



Uni.C.A. – UniCredit Cassa Assistenza

Intervento al Corso di perfezionamento
di diritto delle Assicurazioni

Universita' degli Studi di Milano
Facolta' di Giurisprudenza



Milano, 28 Giugno 2012

Indice dell'intervento

- 1) Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza**
 - a) Come nasce Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza**
 - b) Gli Organi Sociali e la loro composizione**
 - c) La struttura operativa**
 - d) Il modello di servizio**
 - e) Adesioni nei primi cinque anni di attività**

 - 2) Le prestazioni di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza**
 - a) Le prestazioni garantite da polizze assicurative**
 - b) Il servizio agli assistiti**
 - c) L'attività di prevenzione**
 - d) Le altre attività a finanziamento diretto**
 - e) La copertura "collettiva" odontoiatrica**

 - 3) La relazione con i propri assistiti**
 - a) La comunicazione istituzionale ed operativa**
 - b) Le indagini di Customer Satisfaction e la gestione dei Reclami**

 - 4) L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza 2007-2012**
-

Come nasce Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

L'idea della costituzione di un sistema di assistenza sanitaria integrativa, a valenza generale, scaturisce dal Protocollo per la realizzazione del Progetto S3 del 18 giugno 2002, siglato tra le aziende e le OO.SS. del Gruppo UniCredit.

In data 23 ottobre 2006 le Parti firmano i Verbali che portano alla definizione dello Statuto e del Regolamento di Uni.C.A. .

Uni.C.A. nasce dunque, il 15 novembre 2006, come Associazione a' sensi degli art. 36 e segg. del Codice Civile, senza fini di lucro, che si ispira a principi solidaristici e mutualistici, con lo scopo di garantire e gestire, con finalità esclusivamente assistenziali, a favore dei propri iscritti persone fisiche e loro familiari, forme di assistenza sanitaria anche integrative delle prestazioni del SSN.

Il primo gennaio 2007 inizia l'attività di Uni.C.A.

Nel Protocollo 3 agosto 2007 e negli Accordi di Gruppo del 27 e 28 settembre 2007 Uni.C.A è concordemente individuata quale "veicolo" per le coperture assistenziali a valenza generale per tutta la popolazione con contrattualistica italiana del nuovo Gruppo (comprendente anche la popolazione proveniente dal Gruppo Capitalia).

Uni.C.A. – Gli Organi Sociali e la loro composizione

- ❑ L'Assemblea degli iscritti è composta dai soggetti iscritti all'Associazione
- ❑ Il Consiglio di Amministrazione è formato da 18 componenti
 - ❑ 9 designati dalle Aziende del Gruppo
 - ❑ 8 eletti a seguito votazione dagli iscritti in servizio
 - ❑ 1 eletto a seguito votazione degli iscritti in pensione
- ❑ Il Comitato Esecutivo è formato da 8 componenti
 - ❑ 4 componenti prescelti fra i Consiglieri designati dalle Aziende
 - ❑ 4 componenti prescelti fra gli eletti dagli iscritti
- ❑ Il Presidente ed il Vice Presidente sono eletti dal Consiglio di Amministrazione e restano in carica per 18 mesi. Vigè un principio di alternanza: quando il Presidente è scelto fra i Consiglieri designati dalle Aziende, il Vice Presidente è scelto fra quelli eletti in rappresentanza degli iscritti e viceversa
- ❑ Il Collegio dei Revisori è formato da 6 componenti (di cui 2 supplenti), di cui 3 designati dalle Aziende del Gruppo, 3 eletti a seguito votazione dagli iscritti

Dal complesso delle norme richiamate scaturisce una gestione “paritetica” (tra soggetti di designazione aziendale e di espressione degli iscritti) dell’attività.

