC7) presentata dal cittadino accertando che siano gli stessi che compaiono in questa fase della Procedura.**

L'attività successiva è la stampa di bozza cui segue, dopo i dovuti controlli sulla correttezza dei provvedimenti elaborati, la stampa dell'elaborato definitivo (provvedimento di certificazione del diritto acquisito o di reiezione della domanda per requisiti non perfezionati).

La procedura stampa in ogni caso il riepilogo dei contributi valutati per il diritto a pensione e l'estratto conto che ha costituito la base per la definizione della domanda di certificazione, riportante distintamente i dati registrati negli archivi dell'INPS e quelli risultanti dalle dichiarazioni e documentazioni prodotte. Inoltre, in funzione dell'esistenza o meno del diritto alla certificazione e al bonus, emette uno o più dei seguenti provvedimenti:

- [LC2](#) certificato pensione di anzianità
- [LC2 BONUS](#) certificazione pensione di anzianità con diritto al bonus
- [LC8](#) certificazione per l'azienda per il bonus
- [LC4](#) certificato pensione di vecchiaia
- [LC5a](#) reiezione certificazione di anzianità
- [LC5v](#) reiezione certificazione di vecchiaia
- [LC9](#) reiezione richiesta bonus (sì anzianità)
- [LC10](#) reiezione richiesta bonus (sì vecchiaia)

Nei provvedimenti [LC2](#) ed [LC2 BONUS](#) la procedura evidenzia anche l'importo provvisorio della pensione (nell'LC2 solo se il lavoratore nell'ultimo periodo lavorativo è dipendente).

Nel provvedimento di reiezione [LC5a](#) la procedura stampa la tabella con i requisiti richiesti per il pensionamento di anzianità in relazione al caso specifico.

L'attività prevede infine il controllo e firma del responsabile dell'UDP o direttore di Agenzia, nonché la protocollazione in uscita del provvedimento emesso.

L'output di questa attività è

- Provvedimento/i emesso/i, firmato/i e consegnato/i all'utente.
- Provvedimento/i emesso/i, firmato/i e inviato/i all'utente.

Nel primo caso, quando il provvedimento è consegnato direttamente all'utente, la spiccata valenza consulenziale del servizio, prevede l'erogazione della consulenza direttamente all'utente

Nel secondo caso, quando il provvedimento è spedito all'utente, è probabile che questi si ripresenti poi all'ufficio Inps per chiedere consulenza inerente il/i provvedimenti ricevuti.

Pertanto il processo prevede un'ulteriore attività di

EROGAZIONE CONSULENZA

con la quale termina il processo.

E' suggeribile che tale consulenza possa essere erogata direttamente dall'operatore che ha curato sia le fasi di contatto sia di erogazione della prestazione.

Ciò con l'obiettivo di meglio corrispondere alle aspettative dell'utente in termini di consulenza e personalizzazione del rapporto.

Capitolo 3

Analisi Organizzativa **e Modalità di consegna**

Il certificato del diritto a pensione e quello del diritto ad avvalersi del bonus, in casi non complessi che non richiedano particolari variazioni o integrazioni del conto assicurativo o particolari verifiche sulla natura dell'Azienda, possono anche essere erogati in front office.

In tutti gli altri casi l'erogazione è da praticarsi in back-office.

Come già detto (pag. 6), tuttavia, l'erogazione della prestazione non è effettuata sempre dietro specifica richiesta del cittadino, ma può essere spesso suggerita dall'operatore Inps (ad esempio nel caso di cittadini che telefonano o vengono allo sportello per informazioni o consulenza). In tali casi si possono suggerire modalità organizzative e di consegna diverse e più attinenti alle esigenze del cittadino stesso (ad esempio la Gestione per appuntamenti, da utilizzare soprattutto in caso di contatto telefonico).

Nel caso di contatto allo sportello, si valuterà la possibilità di erogazione in front-office (con erogazione immediata) o in back-office, magari inviando il cliente all'interno dell'UDP.

Nel caso di erogazione in back-office si processa allo sportello (o all'interno dell'UDP ma in modalità front-office) tutta la fase di attività di contatto col cliente, prendendo già un appuntamento per l'erogazione del prodotto finito, e si svolgono tutte le attività di istruttoria successivamente in back-office.

Gestione per appuntamenti

La Gestione per appuntamenti è una modalità suggerita di erogazione del Certificato del diritto a pensione, e consiste nella consegna diretta del prodotto al Cliente convocato appositamente.

