

Uni.C.A.

Processo reclami

Aggiornamento 2023

Indice

1

Iter reclami - Aggiornamento

2

Richiesta di informazioni per prestazioni garantite da polizza assicurativa

3

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

4

Reclamo per prestazioni non assicurate, garantite da Uni.Ca tramite Previmedical

5

Reclamo per prestazioni odontoiatriche non assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite AON Pronto Care

6

Reclamo inerente il rapporto associativo con Uni.C.A.



1

Iter reclami - Aggiornamento

Iter reclami - Aggiornamento

Dal 1° marzo 2023

Il documento illustra le modalità di attivazione di reclami da parte di ciascun interessato. Sinteticamente:

- **per le prestazioni garantite da polizza assicurativa** è prevista la possibilità di attivare la procedura di **richiesta di informazioni** e successivamente di **reclamo assicurativo**. Tale impostazione è coerente con le previsioni della normativa IVASS - cui è soggetta la Compagnia di Assicurazione - in materia di reclami;
- per tutte le altre **prestazioni non garantite da polizza assicurativa** (es. cure dentarie gestite dal provider AON/Pronto Care, prestazioni gestite da Previmedical per Uni.C.A) è possibile ricorrere all'apposita procedura di reclamo interno di Uni.C.A.



2

Richiesta di informazioni per prestazioni garantite da polizza assicurativa

Richiesta di informazioni per prestazioni garantite da polizza assicurativa

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Tempi di risposta: 5 gg

PRESTAZIONI
GARANTITE DA
POLIZZA
ASSICURATIVA
CON
PROVIDER
PREVIMEDICAL

(es. ricoveri, visite
specialistiche,
etc.)

Per ricevere assistenza o informazioni, ad esempio:

- sulle condizioni contrattuali;
- sulle motivazioni di respingimento di una richiesta di rimborso;
- sull'annullamento di una pratica diretta;
- sui criteri liquidativi o autorizzativi;
- sullo stato di una pratica;
- sull'accredito della somma liquidata;
- sulla propria posizione anagrafica

è possibile compilare il form disponibile alla seguente pagina

https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/informazioni_collettive.html

3

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

RECLAMO ASSICURATIVO

PRESTAZIONI GARRANTITE DA POLIZZA ASSICURATIVA CON PROVIDER PREVIMEDICAL

(es. ricoveri, visite
specialistiche,
etc.)

Reclamo assicurativo a Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. da inoltrare utilizzando una delle modalità sotto elencate:

- tramite *email* indirizzata a reclami@intesasanpaolorbmsalute.com
- tramite pec indirizzata a reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com
- tramite apposita form-mail, reperibile sul sito della Società, nella sezione dedicata ai reclami, compilabile direttamente on-line
<https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html>
- tramite posta indirizzata a: Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute - via Lazzari, 5 30174 Venezia - Mestre (VE) Italia
- tramite Fax + 39 011 0932609

In caso di utilizzo di indirizzo mail, dovrà essere contestualmente inserita Uni.C.A. in copia conoscenza utilizzando l'indirizzo: unicaufficioreclami@unicredit.eu

La risposta al reclamo assicurativo sarà sempre inviata per conoscenza ad Uni.C.A. dalla Compagnia alla seguente casella: unicaufficioreclami@unicredit.eu

Ove non sia utilizzata la form-mail occorre sempre inserire:

- nome, cognome, domicilio e data di nascita dell'Assicurato;
- nome, cognome, domicilio di chi propone il reclamo, se diverso dall'Assicurato (es. associazione consumatori, legale, familiare, etc.), con delega alla presentazione del reclamo sottoscritta dall'Assicurato e copia del relativo documento d'identità;
- numero di pratica;
- sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela

1 2

Tempi di risposta: 15 gg

Possibilità di **superamento** del termine fissato nei casi di reclami complessi che richiedono **specifici approfondimenti medici** e/o di natura tecnica, per i quali risulta necessario allungare i tempi al fine di fornire una risposta puntuale: in questi casi, non potrà comunque essere superato il termine di 45 gg previsto normativamente per i reclami assicurativi.

