

**Report pratiche** - Dati aggiornati al 28 luglio 2024**Pratiche 2024 dall'apertura procedura al 29 luglio 2024**

Pratiche pervenute	51.267
<u>Pratiche evase</u>	<u>-34.887</u>
Pratiche da evadere	16.380

**Richieste di revisioni e pratiche sospese**

Revisioni* da evadere	13
Sospese** da evadere	442

**Tempi di attesa**

Al 29 luglio 2024 il controllo del 99,80% delle pratiche inviate in via telematica per il rimborso avviene in circa 38 giorni lavorativi.

Si stanno vagliando pratiche datate 5 giugno.

**Si ricorda che...**

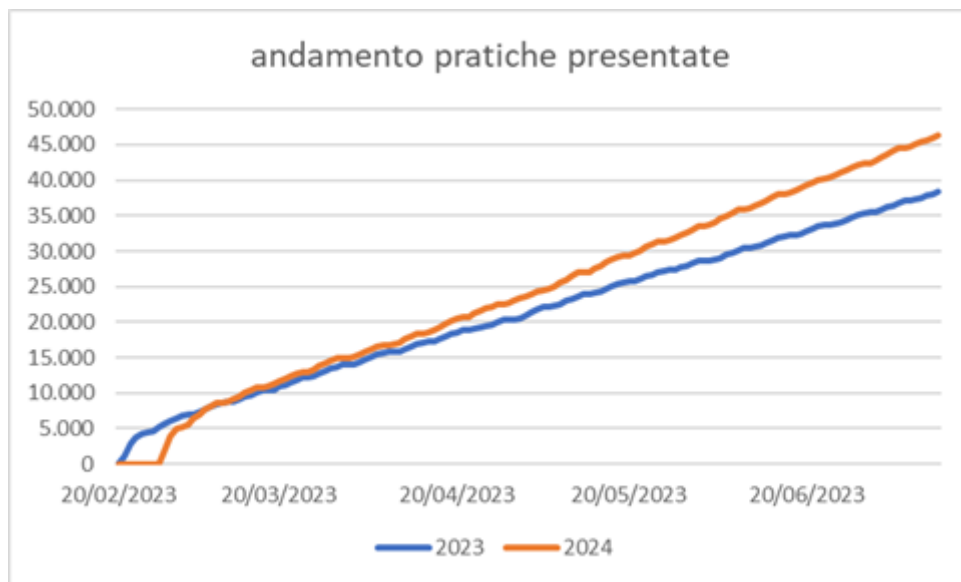
- Le **revisioni da evadere\*** sono le pratiche per le quali i soci richiedono una seconda valutazione dopo la liquidazione o il respingimento della spesa oppure in attesa di essere vagliate con maggior attenzione da parte anche dei consulenti del Fas.
- Le pratiche **sospese da evadere\*\*** sono quelle richieste che necessitano di ulteriori documenti da parte dei soci che hanno 30 giorni di tempo per inserirli nella procedura. Trascorsi 30 giorni la pratica viene respinta.
- Per il **rimborso ordinario i bonifici vengono emessi il martedì** della settimana successiva in cui è stata visionata la pratica, mentre il **rimborso ASA avviene qualche giorno dopo, solitamente il giovedì successivo**.

### Report pratiche - perché si sono allungati i tempi per ottenere un rimborso?

Spesso arriva al Fas la richiesta di chiarimenti in merito al fatto che, nonostante aver cambiato la procedura, si siano allungati i tempi per avere un rimborso. Con queste poche righe si vuol mettere a conoscenza i motivi per cui c'è questa situazione. Non vuol essere una giustificazione sull'operato del Fondo, ma affermare che nonostante tutto i tempi sono più che accettabili e ci stiamo adoperando per abbassare i tempi di attesa a meno di 30 giorni lavorativi.

#### Fattori che hanno portato alla situazione attuale

- Apertura della nuova procedura (ARENA) per richiedere rimborsi è avvenuta un mese prima (fine febbraio 2024) della conclusione dei rimborsi del 2023.
- E' stata attivata una formazione interna degli operatori FAS per una settimana per conoscenza dei processi di ARENA.
- Sono stati adeguati tutti i protocolli, guide e regole finora usati per liquidare: manuali, nomenclatori, motivazioni di respingimento...



- In contemporanea all'inizio della nuova procedura molti colleghi sono stati impegnati per la stesura del bilancio.
- Formazione interna di due settimane per gli addetti al Fas al fine di prepararli all'utilizzo della nuova procedura a loro dedicata(DDR ON-LINE) utile per analizzare e liquidare le pratiche
- Come promesso durante il «Seminario on-line: la nuova area riservata» del 9 aprile scorso, sono stati aumentati i colleghi addetti a rispondere al call center e alle e-mail arrivando ad impiegare giornalmente il 50% delle persone presenti e quindi distogliendole dalle liquidazioni
- Aumento del 6.64% degli importi di rimborso richiesti rispetto allo anno e aumento del 21% delle richieste pervenute rispetto allo stesso periodo dello scorso.