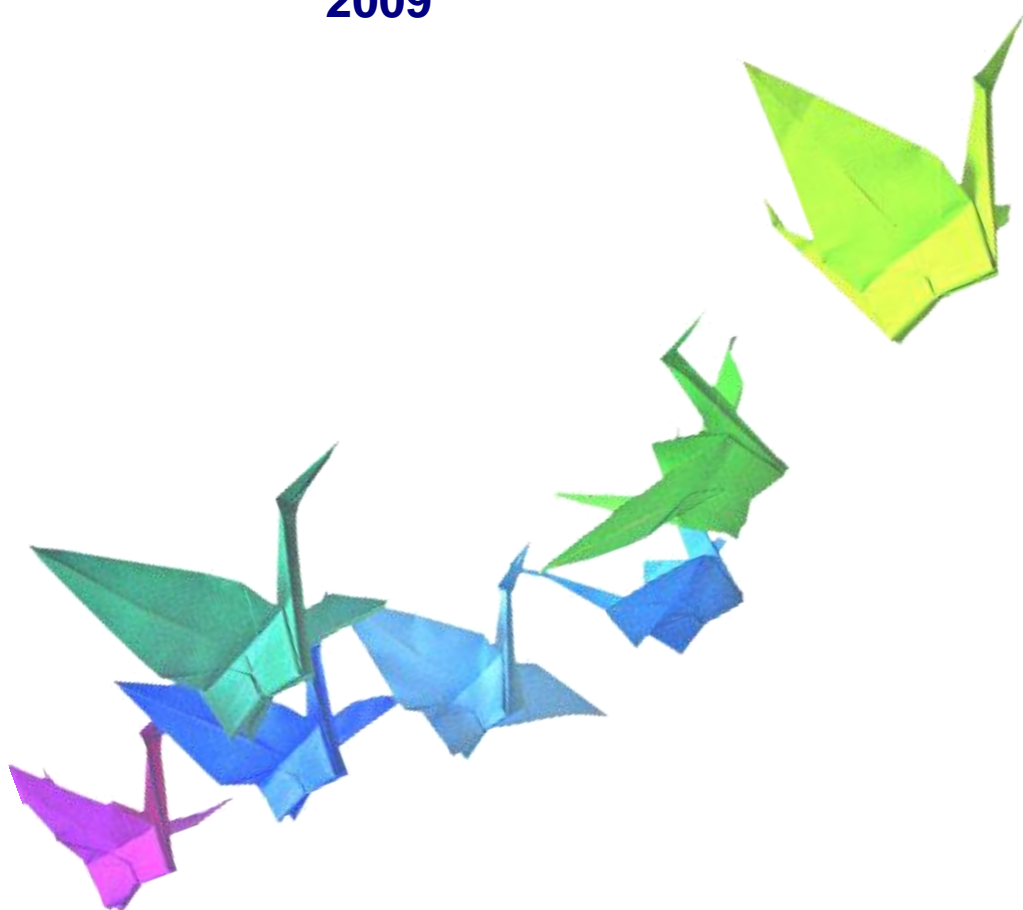




FONDO NAZIONALE PENSIONE COMPLEMENTARE
PER I LAVORATORI DELLE AZIENDE DI TELECOMUNICAZIONE

Bilancio Sociale

2009



Sommario

INTRODUZIONE	3
<i>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</i>	4
<i>IL BILANCIO SOCIALE</i>	5
Premessa	5
Obiettivi	5
Criteri di redazione del Bilancio Sociale	5
I nostri Principi di redazione del Bilancio Sociale	6
<i>ASSETTO ISTITUZIONALE</i>	8
Gli organi di amministrazione e di controllo del Fondo	8
I controlli e le garanzie	9
<i>EVOLUZIONE DELLA GOVERNANCE</i>	10
Organigramma	11
<i>MISSION</i>	12
<i>I VALORI DI RIFERIMENTO</i>	12
<i>STRATEGIE E POLITICHE</i>	14
LA RELAZIONE ECONOMICA.....	15
<i>PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</i>	16
Il conto economico riclassificato	17
Il prospetto di determinazione del valore aggiunto	17
La distribuzione del Valore Aggiunto	18
LA RELAZIONE SOCIALE.....	20
<i>IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER</i>	21
La mappa degli stakeholder.....	21
<i>DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER</i>	23
La metodologia che abbiamo seguito	23
<i>I BENEFICIARI DIRETTI</i>	25
Caratteristiche e analisi degli iscritti	25
Valori Quota e Rendimenti Netti dei Comparti	30
Obiettivi ed Azioni attuate – Risultati del biennio 2008 / 2009	31
<i>LE RISORSE UMANE</i>	32
Composizione del personale interno al 31/12/2009	32
Qualità delle risorse	33
Risultati dell'anno 2008 – 2009	33
<i>L'AMBIENTE</i>	34
<i>LA COLLETTIVITÀ</i>	34
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	35
CONTATTI	37

INTRODUZIONE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Ci accingiamo a pubblicare il secondo Bilancio Sociale in un momento difficile per l'intera economia mondiale. L'incertezza sulle possibilità di uscire dalla attuale crisi economica, come saranno trasformati i diversi attori sociali e le prospettive future di miglioramento sono gli interrogativi principali ricorrenti. Questo risulta per noi un passaggio molto importante che riconosce ed avvalorà il nostro impegno ad agire nell'ottica della responsabilità ed a diffondere all'interno della nostra organizzazione la cultura della sostenibilità.

L'impegno a difendere ciò che esemplifica la direttrice della nostra intera attività, ovvero la garanzia di un futuro migliore, è ancora di più in questo periodo un quadro di riferimento dove le decisioni strategiche e la difesa dei valori della società devono prevalere.

Nel periodo 2008 – 2009 ci sono state importanti modifiche nella *governance* del Fondo, con il cambiamento del management (nuovo consiglio di amministrazione, nuovo presidente e nuovo direttore generale). A seguito di questi cambiamenti abbiamo rivisto alcuni degli obiettivi e deciso, pur mantenendo gli impegni assunti, di rivedere le strategie e rivolgere l'attenzione all'organizzazione ed ai controlli interni.

Il 2009 è stato un anno importante per il Fondo che, allo scopo di migliorare il servizio offerto ai propri associati, ha rinnovato la propria struttura organizzativa e ha concentrato i propri sforzi nell'ottimizzazione della gestione e dei controlli interni. In tal senso sono state rivolte le nostre azioni di miglioramento e tutte le funzioni aziendali sono state coinvolte per il raggiungimento di un simile traguardo.

Ancora una volta, quindi, con la pubblicazione del Bilancio Sociale vogliamo trasferire all'esterno questa impostazione e trasmettere ai nostri interlocutori la volontà del Fondo di comunicare in modo trasparente i risultati delle attività realizzate in relazione agli impegni assunti e agli effetti prodotti sugli interlocutori stessi.

Il Consiglio di Amministrazione

IL BILANCIO SOCIALE

Premessa

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione sociale attraverso il quale il Fondo Telemaco, insieme agli strumenti informativi tradizionali, intende realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale, come peculiarità alla base del raggiungimento di qualunque altro obiettivo.

Il nostro intento è di sviluppare un documento che, integrando e completando la documentazione già esistente, è in grado di fornire, ai diversi soggetti interessati, informazioni sugli effetti sociali che derivano dalle scelte del Fondo.

Obiettivi

Con l'elaborazione del presente documento ci proponiamo di:

- fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle prestazioni del Fondo, in un'ottica di rafforzamento dei canali di comunicazione sociale;
- fornire informazioni utili sulla qualità dell'attività del Fondo per ampliare e migliorare, anche sotto il profilo etico - sociale, le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta di tutti i soggetti interessati.

Questo si traduce in:

- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dal Fondo e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali nonché nei risultati ed effetti che queste scelte producono;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che il Fondo si impegna a perseguire sempre all'interno del quadro di riferimento dei valori espressi.

Criteri di redazione del Bilancio Sociale

La seconda edizione del Bilancio Sociale fa riferimento ai dati dell'esercizio 2009.

Il modello di riferimento per l'elaborazione del Bilancio Sociale è lo **Standard italiano GBS (Gruppo Bilancio Sociale)**.

La struttura si presenta in quattro sezioni che forniscono informazioni qualitative e quantitative sul Fondo, sui risultati economici e sociali e sugli obiettivi di miglioramento.

La prima sezione, dove trovano spazio valori di riferimento, mission e strategie future, comprende dati e informazioni richiesti dallo standard GBS.

La seconda e la terza sezione, la **Relazione Economica** e quella **Sociale**, seguono le indicazioni dello standard GBS.

Nell'ultima sezione **Obiettivi di Miglioramento** è messa in evidenza la coerenza tra le attività svolte e gli impegni assunti preventivamente.

