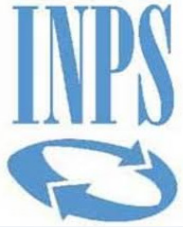




Presentazione del progetto “La mia pensione”

Settembre 2015

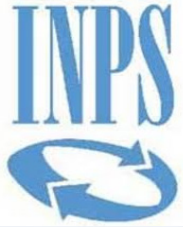


La mia pensione

Premessa
(msg. 3001 del 30/4/2015)

Con il progetto
“La mia pensione”
l’Istituto si propone
di mettere
gradualmente a
disposizione dei suoi
assicurati
(circa 23 milioni):

- un servizio di simulazione e calcolo del futuro trattamento pensionistico, sulla base dei dati attualmente registrati sull’estratto conto e su una proiezione dei contributi che ancora mancano al raggiungimento dei requisiti
- un’attività consulenziale per dare risposte alle domande degli assicurati scaturite dalla simulazione del prevedibile trattamento pensionistico



La mia pensione

Finalità

Realizzare un'**operazione di trasparenza** nei confronti degli assicurati, portandoli a conoscenza dell'ammontare dei contributi versati e della correlata prestazione pensionistica;

Consolidare i conti assicurativi individuali, con i conseguenti riflessi positivi rispetto alle future richieste di prestazioni previdenziali;

Acquisire, attraverso l'analisi aggregata delle simulazioni effettuate, un patrimonio informativo utile a **formulare previsioni** attendibili in ordine alla futura spesa pensionistica;

Orientare il processo di **evoluzione del modello di servizio agli utenti**: forme e modalità consulenziali per anticipare e gestire i bisogni di accesso ai servizi, proattività e personalizzazione, anche attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse professionali dell'Istituto;

Valorizzare il coinvolgimento dei cittadini nella condivisione **dell'infrastruttura telematica** per un dialogo costante.



La mia pensione

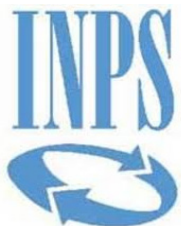
Presentazione del progetto

L'applicazione SIMULA consente di prevedere il possibile importo di pensione sulla base dell'estratto conto registrato negli archivi e dei contributi che ancora mancano al raggiungimento del diritto.

Il risultato **non ha un valore certificativo** ma fornisce un ragionevole ordine di grandezza su cui impostare un servizio informativo più personalizzato e orientato alla consulenza, per consentire agli utenti scelte più consapevoli e coerenti con il proprio status previdenziale.



può costituire il **punto di partenza per una consulenza**, su appuntamento, che riguardi eventuali ricongiunzioni o totalizzazioni, periodi di lavoro all'estero, periodi riscattabili, diritto a riconoscimenti figurativi o la possibilità di versamenti volontari.



La mia pensione

Requisiti del servizio

I risultati del servizio «La mia pensione» sono **simulazioni** basate su:

proiezione
della
contribuzione
mancante al
raggiungimento
del diritto

**l'attuale
normativa
previdenziale,**
per quanto
riguarda il
calcolo

**parametri
macroeconomici**
derivati dai
documenti di
finanza pubblica
(andamento
dell'economia,
delle retribuzioni,
dell'inflazione e
dell'aspettativa di
vita)

opzioni di
**simulazione
avanzata** a cura
dell'utente
(sospensione o
prolungamento
dell'attività
lavorativa,
previsione di
andamento della
propria
retribuzione)



La mia pensione

Destinatari

Nell'anno 2015

sarà proposto l'accesso al servizio ad un primo contingente di cittadini composto da:

17.800.000 assicurati iscritti al Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti, alle gestioni speciali Artigiani, Commercianti, Coltivatori Diretti, Coloni e Mezzadri ed alla Gestione Separata.

sono esclusi: gli assicurati che hanno anche contribuzione come lavoratori agricoli dipendenti e lavoratori domestici

gli assicurati con meno di cinque anni di contribuzione

i pensionati di anzianità, vecchiaia, inabilità e invalidità, i pensionati sociali e gli ultrasessantacinquenni



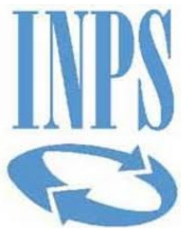
La mia pensione

Destinatari

La prima fase dell'iniziativa coinvolgerà gli assicurati **già in possesso di PIN**, a partire da quelli più giovani, suddivisi nelle seguenti fasce di età:

≤ 40 anni	→	maggio 2015
tra 41 e 50 anni	→	giugno 2015
> 50 anni	→	luglio 2015

A partire da **settembre 2015** sarà interessata la restante popolazione, ancora sprovvista di PIN, con la spedizione di un documento cartaceo contenente una simulazione.

