# NUOVE REGOLE PROCEDURA RECLAMI

Con decorrenza 1° marzo 2021 non sarà più possibile utilizzare la Procedura Reclami Interna (1° e 2° livello), così come in atto, per segnalare a Previmedical e Uni.C.A. eventuali problematiche emerse nella fruizione delle prestazioni coperte dalle Polizze Assicurative (mancate autorizzazioni, ritardo o errori nei rimborsi ecc.).

D’intesa con la Compagnia Assicurativa e in base alle prescrizioni normative dell’IVASS, dal 1° marzo sarà possibile, in sostituzione, attivare esclusivamente il “Reclamo Assicurativo” diretto alla Compagnia RBM Salute per reclami relativi a prestazioni coperte dalle Polizze Assicurative. Tuttavia in caso di esito non soddisfacente o mancata o tardiva risposta, si potrà segnalare il disservizio a Uni.C.A., peraltro se di importo superiore a € 100.

In pratica si potrà inviare a RBM Salute il reclamo tramite:

- e-mail a*:* [*reclami@intesasanpaolorbmsalute.com*](mailto:reclami@intesasanpaolorbmsalute.com) con copia p.c. a*:* [*unicaufficioreclami@unicredit.eu*](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

*-* PEC a: [reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com](mailto:reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com)

- FORM-MAIL sul sito della Compagnia*:* [*https://intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html*](https://intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html)

*-* posta a: Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute - Via Lazzari,5 30174 - Venezia-Mestre (VE)

- FAX a: +39 011 0932609.

Salvo che per l’inoltro via FORM-MAIL con compilazione del relativo tracciato, occorrerà indicare:

nome, cognome, domicilio e data di nascita dell’assicurato, numero pratica e sintetica descrizione dei fatti in relazione ai quali si inoltra il reclamo.

La Compagnia dovrà rispondere entro i successivi 15 giorni dal ricevimento, salvo maggiori termini (max 45 gg) per necessità di approfondimenti di natura medica o tecnici.

In caso di risposta tardiva o insoddisfacente al Reclamo Assicurativo, si potrà portare a conoscenza di Uni.C.A. la controversia con mail a: [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu) esponendo le proprie ragioni.

I passaggi sopra illustrati non pregiudicano peraltro il ricorso ad un reclamo indirizzato a IVASS, secondo le modalità indicate sulle Polizze, disponibili sul sito di Uni.C.A., che dovrà risponderà entro 90 giorni.

Maggiori informazioni sono reperibili su: [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html.](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html)

Per le prestazioni NON assicurate, fornite tramite Previmedical (prevenzione, vaccini antipneumococco) rimane valida la precedente Procedura Reclami Interna di 1° e 2° livello. Gli Esodati, che fruiscono delle coperture odontoiatriche (NON assicurative, tramite Pronto Care), potranno inoltrare reclami secondo la Procedura Reclami Interna indirizzando la mail di 1°livello a [reclamiperunica@pronto-care.com](mailto:reclamiperunica@pronto-care.com) e per il 2°livello a [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu) , allegando la relativa documentazione.

Maggiori informazioni sono riportate nella News di Uni.C.A. del 24/2/2021.

L’adeguamento della Procedura Reclami Assicurativi si è reso necessario nell’ottica di essere compliance con la normativa IVASS e per una migliore efficienza e trasparenza.

# CAMPAGNA DI PREVENZIONI 2021

IL Comitato Scientifico di cui si avvale Uni.C.A., alla luce della recente evoluzione della pandemia da COVID- 19, presente l’attuale accentuarsi della circolazione del virus e delle sue varianti, ha sconsigliato fermamente di avviare in questo momento la usuale Campagna di Prevenzione, in quanto ritiene opportuno evitare una maggiore e non strettamente indispensabile frequentazione delle Strutture Sanitarie, sedi di possibile contagio e già al limite del collasso operativo. Si è deciso pertanto di

soprassedere per il momento, rimandando al prossimo autunno la possibilità di avviare la Campagna di Prevenzione, qualora le condizioni logistiche e sanitarie lo permettano.

# UTILIZZO PEC - POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

E’ stato rilevato un crescente utilizzo di mail indirizzate a *HR Operations Italy per Uni.C.A.* in modalità PEC, la cui piena funzionalità si esplica solo quando sia il mittente che il destinatario utilizzano la PEC.

Poiché UniCredit non dispone di Posta Certificata, la ricezione della PEC inibisce la possibilità di rispondere celermente in quanto la Banca deve ricercare in archivio l’indirizzo e-mail ordinario del Collega per poter rispondere alle sue richieste, con rilevante perdita di tempo e rallentamenti nel lavoro

Vi invito pertanto a non utilizzare la PEC nei rapporti con Uni.C.A.

Maurizio Beccari

# Consigliere di Amministrazione in Uni.C.A. in Rappresentanza dei Pensionati

**cell. 338 7034 414**

# mail: [pensionati@beccari.eu](mailto:pensionati@beccari.eu)