

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

## 2019



Acli Servizi  
Trentino

CAF ACLI



Un servizio ACLI trentino

# CAF ACLI, DOVE TUTTO È PIÙ SEMPLICE

Con operatori qualificati, CAF Acli fornisce **assistenza e consulenza completa e personalizzata** nel campo fiscale e delle agevolazioni sociali. Presente in modo capillare in **tutta la provincia di Trento**, anche nel 2019 ha confermato la sua posizione di leadership nel settore in cui opera.

**Non solo assistenza fiscale.** Dalla nascita in Trentino nel 1995, l'offerta dei servizi si è ampliata. Oggi comprende anche servizi di contabilità per professionisti, artigiani, commercianti, associazioni, parrocchie ed enti non profit; un servizio di supporto alla gestione del lavoro domestico; l'assistenza, per la parte fiscale e per quella giuridica, nel campo delle successioni; un servizio di consulenza per le locazioni e per la gestione immobiliare; un servizio di contrattualistica di energia e gas in vista del passaggio al libero mercato.

## IL VALORE DELLA QUALITÀ

Offriamo servizi ai cittadini, alle famiglie, alle associazioni e alle piccole imprese del nostro territorio in modo responsabile e trasparente, secondo principi di efficienza e di vantaggio economico per il cliente. È nel nostro spirito operare a tutela del contribuente e del cittadino con l'obiettivo di renderlo sempre più informato e consapevole dei propri diritti, ma anche responsabile dei propri doveri. I continui investimenti in tecnologie e formazione del personale ci consentono di offrire alla comunità trentina **servizi di elevata qualità e affidabilità**. Monitoriamo i processi e rileviamo problematiche e segnalazioni attraverso sondaggi periodici che ci consentono di agire sulle criticità e di migliorare continuamente il servizio offerto.

## NELLA COMUNITÀ, PER LA COMUNITÀ

Mettiamo a disposizione una rete di **16 Centri Operativi ed oltre 140 punti di recapito periodici**, su tutto il territorio della provincia di Trento. I Centri Operativi e i punti di raccolta coincidono con gli uffici del Patronato Acli, per favorire le persone nello svolgimento delle pratiche sia di carattere fiscale che previdenziale e di welfare. In alcuni periodi dell'anno apriamo altre 4 sedi operative (Ala, Gardolo di Trento, Pozza di Fassa, Trento - San Giuseppe), coinvolgendo nel servizio più di 50 dipendenti stagionali adeguatamente formati. I nostri uffici si trovano nelle zone centrali dei centri abitati, sono facilmente raggiungibili, offrono ambienti curati e sono presidiati da operatori altamente specializzati in grado di personalizzare il servizio in base alle esigenze del cittadino.

OGNI ANNO PIÙ DI **100 MILA**  
PERSONE SI AFFIDANO AI SERVIZI DI CAF ACLI:  
UN TRENTINO SU CINQUE!



**6** SETTORI DI ATTIVITÀ



**2** SONDAGGI RIVOLTI AI NOSTRI CLIENTI

**38.529** QUESTIONARI INVIATI

**13.403** RISPOSTE RICEVUTE

**34** RECLAMI

SU **188 MILA** PRATICHE

**16** CENTRI OPERATIVI **148** PUNTI RECAPITO



# PER I CITTADINI, CON I CITTADINI

Siamo al servizio del cittadino, in molteplici ambiti: **assistenza fiscale, domande per la richiesta di agevolazioni, contabilità, eredità, casa, paghe lavoratori domestici.**

## ASSISTENZA FISCALE

In base alle esigenze del singolo cittadino, accompagniamo il contribuente nel far fronte agli **adempimenti riconducibili alla propria sfera fiscale**. Ci occupiamo di tutte le tipologie di dichiarazione fiscale (Modello 730 e Redditi), delle dichiarazioni reddituali richieste dagli enti pensionistici, della Certificazione Unica e del Modello 770 per i sostituti d'imposta, delle dichiarazioni ai fini IMIS.

Con lo stesso impegno con il quale seguiamo i nostri clienti, ci prendiamo cura del personale delle aziende locali e dei soci di molte Casse Rurali del Trentino, offrendo un servizio di consulenza e assistenza fiscale direttamente presso le loro sedi. Operiamo con uno staff qualificato, garantendo canali di comunicazione agili e riservati e tariffe convenzionate.