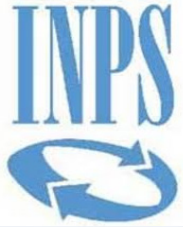


La mia pensione

Destinatari

Da gennaio
2016 l'iniziativa
sarà rivolta ad
altri 3,5 milioni
di cittadini

- iscritti ai **fondi speciali** di previdenza
- assicurati con contribuzione da **lavoro agricolo dipendente**



La mia pensione

Previdenza pubblica

Per gli iscritti alle gestioni di **previdenza pubblica**

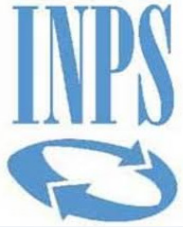
- è in corso il progetto “Consolidamento Estratto conto dipendenti pubblici”

La conclusione delle operazioni di sistemazione e consolidamento del conto assicurativo **costituisce il presupposto.**

- per l’accesso dei dipendenti pubblici al servizio di simulazione pensionistica

Coerentemente con l’azione di consolidamento dei conti assicurativi, si procederà gradualmente

- a partire dai dipendenti degli Enti locali
- fino ad interessare l’intera platea degli iscritti alle gestioni pubbliche



La mia pensione

Modalità di coinvolgimento degli assicurati

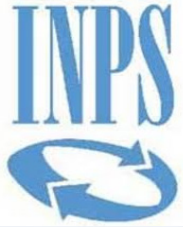
assicurati con PIN

l'Istituto invierà ai destinatari una **comunicazione per posta elettronica** per l'accesso al servizio tramite il portale web www.inps.it

assicurati non in possesso del PIN

a partire da settembre 2015 riceveranno una comunicazione cartacea con:

- conto assicurativo individuale,
- simulazione della situazione pensionistica calcolata sulla base di parametri medi,
- invito a dotarsi del PIN per poter effettuare simulazioni personalizzate



La mia pensione

Servizi offerti e modalità operative

Il ruolo e le funzioni delle strutture territoriali

- assistenza agli assicurati per il rilascio e la gestione del Pin, per l'utilizzo del servizio e per informazioni di carattere generale;
- sistemazione liste Sico-Simula per conti assicurativi con «errori bloccanti» di Unicarpe (msg. 5326 del 14/8/2015)
- presidio della consulenza personalizzata mediante l'utilizzo dell'agenda appuntamenti e della procedura “servizi consulenziali”

Il ruolo e le funzioni del Contact Center Multicanale

- assistenza agli assicurati per il rilascio e la gestione del Pin, per l'utilizzo del servizio e per informazioni di carattere generale;
- prenotazione degli accessi in sede tramite l'agenda appuntamenti

La mia pensione

Le motivazioni delle possibili richieste di contatto

Le richieste di contatto saranno motivate verosimilmente dalle seguenti necessità:

1

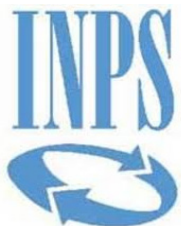
- Segnalare **lacune o inesattezze** da parte di utenti che avranno analizzato i contenuti del proprio **estratto conto**;

2

- Completare o ripetere la **procedura di simulazione in una postazione assistita**, con un **operatore dell'Istituto**, da parte di utenti interessati al servizio ma non in grado di utilizzare l'applicazione e/o di comprendere il significato degli output;

3

- Ricevere **informazioni** sulla simulazione già ottenuta e sulle opportunità di **modifica del proprio status previdenziale**, da parte di utenti che hanno utilizzato correttamente la procedura, ma vogliono valutare costi e benefici di ulteriori percorsi previdenziali (es. interrompere in anticipo l'attività lavorativa, cambiare tipologia di rapporto di lavoro e/o di gestione, riscattare periodi scoperti, eseguire versamenti volontari, esercitare una ricongiunzione onerosa o una totalizzazione gratuita dei periodi assicurativi)



La mia pensione

La gestione delle possibili richieste di contatto

Per le primi due tipologie di richieste		
sono sufficienti le attuali modalità di ricezione telematica delle istanze e/o di accoglienza degli utenti presso le strutture dedicate al pubblico e le postazioni attivate su appuntamento.	le segnalazioni di variazione sull'estratto saranno inoltrate attraverso i canali Internet, Contact Center, Enti di Patronato, Agenzie e Punti Inps, e attraverso il servizio «la mia pensione», confluyendo nel Fascicolo delle Segnalazioni contributive (FA.SE)	le richieste di supporto nell'utilizzo dello strumento di simulazione possono essere gestite dalle postazioni self service assistite.



La mia pensione

La gestione delle possibili richieste di contatto

Per la gestione della terza tipologia:	
<p>è necessario un approccio consulenziale, multidisciplinare e proattivo</p>	<p>l'offerta informativa non si deve limitare alla certificazione dell'esistente (estratto conto) e all'assistenza specialistica su servizi già scelti dall'utente ma, in un contesto proiettivo e di simulazione degli eventi futuri, evolve verso una consulenza trasversale sulle opportunità e sulle opzioni che si prospettano all'utente nell'ambito del sistema pubblico di previdenza</p>



La mia pensione: l'approccio proattivo

Nel medio periodo **l'attività relazionale** tenderà a diventare la vocazione principale delle strutture territoriali , di pari passo con la telematizzazione della domanda e l'accentramento in batch di una parte sempre più consistente delle lavorazioni.

Partecipare **collegialmente** alle attività di consulenza costituisce un potente fattore di sviluppo delle competenze professionali: una consulenza esaustiva non deve necessariamente affidarsi a un unico operatore, ma deve realizzarsi in un contesto di lavoro collegiale in modo da integrare i diversi aspetti della vita previdenziale del cittadino (conto assicurativo, pensioni, e prestazioni a sostegno del reddito, le iscrizioni a casse o gestioni).

