CNPADC, iscritti soddisfatti dei servizi di assistenza

Un sondaggio promuove l'operato della Cassa dottori, che implementerà ulteriori canali di comunicazione

/ Savino GALLO

"Andando in giro sul territorio avevamo già la sensazione che la Cassa potesse essere percepita positivamente, ma averne la conferma attraverso numeri ci ha inorgoglito". Così Walter Anedda, Presidente della Cassa di previdenza e assistenza dei dottori commercialisti, commenta i risultati del recente **sondaggio** promosso tra gli iscritti sul livello di soddisfazione in merito ai **servizi di assistenza** offerti dall'ente (si veda "Dalla CNPADC un sondaggio sull'assistenza agli iscritti" del 16 marzo).

Il questionario, realizzato dall'istituto di ricerca Pragma CSA, era stato inviato a un campione di 10 mila soggetti, selezionati tra coloro che negli ultimi 12 mesi sono entrati in contatto con la Cassa per una qualsiasi richiesta, ed è stato compilato da circa **1.500 iscritti**.

"Le risposte – spiega Anedda – ci hanno stupito, perché di solito, in questi casi, i primi che sono portati a rispondere sono gli scontenti. Ma, ammesso e non concesso che ciò sia accaduto, i risultati sono andati anche oltre le nostre aspettative".

I **riscontri**, infatti, sono **positivi** nel 90% dei casi: "Ad esempio – sottolinea il numero uno della CNPADC –, sulla qualità delle informazioni ricevute il 96% dei rispondenti ritiene che siano corrette, mentre circa il 95% crede che siano molto chiare. Un altro dato che mi piace sottolineare, perché premia l'investimento della Cassa sul personale, riguarda le risposte sul servizio reso dall'area consulenza agli iscritti. In questo caso, abbiamo un riscontro positivo del 97% sulla chiarezza, del 95% sull'efficienza, e di quasi il 98% sulla professionalità".

Apprezzati anche gli interventi sul territorio, che permettono un confronto diretto con la Cassa, riconosciuto come il principale canale di comunicazione con gli iscritti. Un ruolo importante, riguardo al primo approccio, è svolto però anche dagli Ordini e dai delegati.

Il sondaggio, ovviamente, è servito anche per individuare quali possano essere i **margini di miglioramento** nei servizi offerti. In questo senso, aggiunge Anedda, "un aspetto che ci ha sorpreso e che ci porterà a fare delle scelte nel brevissimo periodo nell'ambito della comunicazione, sono le risposte alla domanda su quale servizio implementare: molti hanno indicato le mail e gli sms. Si tratta di canali che temevamo potessero essere troppo invasivi e per questo ne abbiamo limitato l'utilizzo. Ma il fatto che i colleghi ce lo chiedano ci indica una strada da seguire. Allo stesso modo, ci impegneremo per implementare la newsletter".

Quanto ai **servizi on line** a disposizione degli utenti, quello più conosciuto e utilizzato è l'estratto conto contributivo, seguito dal servizio che permette di simulare la propria pensione: "Seppur i più utilizzati – continua Anedda – non sono, però, necessariamente i più apprezzati". Da questo punto di vista, primeggia il servizio "segui la tua domanda", un sistema che permette di seguire passo per passo tutto l'iter procedurale della domanda inoltrata dall'iscritto, fino alla sua evasione.

In generale, dal sondaggio si evince un "fortissimo apprezzamento per i servizi on line", ed è anche per questo che la Cassa ha deciso di **ammodernare** il proprio **portale**: "Lo abbiamo fatto tenendo conto delle osservazioni che ci sono arrivate nel corso degli anni da iscritti e delegati e attraverso l'analisi dell'accesso ai servizi", rendendo cioè più diretto l'utilizzo dei servizi maggiormente fruiti dagli utenti. "Servirà qualche giorno per abituarsi – conclude Anedda – ma alla fine il portale risulterà più semplice e accessibile".

Così come servirà ancora qualche giorno per firmare la nuova convenzione con l'INPS riguardo al **cumulo pensionistico gratuito**. Risolta, infatti, la criticità relativa ai costi amministrativi, la cui definizione è stata rinviata a un secondo momento, rimane, infatti, ancora un **tema aperto**, quello degli allegati tecnici.

Attesa per la firma della convenzione sul cumulo pensionistico

"La convenzione – spiega in proposito il Presidente della CNPADC – prevede esplicitamente che, con la firma, si intendano sottoscritti anche gli **allegati tecnici**, su cui al momento sembrano esserci incongruenze (soprattutto riguardo ai meccanismi di funzionamento della piattaforma informatica, *ndr*) rispetto al testo della convenzione". Per questo, sono stati chiesti chiarimenti all'INPS. Fino a quando non arriveranno, la convenzione non verrà firmata.

Altre Casse, inclusa quella dei Ragionieri, hanno già provveduto in questo senso, seppur eccependo proprio sugli allegati tecnici. Tali riserve, però, potrebbero avere "poca rilevanza dal punto di vista contrattuale", per questo, si preferisce "aspettare ancora qualche giorno, in modo da avere la certezza che quanto previsto dagli allegati tecnici corrisponda in toto al testo della convenzione". Intanto, dal Ministero vigilante è arrivato il via libera alla modifica del **regolamento** interno alla Cassa, con cui vengono definite le modalità di cumulo. Non appena sopraggiunti i chiarimenti dell'INPS, dunque, anche la CNPADC sarà pronta per partire.