Uni.C.A. – la struttura

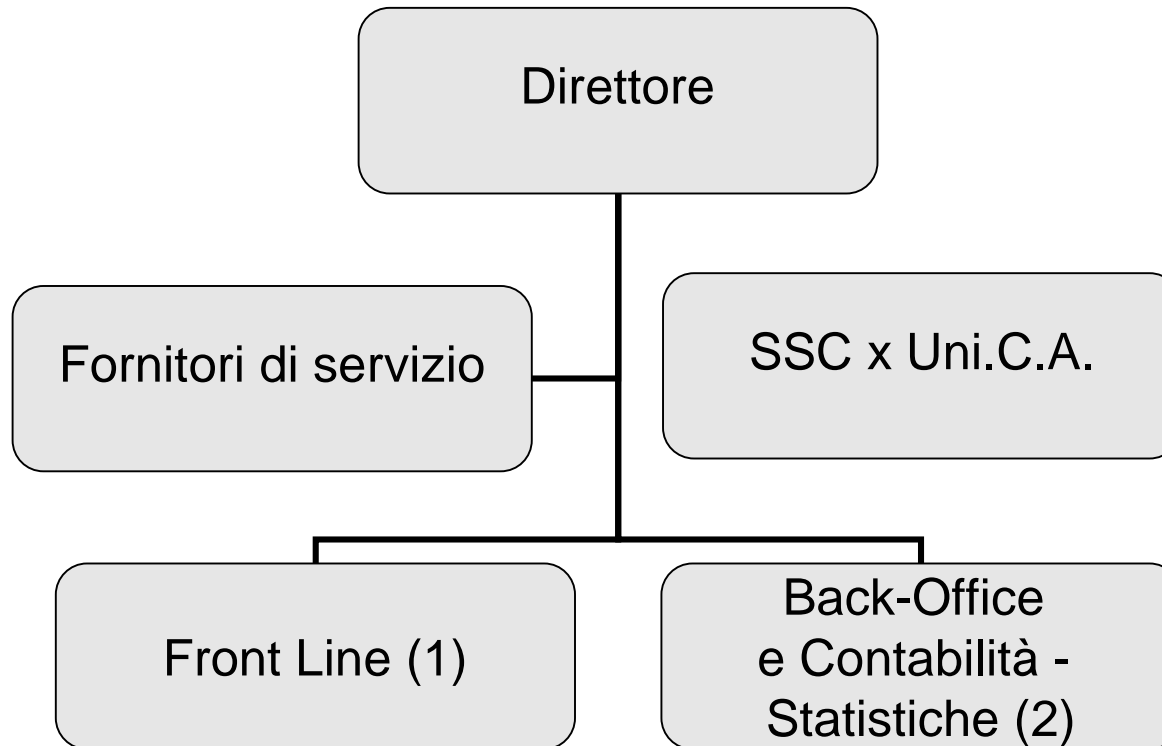
Compongono la struttura di Uni.C.A.:

- ❑ Il Direttore, designato da UniCredit
- ❑ Lo Staff Uni.C.A. – con sedi a Milano e Torino, struttura di supporto amministrativo-contabile
- ❑ Il Comitato Scientifico, organismo consultivo per i temi di natura sanitaria, composto da 4 medici, posto sotto il coordinamento del Dr. Mois Alkabes, Direttore Salute e Benessere di UniCredit Group.

In applicazione dell'art.16 dello Statuto, la Capogruppo fornisce il personale necessario al funzionamento di Uni.C.A., ivi compreso il Direttore.

Il costo del trattamento economico del personale, come pure le spese generali inerenti all'ordinaria amministrazione di Uni.C.A., vengono sostenuti dalla Capogruppo UniCredit, la quale provvede poi a rivalersi pro-quota nei confronti delle altre Aziende aderenti in ragione del rispettivo numero di Dipendenti iscritti.

Uni.C.A. – La struttura operativa



Fornitori di servizio (relazione funzionale): Assirecre, Previmedical, Winsalute-società collegata con Caspie, Pronto- Care: liquidazione rimborsi, servizi in Rete Convenzionata, reclami (Prima richiesta).

- **Shared Service Center (relazione funzionale)** : gestione processo adesioni; servizi di prima informazione.

- **Front Office:** 1 risorsa per relazione con Providers e Compagnie. gestione seconda richiesta per reclami.

- **Back-Office, Contabilità, Statistiche:** 2 risorse per interfaccia processo adesioni; gestione pagamenti (in particolare rimborsi ai colleghi); gestione amm.va campagne di prevenzione; adempimenti contabili e stesura bilancio. Raccolta e sintesi dati statistici. Analisi “di prospettiva” ed attuariali

Il modello di servizio di Uni.C.A.

1. Uni.C.A., dalla sua costituzione ad oggi, ha fornito ai propri assistiti prestazioni di natura sanitaria, prevalentemente ricorrendo alla stipula di coperture assicurative.
2. I servizi connessi alle coperture assicurative (liquidazione rimborsi, prestazioni in Rete Convenzionata) sono di norma terziarizzati su società di servizi: Previnet, Assirecre, WinSalute, Pronto-Care.
3. la scelta, convinta, di Uni.C.A. è stata quella di avvalersi di più fornitori di servizio “indipendenti” dalle Compagnie Assicurative.
4. Gradualmente, hanno assunto rilievo le iniziative finanziate e gestite direttamente dall’Associazione, quali le Campagne di Prevenzione.
5. Sotto il profilo operativo, Uni.C.A. ha assunto a proprio carico, dal 2009, l’accredito dei rimborsi agli assistiti.

Il modello di servizio di Uni.C.A.: possibili evoluzioni

Uni.C.A. ha l'obiettivo di consolidare una solida base statistica per poter valutare se e come modificare, nel tempo, il proprio modello di servizio:

- fornendo prestazioni sanitarie - in tutto o in parte – nella forma dell'autoassicurazione
- gestendo direttamente - in tutto o in parte - il servizio agli assistiti.

Uni.C.A. ha “esternalizzato” presso lo Shared Service Center di UniCredit (struttura specializzata nella gestione delle attività amministrative HR) l'attività di front office, caratterizzata da “picchi” in connessione con la periodica raccolta delle adesioni alle assistenze, in modo da concentrarsi sulle attività “core” ad alto valore aggiunto.