Il "Bilancio Sociale" rappresenta un documento di sintesi che va redatto *periodicamente*, di norma alla fine di ogni esercizio, per dare conto a tutte le parti interessate (stakeholder) dei risultati ottenuti riguardo agli impegni assunti. La periodicità del documento consente, inoltre, di eseguire confronti temporali sui risultati raggiunti.

Si tratta di un documento *autonomo*, in grado di fornire informazioni qualitative e quantitative sugli effetti dell'attività del Fondo.

Le informazioni in esso contenute sono basate su fonti *certe e verificabili* e con procedure definite.

Si tratta, quindi, di un documento *consuntivo* nel quale sono indicate le linee programmatiche per il futuro. Per tale motivo si ritiene opportuno inserire notizie e indicazioni sugli obiettivi formulati, per rendere possibile il confronto tra i risultati raggiunti e gli obiettivi perseguiti e conoscere i programmi futuri.

Il Bilancio Sociale è un documento *pubblico* rivolto agli interlocutori sociali che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nell'esercizio dell'attività del Fondo.

Destinatari del Bilancio Sociale sono, quindi, tutti gli stakeholder e la collettività in generale.

I nostri Principi di redazione del Bilancio Sociale

Nella definizione dei criteri per la selezione dei contenuti del Bilancio Sociale 2009, della qualità informativa e del perimetro di rendicontazione, ci siamo attenuti ai seguenti criteri i quali rappresentano gli **impegni** che la direzione del Fondo si assume di fronte ai propri associati e in generale agli stakeholder (i principi sono stati stabiliti coerentemente con le linee guida del *Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale*).

Responsabilità

Predisporre delle procedure in modo che siano identificabili o che possano identificarsi le categorie di stakeholder coinvolte.

Identificazione

Fornire la più completa informazione riguardo ai soggetti costitutivi e al governo del Fondo.

Trasparenza

Quanto espresso nel Bilancio Sociale deve essere comprensibile e facilmente fruibile da tutte le parti interessate.

Inclusione

Fare in modo che sia data voce a tutti gli stakeholder. Eventuali esclusioni o limitazioni devono essere motivate.

Coerenza

Le politiche del Fondo e le scelte del management devono essere conformi ai valori qui dichiarati.

Neutralità

Il Bilancio Sociale deve essere imparziale e indipendente da interessi di parte in contrapposizione con quelli della collettività.

Competenza di periodo

Gli effetti sociali devono essere rilevati nel momento in cui si manifestano per competenza e non in quello della manifestazione finanziaria.

Prudenza

Gli effetti sociali positivi e negativi devono essere rappresentati coerentemente con la realtà del Fondo.

Comparabilità

Le analisi devono essere compiute tenendo presenti gli andamenti di esercizi precedenti in modo da poter eseguire confronti rilevanti.

Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità

Le informazioni contenute nel Bilancio Sociale devono essere chiare e comprensibili in modo da favorire l'intelligibilità delle scelte del Fondo e del procedimento seguito.

Periodicità e ricorrenza

Il Bilancio Sociale, essendo complementare al Bilancio di Esercizio, deve corrispondere al periodo amministrativo di quest'ultimo.

Utilità

Il complesso di notizie che compongono il Bilancio Sociale deve contenere solo dati e informazioni utili a soddisfare le attese delle parti sociali interessate.

Significatività e rilevanza

Tenere conto dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante.

ASSETTO ISTITUZIONALE

TELEMACO è iscritto all'albo tenuto dalla COVIP con il n. 103. Le **Parti Istitutive** sono Assotelecomunicazioni – Asstel, in rappresentanza delle aziende, e SLC-Cgil, FIS.Tel-Cisl e UILCOM-Uil, in rappresentanza dei lavoratori.

Gli organi di amministrazione e di controllo del Fondo

Il funzionamento di TELEMACO è affidato a organi collegiali paritetici, composti in egual misura da rappresentanti dei soci lavoratori e delle aziende. Per la scelta dei rappresentanti si utilizza sempre il metodo elettivo.

L'**Assemblea dei Delegati**: è costituita da 60 Delegati. Metà dei Delegati è eletta dai soci lavoratori e l'altra metà è eletta dalle Aziende associate. I Delegati rimangono in carica per un triennio.

Il **Consiglio di Amministrazione**: è costituito da 12 componenti, eletti pariteticamente dai Delegati dei lavoratori e dai Delegati delle Aziende. I membri del Consiglio di Amministrazione devono avere i requisiti di onorabilità e professionalità richiesti dalla legge. Il Consiglio di Amministrazione elegge fra i suoi membri il Presidente e il Vice Presidente i quali sono scelti, a turno, fra i rappresentanti dei lavoratori e fra quelli delle Aziende.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è in carica per i tre esercizi 2008-2010 ed è così composto:

RAPPRESENTANTI DEI SOCI LAVORATORI	RAPPRESENTANTI DELLE AZIENDE ASSOCIATE
Franco Alessi (Presidente)	Claudio Lesca (Vice Presidente)
Roberto Barsi	Massimo Cannistrà
Raffaele Bruni	Francesco Mancini
Flavio Moro	Alessandro Salustri
Renato Rabellino	Claudio Tanilli
Pasquale Ruzza	Simone Vaccarino

Il **Collegio dei Sindaci**: è composto da 4 membri effettivi e da 2 supplenti eletti dall'Assemblea dei Delegati secondo il criterio di pariteticità. Oltre a possedere i requisiti di onorabilità, i Sindaci sono iscritti nel registro dei Revisori Contabili istituito presso il Ministero di Grazia e Giustizia. Il Presidente viene eletto nell'ambito della rappresentanza che non ha espresso il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

L'attuale Collegio dei Sindaci è in carica per i tre esercizi 2008-2010 ed è così composto:

RAPPRESENTANTI DEI SOCI LAVORATORI	RAPPRESENTANTI DELLE AZIENDE ASSOCIATE
Roberto Ceccherini (sindaco effettivo)	Gianfranco Cipresso (Presidente)
Marco Giusti (sindaco effettivo)	Tito Chini (sindaco effettivo)

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione è stato costituito il **Comitato Tecnico**, composto da cinque membri, con il compito di monitorare l'andamento della gestione finanziaria del Fondo.

Il **Direttore Generale Responsabile del Fondo** è Marco Melegari

I controlli e le garanzie

La legge ha stabilito una fitta rete di controlli sui Fondi Pensione, a tutela e garanzia degli iscritti. Gli organismi preposti a tali controlli sono sia interni sia esterni al Fondo.

La **banca depositaria** custodisce il patrimonio del Fondo, certifica il valore degli investimenti, controlla che gli investimenti dei gestori rispettino i vincoli di legge e le disposizioni contenute nello Statuto e nelle convenzioni di gestione. Il ruolo di banca depositaria di TELEMACO è svolto dall'**Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane**.

L'incarico della **certificazione del bilancio e del controllo contabile** di TELEMACO, secondo quanto deliberato dall'Assemblea dei Delegati, è conferito alla società **KPMG S.p.A.**.

L'attività di **verifica e controllo delle performance** realizzate dai gestori finanziari è affidata alla società **Consulenza Istituzionale S.p.A.**.

La responsabilità del **Controllo Interno** è affidata alla società **Ellegi Consulenza S.r.l.**

La **Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione – COVIP** è l'organo pubblico di controllo dei fondi pensione; ne approva statuti e regolamenti, verifica le convenzioni tra Fondo e gestori, il rispetto delle norme sugli investimenti, la correttezza e la trasparenza dei rapporti tra Fondo e Soci, verifica periodicamente, anche con ispezioni, la corretta gestione del Fondo.

Il **Ministero del Tesoro** fissa, in via generale, i limiti di investimento cui deve attenersi il Fondo.

La **Banca d'Italia**, la **Consob** e l'**Isvap** controllano, ognuno per la propria competenza, l'operato dei gestori (banche, SGR, SIM, assicurazioni).

EVOLUZIONE DELLA GOVERNANCE

Nel corso degli anni 2008 - 2009, ci sono state importanti modifiche nella *governance* del Fondo:

- elezione del nuovo Consiglio di Amministrazione (maggio 2008);
- affidamento alla società Ellegi Consulenza srl della funzione di Controllo Interno (settembre 2008)
- costituzione del Comitato Tecnico (settembre 2008);
- nomina di due Presidenti (maggio 2008 e ottobre 2009);
- nomina del nuovo Direttore Generale Responsabile del Fondo (marzo 2009).

In virtù di questi cambiamenti abbiamo rivisto alcuni degli obiettivi e deciso, pur mantenendo gli impegni assunti, di rivedere le strategie per il 2009 rivolgendo l'attenzione all'organizzazione ed ai controlli interni.

L'obiettivo prioritario era di realizzare un **adeguato sistema di controllo interno** inteso come l'insieme delle regole e delle procedure finalizzate ad assicurare l'efficienza e l'efficacia operativa delle attività del Fondo, sia quelle svolte con proprie risorse che quelle affidate in *outsourcing*, e che le stesse fossero svolte nell'interesse degli iscritti e conformi alle norme primarie, secondarie e interne.

