

ENPACL

Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza per i Consulenti del Lavoro

Carta dei servizi ENPACL

Documento che definisce gli impegni di ENPACL nello svolgimento delle attività istituzionali e fornisce informazioni sui servizi erogati, con indicazione degli standard di servizio delle attività previdenziali e assistenziali nonché dei tempi dei procedimenti.

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del 27/05/2021

Revisione puramente formale da parte del Direttore Generale del 29/05/2024, a seguito dell'ottenimento della certificazione per la parità di genere nonché dell'implementazione della APP ENPACL.

Premessa

Lo scopo dell'ENPACL è erogare e gestire trattamenti di previdenza e assistenza a favore dei Consulenti del Lavoro e dei loro familiari.

Il futuro della professione è strettamente legato alle politiche di sostenibilità previdenziale e di welfare integrato, volte a rendere l'attività di Consulente del Lavoro esercitabile proficuamente in tutti i momenti della vita professionale.

La continua evoluzione dei servizi erogati da ENPACL ed il percorso verso l'ottimizzazione dei processi ha permesso all'Ente di definire in modalità chiara e garantita i livelli quali-quantitativi dei servizi erogati agli assistiti.

L'Ente si impegna in maniera costante a dare sempre maggior importanza al rapporto con l'iscritto e lo fa anche attraverso il miglioramento dell'efficienza organizzativa e dell'azione amministrativa, attraverso l'adozione volontaria delle seguenti certificazioni:

- ISO 9001 (ottenuta il 5 febbraio 1999) - standard di riferimento internazionale per la gestione dei sistemi di qualità. Ha lo scopo di creare un sistema che assicuri la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo;
- Asse.Co (ottenuta il 3 dicembre 2015) - asseverazione di conformità dei rapporti di lavoro con il personale dipendente e dirigente;
- SA 8000 (ottenuta il 13 marzo 2016) - standard per la responsabilità sociale di impresa. La certificazione ottenuta si riferisce in particolare alla tutela e valorizzazione del personale dipendente, in un ambito di impegno allo sviluppo sostenibile e alle tematiche etiche;
- ISO IEC 27001 (ottenuta il 9 giugno 2017) - standard necessario per impostare e gestire un sistema di sicurezza logica, fisica e organizzativa delle informazioni nei processi di erogazione di prestazioni previdenziali ed assistenziali;
- ISO 37001 (ottenuta il 9 luglio 2020) - standard per la prevenzione della corruzione. Sviluppato per supportare le imprese nell'adozione di un sistema di gestione volto ad affrontare e prevenire possibili casi di corruzione;
- PdR 125 (ottenuta il 24 aprile 2024) - prassi di riferimento per la parità di genere. Ha lo scopo di incentivare le organizzazioni ad adottare policy adeguate a ridurre il divario di genere in tutte le aree che presentano maggiori criticità.

Con la presente 'Carta dei servizi', pubblicata all'interno del proprio sito web istituzionale, ENPACL intende dichiarare ai propri iscritti gli standard di servizio adottati per le istruttorie previdenziali e assistenziali. Tale documento rappresenta un ulteriore strumento di trasparenza nei confronti degli associati.

Il Presidente

Sergio Giorgini

Presentazione

L'Ente nazionale di previdenza e assistenza per i Consulenti del Lavoro (ENPACL) è istituito nel 1971 con la legge n. 1100. È un ente italiano gestore di forme di previdenza di primo pilastro, avente lo scopo di provvedere al trattamento pensionistico dei professionisti iscritti all'Ordine dei Consulenti del Lavoro e alle rispettive famiglie.

L'Ente ha sede a Roma, in Viale del Caravaggio n. 78, e svolge un servizio di natura previdenziale ed assistenziale, previsto dall'art. 38 della Costituzione.

Dal 1° gennaio 1995, l'ENPACL - ai sensi del decreto legislativo n. 509 del 1994 - ha trasformato la propria natura giuridica in ente privato di tipo associativo. Le modalità di gestione dell'Ente sono da quel momento riconducibili a norme statutarie. L'ENPACL è sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e della previdenza sociale, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, nonché al controllo generale da parte della Corte dei conti.

