

# Carta dei servizi

## delle prestazioni creditizie





---

## **AVVERTENZA**

I dati relativi alle prestazioni sono soggetti ad aggiornamenti periodici

Prima di presentare domanda verificare le condizioni vigenti su [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it) o presso gli Urp di zona

---

# Cos'è la Carta dei Servizi



**Tr**asparenza, tempestività, accessibilità, adeguatezza e affidabilità. Sono questi i principi guida dei servizi di Welfare dell'Istituto. Trasparenza in termini di informativa e reclami; tempestività nell'erogazione delle prestazioni; accessibilità alle informazioni; adeguatezza alle esigenze del cittadino e alle norme e regolamenti; affidabilità nel rispetto dei principi e degli impegni assunti. La **Carta dei Servizi**, che in questo momento è nelle vostre mani, è uno dei mezzi che permette di raggiungere questi obiettivi di qualità.

La Carta si configura come una sorta di "patto scritto" con gli utenti, attraverso il quale l'Istituto si impegna ad assicurare determinati standard di qualità, oltre al rispetto della tempistica delle prestazioni, della trasparenza degli atti, dell'informazione continua e puntuale ai cittadini.

Grazie alla Carta dei Servizi il cittadino può più facilmente orientarsi e utilizzare correttamente i diversi servizi, esercitando il potere di controllo sulla qualità degli stessi attraverso la garanzia del **rispetto dei diritti dell'utenza**. Il riferimento principale in tal senso è costituito dall'art. 30 della legge n. 69 del 18 giugno 2009 che prevede che l'utente, qualora lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico, possa presentare istanza all'ente il quale, entro trenta giorni dalla data della richiesta, dovrà provvedere alla risoluzione non giurisdizionale della controversia stessa.

## **Il sistema qualità**

Per poter raggiungere l'obiettivo concreto del miglioramento della qualità dei servizi all'utenza, l'Istituto mette in atto un'azione di costante **monitoraggio dei livelli di erogazione della prestazione e del processo di produzione del servizio**. Per far ciò l'Istituto svolge periodicamente **indagini per valutare il livello di soddisfazione dell'utenza**, mentre presso gli Uffici URP delle Sedi Provinciali e Territoriali sono previsti **servizi reclami** cui rivolgersi per segnalare, e risolvere in tempi rapidi, eventuali problemi.

L'erogazione dei servizi all'utenza avviene nel rispetto di **standard di qualità**, definiti per ciascuna prestazione, che traducono i principi guida in indicatori chiari e riferiti alle principali caratteristiche delle prestazioni.

## *Le Prestazioni Creditizie*

L'Istituto eroga ai propri iscritti, su domanda, **Piccoli Prestiti, Prestiti Pluriennali diretti e Mutui Ipotecari a tassi agevolati**; fornisce la garanzia contro il "rischio morte" e il "rischio impiego", che potrebbero intervenire nel corso dell'ammortamento della prestazione, per prestiti pluriennali erogati da società finanziarie accreditate a iscritti in attività di servizio (**Prestiti Pluriennali Garantiti**); ha **convenzioni** con istituti di credito e società finanziarie per Prestiti e Mutui da erogare ai propri iscritti a tassi inferiori a quelli di mercato.

### **Piccoli Prestiti**

L'Istituto, per le esigenze di tutti i giorni, concede piccole somme in prestito da rimborsare con rate costanti mediante trattenuta su stipendio o pensione. Per usufruire di tale prestazione non è richiesto alcun requisito minimo di anzianità di iscrizione alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, né è necessario presentare documenti di spesa, certificati medici o altra documentazione.

I piccoli prestiti possono essere di durata annuale, biennale, triennale e quadriennale. Per il prestito annuale si può richiedere un importo pari a una o due mensilità medie nette di stipendio da restituire in 12 rate mensili; per il biennale da due fino a quattro mensilità medie da restituire in 24 rate; per il triennale da tre fino a sei mensilità medie da restituire in 36 rate; per il quadriennale da quattro a otto mensilità medie da restituire in 48 rate. Per gli iscritti pensionati vige il limite del quinto cedibile.

### **Prestiti Pluriennali Diretti**

L'Istituto, per far fronte a specifiche necessità personali o familiari, concede somme in prestito, da rimborsare con rate costanti mediante trattenuta su stipendio o pensione non superiore ad un quinto. La richiesta deve essere sostenuta da una specifica motivazione e la spesa deve essere documentata. È necessario allegare alla domanda un certificato medico di sana costituzione fisica, ad eccezione dei casi di cui all'art. 17 del regolamento (malattia dell'iscritto) e di cui all'art. 16 (acquisto di autovettura modificata, di carrozzella ortopedica per portatori di handicap e di protesi di elevato costo) se il prestito è richiesto per necessità dell'iscritto.