E' da suggerire soprattutto quando la domanda non è diretta ma nasce da una attività consulenziale; è il caso ad es. di tutti quei cittadini che telefonano per informazioni o consulenza sulla natura del prodotto e sulla gestione dei contributi, ai quali può essere suggerita l'utilità di richiedere il Certificato del diritto a pensione per mettersi al riparo da eventuali future modifiche normative.

Già in sede di contatto telefonico si svolgerà l'attività di informativa al cliente, si determinerà l'iter della pratica e si fisserà un appuntamento per la consegna del prodotto, o si informerà il cliente sui tempi di ricezione a mezzo posta dell'elaborato (previa spedizione da parte sua della domanda).

La gestione per appuntamenti si può mettere in atto anche quando il cliente si presenta allo sportello; si svolgeranno tutte le attività di contatto (*Informativa, Ricezione della domanda*) e, se il prodotto non è erogabile in front-office, si fisserà un appuntamento per la consegna e l'erogazione dell'eventuale

consulenza (il prodotto può anche essere spedito a mezzo posta). Nei casi più complessi, o nei casi in cui non si voglia far spendere molto tempo al cliente stesso, potrà essere dato un ulteriore appuntamento per telefono per chiarire meglio l'iter della pratica.

La stessa modalità di gestione può essere utilizzata per le segnalazioni provenienti per il tramite del call-center.

Risulta chiaro che la gestione per appuntamenti è possibile a seguito di una corretta definizione dei tempi di erogazione e dell'iter della pratica.

Nel caso di pratiche patrocinate, l'appuntamento può essere dato al Patronato stesso. Si ritiene inoltre utile suggerire di richiedere al Patronato di anticipare con comunicazione via e-mail (o in altra modalità), l'avvenuta presentazione della domanda di certificazione; tale preavviso consentirà all'Istituto di processare le richieste con congruo anticipo sulla presentazione stessa della domanda all'Inps.

Capitolo 4

Scheda di prodotto/servizio e Provvedimenti

Scheda Sintetica

In cosa consiste

La Certificazione del diritto a pensione consiste nell'erogazione di un provvedimento certificativo attestante l'esistenza o meno del diritto al conseguimento della pensione.

La certificazione del diritto:

1. **tutela i diritti maturati** consentendo in qualsiasi momento (successivo all'apertura della finestra) il godimento della pensione calcolata secondo la normativa vigente al momento dell'entrata in vigore della legge e indipendentemente da eventuali innovazioni normative successive.
2. **offre la possibilità di scelta** tra il prosieguo del versamento dei contributi e la percezione degli incentivi previsti per il posticipo del pensionamento.
3. **consente di accedere al bonus** (nei casi di aventi diritto che ne facciano domanda).

Target

E' rivolto ai lavoratori che maturino sino alla data del 31/12/2007 i requisiti di età e anzianità contributiva previsti dalla normativa vigente alla data di entrata in vigore della legge.

Il prodotto appare rivolto soprattutto ai lavoratori dipendenti, ma rivela la sua utilità anche per i lavoratori autonomi, per i quali esercita azione di tutela dei diritti verso quelle innovazioni normative che dovessero intervenire tra la data di perfezionamento del diritto e quella di apertura della prima finestra utile al godimento della pensione.

Caratteristiche del prodotto/servizio

- **è erogato a domanda;**
- **ha la natura di provvedimento** che certifica l'esistenza o la non esistenza del diritto al conseguimento della pensione e all'esercizio del bonus (per le categorie aventi diritto);
- **prevede contenuti consulenziali** che si caratterizzano per la personalizzazione del rapporto con la finalità di fornire al cittadino semplici chiavi di lettura sulla situazione assicurativa alla base del provvedimento e di anticipargli le informazioni utili a scegliere tra le opportunità che riterrà più idonee; in base alle diverse casistiche sono **allegati gli estratti conto analitici e sintetici e le tabelle normative specifiche**; nei casi di esistenza del diritto è (a valenza solo informativa) riportato **l'importo della pensione** maturata alla data della certificazione.

Provvedimenti

Pensioni di Anzianità

Provvedimento di certificazione del diritto; il provvedimento ([LC2](#)) attesta il diritto alla pensione e la data di apertura della finestra; inoltre, solo per coloro che al momento della richiesta prestino attività lavorativa dipendente, indica [l'importo della pensione provvisoria](#); al provvedimento sono allegati il [riepilogo dei contributi](#) valutati in base alla normativa vigente e [l'estratto conto analitico](#).