Le esigenze sopradescritte potrebbero determinare un significativo impatto sulla struttura e sul dimensionamento dell'Associazione

Uni.C.A.: adesioni nei primi anni di attività

Adesioni	Titolari	Familiari	Totale
2007	42.000	52.000	94.000
2008	42.300	51.100	93.400
2009	67.500	83.000	150.500
2010	66.600	83.400	150.000
2011	65.700	83.800	149.500
2012	63.700	78.700	142.400

Fonte: Uni.C.A. - dati arrotondati

Le prestazioni di Uni.C.A. – introduzione

Lo Statuto di Uni.C.A. definisce all'art.7 le prestazioni sanitarie che l'Associazione può erogare, anche sotto forma di rimborso delle spese sostenute dai propri iscritti e relativi familiari.

Le prestazioni possono essere erogate direttamente, o mediante ricorso a contratti con altri Enti, Società di servizi o di assicurazione.

Uni.C.A. s'e' avvalsa, anche in conseguenza della sua recente costituzione, della facoltà di erogare prestazioni, prevalentemente, tramite contratti con Società di assicurazione e società di servizi:

- con le prime ha stipulato le coperture assicurative relative ai diversi piani sanitari offerti ai propri assistiti
- con le seconde ha stipulato contratti di servizio, per il rimborso delle spese sostenute dagli assistiti o per l'accesso a prestazioni in "rete convenzionata".

Uni.C.A. ha affiancato alle prestazioni erogate tramite polizze assicurative o contratti di servizio, prestazioni rese direttamente, quali le iniziative di prevenzione o il finanziamento di spese sanitarie non coperte dalle polizze assicurative, ma ritenute degne di considerazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Le prestazioni garantite da polizze assicurative

In conseguenza delle intese sindacali che hanno portato all'omogeneizzazione ed integrazione dell'assistenza sanitaria nel Gruppo UniCredit, Uni.C.A., cui tutti i dipendenti del Gruppo sono iscritti dal 1.1.2009, ha definito i propri piani sanitari, per il periodo 2009-2011, di concerto con la C.A.S.P.I.E. (la Cassa di Assistenza "storica" del personale proveniente dal Gruppo Capitalia), stipulando insieme ad essa le relative polizze assicurative.

I nuovi piani sanitari 2012-2013 sono stati invece definiti in autonomia da Uni.C.A.

I Partners assicurativi "capofila" di Uni.C.A. sono Generali ed Allianz.

I piani sanitari sono contenuti in "disciplinari", che costituiscono la principale fonte normativa relativa alle prestazioni a beneficio degli assistiti.

I piani sanitari riflettono l'inquadramento del personale del Gruppo:

- Aree Professionali e Quadri Direttivi di I e II livello: NUOVA STANDARD
 - Quadri Direttivi di III e IV livello: OPZIONE PLUS
 - Dirigenti: NUOVA EXTRA.
-
- I pensionati possono accedere, con onere a loro carico, ai piani sanitari dei dipendenti, oltre che a 2 piani sanitari a basso costo loro dedicati.
 - Nel 2010 Uni.C.A. ha ampliato le proprie prestazioni prevedendo una nuova polizza collettiva dentaria, a beneficio di tutto il personale, di durata annuale.

Le prestazioni garantite da polizze assicurative

I dipendenti (compreso il nucleo familiare a carico) non sostengono oneri per i propri piani sanitari, essendo il relativo costo coperto dal contributo aziendale per assistenza sanitaria, definito nelle intese sindacali.

E' consentito al personale accedere ad un piano "superiore" rispetto a quello previsto per il proprio inquadramento, pagando la differenza di costo.

E' consentito al personale estendere, a pagamento, la copertura prescelta ai familiari non a carico.

In allegato, un estratto dal "Raffronto Piani Sanitari", prospetto che riassume e compara le prestazioni per le diverse opzioni offerte agli assistiti : Uni.C.A. offre infatti un ampio ventaglio di prestazioni agli assistiti (ricovero, parto, diagnostica, visite specialistiche, etc...).