Con questa idea abbiamo sviluppato e messo in atto nel 2009 un piano di azioni composto dalle seguenti attività:

- rivisitazione completa delle procedure esistenti, con particolare riferimento ai processi che disciplinano compiti, responsabilità e tempistiche per lo svolgimento delle attività che vedono coinvolto il Service Amministrativo (adesione, contribuzione, erogazione delle prestazioni, adempimenti civilistici, fiscali e informativi verso Covip, gestione contabile);

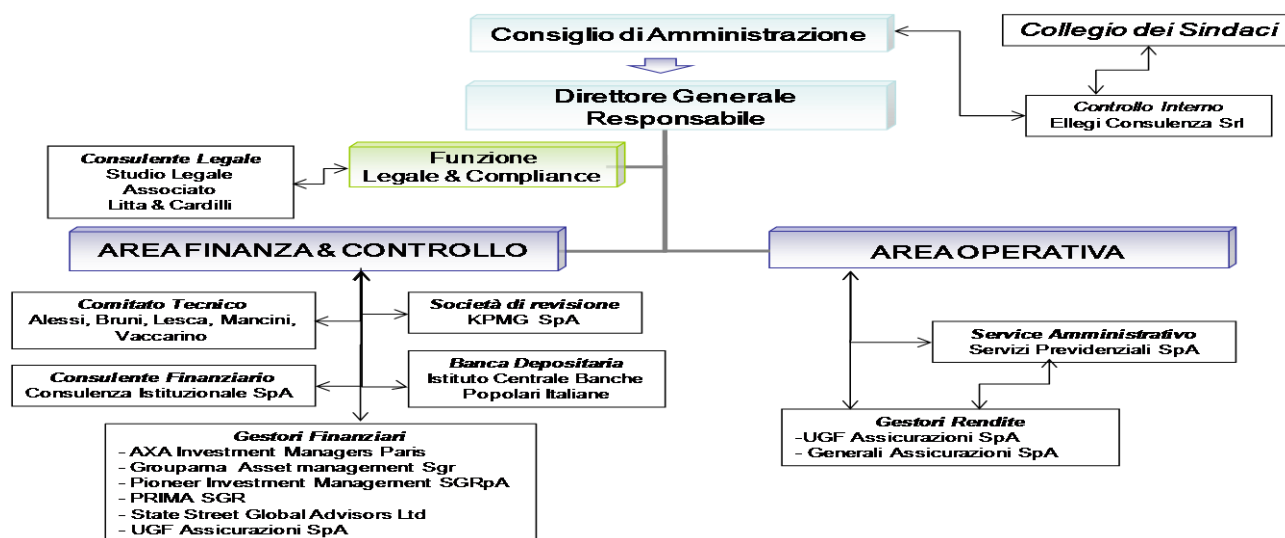
- predisposizione di un unico documento contenente tutte le norme operative che regolano il funzionamento di Telemaco (Manuale Operativo);
- implementazione di una nuova struttura organizzativa che, coerentemente con il livello di esternalizzazione delle attività del Fondo, attribuisca in modo certo le diverse responsabilità in tema di controlli e consenta un migliore presidio delle attività.

Si segnala che dalla relazione annuale consegnata al Consiglio di Amministrazione dalla società Ellegi, incaricata della funzione di Controllo Interno, non emergono criticità significative.

La nuova struttura organizzativa prevede due Aree (l'Area Finanza & Controllo e l'Area Operativa) e una Funzione di staff (Legale & Compliance). A ciascuna Area/Funzione sono state assegnate precise responsabilità in termini di attività. Con il nuovo assetto organizzativo il Fondo intende:

- rafforzare significativamente l'azione di controllo sull'operato dei vari outsourcer, con particolare riferimento al Service Amministrativo. Il sistema di controlli adottato è definito nel Manuale Operativo che definisce le mansioni assegnate, le procedure, i tempi e la reportistica;
- migliorare il livello di efficacia ed efficienza gestionale, con particolare attenzione al contenimento dei costi;
- assicurare il rispetto delle disposizioni normative e contrattuali a tutela degli interessi degli associati;
- presidiare adeguatamente il monitoraggio degli adempimenti informativi verso la COVIP, attribuendone la relativa responsabilità ad una specifica funzione (Legale & Compliance).

Organigramma



MISSION

Il Fondo TELEMACO ha lo scopo di consentire agli aderenti di disporre, all'atto del pensionamento, di prestazioni pensionistiche complementari del sistema obbligatorio.

A tal fine esso provvede alla raccolta dei contributi, alla gestione delle risorse nell'esclusivo interesse degli aderenti e all'erogazione delle prestazioni secondo quanto disposto dalla normativa in materia di previdenza complementare.

I VALORI DI RIFERIMENTO

Il perseguimento di quanto riportato nella mission è realizzato tenendo sempre presenti dei valori sociali di riferimento.

E' nostra intenzione lavorare per fornire servizi pensionistici e finanziari di eccellenza ai nostri associati.

Consapevoli del valore sociale della nostra attività, ci proponiamo di promuovere uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia, che nasce dalla soddisfazione degli associati, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività.

Siamo pronti a cooperare con gli altri soggetti economici, privati e pubblici, ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita del sistema Paese in cui operiamo.

Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per lo sviluppo sostenibile del sistema sociale, consci che le nostre azioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, tenendo anche presenti le problematiche legate all'ambiente naturale e alla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire.

I principi su cui si basa la nostra attività e che rappresentano la sintesi della Politica Sociale del Fondo sono di seguito rappresentati.

Integrità

Vogliamo perseguire i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

Eccellenza

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

Trasparenza

Vogliamo porre la trasparenza alla base delle nostre azioni e della nostra comunicazione per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

Rispetto delle specificità

Vogliamo essere un Fondo che riesce a pensare in grande e a non perdere di vista l'individuo.

Equità

Ci impegniamo a evitare ogni discriminazione nelle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

Valore della persona

Vogliamo porre il valore della persona quale guida del nostro modo di agire, adottando l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Ci proponiamo di utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo. La nostra strategia di crescita vuole mirare alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori.

STRATEGIE E POLITICHE

L'obiettivo primario è il raggiungimento e successivo mantenimento di elevati standard di efficienza ed efficacia operativa delle attività del Fondo, sia di quelle svolte con risorse interne che di quelle affidate in outsourcing.

Il raggiungimento di quanto espresso nella mission aziendale è sempre accompagnato da un sistema di controllo delle tre principali fasi di attività del Fondo:

- adesione
- contribuzione
- prestazione.

Per quanto riguarda gli obiettivi di sviluppo del Fondo si annovera l'intento di allargare la platea degli iscritti sia in aziende già partecipanti al Fondo, sia attraverso il coinvolgimento di nuove aziende cogliendo anche l'opportunità offerta dall'estensione del campo di applicazione del CCNL delle Telecomunicazioni alle imprese del comparto dell'Information Communication Technology

Crediamo fortemente che il nostro ruolo all'interno della struttura sociale sia quello di essere parte attiva nel processo di sviluppo e diffusione della previdenza complementare, non a caso definita il "secondo pilastro" della previdenza con tutte le implicazioni che questo comporta per lo sviluppo della società e la creazione di garanzie per i lavoratori.

L'allargamento della platea s'inscrive all'interno di un processo di rafforzamento del potere del fondo che si manifesta in diversi ambiti tra cui ad esempio nel maggiore potere contrattuale con i partner finanziari.

LA RELAZIONE ECONOMICA

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

L'analisi delle relazioni tra il Fondo TELEMACO e i suoi *stakeholder* è arricchita, in questa sezione, attraverso la considerazione del cosiddetto valore aggiunto, una grandezza che deriva da un processo di riclassificazione del conto economico e che consente una rilettura in chiave sociale della tradizionale contabilità economica.

Per valore aggiunto s'intende la differenza tra il valore dei beni e servizi prodotti e il valore dei beni e servizi acquistati all'esterno dal Fondo. Tale grandezza può essere interpretata come la ricchezza che è creata dal Fondo nello svolgimento della sua attività e che, in quanto tale, è distribuita fra le diverse categorie di soggetti che con i loro differenti apporti hanno concorso a produrla. Va però rilevato che l'interpretazione del valore aggiunto come "ricchezza creata e distribuita" è valida solo a condizione che sia chiaro che, in questo contesto, "ricchezza" ha un significato ben più ristretto rispetto al contributo del Fondo al benessere economico e sociale.

Esistono, infatti, benefici e oneri, direttamente o indirettamente generati dal Fondo, che assumono un ruolo decisivo nella valutazione da parte dei vari *stakeholder* e che non trovano alcuna espressione nel conto economico (da cui deriva, come si è detto, il valore aggiunto) del Fondo.