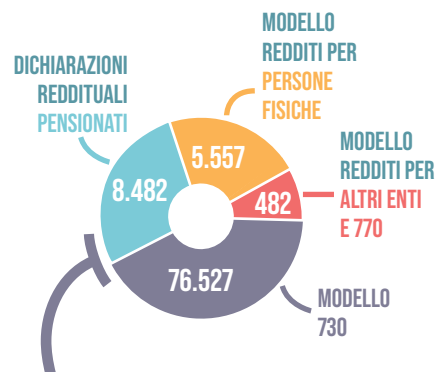
## DOMANDE PRESTAZIONI AGEVOLATE

Il sistema di welfare provinciale e nazionale, pensato per aiutare e sostenere i nuclei familiari, prevede una molteplicità di misure che rispondono a bisogni specifici diversi: dall'Assegno Unico Provinciale all'alloggio Itea, dalle prestazioni agevolate in campo sociosanitario o del diritto allo studio universitario al bonus energia, al bonus gas, alle prestazioni rivolte ai minorenni. In quanto soggetto accreditato dalla Provincia Autonoma di Trento, **CAF Acli è autorizzato ad assistere gratuitamente il cittadino nella compilazione di ICEF e ISEE**, i due indicatori che misurano la condizione economica dei nuclei familiari, **e nella trasmissione delle domande di accesso ad agevolazioni e prestazioni sociali** a cui essi danno diritto.

## SERVIZIO CONTABILITÀ

Professionisti e imprese, imprenditori agricoli, contribuenti minimi o forfettari, enti non profit e parrocchie possono contare sulla professionalità dei nostri esperti per la **gestione della contabilità**.

Stipuliamo convenzioni con filiere, enti non commerciali e associazioni di categoria grazie alle quali il servizio di gestione della contabilità viene offerto a tariffe agevolate.



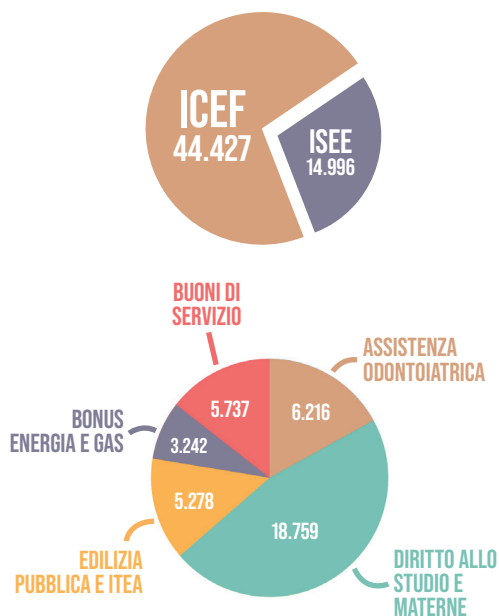
**44.148** DIPENDENTI  
**29.162** PENSIONATI  
**3.217** ALTRO

**68** AZIENDE E **15** CASSE RURALI CONVENZIONATE

SI SONO SERVITE DELLA NOSTRA ASSISTENZA FISCALE

**1.677** DIPENDENTI

E **27.904** SOCI/CLIENTI NE HANNO BENEFICIATO



**145** GLI ENTI/PERSONE FISICHE CHE NEL 2019 HANNO SCELTO **CAF ACLI** PER LA GESTIONE DELLA CONTABILITÀ

# EREDITÀ

Quando una persona cara viene a mancare, il trasferimento dei suoi beni agli eredi comporta la necessità di provvedere a una serie di adempimenti, rispettando precise scadenze stabilite per legge. CAF Acli è a disposizione per la predisposizione di tutta la documentazione necessaria, dalla dichiarazione di successione all'intavolazione e voltura catastale delle proprietà. Con il supporto di professionisti qualificati, pensiamo a tutto noi.

# CASA

Per tutto ciò che riguarda gli adempimenti amministrativi e fiscali legati alla casa, CAF Acli offre una pluralità di servizi rivolti sia ai proprietari o usufruttuari di un immobile, sia agli inquilini.

# COLF E BADANTI

Quando si ha la necessità di assumere un lavoratore domestico, è importante valutare con attenzione gli aspetti contrattuali e fiscali che vanno a impattare sulla situazione economica e giuridica del datore di lavoro e del lavoratore stesso.

CAF Acli, in partnership con alcuni consulenti, offre un sostegno concreto e completo nel regolamentare il rapporto professionale con colf, badanti, assistenti alla persona, baby sitter o altre figure professionali che aiutano nei lavori domestici.