Il progetto «La mia pensione» rappresenta il primo momento di analisi per **l'evoluzione del modello di servizio** finalizzato a riconoscere l'insieme dei bisogni delle diverse tipologie di utenti per anticiparne le aspettative e le problematiche.

INPS



**Prendere in mano
il proprio futuro**

Il progetto

Con il progetto “La mia pensione” l’Istituto intende mettere a disposizione dei suoi assicurati un servizio di simulazione e calcolo del futuro trattamento pensionistico

Il progetto

Il risultato non ha valore certificativo, ma rappresenta un primo elemento per un servizio informativo personalizzato e orientato alla consulenza INTEGRATA

Il progetto

L'elaborazione ottenuta, riferita soltanto ai contributi consolidati in un'unica gestione previdenziale, può costituire il punto di partenza per una consulenza più ampia, ottenuta su appuntamento

Finalità

Non solo un'operazione di trasparenza, ma anche:

Consolidare i conti assicurativi individuali, con i conseguenti riflessi positivi in ordine alle future richieste di prestazioni previdenziali;

Acquisire, attraverso l'analisi aggregata delle simulazioni effettuate, un patrimonio informativo utile a **formulare previsioni** attendibili in ordine alla futura spesa pensionistica;

Orientare il processo di **evoluzione del modello di servizio agli utenti**: forme e modalità consulenziali per anticipare e gestire i bisogni di accessibilità ai servizi, proattività e personalizzazione, anche attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse professionali dell'Istituto;

Valorizzare il coinvolgimento dei cittadini nella condivisione **dell'infrastruttura telematica** per un dialogo costante.

Finalità

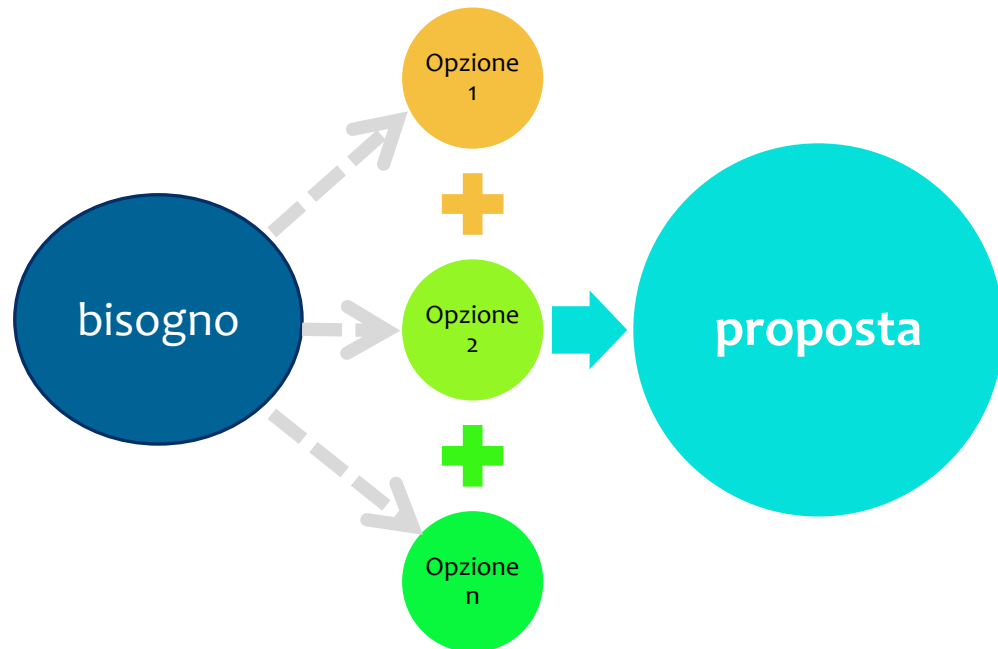
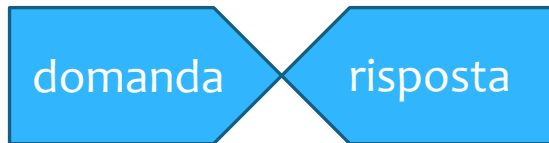
- * La consulenza mira ad una gestione dell'informazione al cittadino che, partendo da un'analisi dei bisogni delle persone, aggrega TUTTE le competenze necessarie per lo svolgimento professionale di servizi consulenziali esaustivi

Linea di evoluzione

sportello che si attiva su
istanza del soggetto



sportello pro-attivo:
propone informazioni e soluzioni



➤ PRIMO CASO

Appuntamento per un utilizzo assistito del servizio di simulazione

➤ SECONDO CASO

Appuntamento per esigenze o problematiche non collegate al servizio “La mia pensione”,

➤ TERZO CASO

Appuntamento per una valutazione della simulazione pensionistica già elaborata (ottenuta online o ricevuta per posta), con il fine di considerare nuove situazioni e opportunità e valutarne i relativi costi e benefici (Consulenza a tema da veicolare sulla procedura “Servizi consulenziali”)

La relazione proattiva

Gli assicurati



propedeutica alle future istanze di servizio e deve qualificarsi come parte integrante dell'attività di produzione vera e propria

Nel medio periodo l'attività relazionale tende a diventare la **vocazione principale delle strutture territoriali**, di pari passo con la telematizzazione della domanda e l'accentramento in batch di una parte sempre più consistente delle lavorazioni

La relazione proattiva

Investire **ora** tempo, energie, risorse sulle posizioni e sulle aspettative degli assicurati, consente di ridurre in **futuro** i tempi di istruttoria, le rilavorazioni e i provvedimenti di reiezione

Un utente che riceve un'informazione esaustiva, ridurrà i contatti con l'Istituto ai soli momenti qualificanti della sua vita previdenziale, senza errori o lacune sulla sua posizione assicurativa.