Il valore aggiunto va quindi considerato solo come uno dei vari elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico, sociale e ambientale del Fondo rispetto ai vari *stakeholder*.

Il conto economico riclassificato

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		
<i>Valori in euro</i>	Esercizio 2008	Esercizio 2009
Contributi raccolti	131.278.447	136.443.111
Anticipazioni	-9.309.547	-7.352.567
Riscatti, trasferimenti in uscita e erogazioni in forma di capitale	-20.829.856	-26.080.869
Totale contributi gestione previdenziale	101.139.045	103.009.675
Dividendi ed interessi	20.610.047	22.749.854
Profitti (Perdite) da operazioni finanziarie	-45.803.707	46.187.968
Risultato gestione finanziaria indiretta	-25.193.660	68.937.822
Contributi a copertura oneri amministrativi	1.358.667	1.156.236
Proventi (Oneri) diversi netti	169.584	21.992
Totale proventi gestione amministrativa	1.528.252	1.178.227
<u>TOTALE RICAVI</u>	<u>77.473.637</u>	<u>173.125.724</u>
Commissioni banca depositaria	-172.945	-188.376
Commissioni di gestione	-637.029	-1.131.635
Totale oneri gestione finanziaria	-809.974	-1.320.011
Oneri per il service amministrativo	-375.398	-387.061
Spese generali e amministrative	-684.219	-565.352
Emolumenti organi sociali	-197.892	-182.646
Spese per il personale	-248.518	-311.696
Totale oneri gestione amministrativa	-1.506.027	-1.446.754
Ammortamenti	-22.225	-10.828
<u>TOTALE COSTI</u>	<u>-2.338.225</u>	<u>-2.777.593</u>
Imposta sostitutiva	2.989.502	-7.280.054
Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni	78.124.913	163.068.077

Il prospetto di determinazione del valore aggiunto

Il prospetto del Valore Aggiunto è utile nel misurare la ricchezza prodotta nell'esercizio e, in particolare, nell'evidenziare la sua distribuzione tra gli stakeholder. In un contesto quale quello del Fondo TELEMACO, che non ha evidentemente finalità lucrative, il ricorso alla nozione di Valore Aggiunto aiuta a focalizzare non tanto il concetto di produzione quanto quello di distribuzione di valore che avviene per mezzo dell'organizzazione.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO		
<i>Valori in euro</i>	Esercizio 2008	Esercizio 2009
Ricavi della gestione caratteristica		
Contributi per prestazioni	131.278.447	136.443.111
Dividendi ed interessi	20.610.047	22.749.854
Profitti da operazioni finanziarie	0	46.187.968
Contributi a copertura oneri amministrativi	1.358.667	1.156.236
Totale	153.247.162	206.537.169
Costi della gestione caratteristica		
Perdite da operazioni finanziarie	-45.803.707	0
Oneri gestione finanziaria	-809.974	-1.320.011
Spese generali e amministrative	-684.219	-565.352
Totale	-47.297.899	-1.885.363
Componenti Accessorie		
Saldo proventi e oneri diversi	169.584	21.992
Totale	169.584	21.992
Valore Aggiunto globale lordo	106.118.846	204.673.798
Ammortamenti	-22.225	-10.828
Valore Aggiunto globale netto	106.096.621	204.662.970

La distribuzione del Valore Aggiunto

Con il prospetto di distribuzione, il Valore Aggiunto è ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni ed esterni del Fondo. In questo modo si rendono evidenti quali siano, in termini economici, le ricadute presso una pluralità di interlocutori (stakeholder), così individuati.

- Remunerazione dei beneficiari diretti

L'aggregato in oggetto evidenzia che gli associati, quali beneficiari diretti, assumono un ruolo primario nella distribuzione del valore aggiunto (96% del Valore Aggiunto).

- Remunerazione delle Risorse Umane

Per remunerazione delle risorse umane si intende il valore economico ottenuto sommando tutti i componenti reddituali che misurano un beneficio economico (in forma diretta ed indiretta) per il personale dipendente, per i

collaboratori esterni e per le società che forniscono servizi a supporto della gestione del Fondo.

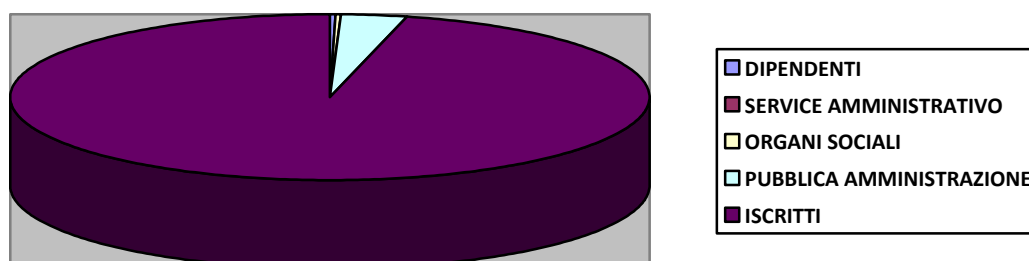
– **Remunerazione della Pubblica Amministrazione**

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare del Fondo TELEMACO, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio d'esercizio. Nella fattispecie si tratta dell' imposta sostitutiva.

– **Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni**

Rappresenta la crescita dell'attivo destinato alle prestazioni e a disposizione degli associati per il raggiungimento dei loro fini

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	Esercizio 2008		Esercizio 2009	
A) Remunerazione associati (Prestazioni agli iscritti)	30.139.402	28,41%	33.433.436	16,34%
Riscatti, trasferimenti ed erogazioni in forma di capitale	20.829.856	19,63%	26.080.869	12,74%
Anticipazioni	9.309.547	8,77%	7.352.567	3,59%
B) Remunerazione delle risorse umane	821.808	0,77%	881.403	0,43%
Service amministrativo	375.398	0,35%	387.061	0,19%
Personale dipendente	248.518	0,23%	311.696	0,15%
Emolumenti organi sociali	197.892	0,19%	182.646	0,09%
C) Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-2.989.502	-2,82%	7.280.054	3,56%
Imposte dirette	-2.989.502	-2,82%	7.280.054	3,56%
D) Variazione dell'attivo netto destinato alle prestazioni	78.124.913	73,64%	163.068.077	79,68%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	106.096.621	100%	204.662.970	100%

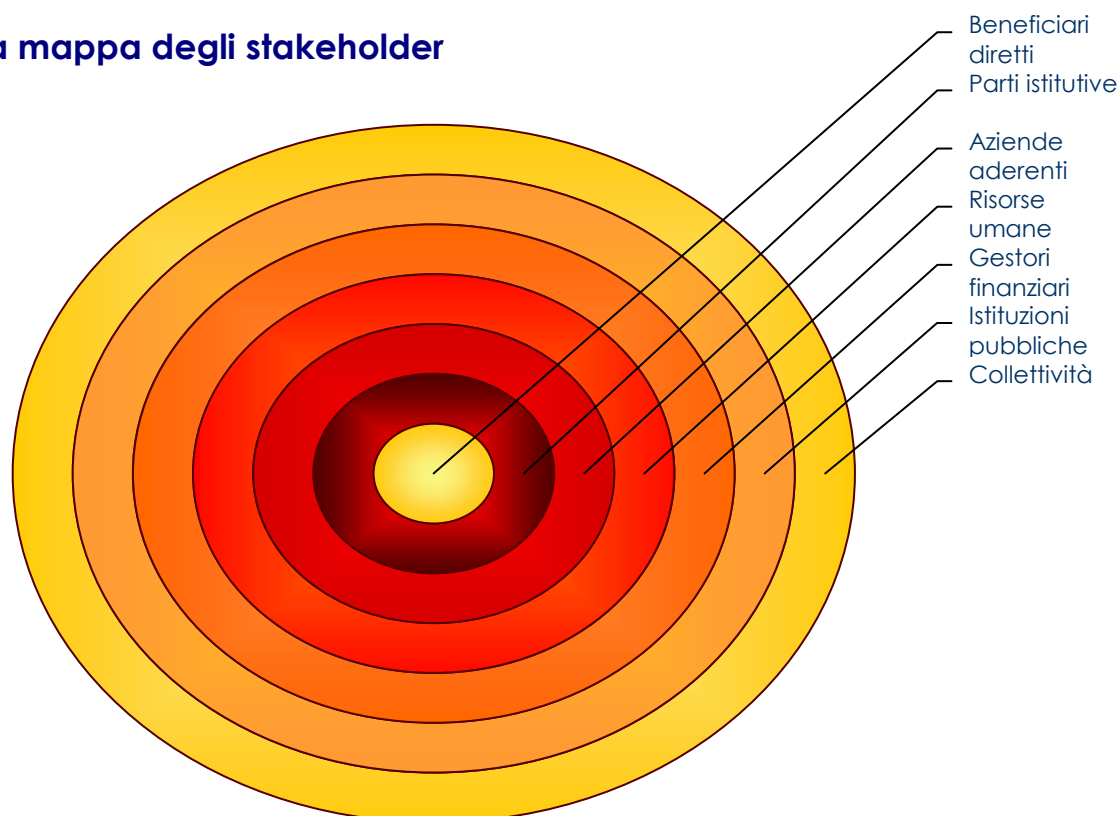


LA RELAZIONE SOCIALE

IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDER

Nei paragrafi che seguono il Fondo TELEMACO ha definito le categorie di stakeholder alle quali è indirizzato il proprio Bilancio Sociale, specificando quali sono quelle che assumono rilievo prioritario.