L'Ente è dotato di apposito Statuto e Regolamenti, approvati con decreto ministeriale. Nello Statuto sono fissati gli scopi dell'Ente, individuati gli Organi istituzionali nonché le modalità di gestione e funzionamento dell'Ente. Al fine di rappresentare interessi comuni, sviluppare sinergie, tutelare l'autonomia delle Casse associate, ottenere uniformità di trattamento giuridico ed economico per i dipendenti degli Enti stessi, nel giugno del 1994 è stata costituita l'Associazione degli Enti Previdenziali Privatizzati (di seguito indicata come AdEPP) della quale fa parte anche ENPACL. AdEPP costituisce una realtà complessa, emanazione di professioni anche molto diverse fra loro ma che si configurano unitariamente come un modello innovativo che coniuga l'autonomia privata degli Enti stessi con la funzione pubblica esercitata.

I servizi di previdenza e assistenza

Obiettivo generale di ENPACL è quello di favorire l'esercizio dell'attività libero-professionale e di fornire agli iscritti un sistema previdenziale equo e sostenibile, ottimizzando i servizi a loro disposizione.

ENPACL è impegnato nella gestione economica efficiente dei contributi raccolti e a provvedere alla tempestiva erogazione delle prestazioni pensionistiche ed assistenziali in favore degli iscritti e dei pensionati.

L'Ente svolge, come disciplinate nello Statuto e nei Regolamenti, nell'ambito dei compiti di previdenza, mutua assistenza e solidarietà tra con i propri iscritti, ogni ulteriore attività a beneficio degli stessi, comprese forme di tutela sanitaria mediante stipula di polizze assicurative annuali a favore degli iscritti, anche pensionati, nonché dei loro familiari e dei praticanti, in considerazione del fondamentale diritto alla tutela della salute costituzionalmente garantito.

ENPACL, inoltre, è fortemente impegnato nelle attività di sviluppo e sostegno della professione dei propri associati, con particolare riguardo ai giovani iscritti. ENPACL ricava i mezzi finanziari necessari allo svolgimento dei propri scopi principalmente dai contributi obbligatori versati dai Consulenti del Lavoro.

Attività previdenziali:

- [link attività e procedimenti](#).

Attività assistenziali:

- [link attività e procedimenti](#).

La relazione con i Consulenti del Lavoro

Tutti i processi pianificati e messi in atto da ENPACL tengono conto delle aspettative implicite ed esplicite delle parti interessate (stakeholder) ed in particolare degli iscritti. A tal fine, l'Ente mette in atto e documenta sistemi di controllo, monitoraggio e miglioramento che possano rendersi necessari per il raggiungimento degli obiettivi. Tale processo passa attraverso l'analisi dei feedback percepiti (reclami, assistenze, indagini specifiche, interviste ai collaboratori, interviste ai fornitori, ecc.) ed attraverso la definizione di modalità di gestione delle non conformità, di azioni correttive e preventive, concludendosi nella definizione ed attuazione di un piano di miglioramento continuo. I servizi erogati da ENPACL sono soggetti a leggi, norme e regolamenti e, di conseguenza, gli aspetti normativi rivestono importanza e priorità molto alta: essi rappresentano un elemento imprescindibile nella definizione dei requisiti.

Rientrano tra gli stakeholder tutti quei soggetti che interagiscono con ENPACL come parti interessate, in base ai criteri di:

- **responsabilità** - tenendo in considerazione gli stakeholder verso i quali si hanno, o si potrebbero avere, responsabilità civili o penali, attraverso la stipula di contratti o l'adozione di codici o regolamenti interni di comportamento;
- **influenza** - andando ad analizzare le decisioni degli stakeholder che influenzano in maniera significativa l'Ente (Ministeri, Parlamento, ecc.);
- **dipendenza** - valutando quali stakeholder possano essere influenzati direttamente o indirettamente da decisioni di ENPACL (associati, personale, fornitori, ecc.);
- **vicinanza/prossimità** - identificando gli stakeholder con cui l'organizzazione interagisce e quelli di cui l'Ente si serve per l'erogazione di servizi (bancari, postali, infrastrutture locali);
- **rappresentatività** - individuando gli stakeholder che possono legittimamente farsi portavoce di un'istanza (rappresentanti sindacali, organismi di Categoria, ecc.).

I valori di riferimento e le leve organizzative costituiscono le condizioni preliminari alla definizione e al perseguimento delle linee strategiche dell'Ente. Gli aspetti di natura organizzativa e gestionale alla base delle azioni di ENPACL sono di seguito evidenziati.