Partecipare **collegialmente** alle attività di consulenza costituisce un potente fattore di sviluppo delle competenze professionali

Fornire una risposta esaustiva, trasversale e orientata al futuro aumenta la percezione di qualità dei nostri servizi e riduce i rischi reputazionali

La relazione proattiva

Una consulenza esaustiva non deve necessariamente affidarsi a un unico operatore, ma deve realizzarsi in un contesto di **lavoro collegiale** in modo da integrare i diversi aspetti della vita previdenziale del cittadino (conto assicurativo, pensioni, e prestazioni a sostegno del reddito, le iscrizioni a casse o gestioni)

Il progetto «La mia pensione» rappresenta il primo momento di analisi per l'evoluzione del **modello di servizio** finalizzato a riconoscere l'insieme dei bisogni delle diverse tipologie di utenti per anticiparne le aspettative e le problematiche.

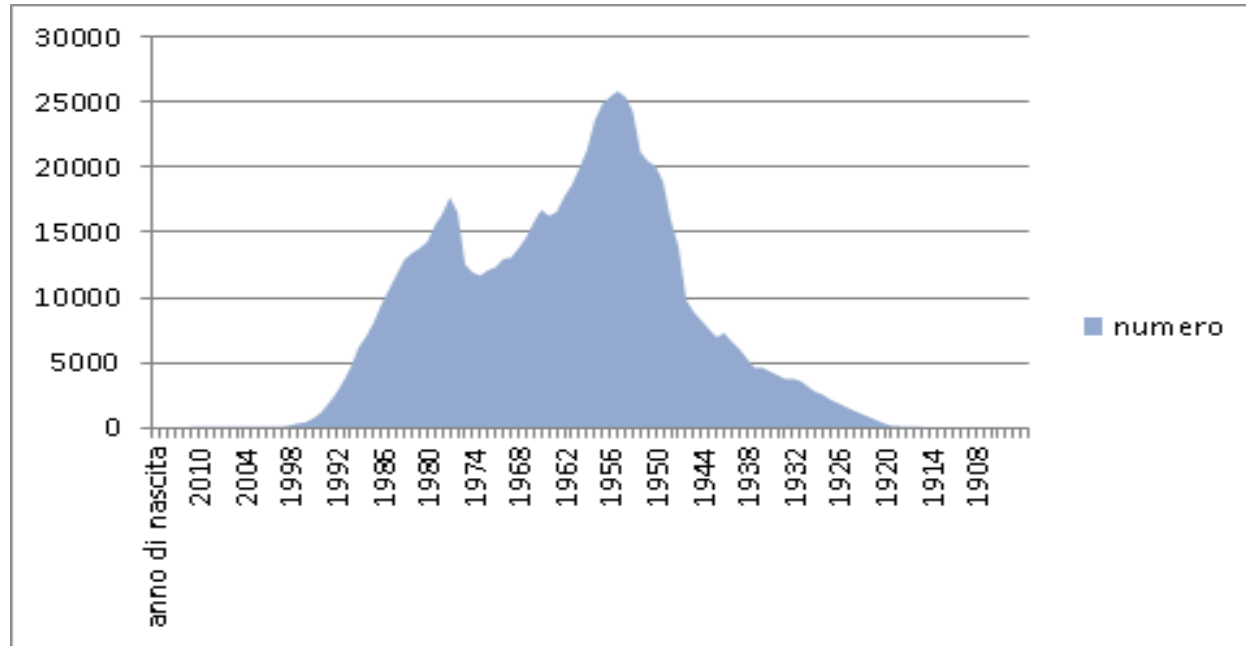
Il primo mese di «mia pensione»


Maggio 2015

- * Utenti che hanno tentato l'accesso: 908.935
- * Dei quali under 40: 222.461
- * Accessi all'estratto conto di under 40: 356.944
- * Simulazioni della pensione: 235.582
- * Accessi dalla homepage: +90%

 Nel mese di Aprile 2015 gli under 40 avevano visualizzato 62.306 estratti conto attraverso gli altri servizi dell'Istituto, quindi l'incremento dall'avvio de «La Mia Pensione» è stato del 572%

L'interesse per anno di nascita



 I due picchi sono in corrispondenza dell'ultimo anno di nascita abilitato a Maggio (1974) e di chi oggi ha 60-61 anni (interessati a data pensionamento?)