Raffronto piani sanitari 2012-2013: ricoveri con intervento chirurgico

RICOVERI CON INTERVENTO CHIRURGICO	NUOVA BASE	NUOVA STANDARD	OPZIONE PLUS	NUOVA EXTRA
PRESTAZIONI DURANTE	Onorari equipe; diritti sala operatoria; materiali ed endoprotesi; medicine, accertam. diagnostici, fisioterapia e trattamenti rieducativi, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2) Assistenza infermieristica individuale: senza limitazioni	Onorari equipe; diritti sala operatoria; materiali ed endoprotesi; medicine, accertam. diagnostici, fisioterapia e trattamenti rieducativi, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2) Assistenza infermieristica individuale: senza limitazioni	Onorari equipe; diritti sala operatoria; materiali ed endoprotesi; medicine, accertam. diagnostici, fisioterapia e trattamenti rieducativi, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2) Assistenza infermieristica individuale: senza limitazioni	Onorari equipe; diritti sala operatoria; materiali ed endoprotesi; medicine, accertam. diagnostici, fisioterapia e trattamenti rieducativi, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2) Assistenza infermieristica individuale: senza limitazioni
PRESTAZIONI PRE	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.
PRESTAZIONI POST	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, cure (anche termali, escluse le spese alberghiere) nei 100 gg. trattamenti fisioterapici e rieducativi nei 120 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, cure (anche termali, escluse le spese alberghiere) nei 100 gg. trattamenti fisioterapici e rieducativi nei 120 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, cure (anche termali, escluse le spese alberghiere) nei 100 gg. trattamenti fisioterapici e rieducativi nei 120 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, cure (anche termali, escluse le spese alberghiere) nei 100 gg. trattamenti fisioterapici e rieducativi nei 120 gg.
RETTE DEGENZA (ricoveri non SSN)	Rete: senza limiti giornalieri; no Rete: € 200 al gg. (non sono comprese le spese voluttuarie)	Rete: senza limiti giornalieri; no Rete: € 300 al gg. (non sono comprese le spese voluttuarie)	Rete: senza limiti giornalieri; no Rete: € 300 al gg. (non sono comprese le spese voluttuarie)	Rete: senza limiti giornalieri; no Rete: € 300 al gg. (non sono comprese le spese voluttuarie)
MASSIMALE	€ 100.000 nu-cleo/anno	€ 150.000 nu-cleo/anno	€ 150.000 nu-cleo/anno	€ 500.000 nu-cleo/anno
SCOPERTO FRANCHIGIA	Rete: € 350 No Rete: 10% minimo € 1500 Le condizioni di scoperto per ricovero in struttura di Rete si riferiscono anche alle relative prestazioni pre e post pur se effettuate non in regime di convenzione	Rete: € 200 No Rete: 10% minimo € 1500 Le condizioni di scoperto per ricovero in struttura di Rete si riferiscono anche alle relative prestazioni pre e post pur se effettuate non in regime di convenzione	Rete: € 200 No Rete: 10% minimo € 1500 Le condizioni di scoperto per ricovero in struttura di Rete si riferiscono anche alle relative prestazioni pre e post pur se effettuate non in regime di convenzione	Rete: € 0 No Rete: 10% minimo € 1500 Le prestazioni pre e post relative ad un ricovero in struttura di Rete sono rimborsate al 100% pur se effettuate non in regime di convenzione
NOTE	Nel caso di trapianto, sono ricomprese le spese sostenute a fronte di espianto del donatore	Nel caso di trapianto, sono ricomprese le spese sostenute a fronte di espianto del donatore	Nel caso di trapianto, sono ricomprese le spese sostenute a fronte di espianto del donatore	Nel caso di trapianto, sono ricomprese le spese sostenute a fronte di espianto del donatore

Raffronto piani sanitari 2012-2013: parto cesareo

PARTO CESAREO	NUOVA BASE	NUOVA STANDARD	OPZIONE PLUS	NUOVA EXTRA
PRESTAZIONI DURANTE	Onorari equipe, diritti sala parto, materiali, assistenza medica ed infermieristica, medicinali, accertamenti diagnostici, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2)	Onorari equipe, diritti sala parto, materiali, assistenza medica ed infermieristica, medicinali, accertamenti diagnostici, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2)	Onorari equipe, diritti sala parto, materiali, assistenza medica ed infermieristica, medicinali, accertamenti diagnostici, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2)	Onorari equipe, diritti sala parto, materiali, assistenza medica ed infermieristica, medicinali, accertamenti diagnostici, cure Accompagnatore (cfr. nota pag. 2)
PRESTAZIONI PRE	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici e visite specialistiche nei 100 gg.
PRESTAZIONI POST	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, cure, nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, fisioterapia, cure, nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, fisioterapia, cure, nei 100 gg.	Accertamenti diagnostici, medici-nali, prestazioni mediche, chi-rurgiche e infermieristiche, fisioterapia, cure, nei 100 gg.
SPESE NEONATO	-	Retta di degenza (nido), accertamenti diagnostici, assistenza medica ed infermieristica con il limite massimo di € 1.000,00 anno/nucleo.	Retta di degenza (nido), accertamenti diagnostici, assistenza medica ed infermieristica con il limite massimo di € 1.000,00 anno/nucleo.	Retta di degenza (nido), accertamenti diagnostici, assistenza medica ed infermieristica con il limite massimo di € 1.000,00 anno/nucleo.
RETTE DEGENZA (ricoveri non SSN)	Senza limiti giornalieri (non sono comprese le spese voluttuarie)	Senza limiti giornalieri (non sono comprese le spese voluttuarie)	Senza limiti giornalieri (non sono comprese le spese voluttuarie)	Senza limiti giornalieri (non sono comprese le spese voluttuarie)
MASSIMALE	€ 3.500 anno/nucleo (riferito al solo ricovero, comprese le rette di degenza)	€ 6.000 anno/nucleo (riferito al solo ricovero, comprese le rette di degenza. Nel massimale sono ricomprese le spese neonato)	€ 6.000 anno/nucleo (riferito al solo ricovero, comprese le rette di degenza. Nel massimale sono ricomprese le spese neonato)	€ 9.000 anno/nucleo (riferito al solo ricovero, comprese le rette di degenza. Nel massimale sono ricomprese le spese neonato)
SCOPERTO FRANCHIGIA	-	-	-	-
NOTE	Trattamento applicato anche all'aborto terapeutico	Trattamento applicato anche all'aborto terapeutico	Trattamento applicato anche all'aborto terapeutico	Trattamento applicato anche all'aborto terapeutico