Il richiedente deve essere in attività di servizio con contratto di lavoro a tempo indeterminato e vantare quattro anni di anzianità o risultare titolare di pensione diretta, e avere comunque quattro anni di versamento contributivo alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali. I titolari di contratto di lavoro a tempo determinato, di durata non inferiore a tre anni, possono usufruire di cessioni estinguibili nell'arco di vigenza del contratto stesso con l'obbligo di cessione del TFR a garanzia dell'obbligazione. I dipendenti e i pensionati di altri enti e amministrazioni pubbliche aderenti alla Gestione che non abbiano

maturato i quattro anni di anzianità contributiva, possono accedere subito ai prestiti con cessione del quinto, previa trattenuta sull'importo da erogare pari alla somma equivalente dei contributi non corrisposti.

I Prestiti Pluriennali Diretti vengono erogati per un importo massimo del quinto disponibile dello stipendio o della pensione dell'iscritto e sono rimborsabili, a seconda della tipologia, in 60 o 120 rate mensili.

La presentazione della domanda deve avvenire entro un anno dall'evento e/o dalla emissione della relativa documentazione di spesa.

### **Prestiti Pluriennali Garantiti**

Prestazioni erogate agli iscritti in attività di servizio da istituti finanziari accreditati presso l'istituto, per le quali l'Istituto garantisce contro il "rischio morte" e il "rischio impiego" che dovessero intervenire nel corso dell'ammortamento.

### **Mutui Ipotecari Edilizi**

L'Istituto concede mutui ipotecari per l'acquisto di unità abitative non di lusso da adibire a prima casa sul territorio nazionale o per la surroga di mutui già contratti con Istituti di Credito per l'acquisto della prima casa. L'importo massimo erogabile è pari a 300.000 Euro, o al minor importo dichiarato nell'atto di compravendita e, in caso di surroga, al minor importo del residuo debito del mutuo bancario preesistente.

Per poter accedere alla prestazione l'iscritto e i componenti il nucleo familiare non devono risultare proprietari di altra abitazione nel territorio nazionale.

Il requisito è considerato sussistente nel caso in cui:

- l'interessato o i componenti il nucleo familiare siano proprietari di abitazioni ricevute per successione o donazione non fruibili perché gravate da diritti reali di godimento (usufrutto, uso, abitazione) in misura pari o inferiore al 50%;
- l'interessato o i componenti il nucleo familiare siano proprietari di abitazioni in misura pari o inferiore al 33% di ciascuna di esse, anche se non gravate da diritti reali di godimento.

È inoltre prevista la possibilità di erogare la prestazione a fine anno, qualora residuino risorse finanziarie, dopo aver soddisfatto le domande che rispettano i requisiti sopra indicati, qualora il richiedente e i componenti del nucleo familiare non siano proprietari di altra abitazione nel comune ove è ubicato l'immobile oggetto della richiesta di finanziamento, ovvero in comuni distanti meno di 250 km.

I mutui sono rimborsabili in 10, 15, 20, 25 e 30 anni in rate semestrali posticipate ed è richiesta idonea documentazione da allegare domanda.

**Per maggiori informazioni** consultare i Regolamenti per l'erogazione dei prestiti e dei mutui nella sezione credito del sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo [www.indpap.gov.it](http://www.indpap.gov.it).

## *I nostri impegni: costi, tempi e trasparenza*

### **Costi dei Servizi**

Per i Piccoli Prestiti e i Prestiti Pluriennali Diretti sono a carico dell'iscritto le spese di amministrazione, costituite dallo 0,50% dell'importo nominale della prestazione, l'interesse nominale annuo e l'aliquota fondo rischi premorienza. Quest'ultima ha un importo variabile che va dallo 0,17% al 2,39% in funzione dell'età del richiedente e della durata del prestito.

Il valore medio relativo alle prestazioni erogabili al lavoratore attivo si attesta, comunque, su aliquote di poco superiori all'1%.

Il tasso di interesse nominale è attualmente pari al 4,25% annuo per i piccoli prestiti e al 3,50% annuo per i prestiti pluriennali.

Per i Mutui Ipotecari sono a carico dell'iscritto, oltre alle spese di amministrazione come nel caso di piccoli prestiti e prestiti pluriennali, l'imposta sostitutiva, pari allo 0,25% dell'importo nominale, l'onorario al tecnico incaricato della perizia, le spese notarili per l'atto di mutuo, il costo della polizza assicurativa, tutti di importo variabile. Inoltre, rientrano tra le spese anticipate gli interessi di preammortamento del mutuo.