Rilasci dei PIN

- * Nel mese di Maggio sono stati rilasciati 288.980 nuovi PIN, con una crescita del 25% rispetto allo stesso mese dell'anno scorso.
- * L'Istituto ha attualmente a disposizione 17.102.265 PIN attivi

Distribuzione accessi sul territorio

Regione	Residenti	Simulazioni	Scostamento
Abruzzo	2.19%	1.57%	-0.62%
Basilicata	0.95%	0.75%	-0.21%
Calabria	3.26%	1.33%	-1.92%
Campania	9.66%	5.02%	-4.63%
Em.-Romagna	7.32%	8.79%	1.48%
Friuli VG	2.02%	2.71%	0.69%
Lazio	9.66%	11.15%	1.49%
Liguria	2.62%	2.71%	0.09%
Lombardia	16.41%	26.22%	9.81%
Marche	2.56%	2.32%	-0.24%

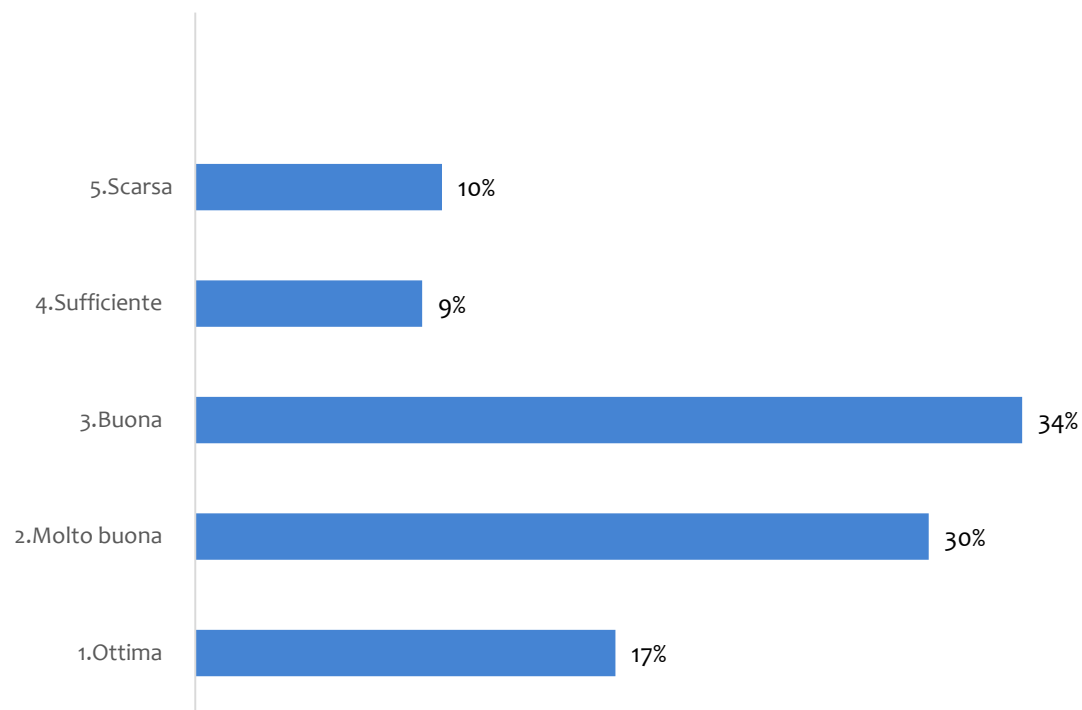
Regione	Residenti	Simulazioni	Scostamento
Molise	0.52%	0.27%	-0.24%
Piemonte	7.30%	8.32%	1.02%
Puglia	6.73%	4.20%	-2.53%
Sardegna	2.74%	2.00%	-0.74%
Sicilia	8.38%	4.32%	-4.07%
Toscana	6.17%	5.49%	-0.68%
Trentino-AA	1.73%	1.73%	0.00%
Umbria	1.48%	1.02%	-0.45%
V. d'Aosta	0.21%	0.20%	-0.02%
Veneto	8.11%	9.89%	1.78%

Call Center

- * Dal 1 al 25 Maggio 62.336 persone hanno contattato il call center entrando nel ramo «LA MIA PENSIONE».
- * Il 36,3% ha solo ascoltato il messaggio automatico, mentre il rimanente 63,7% ha chiesto di parlare con un operatore.
- * Pressione sulle nostre sedi legata a «la mia pensione» limitata. Poche richieste di appuntamenti

Completezza delle informazioni

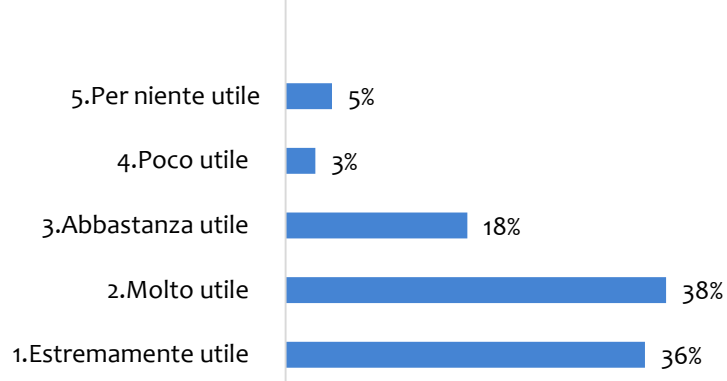
Ritieni che le informazioni fornite sulla tua pensione futura siano sufficienti ed esaustive? Esprimi un giudizio sulla loro completezza