# 640

 PRATICHE GESTITE**AL CAF ACLI**

DICHIARAZIONE DI SUCCESSIONE	VOLTURA CATASTALE
CALCOLO DELLE IMPOSTE	INTAVOLAZIONE DELLA PROPRIETÀ

**AL PATRONATO ACLI**

ASPETTI PREVIDENZIALI

# 211

 CONTRATTI DI LOCAZIONE GESTITI**PROPRIETARI****INQUILINI**

CONTRATTI, IMIS, CONSULENZA SUI BONUS FISCALI, GESTIONE IMMOBILIARE

SINDACATO INQUILINI, IMIS, CONTRATTI ENERGIA E GAS, BONUS GAS/ENERGIA PRATICHE ITEA

**775** NUOVI CONTRATTI DI LAVORO**16.594** PRATICHE SERVIZIO PAGHE**DATORI LAVORO****LAVORATORI**

CONTRATTI DI LAVORO, COMUNICAZIONI ALL'INPS, CEDOLINI PAGA, BOLLETTINI, MAV, CUD, TFR, TREDICESIMA

CONTRATTUALISTICA, DICHIARAZIONE DEI REDDITI, ASSISTENZA SU PREVIDENZA, WELFARE AL PATRONATO ACLI

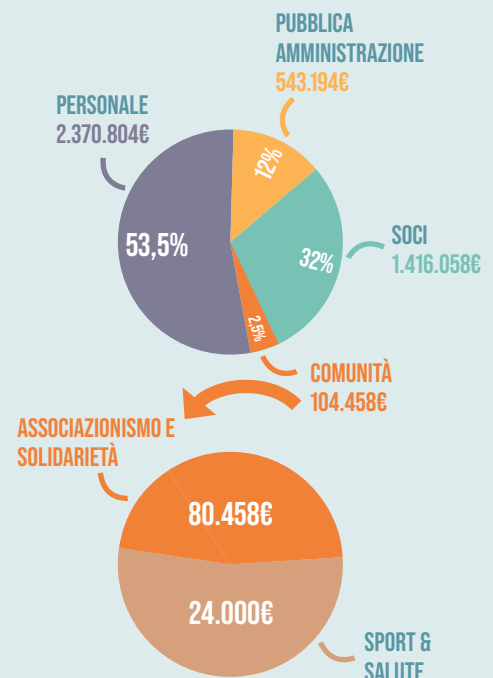
# GENERIAMO VALORE

Nel 2019 il valore aggiunto globale netto è di 4.434.514 €

Parte del valore generato è stato destinato al personale, sotto forma di retribuzione, previdenza integrativa, copertura assicurativa e percorsi di formazione continua. La remunerazione dei Soci è stata reinvestita nella Società; il valore per la Pubblica Amministrazione corrisponde alle imposte pagate. Attraverso sponsorizzazioni ed erogazioni liberali sono state sostenute iniziative ed organizzazioni che hanno un impatto positivo sulle comunità.

## IPSIA e i circoli ACLI

Supportiamo le associazioni delle ACLI trentine come IPSIA, l'Istituto Pace Sviluppo Innovazione che, nel 2019, ha sviluppato e finanziato progetti nei Balcani (per i profughi lungo la rotta migratoria), in Mali (in aiuto al popolo Dogon), in Kenya e Uganda (installazione di cucine a biogas e costruzione di una scuola). Sosteniamo i Circoli ACLI, importanti presidi territoriali impegnati nell'organizzazione di attività ricreative e culturali per la popolazione.



# IL NOSTRO IMPEGNO CONCRETO

## PER I CLIENTI

**Sicurezza** | Prestiamo la massima attenzione alla tutela dei dati personali dei nostri clienti. Abbiamo un reparto dedicato all'analisi e alla riduzione dei rischi e al miglioramento del sistema di gestione delle informazioni. Effettuiamo controlli nelle fasi di realizzazione dei servizi, organizziamo attività formative per i nostri collaboratori, aggiorniamo tecnologie e modulistica.

**Tariffe** | Le tariffe sono invariate dal 2009. Lavoriamo in rete con altre realtà del territorio come Casse Rurali, aziende trentine e associazioni, stipulando convenzioni che consentono l'applicazione di tariffe agevolate sui servizi.

**Informazioni** | Affinché ogni cliente possa gestire la propria posizione fiscale in modo consapevole, parte della nostra mission aziendale consiste nel fornire notizie e approfondimenti sempre aggiornati attraverso canali differenziati: radio, tv, stampa locale, sito internet, Facebook, Twitter, YouTube, newsletter, app ACLInet, mailing, sms, serate informative.

## PER I SOCI DEL SISTEMA ACLI

I servizi offerti dal CAF Acli sono rivolti indistintamente a tutta la cittadinanza e per usufruirne non occorre avere una tessera associativa. Tuttavia, all'associato delle Acli sono garantite tariffe scontate e agevolazioni, così come per i soci di altri enti e associazioni promossi dal sistema Acli come il CTA e la FAP Acli. **Nel 2019, 4.096 soci del sistema Acli hanno usufruito dei servizi offerti dal CAF Acli beneficiando degli sconti riservati.**

## PER IL PERSONALE... IL VERO VALORE AGGIUNTO!

I collaboratori sono la nostra più importante risorsa. La crescita e lo sviluppo delle nostre attività non possono prescindere dalla qualità del nostro personale.