Nel caso di mutuo ipotecario per surroga è dovuto lo 0,50% dell'importo mutuato a ristoro dei costi amministrativi legati alla gestione dell'ammortamento del finanziamento concesso.

Il tasso di interesse nominale è, al momento, pari a 3,75% annuo per i mutui a tasso fisso. Per i mutui a tasso variabile il tasso relativo al primo anno è pari al 3,50%, mentre per gli anni successivi il tasso annuo è pari all'Euribor a sei mesi più uno spread dello 0,90%.

### **Modalità di inoltro della domanda**

Le domande per il Piccolo Prestito e il Prestito Pluriennale Diretto possono essere scaricate dalla sezione Modulistica del sito [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it) e vanno inviate all'Istituto per il tramite dell'Amministrazione di appartenenza per i dipendenti in attività di servizio, direttamente all'Istituto per i pensionati.

La domanda di Mutuo Ipotecario può essere scaricata dalla sezione Modulistica del sito [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it) e deve essere inviata dall'iscritto alla Sede Inpdap Provinciale o Territoriale nel cui territorio si trova l'immobile oggetto della richiesta di finanziamento nei periodi compresi tra il 1° e il 10 gennaio, il 1° e il 10 maggio, il 1° e il 10 settembre di ogni anno.

Gli indirizzi delle sedi provinciali e territoriali sono disponibili sul sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it)



### **Termini previsti per l'erogazione dei servizi**

La tempistica di erogazione del servizio varia in base alla tipologia di prestazione. I Piccoli Prestiti vengono concessi entro 60 giorni dalla ricezione della domanda, i Prestiti Pluriennali vengono concessi entro 90 giorni dalla ricezione della domanda. Per ciò che concerne i Mutui Ipotecari Edilizi la comunicazione relativa alla utile posizione in graduatoria avviene entro 90 giorni dalla data prevista come ultimo giorno per la presentazione della domanda. Dalla pubblicazione della graduatoria decorrono ulteriori 90 giorni per la determinazione di concessione. Successivamente a tale determina sono necessari alcuni ulteriori giorni per le procedure di erogazione effettiva delle somme richieste.

---

### **È importante ricordare**

che le domande verranno soddisfatte nei limiti  
delle risorse finanziarie disponibili

---

Graduatoria e regolamento mutui sono disponibili nella sezione credito del sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it)



## *Gli Standard di Qualità delle prestazioni creditizie*

Rispetto agli impegni presi, in termini di tempistica delle prestazioni erogate, trasparenza degli atti, procedure standardizzate e informazione continua e puntuale ai cittadini, l'Istituto ha definito Standard di Qualità specifici per le Prestazioni Creditizie che traducono alcuni dei principi guida in indicatori concreti, chiari e, laddove possibile, quantitativi.

Secondo questo procedimento:

- ♦ l'**accessibilità** viene rappresentata dal numero di richieste evase dal Call Center e dal grado di comfort - espresso, tra l'altro, in termini di accesso alla struttura, ricettività della stessa e tempi di attesa - rilevato negli URP delle Sedi Provinciali. Per il 2012 i valori obiettivo sono determinati rispettivamente al 82% e al 70%;
- ♦ la **tempestività** è data dal rispetto dei tempi predefiniti per l'erogazione delle prestazioni relative ai piccoli prestiti e ai prestiti pluriennali, e si esprime nel rapporto tra le pratiche evase nei tempi indicati in questa Carta dei Servizi e il totale delle pratiche lavorate. Per il 2012 il valore obiettivo è determinato al 75%;
- ♦ la **trasparenza** si traduce - per i mutui ipotecari - nella comunicazione dell'esito negativo della domanda a coloro che non sono stati inseriti in graduatoria. Inoltre gli impegni relativi alla trasparenza garantiscono il rispetto dei criteri di selezione delle domande così come definiti nei Regolamenti disponibili nella sezione credito del sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo [www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it).

## *La procedura per i reclami*

In caso di eventuali disservizi o di mancato rispetto degli standard di qualità è possibile presentare reclamo scritto presso le Sedi Provinciali e, se non soddisfatti, presso le Direzioni Regionali, segnalando la problematica e i riferimenti per l'individuazione dell'istruttoria.

I reclami possono essere inviati per posta ordinaria, fax debitamente firmato oppure per Posta Elettronica Certificata.

L'Istituto si impegna a rispondere per iscritto entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del richiamo.