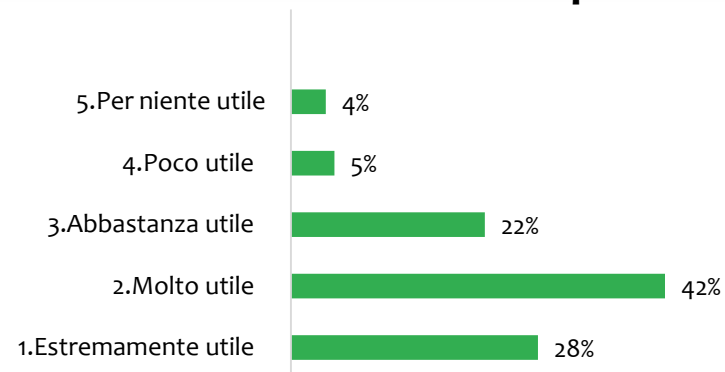
Giudizio sul servizio

Come giudichi complessivamente il servizio che ti è stato offerto?

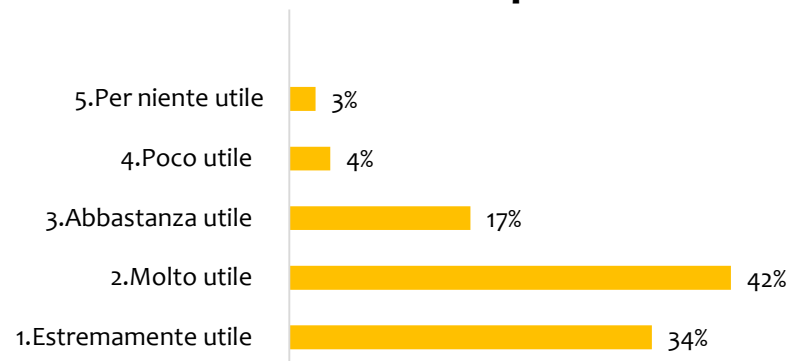
Fino a scuola media inferiore



Scuola media superiore



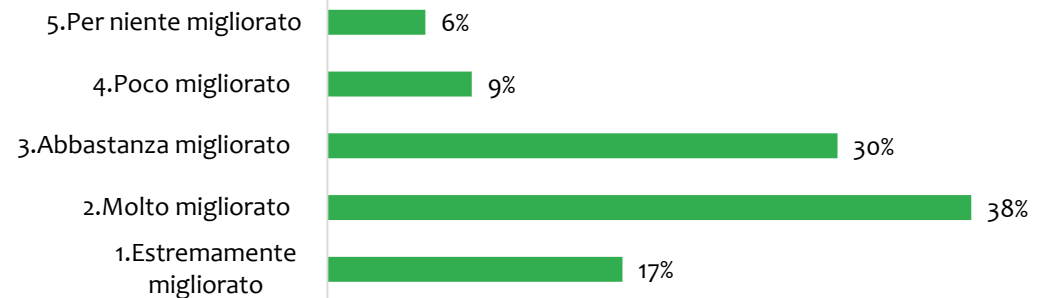
Laurea o superiore



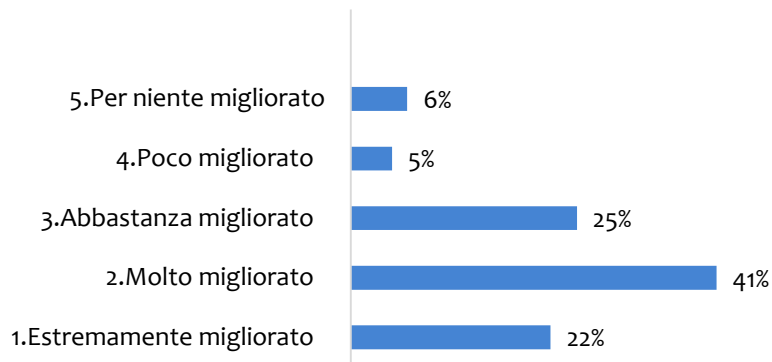
Contenuto informativo

Ti ha aiutato ad acquisire informazioni aggiuntive sulla tua pensione futura? Di quanto è migliorato il tuo grado di informazione?