Trasparenza, Anticorruzione, Eticità

La trasparenza ha lo scopo di tutelare i diritti degli associati e dei cittadini e di promuovere partecipazione e forme diffuse di controllo sulle attività delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse. ENPACL attua sempre più assiduamente una politica di trasparenza ed accessibilità agli atti di gestione dell'Ente, attraverso la documentazione disponibile sul proprio sito web istituzionale.

Consapevole dell'importanza della tematica, ENPACL ha ampliato volontariamente l'ambito della pubblicazione prevista dalla normativa per gli Enti di previdenza di cui al decreto n. 509/1994, con l'obiettivo di assicurare la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative nonché le modalità di erogazione degli stessi, oltre a prevenire fenomeni di corruzione e di sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance, così da consentirne il miglioramento. L'Ente ha altresì adottato piattaforme specifiche per l'accesso agli atti e per il sistema Whistleblowing. Attraverso l'adozione volontaria della norma ISO 37001, l'Ente ha inoltre rafforzato i presidi di legalità e corretta gestione delle proprie risorse, già fissati con il 'Modello di prevenzione dei rischi da reato' ex D. Lgs. n. 231/2001 e dalla sottoposizione dell'Ente agli obblighi indicati dal D. Lgs. n. 33/2013 (c.d. Codice della trasparenza), così come interpretati dalle delibere ANAC (in particolare con Delibera n. 1134/2017).

Tutela Privacy, riservatezza, sicurezza informazioni

L'Ente assume l'impegno di garantire la sicurezza delle informazioni, degli strumenti fisici, logici e organizzativi atti al trattamento delle informazioni, nei confronti degli Associati e terze parti, per assicurare:

- la confidenzialità delle informazioni - le informazioni devono essere accessibili solo da chi è autorizzato;
- l'integrità delle informazioni - proteggere la precisione e la completezza delle informazioni e dei metodi per la loro elaborazione;
- la disponibilità delle informazioni - gli utenti autorizzati devono poter effettivamente accedere alle informazioni e ai beni collegati nel momento in cui lo richiedono.

ENPACL è parimenti consapevole che la mancanza di adeguati livelli di sicurezza può comportare il danneggiamento dell'immagine aziendale, la mancata soddisfazione dell'iscritto, il rischio di incorrere in sanzioni legate alla violazione delle normative vigenti nonché danni di natura economica e finanziaria. Ritiene pertanto basilare garantire un adeguato livello di sicurezza delle informazioni mediante audit interni ed esterni volti alla valutazione della conformità delle norme volontarie e obbligatorie messe in atto.

Parità di genere

ENPACL mira a garantire l'effettiva parità di genere, dando attuazione all'articolo 51 della Carta costituzionale italiana. Tale iniziativa si pone tra le più avanzate prassi in materia ed è coerente con l'obiettivo numero 5, Gender equality, dell'Agenda 2030 dell'ONU, che viene sostenuta e applicata da diversi anni attraverso il costante impegno al raggiungimento degli obiettivi (SDGs).

In data 23/04/2024 ENPACL ha ottenuto la certificazione di parità di genere, UNI/PdR 125:2022 che ha lo scopo di incentivare le organizzazioni ad adottare policy adeguate a ridurre il divario di genere in tutte le aree che presentano maggiori criticità, come le opportunità di carriera, la parità salariale a parità di mansioni, le politiche di gestione delle differenze di genere e la tutela della genitorialità.

Performance operativa

La gestione dei processi dell'Ente si basa su un sistema di controllo interno, su regole e procedure volte a conseguire risultati che siano in linea con gli obiettivi prefissati e con le aspettative degli associati. ENPACL, a tal fine, si impegna a rendere ogni processo interno/esterno operativamente efficace attraverso un adeguato sistema di fidelizzazione, di preventiva analisi di rischi e contromisure, misurazione e monitoraggio degli stessi.

Particolare attenzione è riservata alla gestione dei processi del sistema informativo. La gestione in house è potenziata al fine di raggiungere online tutti gli iscritti e offrire loro – con opportuni strumenti - la possibilità di approfondire la conoscenza e il funzionamento del sistema previdenziale, la situazione del proprio risparmio previdenziale, lo sviluppo del relativo montante contributivo nonché la gestione dei servizi welfare a disposizione del Consulente e dei propri familiari.