Provvedimento di certificazione del diritto a beneficiare del bonus; il provvedimento ([LC2 Bonus](#)) viene rilasciato solamente a coloro che abbiano fatto richiesta di bonus, e attesta il diritto alla pensione e la data di apertura della finestra; indica inoltre [l'importo della pensione provvisoria](#). Al provvedimento sono allegati il [riepilogo dei contributi](#) valutati in base alla normativa vigente e [l'estratto conto analitico](#).

Provvedimento di reiezione della domanda di certificazione del diritto ([LC5a](#)): in allegato al provvedimento il [riepilogo dei contributi](#) valutati in base alla normativa vigente, [l'estratto conto analitico](#) e [la tabella normativa](#), che riporta i requisiti necessari a conseguire la pensione di anzianità fino al 31/12/2007, specifica per la tipologia di lavoratore.

Provvedimento di certificazione del diritto al bonus: il provvedimento ([LC8](#)) è indirizzato all'azienda, e per conoscenza al lavoratore che riceve in allegato anche l'[LC2 BONUS](#).

Pensioni di Vecchiaia

Provvedimento di certificazione del diritto; il provvedimento ([LC4](#)) attesta il diritto alla pensione con indicazione della gestione; al provvedimento sono allegati il [riepilogo dei contributi](#) valutati in base alla normativa vigente e [l'estratto conto analitico](#).

Qualora l'assicurato abbia presentato anche domanda di bonus (incompatibile per legge), in allegato al modello [LC4](#) si produrrà il modello [LC10](#) di reiezione del bonus.

Provvedimento di reiezione della domanda di certificazione del diritto ([LC5v](#)): il provvedimento attesta la mancanza dei contributi necessari al conseguimento del diritto, indicandone altresì la motivazione. Allegati al provvedimento il [riepilogo dei contributi](#) valutati in base alla normativa vigente e [l'estratto conto analitico](#).

Allegati

Si produce in allegato il fac-simile dei provvedimenti sopra citati:

- allegato 1: [LC2](#) Certificato pensione di anzianità.
- allegato 2: [LC2 BONUS](#) Certificato pensione di anzianità con diritto al bonus.
- allegato 3: [LC8](#) Certificazione bonus per l'azienda .
- allegato 4: [LC4](#) Certificato pensione di vecchiaia.
- allegato 5: [LC5a](#) Reiezione certificazione di anzianità.
- allegato 6: [LC5v](#) Reiezione certificazione di vecchiaia.
- allegato 7: [LC9](#) Reiezione richiesta bonus (sì anzianità).
- allegato 8: [LC10](#) Reiezione richiesta bonus (sì vecchiaia).
- allegato 9: [estratto messaggio 32199 del 12/10/2004.](#)
- Allegato 10: [flussidiprocesso](#)

Allegato 1



DIREZIONE PROVINCIALE/ SUBPROVINCIALE DI _____ LC2
Unità di processo Assicurato/Pensionato

AGENZIA DI _____

Al Sig. _____

In relazione alla domanda presentata il _____ si trasmette il

**CERTIFICATO N. _____ PER IL DIRITTO ALLA PENSIONE
ai sensi della Legge 243/2004**

Si attesta che, in base ai dati contributivi registrati negli archivi dell'Inps e alle dichiarazioni e documentazioni prodotte

IL SIG. _____ NATO A _____ IL _____ C.F. _____

ha maturato i requisiti previsti dalla legge per l'accesso alla pensione di anzianità a carico della gestione _____ con decorrenza del diritto alla pensione dal _____, data di apertura della relativa finestra.

L'importo mensile lordo della pensione provvisoria calcolata alla data del _____ sulla base dell'estratto allegato risulta pari a euro _____.

Secondo quanto previsto dalla legge di riforma delle pensioni (243/2004), l'assicurato potrà esercitare in qualsiasi momento il diritto alla pensione indipendentemente da ogni modifica futura della normativa.

La legge inoltre garantisce che, al momento del conseguimento della pensione, saranno applicati i criteri di calcolo previsti prima della data di entrata in vigore della presente legge di riforma.

DATA _____

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Si ricorda che il presente certificato non può essere utilizzato per ottenere il "bonus" dal proprio datore di lavoro.



