

Uni.C.A.

Guida alle segnalazioni/reclami

Aggiornamento 2024

Indice

- 1 Iter segnalazioni/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 odontoiatriche non assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite AON Pronto Care
- 5 Reclamo inerente il rapporto associativo con Uni.C.A.
- 6 Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa ante 1.1.2024



1

Iter segnalazioni/reclami - Aggiornamento

Iter reclami - Aggiornamento

Dal 1° MARZO 2024

Il documento illustra le modalità di attivazione di segnalazioni/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 di reclamo assicurativo. Tale impostazione è coerente con le previsioni della normativa IVASS - cui è soggetta la Compagnia di Assicurazione
- Inoltre, l'assistito può sempre richiedere informazioni al Numero Dedicato **800.590.590** o dall'estero al +39.02.82951111, da lunedì alla domenica dalle 7.00 alle 20.00, oppure utilizzare la funzione di **Tracking** presente nella propria area riservata, dove potrà visualizzare lo stato delle richieste inserite e potrà inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica
- per tutte le altre **prestazioni non garantite da polizza assicurativa** (es. cure dentarie gestite dal provider AON/Pronto Care) 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 al Form

PRESTAZIONI GARANTITE DA POLIZZA ASSICURATIVA

(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;

L'assistito può utilizzare il form di richiesta informazioni presente sul sito di Generali > Area Clienti > Area riservata UniCA > Informazioni sui servizi.

Di seguito il link di accesso diretto al form:

<https://www.generali.it/ext/unica-health/form-info?prv=search>

7 gg lavorativi

3

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

RECLAMO ASSICURATIVO

PRESTAZIONI GARANTITE DA POLIZZA ASSICURATIVA

(es. ricoveri, visite
specialistiche,
etc.)

- L'assistito potrà utilizzare il form presente sul sito di Generali all'indirizzo www.generali.it/Reclami
- A questo indirizzo, inoltre, potrà avere informazioni sulle modalità alternative di inoltro del reclami, sui tempi di risposta previsti dalla normativa, sui sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie e sulle modalità di ricorso diretto a IVASS
- Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, di risarcimento danni o di esecuzione del contratto

Tempi di risposta

La normativa di riferimento concede **45 giorni** entro i quali fornire una risposta al reclamo, con una possibile sospensione fino a 15 giorni per le integrazioni istruttorie in caso di reclamo riferito ai comportamenti degli Intermediari come intesi dal Provvedimento IVASS 46/2016.

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa

1

2

RICORSO A IVASS

Tempi di risposta: 90 gg

PRESTAZIONI GARANTITE DA POLIZZA ASSICURATIVA

(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 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.
TRAMITE
PROVIDER
AON
PRONTOCARE

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

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

5

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).

6

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa ante 1.1.2024

Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa ante 1.1.2024

Per le segnalazioni e i reclami riferiti a prestazioni garantite da polizza assicurativa relativamente ai piani sanitari **2022-2023** si rimanda a quanto pubblicato nella sezione news del sito di Uni.C.A. [02/03/2023 UNI.C.A. \(unicredit.it\)](https://unicredit.it/02/03/2023-UNI.C.A.-unicredit.it)