Le azioni di ENPACL si ispirano ai principi di:

- **Uguaglianza**
garantire i servizi nel rispetto dell'uguaglianza tra tutti gli associati, uniformandosi ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità**
garantire le prestazioni erogate in maniera continuativa e costante. Prevedere eventuali rischi di interruzione ed anticiparne opportuna azione preventiva;

- **Efficacia**
consentire l'accesso alle prestazioni in maniera certa e definita, attraverso indicatori temporali;
- **Efficienza**
adottare strumenti tecnici ed organizzativi che possano permettere di operare con la attenzione al rendimento delle performance economiche ed operative;
- **Privacy**
garantire, anche attraverso un apposito regolamento interno, il trattamento di tutti i dati sensibili in possesso;
- **Trasparenza**
garantire la tutela ai diritti degli associati attraverso una politica di trasparenza ed accessibilità agli atti di gestione dell'Ente.
- **Parità di genere**
garantire il rispetto dei principi legati alle pari opportunità attraverso l'adozione di idonee misure di informazione e di sensibilizzazione di tutto il personale per promuovere l'inclusione e per rimuovere stereotipi, discriminazioni ed ogni forma di abuso fisico e verbale.

Canali di comunicazione

ENPACL dispone di molteplici canali di comunicazione per accedere alle informazioni e ai servizi.

Sito istituzionale

Il sito ufficiale di ENPACL è www.enpacl.it all'interno del quale sono racchiuse informazioni di carattere generale e tutte le notizie riguardanti le attività messe a disposizione dall'Ente di natura previdenziale e assistenziale.

Area riservata – Enpacl on line

Ciascun iscritto può accedere con le credenziali trasmesse dall'Ente nella lettera di benvenuto e/o tramite SPID e carta di identità elettronica.

In questa sezione è possibile consultare la propria posizione contributiva e richiedere i servizi di previdenza e assistenza.

App ENPACL

L'applicazione è accessibile esclusivamente ai Consulenti del Lavoro e interagisce in tempo reale con l'ecosistema di servizi web offerti dal portale 'Enpacl online', consentendo la consultazione del proprio estratto contributivo, la lista dei "pagoPA" da versare, nonché beneficiare di importanti funzioni di comunicazione tipiche delle applicazioni mobile.

Telefono

È possibile utilizzare il servizio telefonico di informazione attraverso lo 06.510541 (operativo dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00).

ENPACL – chat

Sul sito istituzionale, nella sezione contatti, è possibile richiedere informazione con il sistema ENPACL-chat. Il relativo pannello consente di ricevere assistenza riguardo ai servizi istituzionali erogati da ENPACL. Tramite il sistema di gestione ticket è possibile contattare gli uffici per informazioni generiche. Il ticket rappresenta il modo più diretto e dinamico per avere informazioni sui diversi quesiti.

Email e PEC

L'indirizzo di posta elettronica di ENPACL è info@enpacl.it

L'indirizzo PEC di ENPACL è info@enpacl-pec.it

Tabella - Standard di servizio ENPACL

Di seguito alcune informazioni sui servizi erogati, con le indicazioni degli standard di servizio delle attività previdenziali e assistenziali nonché dei tempi dei procedimenti.

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO	RICHIEDENTE	TERMINI PER L'ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO CONCLUSIVO
ISCRIZIONE	Tramite ALBO UNICO	Dirigente Previdenza e Assistenza	-	Entro 30 giorni: invio lettera di benvenuto
CANCELLAZIONE	Comunicazione tramite PEC da parte dell'Albo professionale	Dirigente Previdenza e Assistenza	-	Entro 30 giorni: invio comunicazione di cancellazione anche dall'Ente, con obbligo di versamento della contribuzione integrativa nell'anno successivo.
SOSPENSIONE	Comunicazione tramite PEC da parte dell'Albo professionale	Dirigente Previdenza e Assistenza	-	Entro 30 giorni: invio comunicazione di sospensione anche dall'Ente, se sospensione dall'Albo è superiore a due mesi.
CONTRIBUZIONE VOLONTARIA	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	Entro 30 giorni: invio comunicazione di ammissione alla contribuzione volontaria.