SEDE PROVINCIALE/ SUBPROVINCIALE DI _____
Unità di processo Assicurato/Pensionato

AGENZIA DI _____

Al Sig. _____

In relazione alla domanda presentata il _____ si trasmette il

CERTIFICATO N. _____ PER IL DIRITTO ALLA PENSIONE

ai sensi della legge **243 del 23 agosto 2004**

Si attesta che, in base ai dati assicurativi e contributivi registrati negli archivi dell'Inps e alle dichiarazioni e documentazioni prodotte

IL/LA SIG. _____ **NATO/A A** _____ **IL** _____ **C.F.** _____

ha maturato i requisiti di età e/o di anzianità contributiva previsti dalla legge per l'accesso alla pensione di anzianità a carico della gestione _____ con decorrenza del diritto alla pensione dal _____, data di apertura della relativa finestra.

In base ai dati contributivi e assicurativi al _____ risultanti dagli archivi dell'Inps e a quelli comunicati dall'interessato l'importo mensile lordo della pensione provvisoria calcolata alla data del _____ sulla base dell'estratto allegato risulta pari a euro _____

Tale assicurato avrà diritto, all'atto del pensionamento, a un trattamento calcolato sulla base dell'anzianità contributiva maturata al momento da cui decorre il "bonus" (legge 243/2004), maggiorato degli aumenti del costo della vita che sono intervenuti nel frattempo.

DATA _____

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO



Istituto Nazionale Previdenza Sociale



SEDE PROVINCIALE/ SUBPROVINCIALE DI _____

Unità di processo Assicurato/Pensionato

AGENZIA DI _____

All'Azienda _____

e p.c. Al Sig. _____

Oggetto: Certificazione del diritto alla pensione

Si certifica che il Sig. _____ nato a _____ il _____ C.F. _____
dipendente della vostra azienda ha dichiarato in data _____ di volersi
avvalere del "bonus", incentivo per coloro che decidono di rimanere a lavorare
rinunciando alla contribuzione (legge 243/2004).

Pertanto la vostra azienda, a decorrere dalla retribuzione relativa al mese di
_____, è esonerata dall'obbligo del versamento dei contributi dovuti
all'assicurazione generale obbligatoria per l'invalidità, vecchiaia e superstiti dei
lavoratori dipendenti nonché alle forme sostitutive della medesima. Tale somma
dovrà essere interamente versata al lavoratore.

Secondo quanto previsto dalla legge l'esonero dal versamento all'Inps di tali
contributi cessa il _____

Cordiali saluti

DATA _____

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO



DIREZIONE PROVINCIALE/ SUBPROVINCIALE DI _____ LC4
Unità di processo Assicurato/Pensionato

AGENZIA DI _____

Al Sig. _____

In relazione alla domanda presentata il _____ si trasmette il

CERTIFICATO N. _____ PER IL DIRITTO ALLA PENSIONE
ai sensi della Legge 243/2004

Si attesta che, in base ai dati contributivi registrati negli archivi dell'Inps e alle dichiarazioni e documentazioni prodotte

IL SIG. _____ NATO A _____ IL _____ C.F. _____

ha maturato i requisiti previsti dalla legge per l'accesso alla pensione di vecchiaia a carico della gestione _____

Secondo quanto previsto dalla Legge di riforma delle pensioni (243/2004), l'assicurato potrà esercitare in qualsiasi momento il diritto alla pensione indipendentemente da ogni modifica futura della normativa.

La legge inoltre garantisce che, al momento del conseguimento della pensione, saranno applicati i criteri di calcolo previsti prima della data di entrata in vigore della presente legge di riforma.

Si trasmette in allegato:

- il riepilogo dei contributi;
- l'estratto conto che riporta distintamente i dati registrati negli archivi dell'Inps e quelli risultanti dalle dichiarazioni e documentazioni prodotte dall'interessato.

DATA _____

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Si ricorda che il presente certificato non può essere utilizzato per ottenere il "bonus" dal proprio datore di lavoro.

Allegato 5

Al Sig. _____

Domanda n° _____ del _____

Gentile signore/signora,

le comunico che, in base ai requisiti anagrafici e/o ai dati contributivi registrati nei nostri archivi e alle dichiarazioni e documentazioni da lei prodotte, *non risultano a tutt'oggi raggiunti i requisiti che le consentirebbero l'accesso alla pensione di anzianità a carico della gestione* _____ .

Le ricordiamo che se lei fosse in possesso di elementi che possano modificare la sua posizione, potrà presentare richiesta di riesame ai nostri uffici.

In allegato troverà:

- il riepilogo dei contributi;
- l'estratto conto che riporta i dati registrati nei nostri archivi e quelli da lei prodotti;
- le tabelle con i requisiti richiesti per il pensionamento di anzianità fino al 31 dicembre 2007.