Raffronto piani sanitari 2012-2013: accertamenti diagnostici

ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI (Diagnostica Ordinaria)	NUOVA BASE	NUOVA STANDARD	OPZIONE PLUS	NUOVA EXTRA
PRESTAZIONE	-	Rimborso spese (esclusi accertamenti odontoiatrici e ortodontici, salvo in caso di infortunio)	Rimborso spese (esclusi accertamenti odontoiatrici e ortodontici, salvo in caso di infortunio)	Rimborso spese (esclusi accertamenti odontoiatrici e ortodontici, salvo in caso di infortunio)
CONDIZIONI	-	Prescrizione medico ASL o specialista	Prescrizione medico ASL o specialista	Prescrizione medico ASL o specialista
MASSIMALE	-	Compreso in € 3.000 nucleo/anno per VISITE SPECIALISTICHE	Compreso in € 3.000 nucleo/anno per VISITE SPECIALISTICHE	Compreso in € 5.500 nucleo/anno per VISITE SPECIALISTICHE
SCOPERTO FRANCHIGIA	-	Rete: franchigia € 30 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura	Rete: franchigia € 10 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura	Rete: franchigia € 10 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura
NOTE	-	Accertamenti diagnostica ordinaria non ricompresi nell'alta diagnostica	Accertamenti diagnostica ordinaria non ricompresi nell'alta diagnostica	Accertamenti diagnostica ordinaria non ricompresi nell'alta diagnostica

Raffronto piani sanitari 2012-2013: visite specialistiche

VISITE SPECIALISTICHE	NUOVA BASE	NUOVA STANDARD	OPZIONE PLUS	NUOVA EXTRA
PRESTAZIONI	Rimborso onorari visite: Cardiologiche Oncologiche	Rimborso onorari visite, escluse: - Pediatriche di controllo - odontoiatriche e orto-don-tiche (salvo il caso di infortunio)	Rimborso onorari visite, escluse: - Pediatriche di controllo - odontoiatriche e orto-don-tiche (salvo il caso di infortunio)	Rimborso onorari visite, escluse: - Pediatriche di controllo - odontoiatriche e orto-don-tiche (salvo il caso di infortunio)
CONDIZIONI	Prescrizione medico ASL o specialista	Prescrizione medico ASL o specialista	Prescrizione medico ASL o specialista	Prescrizione medico ASL o specialista
MASSIMALE	€ 2.500 nucleo/anno	€ 3.000 nucleo/anno	€ 3.000 nucleo/anno	€ 5.500 nucleo/anno
SCOPERTO FRANCHIGIA	Rete: franchigia € 60 No Rete: 20% min. € 80 per visita	Rete: franchigia € 30 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura	Rete: franchigia € 10 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura	Rete: franchigia € 10 per fattura No Rete: 20% min € 60 per fattura
NOTE	Odontoiatriche e ortodontiche ammesse a rimborso se conse-guenti a infortunio	Odontoiatriche e ortodontiche ammesse a rimborso se conse-guenti a infortunio	Odontoiatriche e ortodontiche ammesse a rimborso se conse-guenti a infortunio	Odontoiatriche e ortodontiche ammesse a rimborso se conse-guenti a infortunio

Il servizio agli assistiti

Il servizio agli assistiti, in Uni.C.A., è in gran parte terziarizzato presso enti o società specializzate in materia di servizi sanitari:

- Assirecre, Previmedical e Winsalute svolgono il servizio relativo alle assistenze non odontoiatriche, ciascuno seguendo una parte della popolazione assistita da Uni.C.A.
- Pronto-Care eroga per tutta la popolazione in servizio di Uni.C.A. il servizio connesso alla copertura collettiva dentaria.

Uni.C.A. provvede direttamente:

- al pagamento dei rimborsi
- alla gestione operativa delle iniziative autofinanziate
- all'organizzazione delle iniziative di prevenzione
- alla gestione della “seconda richiesta”, nell'ambito dell'iter dei reclami.

L'attività di prevenzione

La prevenzione è elemento qualificante e fondante per l'Associazione.

- ❑ Dopo una fase sperimentale, nel 2007, Uni.C.A. ha destinato, già nel 2008, importanti risorse (oltre 2,5 milioni di euro), per finanziare, direttamente, attività di prevenzione (screening preventivo e check up oncologico)
 - ❑ Nel 2009 Uni.C.A. sviluppa un “programma”, di valenza pluriennale, per perseguire importanti risultati nella prevenzione dell'insorgenza delle malattie tumorali e cardio-vascolari. La prevenzione viene strutturata sulla base di Protocolli definiti dal proprio Comitato Scientifico, in un quadro di compatibilità economica definita dal proprio Consiglio di Amministrazione.
 - ❑ Per il 2009-2010, sono stanziati dal CdA 4.000.000,00 euro (screening oncologico, cardiovascolare, per l'ipertensione): ne verranno spesi 3.500.000,00 circa, ed effettuati screening per 20.500 persone circa.
 - ❑ per il 2010-2011, sono stati stanziati dal CdA 2.750.000,00 euro (screening oncologico, cardiovascolare, per l'ipertensione): i check up effettuati sono stati circa 14.500.
-