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO	RICHIEDENTE	TERMINI PER L'ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO CONCLUSIVO
RICHIESTA CERTIFICATO DI REGOLARITÀ CONTRIBUTIVA	Tramite email/PEC/Ticket	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	30 giorni
RATEAZIONE DEI CONTRIBUTI PREGRESSI	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
RISCATTO DELLA LAUREA	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
RISCATTO DEL SERVIZIO MILITARE	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
RISCATTO DEL PRATICANTATO	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
TOTALIZZAZIONE DEI PERIODI ASSICURATIVI	Tramite area riservata in ENPACL online ovvero tramite notifica da piattaforma <i>total/cumul</i>	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto/piattaforma	90 giorni, per la parte di istruttoria di competenza
CUMULO DEI PERIODI ASSICURATIVI	Tramite area riservata in ENPACL online ovvero tramite notifica da piattaforma <i>total/cumul</i>	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto/Piattaforma	90 giorni, per la parte di istruttoria di competenza
RICONGIUNZIONE IN ENTRATA DEI PERIODI ASSICURATIVI	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni, per la parte di istruttoria di competenza

PRESTAZIONI	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	RESPONSABILE PROCEDIMENTO/PROVVEDIMENTO	RICHIEDENTE	TERMINI PER L'ADOZIONE DEL PROVVEDIMENTO CONCLUSIVO
RICONGIUNZIONE IN USCITA DEI PERIODI ASSICURATIVI	PEC altro Ente istruttore	Dirigente Previdenza e Assistenza	Altro Ente istruttore	90 giorni, per la parte di istruttoria di competenza
PENSIONE DI VECCHIAIA	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
PENSIONE DI VECCHIAIA ANTICIPATA	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza	Iscritto	90 giorni
PENSIONE DI INVALIDITÀ	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza/ Consiglio di Amministrazione	Iscritto	90 giorni
PENSIONE DI INABILITÀ	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza/ Consiglio di Amministrazione	Iscritto	90 giorni
PENSIONE INDIRETTA	PEC/raccomandata	Dirigente Previdenza e Assistenza	Superstite	90 giorni
PENSIONE DI REVERSIBILITÀ	PEC/raccomandata	Dirigente Previdenza e Assistenza	Superstite	90 giorni
INDENNITÀ DI MATERNITÀ	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza/ Consiglio di Amministrazione	Iscritto	90 giorni
PROVVIDENZE STRAORDINARIE	Tramite area riservata in ENPACL online	Dirigente Previdenza e Assistenza/ Consiglio di Amministrazione	Iscritto	90 giorni
ALTRE PRESTAZIONI ASSISTENZIALI	Tramite area riservata in ENPACL online/email-PEC	Dirigente Previdenza e Assistenza/ Direttore Generale	Iscritto	90 giorni

Nota informativa sugli standard di servizio

Presentazione delle domande

Le domande di richiesta dei servizi previdenziali e assistenziali devono essere redatte dagli interessati con le modalità stabilite sul sito web istituzionale www.enpacl.it nella sezione *'Amministrazione Trasparente – attività e procedimenti'*.

Nel caso in cui le domande presentate siano carenti della documentazione o di altri elementi, l'Ente invita l'interessato alla regolarizzazione o all'integrazione. La documentazione necessaria per la regolarizzazione o l'integrazione deve pervenire entro 60 giorni dall'invio della richiesta. Decorso tale termine, la pratica si considera archiviata.

Decorrenza dei termini

I termini di conclusione del procedimento decorrono dalla data di ricevimento dell'istanza dell'iscritto completa in ogni sua parte.

Nel caso di documenti incompleti o irregolari, i termini per la conclusione dei procedimenti sono interrotti fino alla data di ricezione da parte dell'Ente della documentazione o degli elementi mancanti.

Nei procedimenti che richiedono accertamento medico, il termine non è comprensivo dei tempi necessari a tale accertamento. Qualora la visita medica non abbia potuto aver luogo per cause non imputabili all'Ente, il procedimento sarà sospeso fino alla conclusione dell'accertamento medico stesso.

Conclusione del procedimento

Il procedimento si ritiene concluso alla data di adozione del provvedimento di accoglimento o rigetto dell'istanza da parte del competente ufficio.

I servizi di previdenza e assistenza sono erogati nei termini di cui alla tabella sopra riportata, nell'ambito della quale sono previsti termini per l'adozione dei provvedimenti conclusivi superiori a 30 giorni in relazione a procedimenti che richiedono attività istruttoria particolarmente complessa.