La mappa degli stakeholder



Beneficiari diretti

Ruolo primario tra gli stakeholder nella gestione delle attività del Fondo è ricoperto dagli associati, vale a dire i lavoratori (operai, impiegati e quadri) dipendenti di aziende e associazioni imprenditoriali alle quali si applica il CCNL delle telecomunicazioni, assunti a tempo indeterminato, con contratto di apprendistato di cui all'art. 20 del CCNL o con contratto di inserimento di cui all'art. 19 del CCNL.

Parti istitutive

Sono costituite da Associazioni di categoria rappresentanti delle aziende (ASSTEL) e dalle Associazioni di categoria rappresentanti dei lavoratori (SLC-Cgil, FIS.Tel-Cisl e UILCOM-Uil).

Aziende aderenti

Le aziende che applicano il CCNL delle telecomunicazioni e che si iscrivono al Fondo (l'elenco delle aziende è disponibile su www.fondotelemaco.it).

Risorse umane

- Il personale interno, vale a dire i dipendenti del Fondo.
- I consulenti o dipendenti di società esterne che svolgono attività continuativa per il Fondo, il cui senso di appartenenza, pur nella differenza di tipologia contrattuale e di tempo dedicato, costituisce un forte valore aggiunto (ad esempio i dipendenti del service amministrativo, Servizi Previdenziali Spa, per il forte legame con il fondo).

Soggetti cui è affidata la gestione finanziaria del patrimonio

Sono le società (SGR, banche, assicurazioni, SIM), sia italiane che estere, alle quali è affidata la gestione delle risorse finanziarie del Fondo mediante la stipula di apposite convenzioni che stabiliscono le linee di indirizzo della gestione in termini di benchmark, limiti quantitativi e parametri di misurazione e controllo della performance e del rischio.

La gestione delle risorse di TELEMACO è affidata ai seguenti soggetti:

- AXA Investment Managers Paris
- Groupama Asset Management SGR S.p.A, con delega a Groupama AM
- Pioneer Investment Management SGRpA
- PRIMA SGR S.p.A.
- State Street Global Advisors Ltd, con delega a State Street Global Advisors S.A.
- UGF Assicurazioni S.p.A., con delega a JP Morgan Asset Management Ltd per la componente azionaria.

Organismi di Controllo

Sono i soggetti istituzionali fondamentali nel rapporto tra il Fondo e le persone beneficiarie (Banca Depositaria, Ministero del Tesoro, Banca d'Italia, Consob, Isvap, Covip).

Collettività

In generale con collettività si rappresenta la società nelle sue diverse espressioni interessate, soprattutto in maniera indiretta ma comunque rilevante, dalle attività del Fondo. Tra le diverse parti evidenziamo l'ambiente per quanto riguarda gli impatti del Fondo (seppur minimi in quanto attività di ufficio) e la cittadinanza intesa come ricettore dei risultati della gestione previdenziale nel lungo periodo.

DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Dal 2007 è stato attivato un progetto di coinvolgimento degli stakeholder con l'obiettivo non solo di migliorare la chiarezza e la rilevanza dei contenuti del Bilancio Sociale, ma anche di consolidare e sistematizzare una pratica di dialogo finalizzata a coinvolgere gli interlocutori più rilevanti.

Siamo convinti che solo puntando l'attenzione sui rapporti con gli stakeholder sia possibile tracciare un percorso di miglioramento continuo del servizio e mantenere viva la fiducia che alimenta il loro rapporto con il Fondo.

Il progetto è nato da una decisione strategica: conseguire una crescita economica nel lungo periodo garantendo significativi benefici per tutti gli stakeholder.

Abbiamo voluto rendere concreto il nostro impegno attraverso le seguenti azioni:

- valorizzare l'ascolto e il dialogo nella relazione;
- recepire le esigenze espresse dagli interlocutori;
- gestire responsabilmente gli impatti sociali, diretti e indiretti, legati alla nostra attività;
- individuare obiettivi di miglioramento.

La metodologia che abbiamo seguito

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder è stato realizzato sulla base dei principi dello standard AA1000, emanato dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability). Questo standard ci ha guidato nell'implementazione di una metodologia che presuppone il rispetto di alcuni principi base che definiscono, nel loro insieme, il nostro impegno all'inclusività, cioè a riflettere, in ogni fase del processo, sui punti di vista e sulle aspettative dei diversi stakeholder seguendo i principi di seguito riportati:

- **rilevanza** - comprendere ciò che è importante per il Fondo TELEMACO e per gli stakeholder;

- **completezza** - nel rispetto del principio della rilevanza, comprendere e gestire tutti gli impatti concreti e le aspettative degli stakeholder;
- **rispondenza** - fornire una risposta adeguata alle richieste degli stakeholder, coerente con le tematiche che sono rilevanti tanto per gli stakeholder che per il Fondo.

Coerentemente con quanto suggerito dalla metodologia AA1000, il processo di coinvolgimento è stato **suddiviso in fasi** che hanno permesso di:

- focalizzare gli obiettivi del coinvolgimento e identificare i gruppi chiave di stakeholder che sono influenzati o che potrebbero influenzare gli obiettivi strategici del Fondo;
- individuare i temi rilevanti e le aree di criticità nella relazione Fondo/stakeholder al fine di pianificare le attività del coinvolgimento sulla base di priorità di intervento e della capacità del Fondo di metterle in atto;
- migliorare la capacità della nostra organizzazione di attivare canali di dialogo e di risposta;
- disegnare il processo e realizzare il coinvolgimento valutando le tecniche più appropriate;
- sviluppare un piano d'azione attraverso la definizione di obiettivi specifici che tenga conto delle osservazioni emerse per formulare obiettivi di miglioramento e fornire un riscontro.

L'individuazione della mappa degli stakeholder e la valutazione circa l'effettiva opportunità di attuare il coinvolgimento per ciascuno di questi sono partite da un'analisi dello stato dell'arte delle relazioni instaurate dal Fondo e dalla loro significatività e frequenza. Il livello di intensità della relazione è stato definito in base a diversi fattori tra cui: l'influenza (soggetti che possono o potrebbero in futuro influenzare la capacità del Fondo TELEMACO di raggiungere gli obiettivi), la rappresentanza (soggetti a cui è affidato il compito di rappresentare altri individui), la dipendenza (soggetti che dipendono maggiormente dal Fondo). Un aspetto fondamentale considerato è stato la rilevanza di tali relazioni rispetto agli obiettivi strategici che il Fondo si è dato.

In funzione delle considerazioni sopra esposte la nostra attenzione continua ad incentrarsi sugli **iscritti** e sulle **risorse umane** cioè sui soggetti rispetto ai quali il Fondo prevede maggiori margini di miglioramento. Per i prossimi anni si prevede di valutare la possibilità di attivarsi anche rispetto agli altri soggetti.

I BENEFICIARI DIRETTI

TELEMACO chiude un anno difficile come il 2009 con un numero di iscritti sostanzialmente invariato rispetto alla fine del 2008. Al 31.12.2009 gli associati a TELEMACO sono 66.624 (di cui 4.407 in forma tacita), con una diminuzione di 375 iscritti (-0,6%) rispetto al 31.12.2008.

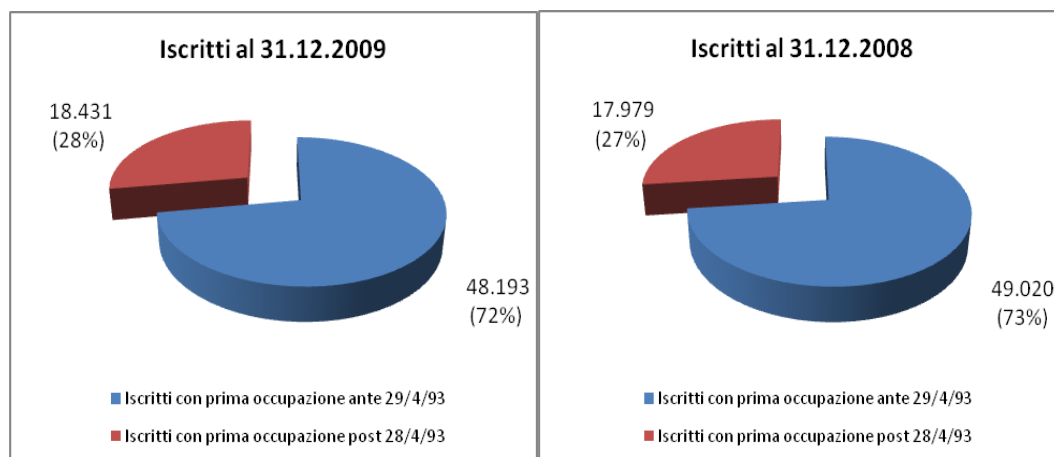
Le nuove adesioni nell'anno sono state 2.417, di cui l'82% in forma esplicita e il 18% in forma tacita. Le uscite dal Fondo sono state 2.792.