DM Sacconi: la copertura “collettiva” odontoiatrica

Dopo aver partecipato ai lavori di interpretazione delle disposizioni del DM Sacconi, verificata la necessità di interventi mirati ai fini del raggiungimento, sin dal 2010, della % richiesta di “risorse vincolate”:

- ❑ a seguito di accordo fra UniCredit ed OO.SS., Uni.C.A. ha definito direttamente con Allianz-Generali una nuova copertura dentaria “collettiva” di durata annuale (con partecipazione obbligatoria per tutti i dipendenti del Gruppo e costo medio di 130,00 euro): raccolti complessivamente circa 8 mln di euro (nota)
 - ❑ premio e condizioni allegate
 - ❑ definita possibilità di estensione al nucleo assicurato, con premio complessivo di euro 400,00 e massimale di 1.200,00 euro
 - ❑ il servizio (rimborsi, prestazioni in rete) per la nuova copertura dentaria “collettiva” è stato affidato a Pronto-Care, già partner di Uni.C.A., che ha messo a disposizione degli associati un canale dedicato (sito internet esclusivo) ed una Rete convenzionata di circa 2.100 studi per 4.300 dentisti
- ❑ Uni.C.A. ha stipulato direttamente le coperture integrative per i Dirigenti, a forte componente di prestazioni dentarie
- ❑ Uni.C.A., insieme con UniCredit, ha collaborato alla definizione della modalità di valorizzazione presso la Cassa, del contributo LTC versato da UniCredit alla Casdic.

Nota: la copertura è stata rinnovata a pari condizioni nel 2011 e migliorata, con aumento di costo, nel 2012

La copertura “collettiva” odontoiatrica: condizioni

CATEGORIA	% RIMBORSO IN NETWORK	% RIMBORSO FUORI NETWORK
Visite	100%	80%
Igiene orale	100%	80%
Visita emergenza	100%	80%
Conservativa: otturazioni, sigillature	100%	80%
Radiologia odontoiatrica: rx, compresa rx laterofacciale del cranio, e ortopantomografia - panoramica	100%	80%
Chirurgia: estrazioni e rimozioni, inclusa quella ossea totale	100%	80%
Paradontologia: cura delle gengive	100%	80%
Endodonzia: devitalizzazioni	80%	60%
Protesi: corone e dentiere	Accesso al tariffario	0%
Ortognatodonzia: apparecchi dentali	Accesso al tariffario	0%
Implantologia: impianti ossei	Accesso al tariffario	0%
Massimale annuo	€ 800,00	
<p>premio medio pro-capite per titolari polizza: € 130,00 riparametrato per inquadramento in base all'accordo sindacale del 3.2.2010 - Regolamento az.le per i dirigenti</p>		

Le altre attività finanziate direttamente

Uni.C.A. affianca alle prestazioni di maggior rilievo (a quelle assicurate dai disciplinari ed alle iniziative di prevenzione), altre attività, finanziate direttamente. La natura mutualistica e solidaristica di Uni.C.A. impone infatti all'associazione di intervenire, ove possibile, per sostenere i propri assistiti in presenza di elementi degni di considerazione.

Nel tempo, Uni.C.A. ha previsto, previa deliberazione del proprio CdA:

- ❑ di sostenere direttamente l'onere – nel limite di 3.000,00 euro - dell'allineamento del controlaterale del seno colpito da tumore (prestazione non garantite dalle polizze assicurative, in quanto ritenuta a fine estetico), in modo da dimostrare sensibilità ed attenzione nei confronti delle assistite colpite da tale grave patologia
- ❑ di sostenere, entro un budget annualmente identificato, e seguendo una specifica procedura di definizione priorità, gli assistiti che abbiano sostenuto importanti spese sanitarie, non coperte dalle polizze assicurative

La comunicazione istituzionale ed operativa

Uni.C.A. ha utilizzato, sino al novembre 2011, per la propria comunicazione istituzionale ed operativa, il Portale Intranet per i dipendenti di UniCredit in Italia. Dal novembre 2011 è attivo il Sito Internet <https://unica.unicredit.it> dove tutta l'informativa già riportata sul Portale è stata riprodotta. Il Sito è ad accesso pubblico, anche se si rivolge prevalentemente agli associati.



Benvenuti in Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

In questo sito, pubblico, ma dedicato in particolare agli iscritti all'Associazione, potrai trovare tutte le informazioni relative ad Uni.C.A., la Cassa di Assistenza Sanitaria riservata al personale, in servizio ed in quiescenza, di [UniCredit](#) in Italia.

Il sito riporta alcune informazioni di carattere generale su [organi e struttura associativa](#) e relative [all'evoluzione](#) di Uni.C.A., tra le quali le Relazioni dei bilanci d'esercizio. Riporta quindi tutte le informazioni utili per accedere alle [prestazioni](#) ed ai servizi dell'Associazione e tutte le ["news"](#) pubblicate nel tempo sul Portale Intranet/Sito Internet, che costituiscono il riferimento normativo ed operativo per gli iscritti all'Associazione.