Per ulteriori chiarimenti lei potrà rivolgersi ai nostri uffici o agli uffici degli Enti di Patronato che svolgono gratuitamente la loro assistenza.

Cordiali saluti

DATA

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Allegato 6

Al Sig. _____

Domanda n° _____ del _____

Gentile signore/signora,

le comunico che, in base ai dati contributivi registrati nei nostri archivi alle dichiarazioni e documentazioni da lei prodotte, *non risultano a tutt'oggi raggiunti i requisiti che le consentirebbero l'accesso alla pensione di vecchiaia* nella gestione _____ in quanto:

- non ha compiuto l'età di ___ anni;
- non può far valere ___ contributi settimanali;
- non ha compiuto l'età di ___ anni e non può far valere ___ contributi settimanali.

Le ricordiamo che se fosse in possesso di elementi che possano modificare la sua posizione, potrà presentare richiesta di riesame ai nostri uffici.

In allegato troverà:

- il riepilogo dei contributi;
- l'estratto conto che riporta i dati registrati nei nostri archivi e quelli da lei prodotti.

Per ulteriori chiarimenti lei potrà rivolgersi ai nostri uffici o agli uffici degli Enti di Patronato che svolgono gratuitamente la loro assistenza.

Cordiali saluti

DATA

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Allegato 7

Al Sig. _____

Domanda n° _____ del _____

Oggetto: certificazione del diritto alla pensione

Gentile signore/signora,

le comunico che, lei ha maturato i requisiti per l'accesso alla pensione di anzianità e le allego la certificazione del diritto alla pensione stessa.

In base alla sua richiesta per l'accesso al "*bonus*", incentivo per coloro che decidono di rimanere a lavorare, la informo che non si trova nelle condizioni previste dalla legge di riforma previdenziale (243/2004).

Le ricordiamo che se fosse in possesso di elementi che possano modificare la sua posizione, potrà presentare richiesta di riesame ai nostri uffici.

Per ulteriori chiarimenti lei potrà rivolgersi ai nostri uffici o agli uffici degli Enti di Patronato che svolgono gratuitamente la loro assistenza.

Cordiali saluti

DATA

II RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Allegato 8



LC10

DIREZIONE PROVINCIALE/ SUBPROVINCIALE DI _____
Unità di processo Assicurato/Pensionato

AGENZIA DI _____

Al Sig. _____

Domanda n° _____ del _____

Oggetto: certificazione del diritto alla pensione

Gentile signore/signora,

le comunico che, lei ha maturato i requisiti per l'accesso alla pensione di vecchiaia e le allego la certificazione del diritto alla pensione stessa.

In base alla sua richiesta per l'accesso al "bonus", la informo che non si trova nelle condizioni previste dalla legge di riforma previdenziale (243/2004) in quanto la relativa normativa esclude coloro che maturano il diritto alla pensione di vecchiaia.

Per ulteriori chiarimenti lei potrà rivolgersi ai nostri uffici o agli uffici degli Enti di Patronato che svolgono gratuitamente la loro assistenza.

Cordiali saluti

DATA

II RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Oggetto: **Rilascio procedure per l'attuazione della normativa sulla certificazione del diritto alla pensione e sull'incentivo per il posticipo del pensionamento (cosiddetto "bonus").**

A) Domande pervenute in Sede per via cartacea.

Le domande pervenute debbono essere **esclusivamente** acquisite tramite la funzione ACCETTAZIONE DOMANDE della **"PROCEDURA PENSIONI"** con le modalità in uso per le domande di pensione inserendo la lettera **'F'** al campo tipo domanda (campo 18 dell'EAD75).

Per identificare il tipo di richiesta sarà necessario, per tutte le domande pervenute, compilare il campo note (corrispondente al campo "36" della procedura EAD 75) con codici su tre caratteri così strutturati:

- Primo carattere può assumere i valori A = anzianità V = vecchiaia C= pensione contributiva
- Secondo carattere se uguale a B indica che è stata presentata anche richiesta di bonus
- Terzo carattere se uguale a A indica che la certificazione sarà emessa utilizzando a pieno le funzioni della procedura pensioni se uguale a M indica che l'emissione avviene attraverso una modalità diversa (semimanuale) utilizzando nuove funzioni della procedura pensioni che formeranno oggetto di un prossimo rilascio.