Se consideriamo che i potenziali aderenti sono stimabili in circa 150.000 lavoratori, il tasso di adesione al Fondo è pari al 44%, cioè invariato rispetto a fine 2008.

Le Aziende associate a TELEMACO sono 148 al 31.12.2009. Oltre il 99% degli iscritti è concentrato in aziende con più di 50 addetti e il 92% in aziende con più di mille addetti.

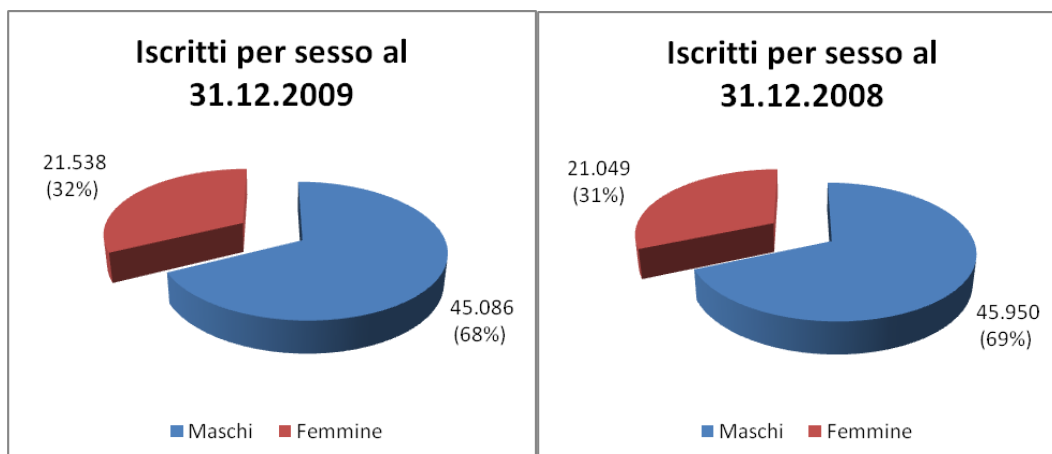
Caratteristiche e analisi degli iscritti

□ Composizione in base alla data di prima occupazione



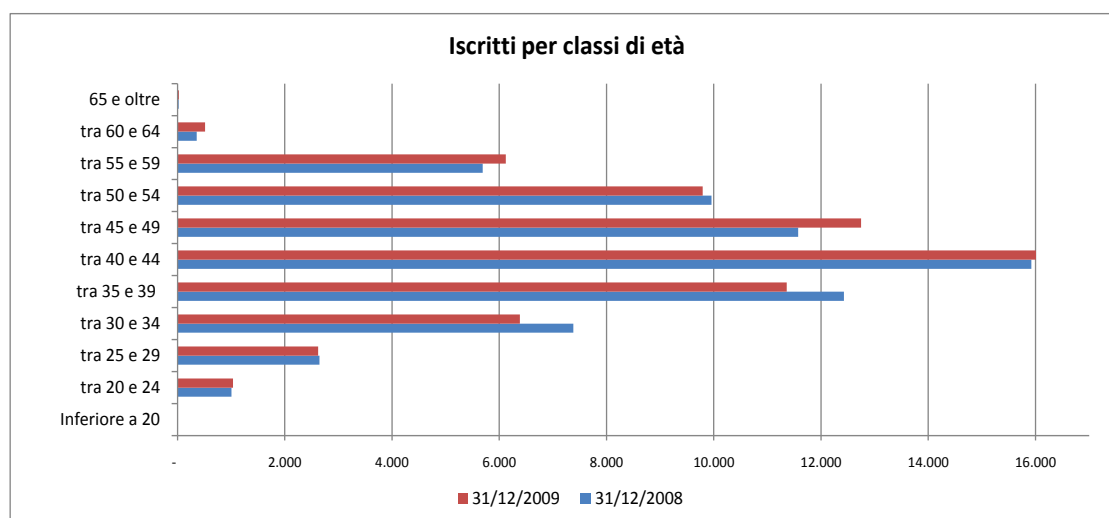
Circa la composizione degli associati in base alla data di prima occupazione, si rileva un aumento dell'1% dei lavoratori più giovani con prima occupazione successiva al 28/4/1993.

□ Composizione in base al sesso



La componente femminile risulta in aumento di un punto percentuale rispetto a fine 2008 attestandosi al 32%.

□ Composizione in base all'età

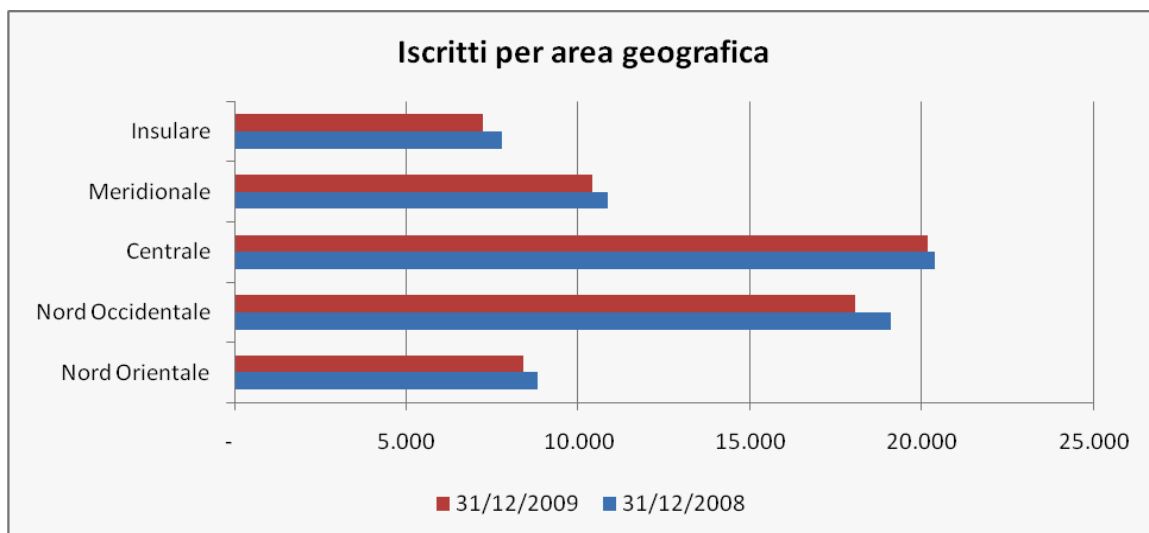


Da rilevare un invecchiamento della popolazione degli iscritti al Fondo. Le fasce di età oltre i 40 anni aumentano il proprio peso al 68% del totale (65% a fine 2008), mentre quelle fino a 34 anni lo riducono al 15% (16,5% a fine 2008). Gli iscritti con oltre 55 anni sono pari al 10% (9% a fine 2008).

L'età media degli aderenti è di 43 anni rispetto ai 42 anni di fine 2008.