### **Contatti per informazioni e/o l'inoltro di reclami**

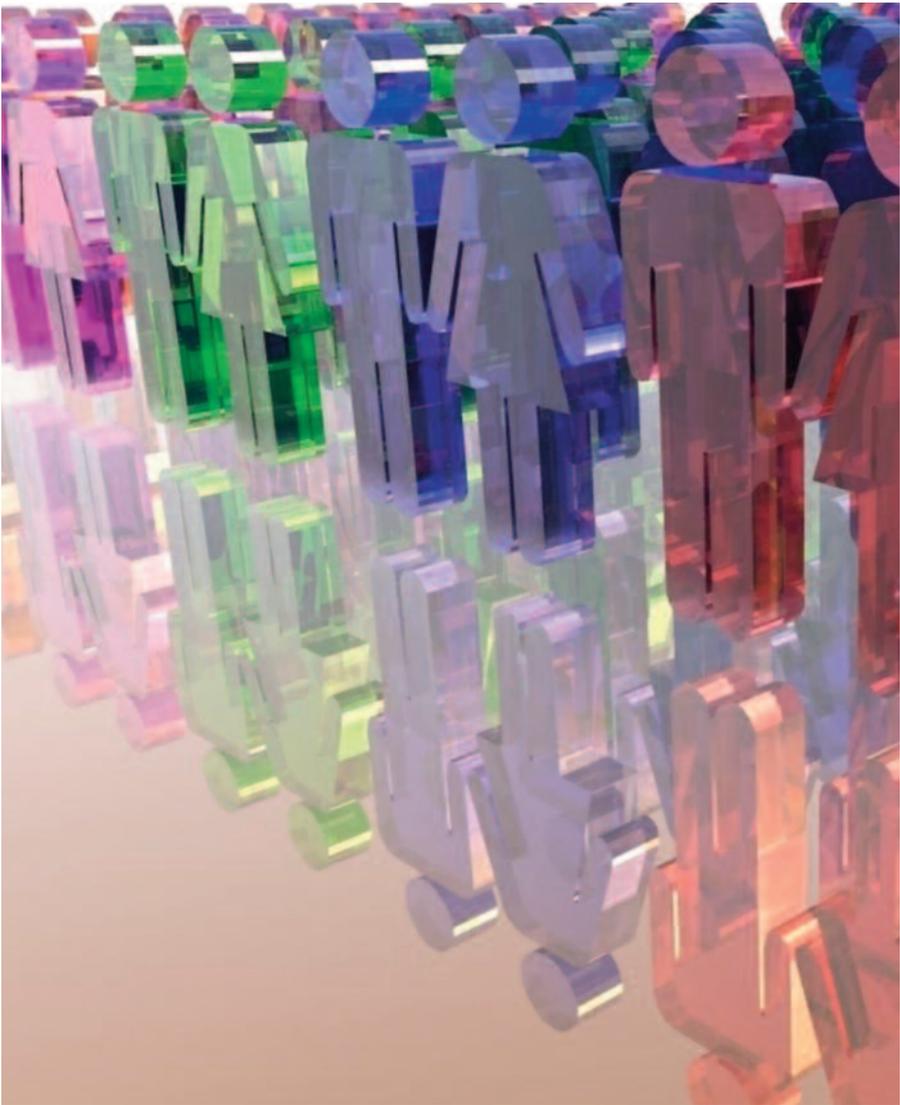
Riferimenti:

**Uffici URP** presso le **Sedi provinciali e territoriali** dell'Istituto. Dirigente, Responsabile URP e orari di servizio sono disponibili sul sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo [www.indpap.gov.it](http://www.indpap.gov.it)

**Call Center.** Attivo 24 ore su 24 al **numero verde 800105000**, tramite il numero di fax 800105002 o la mail **[prontoinpdap@inpdap.gov.it](mailto:prontoinpdap@inpdap.gov.it)**

**Direzioni Regionali**, contattabili se non soddisfatti del servizio, tramite il **Call Center** oppure tramite **mail** agli indirizzi disponibili nel sito ufficiale dell'Istituto all'indirizzo **[www.indpap.gov.it](http://www.indpap.gov.it)**

**Direzione Centrale Credito e Welfare.** La Direzione centrale può essere contattata nel caso i precedenti livelli di ascolto non siano risultati soddisfacenti a risolvere le problematiche attinenti il servizio di erogazione della prestazione creditizia.



A cura della  
Direzione Centrale Organizzazione e Qualità

Contenuti testuali delle prestazioni  
Direzione Centrale Credito e Welfare

Editing testi e grafica  
Direzione Centrale Comunicazione



Gestione ex Inpdap

[www.inpdap.gov.it](http://www.inpdap.gov.it)

Numero Verde gratuito  
**800105000**