In sintesi i codici da inserire potranno essere:

- per le certificazioni di diritto a pensione di anzianità, con contestuale richiesta di bonus = "ABA" o "ABM"
- per le certificazioni di diritto a pensione di anzianità = "ANA" o "ANM"
- per le certificazioni di diritto alla pensione di vecchiaia = "VEA" o "VEM"
- per le certificazioni di diritto alla pensione contributiva = "CTM"

I codici sopra descritti devono essere utilizzati in riferimento al tipo ed alla categoria di certificazione richiesta. Ad esempio, per le categorie di pensione VO – VOP – VR – VOART e VOCOM. essendo la trattazione, per la generalità dei casi, completamente automatizzata, i codici previsti da acquisire corrispondono ad "ABA", "ANA", "VEA".

Per tutte le altre categorie i codici corrispondenti sono "ABM", "ANM", "VEM".

Nel caso di richiesta di certificazione del diritto alla pensione contributiva il solo codice da utilizzare per tutte le categorie è "CTM". [\(torna al manuale\)](#)

B) Domande pervenute tramite canali telematici

Le domande pervenute dai canali telematici:

- tramite Patronato
- tramite call center esterno
- tramite PIN via internet

vengono caricate automaticamente in EAD 75 con codice tipo domanda “F” (campo 18).

Tenuto conto che l’utente esterno che inoltra la domanda tramite call-center o PIN via Internet, può non essere in grado di indicare la categoria da assegnare alla richiesta di certificazione, in tali casi viene sempre attribuita la sigla categoria “VCERT” e l’effettiva categoria dovrà essere opportunamente attribuita dall’operatore, in base al conto assicurativo del richiedente.

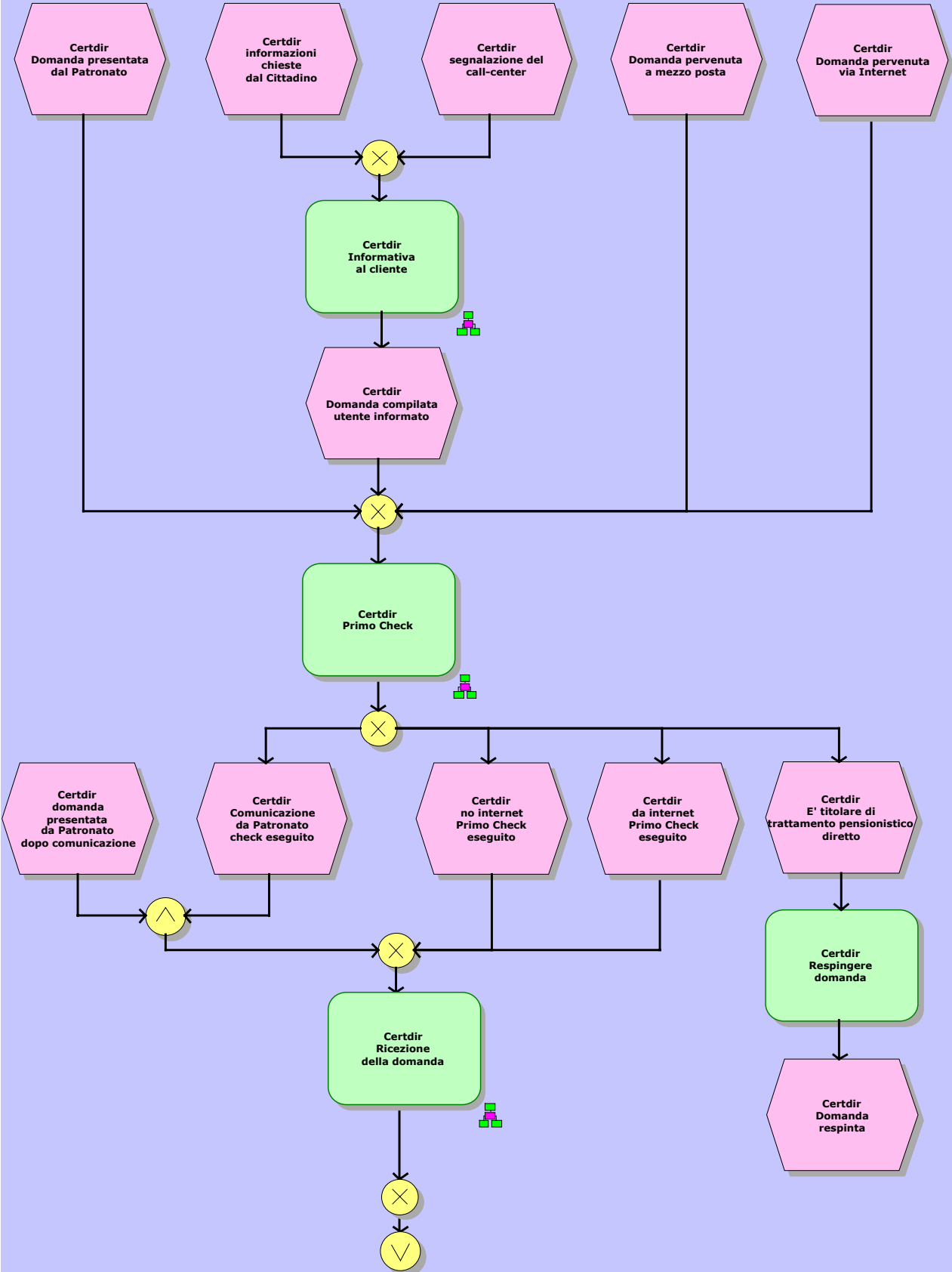
VARIAZIONE DEI DATI MEMORIZZATI IN EAD75.