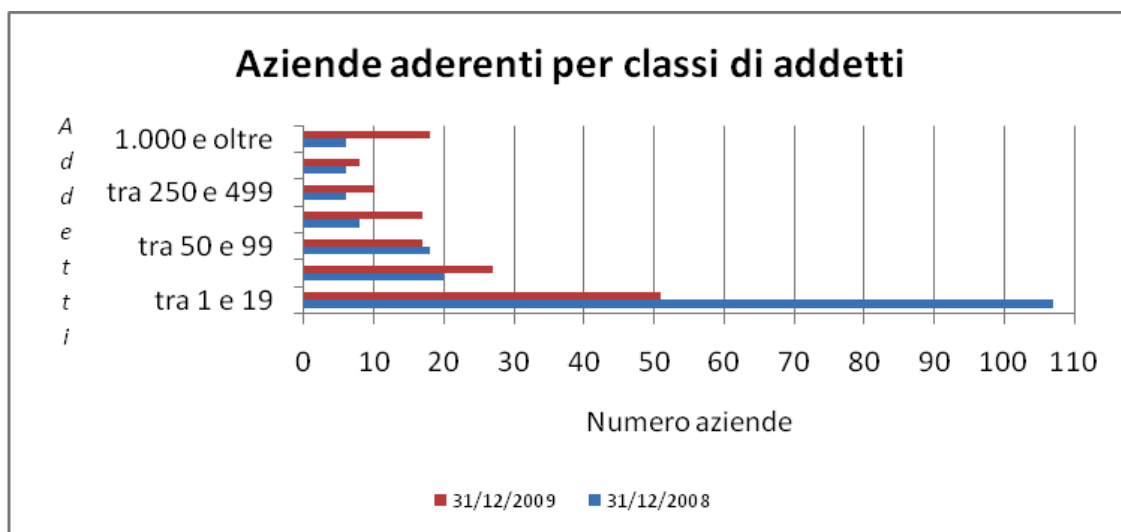
□ Composizione in base all'area geografica

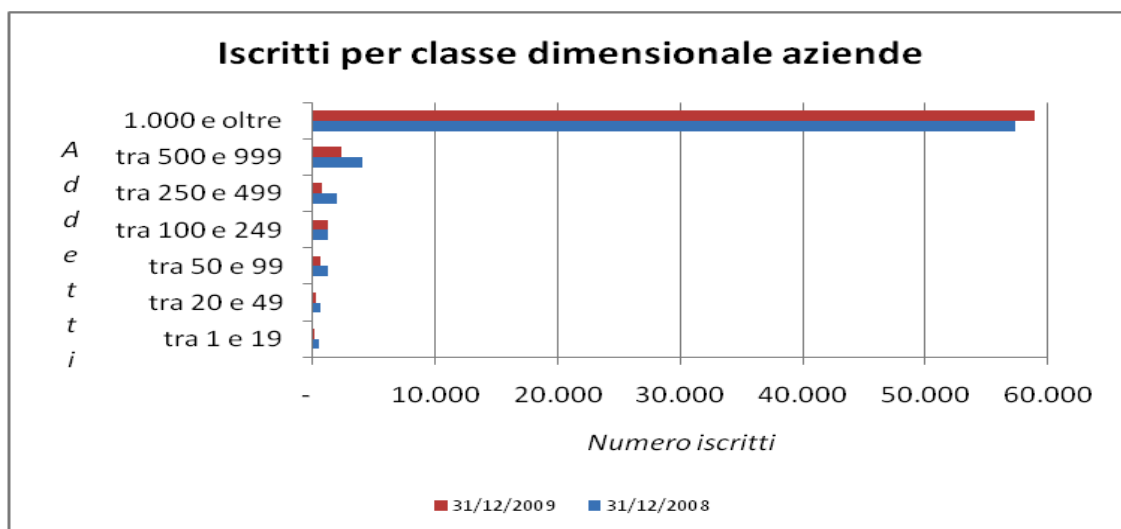
Il grafico sottostante illustra la ripartizione per area geografica in base alla sede di lavoro.



Non vi sono state variazioni rilevanti rispetto alla fine 2008, con il 72% degli iscritti sempre concentrato nelle regioni settentrionali e centrali.

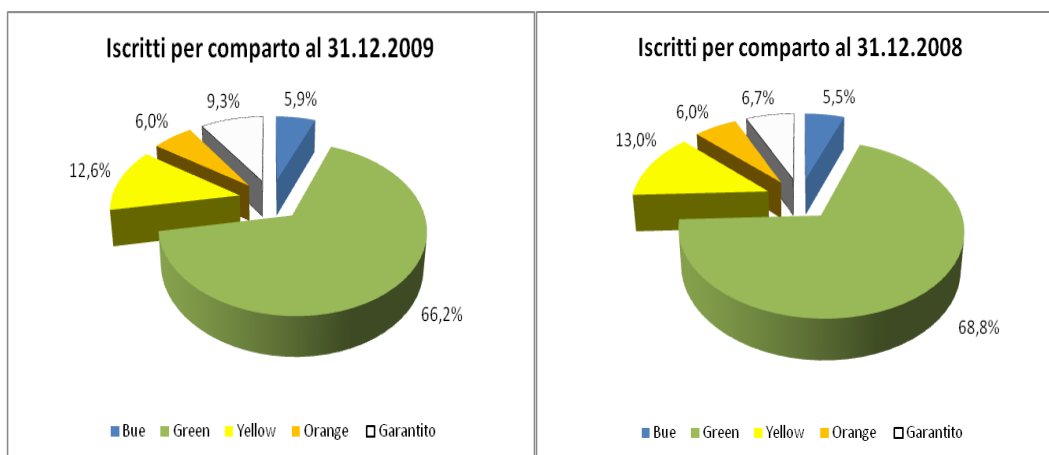
Le Aziende associate al Fondo TELEMACO sono 148 al 31.12.2009. Oltre il 99% degli iscritti è concentrato in aziende con più di 50 addetti e il 92% in aziende con più di mille addetti.





□ **Iscritti per comparto**

Il comparto Prudente Green si conferma il comparto con il maggior numero di iscritti (oltre 44 mila pari al 66% del totale), anche se in leggero calo rispetto a fine 2008. Da segnalare l'aumento del peso del comparto Garantito White che sale dal 6,7% al 9,3% di fine 2009.



□ **Contatti con gli associati**

Il servizio di assistenza telefonica alle aziende e ai lavoratori aderenti è svolto dal Service Amministrativo. Il servizio di assistenza è, inoltre, assicurato tramite e-mail e fax.

Nel corso del 2009 il Call Center ha evaso oltre diecimila chiamate che hanno riguardato, in prevalenza, richieste di informazioni sulle modalità di riscatto, trasferimento e anticipazione e richieste di informazioni sulle caratteristiche generali del Fondo da parte di nuovi iscritti. Altri contatti hanno avuto ad oggetto richieste di reinvio di estratti conto e informazioni sulla sezione C della comunicazione periodica, segnalazioni di errori anagrafici e informazioni sulle modalità di comunicazione di variazioni di indirizzo, richieste di duplicati delle password e user-id per accedere al sito e informazioni per la lettura della posizione individuale on-line, richieste di informazioni sulla gestione finanziaria del Fondo.

La tabella seguente mostra la sintesi dei dati rilevati.

CONTATTI	2009	2008
Estratto Conto	345	364
Anagrafica	576	689
Riscatti	3.690	2.954
Info	1.500	2.071
Sito/Password	844	1.107
Gestione Finanziaria	248	445
Anticipazione	3.300	4.826
TOTALE CONTATTI	10.503	12.456

La struttura del Fondo svolge attività di coordinamento ed assistenza anche diretta del Call Center.

Valori Quota e Rendimenti Netti dei Comparti

Riteniamo che l'andamento degli investimenti gestiti dal Fondo sia un indice della soddisfazione dei suoi associati direttamente e in generale delle Parti Istitutive e delle Aziende iscritte al fondo. Pertanto abbiamo inserito di seguito i dati sulle performance sia del 2009 che degli anni precedenti.

La gestione finanziaria di Telemaco ha fatto registrare nel 2009 rendimenti positivi per tutti i comparti grazie al forte rialzo messo a segno dai mercati finanziari a partire dal mese di marzo che ha consentito il quasi totale recupero delle perdite subite nel 2008, ma anche grazie alle scelte aziendali e dei soggetti coinvolti nella gestione finanziaria.

In questo contesto i comparti con una maggiore componente azionaria hanno realizzato i rendimenti migliori.

Valori quota e Rendimenti comparti Telemaco					
	Garantito	Blue	Green	Yellow	Orange
Valore quota 31/12/2008	10,465	13,325	12,840	12,069	11,418
Valore quota 31/12/2009	11,066	14,143	13,943	13,505	13,093
Rendimento 2009	5,7%	6,1%	8,6%	11,9%	14,7%
Rendimento 2008	3,3%	3,3%	-2,7%	-12,2%	-19,4%
Rendimento 2007	1,3%	0,7%	0,1%	-0,1%	-0,8%
Rendimento 2006		1,0%	1,9%	4,3%	5,8%
Rendimento 2005		6,1%	9,2%	12,7%	16,6%
Rendimento 2004		4,5%	3,6%	2,4%	1,3%
Dall'avvio del comparto *		10,7%	23,7%	22,0%	18,1%
Dall'avvio di Telemaco (gennaio 2001)		36,9%	35,0%	30,7%	26,8%
NB1: i rendimenti sono al netto degli oneri di gestione e fiscali					
NB2: i rendimenti passati non sono necessariamente indicativi di quelli futuri					
* Per il Garantito da agosto 2007, per gli altri comparti da luglio 2004					

Al 31.12.2009 i comparti Garantito, Conservativo/Blue e Prudente/Green sono ai massimi valori quota, il comparto Bilanciato/Yellow recupera i valori quota di fine 2007 e il comparto Crescita/Orange mette a segno il rendimento più elevato (+14,7%). Tutti i comparti superano nel 2009 la rivalutazione netta del TFR che è stata del 2%. Dall'avvio del multicomparto nel luglio 2004 i rendimenti dei comparti Conservativo/Blue (+23,7%), Prudente/Green (+22%) e Bilanciato/Yellow (+18,1%) battono il TFR (+14,9%), mentre il comparto Crescita/Orange (+14,5%) è in linea. Dall'avvio nell'agosto 2007 il comparto Garantito/White (+10,7%) ha fatto meglio del TFR (+6,2%).