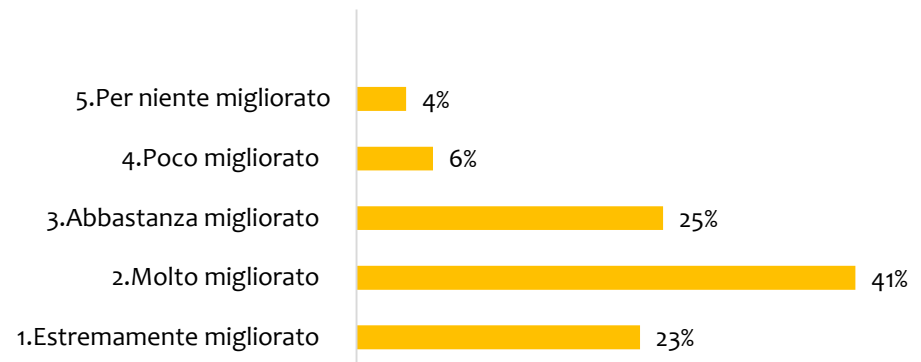
Scuola media superiore



Fino a scuola media inferiore



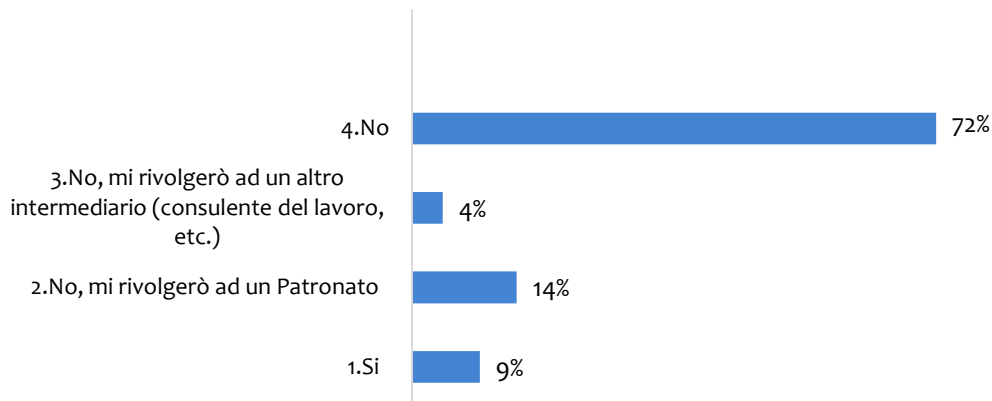
Laurea o superiore



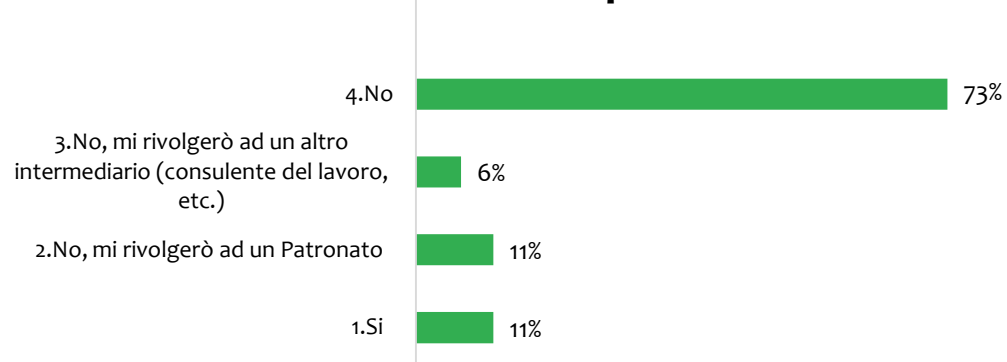
Necessità di consulenza

A seguito della consultazione di queste simulazioni pensi di avere la necessità di una consulenza da parte di un operatore di Sede INPS:

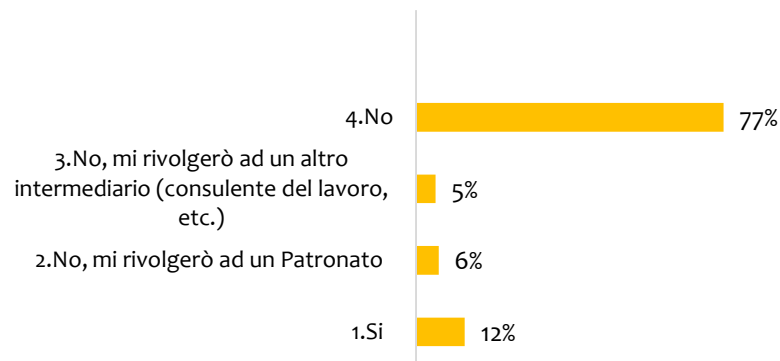
Fino a scuola media inferiore



Scuola Media Superiore



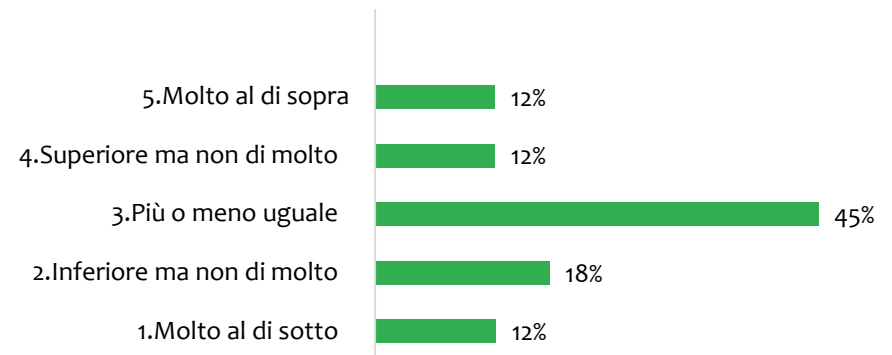
Laurea o superiore



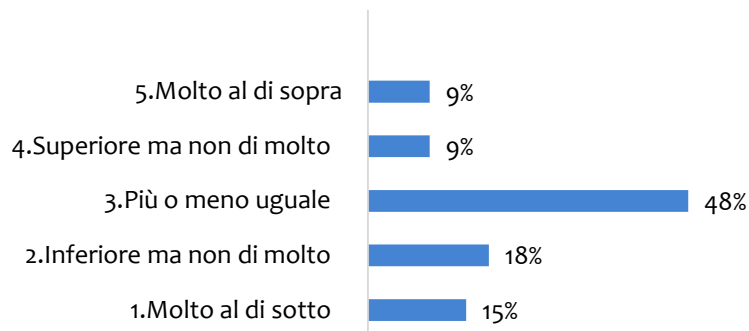
Rispetto ad aspettative

L'importo futuro della pensione ottenuto con la simulazione è risultato rispetto a quanto ti aspettavi?