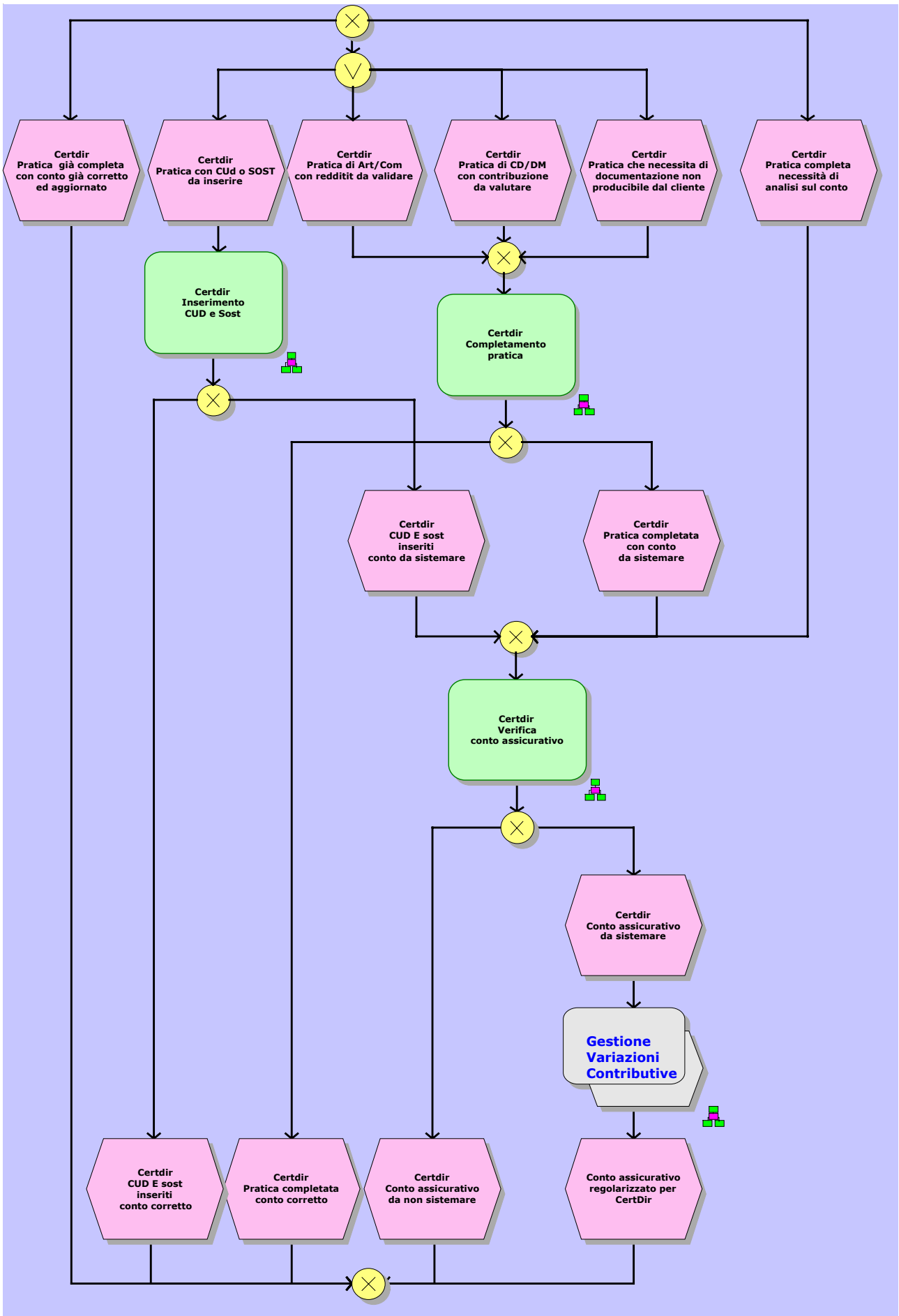
Si ribadisce che il dato memorizzato nel campo 36 di EAD 75 può, comunque, essere modificato, qualora sia necessario, utilizzando le modalità consuete di gestione direttamente attraverso la procedura EAD 75.