Obiettivi ed Azioni attuate – Risultati del biennio 2008 / 2009

Nel precedente Bilancio Sociale (2007) ci eravamo posti i seguenti tre macro obiettivi:

1. Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione;
2. Rafforzare le modalità di ascolto e dialogo efficaci che consentano di mantenere vivo con gli iscritti un rapporto duraturo basato sulla reciproca fiducia;
3. Avviare una procedura per la gestione dei reclami.

Di seguito si riportano le tre azioni principali messe in atto al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi sopra riportati.

Rifacimento del sito internet

In riferimento al primo e secondo obiettivo è stato creato un nuovo sito internet che si propone di facilitare, in termini di capacità informativa e di accessibilità, la comunicazione con gli associati.

Il sito è stato profondamente rivisto. Oltre al nuovo layout grafico e ad una più strutturata organizzazione dei contenuti e delle varie sezioni, sono numerose le novità rispetto al precedente sito, tra le quali in particolare:

- la descrizione di ciascuna fase di partecipazione a Telemaco (adesione, contribuzione, prestazione) con le informazioni necessarie per capire ciò che si può o si deve fare ed un rinvio alla relativa modulistica;
- un'apposita sezione dedicata alla fiscalità e ai costi per ogni fase di partecipazione a Telemaco;
- un'apposita sezione riferita alle omissioni contributive e al fondo di garanzia INPS;
- informazioni sull'asset allocation, i gestori, i benchmark e i rendimenti dei vari comparti;
- un'apposita sezione "Il fondo in cifre" con i principali dati quantitativi di sintesi su iscritti, aziende e patrimonio;
- una sezione di FAQ, disponibile anche nelle diverse sezioni del sito;
- una sezione con all'interno due diversi motori: uno per chi desidera effettuare personalmente la stima della propria posizione previdenziale (pubblica e complementare) ed un altro che offre invece all'iscritto la possibilità di verificare, in termini economici, le diverse possibilità di rendita offerta.

Questionario di Soddisfazione

Nel 2008 abbiamo elaborato un questionario di soddisfazione, pubblicato sul sito internet, il quale ha avuto però una scarsa risposta ed i cui risultati, vista la esiguità del campione, non risultano significativi. Riteniamo di poter mantenere lo strumento ma di dover cambiare la modalità di gestione. Abbiamo pertanto deciso di sviluppare un obiettivo di miglioramento di seguito rappresentato nello specifico paragrafo.

Gestione dei Reclami

Nel 2008 è stata elaborata e avviata la procedura di gestione dei reclami e degli esposti.

A tal proposito nel sito internet era stato dedicato uno spazio per le comunicazioni, dove potevano essere inoltrati anche i reclami.

Attualmente l'attività di gestione dei reclami risulta ben avviata pur se con dei margini di miglioramento (vedi obiettivi di miglioramento).

LE RISORSE UMANE

Per risorse umane intendiamo, oltre ai dipendenti del Fondo anche i consulenti o dipendenti di società esterne (il service amministrativo) che svolgono attività continuativa e il cui senso di appartenenza, pur nella differenza di tipologia contrattuale e di tempo dedicato, costituisce un forte valore aggiunto.

Composizione del personale interno al 31/12/2009

Composizione per genere

Uomini 1
Donne 4

Inquadramento

Dirigenti 1
Impiegati 4

Tipologia di contratto

Contratti a tempo indeterminato 5

Scolarità

Laurea 2
Media Superiore 3

Qualità delle risorse

La formazione è leva strategica fondamentale per lo sviluppo professionale e personale dei collaboratori ed è a fondamento della possibilità di raggiungere gli obiettivi aziendali.

Uno degli obiettivi prioritari è quello di fornire la necessaria formazione tecnica e comportamentale a coloro che si trovano ad assumere un ruolo a diretto contatto con gli iscritti con particolare impatto sul livello di servizio offerto, nonché di accrescere le competenze di coloro che già possiedono esperienza.

Per tali figure professionali vogliamo promuovere percorsi di formazione, individuando i diversi livelli attesi di copertura del ruolo e declinando gli interventi formativi necessari per colmare i gap tra il livello "ideale" delle conoscenze e quello effettivamente posseduto.

Professionalità, motivazione e senso di appartenenza dei collaboratori sono elementi fondamentali.

Risultati dell'anno 2008 – 2009

Nell'anno 2007 la Responsabile della struttura Operativa si è iscritta al corso di formazione "Economia e Diritto della Previdenza complementare" organizzato dalla Università degli Studi della Tuscia (Viterbo), in collaborazione con MEFOP. Tale corso è proseguito anche nel 2008 e si è concluso a giugno con il sostenimento di un esame e con il rilascio di un certificato conforme a quanto stabilito dal Decreto del Ministero del lavoro 15 maggio 2007, n. 79, che definisce i requisiti di professionalità per gli amministratori dei Fondi Pensione.

Obiettivo dei prossimi anni sarà quello di formare tutto il personale su tematiche specifiche sia per migliorarne il livello di competenza in relazione alle attività del Fondo sia per sensibilizzarlo su alcuni aspetti di estremo rilievo, quali ad esempio la gestione dei reclami.

Questo obiettivo si inquadra anche nell'ambito del miglioramento delle condizioni lavorative del nostro personale al fine di evitare l'effetto "call center". Crediamo importante, per quanto possibile, di creare una squadra di front office competente e capace.

L'AMBIENTE

Il Fondo TELEMACO ha una struttura operativa con pochi aspetti ambientali e con impatti relativi piuttosto bassi. In particolare tutte le attività vengono svolte in un'unica sede.

Tuttavia riteniamo che ognuno debba partecipare al processo di conservazione delle risorse naturali nel suo piccolo. In particolare ci siamo attivati sui seguenti aspetti ambientali:

- Gestione dei rifiuti

Per i rifiuti speciali, quali toner, cartucce per stampanti ecc, attraverso procedure richieste dalla legge, si provvede allo smaltimento degli stessi da parte di ditte specializzate.

- Risparmio di energia.

In linea con le indicazioni di Legambiente è stato condiviso un decalogo dei comportamenti che possono favorire un uso intelligente dell'energia elettrico.

Ulteriormente tutto il personale condivide le scelte aziendali in tema di ambiente.

LA COLLETTIVITÀ

Per quanto riguarda ciò che il Fondo Telemaco può fare per la collettività, riteniamo che già le nostre attività specifiche, cioè la gestione di un fondo pensione complementare, siano alla base del consolidamento del tessuto sociale attraverso l'aumento del benessere e della tranquillità dei singoli e delle persone indirettamente coinvolte.

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

In linea con la mission e i valori di riferimento ed in coerenza con le strategie del Fondo si definiscono e promuovono i seguenti obiettivi per il biennio 2010-2011.

OBIETTIVI 2010 -2011	
Obiettivi di miglioramento	Azione pianificata
Rafforzamento delle comunicazioni agli associati e alle aziende	Predisposizione di un sistema di comunicazione periodica attraverso diversi strumenti (newsletter, circolari).
Rilevazione della soddisfazione degli associati	Rilevare la soddisfazione degli associati in maniera diretta, ad esempio durante le richieste di informazioni telefoniche e in generale durante i contatti tra gli associati e il nostro personale. Sarà valutata la possibilità di implementare un sistema indipendente di rilevazione della soddisfazione degli associati (società esterna o sistema automatico interno informatico).
Miglioramento della gestione dei reclami	Il miglioramento del sistema di gestione dei reclami dovrà prevedere modalità diverse e efficaci di invio da parte degli associati e di gestione da parte del Fondo, anche attraverso idonei strumenti in dotazione al personale adeguatamente formato sul loro utilizzo.
Formazione del personale	Realizzare un programma di formazione interna al fine di: <ol style="list-style-type: none"> 1. migliorare la conoscenza degli strumenti di office; 2. aggiornare il personale in materia di previdenza.
Promozione dell'adesione al Fondo	Avviare una serie di attività promozionali del Fondo, come ad esempio organizzazione di incontri con i lavoratori presso le aziende.

CONTATTI

INTERNET

<http://www.fondotelemaco.it>

CALL CENTER

06.88.29.1301

(Lun – Ven 9.30-12.30 e 14.30-17.00)

SEGRETERIA FONDO

Tel. 06.84.510.1

Fax: 06.84.510.200

POSTA

Via Luigi Bellotti Bon, 14

00197 Roma

MAIL

info@fondotelemaco.it