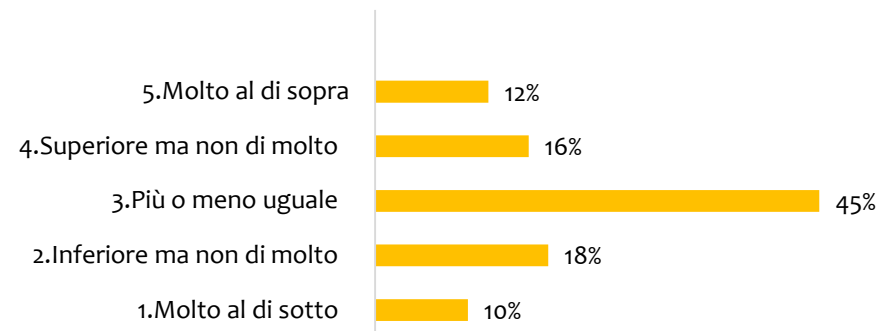
Scuola media superiore



Fino a scuola media inferiore



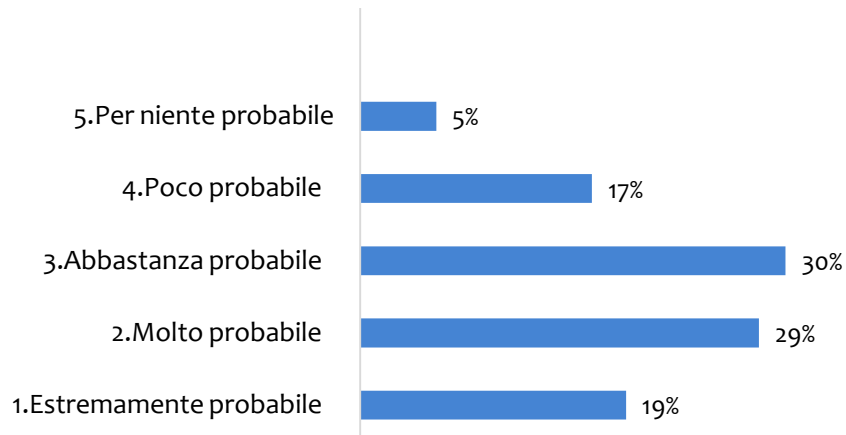
Laurea o superiore



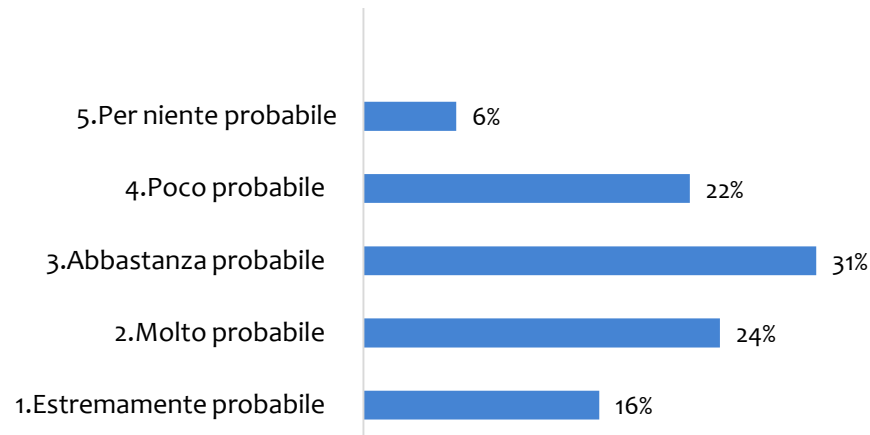
Revisione aspettative

Dopo aver utilizzato questo servizio, pensi di rivedere le tue previsioni sulla pensione futura?

Under 30



Over 30



Statistiche ad oggi di «mia pensione»

Al 15 Settembre 2015

* Accessi totali:	4.351.357
* Accessi all'estratto conto:	974.690
* N. utenti che hanno effettuato simulazioni:	857.607
* N. simulazioni totali:	2.411.537



media di 3 simulazioni per utente che utilizza il servizio

La prosecuzione del progetto

- * Settembre 2015: invio Busta Arancione ai residui iscritti al Fondo Pensioni Lavoratori Dipendenti, artigiani, commercianti, agricoli autonomi, Gestione Separata sprovvisti di PIN
- * Gennaio 2016: estensione agli assicurati nei Fondi Speciali, agli agricoli dipendenti, ai lavoratori domestici
- * Autunno 2016: estensione agli assicurati della gestione dipendenti pubblici, dopo il completamento dell'operazione «Consolidamento Estratti Conto Dipendenti Pubblici»