**Formazione** | Garantiamo un supporto formativo ed informativo continuo ai nostri operatori. Programmiamo un preciso e coerente Piano Formativo Aziendale che inizia nel mese di ottobre e si conclude a settembre dell'anno successivo, volto ad aggiornare e potenziare le competenze dei nostri collaboratori.

**Welfare aziendale** | Per tutelare il benessere del personale sono previsti da contratto dei piani di welfare di tipo sanitario e previdenziale con l'adesione a E.B.Ter e al Fondo Est. Per favorire la conciliazione tra vita personale e lavorativa sono previste forme di flessibilità come il part time e lo smart working. Monitoriamo la soddisfazione del personale attraverso dei sondaggi periodici.

# 113.073

 PERSONE IN TRENTINO

HANNO SCELTO CAF ACLI NEL 2019

   **52.353** UOMINI

    **60.720** DONNE

**10%** 0-29 ANNI

**33%** 30-49 ANNI

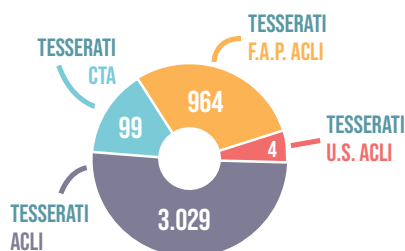
**32%** 50-69 ANNI

**25%** 70 ANNI

## COSA DICONO I NOSTRI CLIENTI\*

- ▶ IL 67% ERA GIÀ CLIENTE
- ▶ IL 96% È SODDISFATTO PER LA DISPONIBILITÀ DI APPUNTAMENTO RISPETTO ALLE ESIGENZE
- ▶ IL 95% È SODDISFATTO PER LA CORTESIA E COMPETENZA DELL'ESPERTO FISCALE
- ▶ IL 94% DEI CLIENTI CONSIGLIEREBBERO IL CAF ACLI A UN AMICO

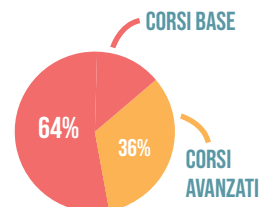
IL **NUMERO** DEI SOCI DEL SISTEMA ACLI CHE HANNO USUFRUITO DEGLI SCONTI RISERVATI:



**92** IMPIEGATI **18**  **74**   

**37** CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO E **55** LAVORATORI STAGIONALI. **59** A TEMPO PIENO E **33** PART-TIME. ETÀ MEDIA **36** ANNI. ATTIVATO **1** INSERIMENTO DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO PER UN TOTALE DI **72** ORE.

NEL PIANO FORMATIVO 2019 SONO STATE EROGATE **11.011** ORE DI FORMAZIONE



# LE ACLI, LA NOSTRA CASA

CAF Acli fa parte di un movimento più ampio, quello delle Acli Trentine, un'associazione di promozione sociale che da più di 70 anni agisce per favorire lo sviluppo di ogni persona, favorendo forme di partecipazione e di democrazia. Lo fa attraverso una rete di circoli, servizi, progetti e associazioni specifiche che condividono alcuni valori fondanti come la solidarietà, l'accoglienza, l'ascolto, il senso civico e la non violenza.

 **17.000** SOCI

 **68** CIRCOLI SUL TERRITORIO

**SERVIZI** | CAF ACLI, PATRONATO ACLI, CAA ACLI, ENAIP TRENINO, ACLI VIAGGI


**ASSOCIAZIONI SPECIFICHE** | ACLI ANZIANI CONSAT, FEDERAZIONE ANZIANI E PENSIONATI ACLI, IPSIA, UNIONE SPORTIVA ACLI, CENTRO TURISTICO ACLI

**SOGGETTI SOCIALI O PROFESSIONALI** | ACLI COLF, ACLI TERRA, COORDINAMENTO DONNE, GIOVANI DELLE ACLI

## UN'ASSOCIAZIONE, TANTE OPPORTUNITÀ

Sottoscrivendo la tessera Acli si accede agli **sconti e ai vantaggi riservati ai soci** e allo stesso tempo si sostiene l'intero movimento.



 **ACLI net** è la App delle Acli trentine per rimanere **sempre aggiornati** sui servizi e le iniziative delle Acli trentine. Scarica la App tramite il QR Code:



GALLERIA TIRRENA, 10 - TRENTO  
WWW.ACLITRENTINE.IT | 0461 277277

SEGUICI    