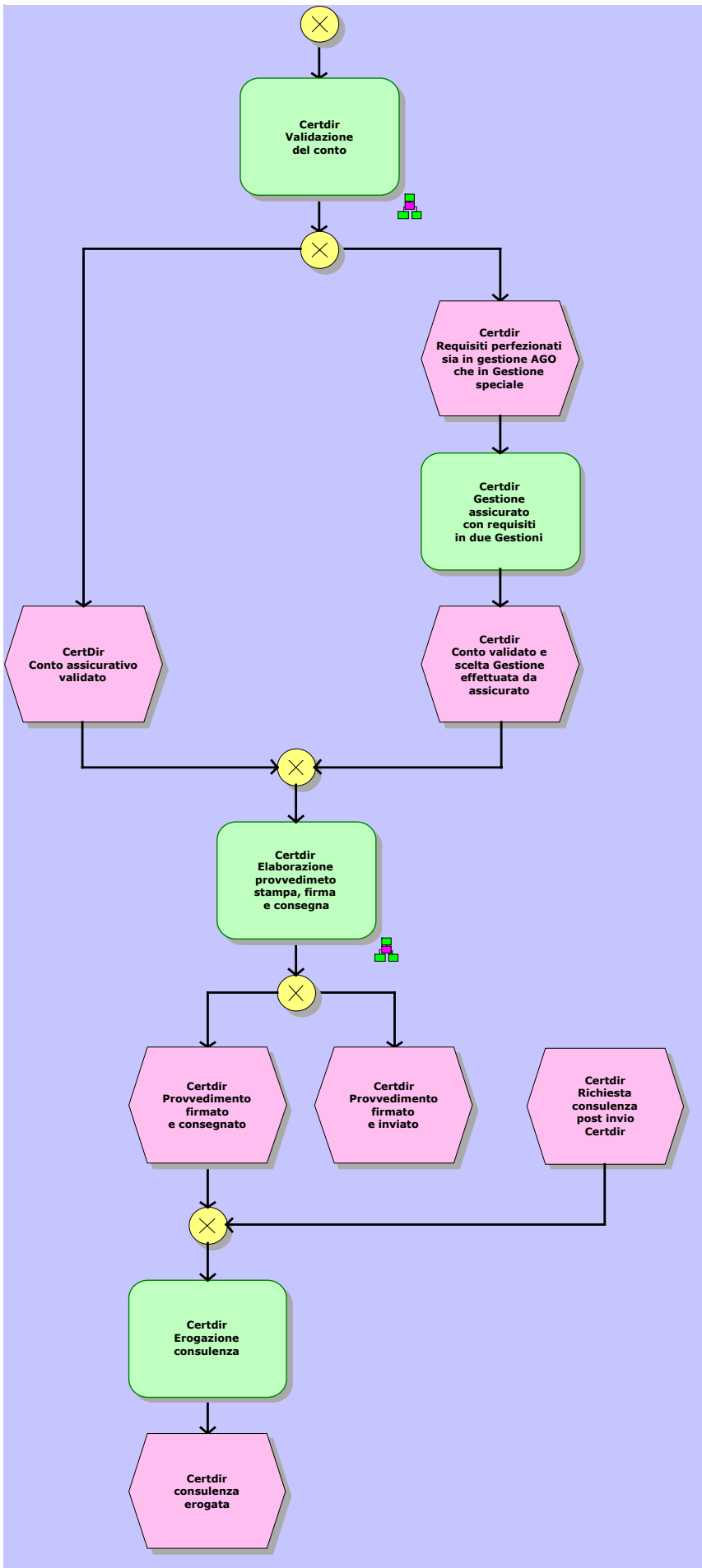
Ovviamente è possibile anche modificare la categoria della domanda di certificazione.

[\(torna al manuale\)](#)

CERTDIR - CERTIFICAZIONE DEL DIRITTO A PENSIONE







[manualeflusso](#)