Completano la struttura del sito una Guida Rapida: [Uni.C.A. in pillole](#), dove sono contenuti i principali riferimenti (indirizzi di Portale, numeri di telefono, indirizzi mail) per accedere alle prestazioni ed ai servizi dell'Associazione, la [Pagina della Salute](#), che riporta alcune note del Comitato Scientifico o alcuni tra i più interessanti lavori presentati agli eventi organizzati da UniCredit sul tema della salute e la sezione dove sono riportati gli interventi dell'Associazione ai [Convegni](#) del settore.

Le indagini di customer satisfaction e la gestione dei reclami

Uni.C.A. è attenta alla soddisfazione dei propri assistiti.

Nel tempo, ha condotto indagini di customer satisfaction, i cui risultati hanno orientato l'attività dell'associazione sotto il profilo del servizio agli assistiti (in allegato, una sintesi dei risultati dell'ultima indagine):

- ❑ inducendo innovazioni di processo (introduzione dei manuali operativi per l'accesso ai servizi, introduzione di un iter operativo per la gestione dei reclami)
- ❑ inducendo modificazioni nei contratti con i Partner di servizio e/o calibrandone la durata in funzione della maggiore o minore soddisfazione degli assistiti.

Uni.C.A. ha definito un proprio iter operativo per la gestione dei reclami, che comporta:

- ❑ in prima battuta l'interessamento del Provider (che deve rispondere nei 15 gg dal ricevimento del reclamo)
- ❑ in caso di mancata risposta del Provider o di risposta non condivisa, in seconda battuta l'interessamento diretto dello Staff dell'Associazione, che risponde nei 30 gg dal ricevimento del reclamo "formale".

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2007

E' l'anno fondativo dell'Associazione; è l'anno di avvio dell'attività di Uni.C.A., con una forte focalizzazione sulla strutturazione e sul miglioramento del servizio agli assistiti; le prime iniziative di prevenzione hanno sostanzialmente un carattere sperimentale

Principali attività svolte nel 2007:

- ❑ stipula delle coperture assicurative con Generali, Ras, UniSalute
- ❑ stipula del contratto di servizio con Assirecre
- ❑ strutturazione, da parte di Assirecre, della Rete Convenzionata
- ❑ a metà anno, prima indagine sulla soddisfazione del servizio offerto (evidenziate talune criticità di avvio)
- ❑ ridisegno, nel corso della seconda parte dell'anno, dei processi operativi e del modello di servizio (comunicazione strutturata – definizione iter reclami)
- ❑ avvio delle prime iniziative di prevenzione (campagna lenti per i figli degli assistiti, pap-test gratuito per le colleghe)
- ❑ rinnovo, a fine anno, delle coperture assicurative, con miglioramenti significativi, tenuto conto degli andamenti di polizza
- ❑ primo bilancio dell'Associazione, con un avanzo di circa 1.800.000,00 euro (utilizzati nel 2008 per le attività di prevenzione)

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2008

E' l'anno del consolidamento dell'attività dell'Associazione.

Principali attività svolte nel 2008:

- ❑ assestamento operativo di Assirecre
- ❑ seconda indagine sulla soddisfazione del servizio offerto (registrato un sensibile miglioramento dei risultati)
- ❑ progressivo miglioramento dei tempi di liquidazione dei rimborsi
- ❑ avvio gestione in forma diretta delle coperture per l'allineamento del collaterale del seno colpito da tumore
- ❑ avvio di interventi volti a sostenere casi meritevoli di considerazione, anche al di fuori delle coperture assicurative (stanziati 75.000,00 euro)
- ❑ stanziati 2,2 milioni di Euro per attività di prevenzione (ne saranno spesi circa 2,8 milioni, attingendo alle riserve disponibili): contributi per l'acquisto di lenti ed occhiali per gli assistiti e dell'apparecchio per i denti per i figli degli assistiti; screening/check up oncologico gratuiti (ne usufruiranno più di 9.000 persone, il 25% della popolazione interessata).
- ❑ integrazione dell'assistenza sanitaria nel nuovo Gruppo: tenuto conto dell'esito dei lavori della Commissione Tecnica, i colleghi/ex colleghi del Gruppo Capitalia vengono iscritti ad Uni.C.A. a partire dal 1.1.2009
- ❑ insieme a C.A.S.P.I.E, vengono rinnovate le coperture assicurative con un pool guidato da Allianz/Generali, per il triennio 2009-2011
- ❑ Uni.C.A. affianca ad Assirecre, per gli assistiti UniCredit-vecchio perimetro, un nuovo fornitore di servizio, Previnet

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2009

E' l'anno della realizzazione dell'integrazione dell'assistenza sanitaria nel nuovo Gruppo UniCredit

Principali attività svolte nel 2009:

- ❑ definite le intese ed i meccanismi operativi di interazione fra UniCredit-Uni.C.A.-Caspie
- ❑ le adesioni del personale in servizio alle diverse assistenze sono acquisite con forte anticipo rispetto agli esercizi precedenti (22.12-14.1)
- ❑ la piena operatività dell'assistenza si registra ad inizio febbraio per i dipendenti, entro marzo per la gran parte dei pensionati ed esodati
- ❑ il CdA delibera di intervenire a favore dei pensionati/esodati che, per effetto dell'indisponibilità dell'assistenza diretta ad avvio esercizio, abbiano sostenuto oneri per ricoveri e alta diagnostica nel periodo febbraio-aprile 2009
- ❑ cambiano le modalità di pagamento dei rimborsi per UniCredit-vecchio perimetro: il pagamento non avviene più tramite Banca Generali, ma tramite Uni.C.A. Il nuovo processo è operativo dalla seconda metà di aprile
- ❑ cambia il fornitore per le coperture opzionali denti: a Primadent subentra dal 1.4.2009 Pronto-Care.
- ❑ i disciplinari di dettaglio e le istruzioni, aggiornate, per l'accesso ai servizi, sono pubblicate sul portale UniCredit il 6.7
- ❑ viene organizzata la Campagna di Prevenzione 2009-2010, con stanziamento di 4.000.000,00 di euro
- ❑ a novembre parte il Portlet dedicato a Uni.C.A., sul portale dipendenti del Gruppo

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2010 *La Cassa si adegua alle recentissime disposizioni del DM Sacconi sui Fondi Sanitari. Cresce la soddisfazione per il servizio ricevuto dagli associati*

Principali attività svolte nel 2010:

- ❑ in febbraio, viene attivata, anche al fine di adempiere alle recentissime disposizioni del DM Sacconi sui Fondi Sanitari, la polizza collettiva per spese odontoiatriche
- ❑ positivi i riscontri della terza indagine di customer satisfaction: il 77% dei colleghi è soddisfatto (contro il 57% del 2008)
- ❑ al 30.6.2010 si chiude la Campagna di Prevenzione 2009-2010, cui partecipano circa 21.500 colleghi ed ex-colleghi (il 33% degli aventi diritto, contro il 25% della Campagna precedente).
- ❑ in autunno, il CdA delibera un nuovo importante stanziamento per la Campagna di Prevenzione 2010-2011, che viene articolata in due fasi, la prima riservata a chi ha partecipato alla Campagna precedente
- ❑ il 15.12.2010 parte la collaborazione dello SSC (Shared Service Center) per Uni.C.A.: lo SSC gestirà il processo di adesione alle assistenze e fornirà per Uni.C.A. il servizio di prima informazione agli iscritti
- ❑ in dicembre, vengono confermati, con miglioramenti, i piani sanitari esistenti
- ❑ col 31.12.2010 ha termine il mandato triennale (2008-2010) del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei Revisori, nominati a fine 2007.

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2011

L'Associazione consolida in suoi sforzi nel campo della prevenzione e si prepara al rinnovo dei piani sanitari – Attiva il Sito Internet

Principali attività svolte nel 2011:

- rinnovati gli Organi Sociali per il triennio 2011-2013
- rinnovata in gennaio la polizza collettiva dentaria, per il periodo 1.2.2011-31.1.2012
- elaborati i dati relativi al rischio cardiovascolare accertato sulla popolazione che ha partecipato alla Campagna di Prevenzione 2009-2010
- realizzata in maggio la quarta indagine di customer satisfaction, che fa registrare per il secondo anno consecutivo risultati più che positivi, pur evidenziando margine di miglioramento (69% soddisfatti)
- approvato a maggio il quarto bilancio di esercizio, relativo al 2010. Uni.C.A. è "compliance" con le disposizioni del DM Sacconi sui Fondi Sanitari, e garantisce i benefici fiscali ai propri iscritti per il 2012 (primo anno di applicazione delle disposizioni del DM Sacconi in tema di risorse vincolate)
- in maggio, si chiude la prima fase della Campagna di Prevenzione 2010-2011, riservata ai partecipanti alla campagna precedente
- in giugno, parte la seconda fase della Campagna di Prevenzione 2010-2011, riservata a coloro che non hanno partecipato alla campagna precedente
- il 29 novembre parte il Sito Internet dell'Associazione: <https://unica.unicredit.it>
- il 30 novembre si chiude la seconda fase della Campagna di prevenzione 2010-2011
- il 16.12.2011 il Consiglio di Amministrazione definisce i nuovi Piani Sanitari 2012-2013: l'Informativa è pubblicata sul Portale Intranet UniCredit e sul Sito Internet dell'Associazione il 23.12.2011

L'evoluzione di Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza

Anno 2012 *è l'anno di avvio dei nuovi piani sanitari 2012-2013*

Principali attività svolte nel 2012 (dati provvisori):

- il 24.1.2012 i colleghi possono aderire ai nuovi Piani Sanitari, sino al 10.2.2012
- dal 17.2.2012 i piani sanitari sono a regime per i dipendenti in servizio
- Il processo di adesione ai nuovi piani è sostanzialmente concluso a fine aprile e l'operatività è a regime per tutti gli assistiti
- approvato a maggio il quinto bilancio di esercizio, relativo al 2011. Uni.C.A. è "compliance" con le disposizioni del DM Sacconi sui Fondi Sanitari, e garantisce i benefici fiscali ai propri iscritti per il 2013 (secondo anno di applicazione delle disposizioni del DM Sacconi in tema di risorse vincolate)
- in giugno parte la liquidazione dei sinistri su documentazione in copia