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

1

2

RICORSO A IVASS

Tempi di risposta: 90 gg

PRESTAZIONI
GARANTITE DA
POLIZZA
ASSICURATIVA
CON
PROVIDER
PREVIMEDICAL

(es. ricoveri, visite
specialistiche,
etc.)

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva al reclamo assicurativo (rispetto ai 45 gg massimi) da parte della Compagnia di assicurazione è possibile rivolgersi all'IVASS, consultando le modalità di inoltro specificate sul documento di polizza disponibile sul sito di Uni.C.A.

Info su: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

4

**Reclamo per prestazioni non assicurate,
garantite da Uni.Ca tramite Previmedical**

Reclamo per prestazioni non assicurate, garantite da Uni.Ca tramite Previmedical

RECLAMO A PREVIMEDICAL – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

Per reclami in merito a **Campagna di prevenzione di Uni.C.A. e rimborso vaccino antipneumococco** occorre utilizzare i format disponibili sul sito di Uni.C.A. (sezione Manuali e Moduli) inviandoli via mail a:

Ufficio.Reclami.Unica@previmedical.it
e p.c. unicaufficioreclami@unicredit.eu

N.B.: Reclamo **assicurativo non previsto** perché le prestazioni non sono garantite da polizza

PRESTAZIONI
GARANTITE DA
Uni.C.A.
TRAMITE
PROVIDER
PREVIMEDICAL

RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di Previmedical è possibile scrivere a:
unicaufficioreclami@unicredit.eu
allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1° livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti medico-scientifici).

Il “reclamo di secondo livello” è attivabile solo per **importi pari o superiori a 100,00 €**; per i reclami di valore inferiore a 100,00 euro, la risposta fornita in primo livello da Previmedical costituirà la chiusura formale del reclamo da parte dell’Associazione.

5

Reclamo per prestazioni odontoiatriche non assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite AON Pronto Care

Reclamo per prestazioni odontoiatriche non assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite AON Pronto Care

RECLAMO AD AON PRONTO CARE – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

PRESTAZIONI
ODONTOIATRICHE
GARANTITE DA
Uni.C.A.

Per reclami in merito alle prestazioni odontoiatriche garantite tramite AON Pronto Care occorre inviare una mail a:

reclamiperunica@pronto-care.com

indicando

- nome, cognome e data di nascita dell'Assicurato;
- numero di pratica;
- sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela

N.B.: Reclamo **assicurativo non previsto** perché le prestazioni non sono garantite da polizza

AON
PRONTOCARE

RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di AON Pronto Care è possibile scrivere a:

unicaufficioreclami@unicredit.eu

allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1° livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti medico-scientifici).

Il "reclamo di secondo livello" è attivabile solo per **importi pari o superiori a 100,00 €**; per i reclami di valore inferiore a 100,00 euro, la risposta fornita in primo livello da AON Pronto Care costituirà la chiusura formale del reclamo da parte dell'Associazione

6

Reclamo inerente il rapporto associativo con UNI.C.A.

Reclamo inerente il rapporto associativo con UNI.C.A.

RECLAMO A PEOPLE SERVICES PER UNI.C.A.– 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

RAPPORTO ASSOCIATIVO CON Uni.C.A.

Per reclami relativi ad aspetti che riguardano il rapporto associativo con Uni.C.A. (es. inserimento/revoca familiari, variazione carico fiscale familiari, pagamento contributi) occorre utilizzare i seguenti canali:

- People Focus > HR Ticket > Polizza Sanitaria > POL - Polizza Sanitaria -> per i **dipendenti**
- mail a ucipolsan@unicredit.eu -> per gli **esodati**
- mail a polsanpen@unicredit.eu -> per i **pensionati**

RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di People Services per Uni.C.A. è possibile scrivere a:

unicaufficioreclami@unicredit.eu

allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1°livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti tecnici).