



**UniCredit Cassa di Assistenza
per il personale del Gruppo UniCredito Italiano**

Relazione di Bilancio dell'esercizio 2013

CARICHE SOCIALI AL 09.01.2014

Consiglio di Amministrazione

Presidente:	MIRIAM TRAVAGLIA
Vice Presidente	GIUSEPPINA CUCINOTTA
Consiglieri:	MAURIZIO BECCARI
	ANTONIO PIO BERARDI
	ROBERTO DONZELLI
	FABRIZIO FERRETTI
	LORENZO FESTA
	STEFANO GRILLINI
	MASSIMO LONGONI
	SILVIO LOPS
	ROSARIO MINGOIA
	LAURA MOSCATELLI
	GIOVANNI PALOSCHI
	MARCO RUSSOMANDO
	LUIGI SPERA
	DIEGO SERGIO TURCO
	ANTONIO FERNANDO TOTO
	RODOLFO ZINGARIELLO

Comitato Esecutivo

Presidente:	MIRIAM TRAVAGLIA
Vice Presidente:	GIUSEPPINA CUCINOTTA
Consiglieri:	ROBERTO DONZELLI
	FABRIZIO FERRETTI
	LORENZO FESTA
	MASSIMO LONGONI
	SILVIO LOPS
	ROSARIO MINGOIA

Collegio dei Revisori

Presidente	BRUNO FINI
Sindaci effettivi	CRISTINA COSTIGLIOLO
	DAVID DAVITE
	MARINA PIZZUTI
Sindaci Supplenti	ROBERTO INNOCENTI
	VALTER PETRINI

Comitato Scientifico

Coordinatore:	Prof. FRANCESCO SAVERIO VIOLANTE
Componenti:	Prof. ANTONIO COLOMBO
	Prof. EUGENIO VILLA
Direttore	ALESSANDRO RASINO
Vice Direttore	PATRIZIA NELVA

CARICHE SOCIALI AL 31.12.2013

Consiglio di Amministrazione

Presidente:	ADO DALLA VILLA
Vice Presidente	MIRIAM TRAVAGLIA
Consiglieri:	MAURIZIO BECCARI
	ANTONIO PIO BERALDI
	LUIGI ROBERTO CANADELLI
	GIUSEPPINA CUCINOTTA
	RENATO DE MATTIA
	ROBERTO DONZELLI
	DOMENICO ERRICO
	FABRIZIO FERRETTI
	SILVIO LOPS
	GIUSEPPE MATTA
	PATRIZIA NELVA
	ALESSANDRO PEZZI
	NICOLA FELICE POMPONIO
	FABRIZIO RINELLA
	DIEGO SERGIO TURCO
	ANTONIO FERNANDO TOTO

Comitato Esecutivo

Presidente:	ADO DALLA VILLA
Vice Presidente:	MIRIAM TRAVAGLIA
Consiglieri:	GIUSEPPINA CUCINOTTA
	FABRIZIO FERRETTI
	GIUSEPPE MATTA
	PATRIZIA NELVA
	NICOLA FELICE POMPONIO
	FABRIZIO RINELLA

Collegio dei Revisori

Presidente	DAVID DAVITE
Sindaci effettivi	GIULIANO DI STEFANO
	BRUNO FINI
	CARMEN PRATO
Sindaci Supplenti	LUIGI TARALLI
	ROBERTO INNOCENTI

Comitato Scientifico

Coordinatore:	Prof. FRANCESCO SAVERIO VIOLANTE
Componenti:	Prof. ANTONIO COLOMBO
	Prof. EUGENIO VILLA

Direttore	ALESSANDRO RASINO
------------------	-------------------

Indice

Relazione del Consiglio di Amministrazione	Pag.	5
Relazione del Direttore su risultati operativi ed andamento della gestione	Pag.	7
Bilancio al 31 dicembre 2013	Pag.	26
Relazione del Collegio dei Revisori	Pag.	40

Relazione del Consiglio di Amministrazione

Uni.C.A.-UniCredit Cassa Assistenza ha chiuso al 31.12.2013 il suo settimo anno di attività.

L'esercizio 2013 è stato caratterizzato da una profonda rivisitazione del proprio modello di relazione e di servizio, in conseguenza di una fortissima spinta all'ottimizzazione dell'uso delle proprie risorse, soprattutto finanziarie, per effetto della sostanziale stabilità degli afflussi (contributi azienda e premi per assicurati a pagamento) in un contesto di grave crisi economica generale e di costi sanitari e per invecchiamento della popolazione assistita crescenti.

Già nel 2012, in autunno, Uni.C.A. aveva individuato in Towers Watson il proprio Partner strategico per identificare le più appropriate soluzioni in termini di ottimizzazione risorse, con il quale aveva avviato un progetto, articolato in fasi, i cui risultati sono stati determinanti nella delicata fase di scelta dei propri Partner Assicurativi e di Servizio, per il biennio 2014-2015 (tutti i contratti assicurativi e di servizio erano infatti in scadenza al 31.12.2013). Nel primo semestre, con l'aiuto del Consulente Alessandro Bagnoli, Uni.C.A. ha inoltre sviluppato un articolato Progetto volto a monitorare la qualità del servizio reso ai propri assistiti, con particolare riferimento all'apporto dei propri Provider di servizio, sempre al fine di individuare le più appropriate soluzioni in termini di partnership di servizio per il biennio 2014-2015.

Nel secondo semestre, facendo leva sulle risultanze emerse dai Progetti conclusi, Uni.C.A. ha condotto, da un lato, una approfondita ricognizione sul mercato assicurativo, dall'altro, ha raccolto e valutato le proposte di rinnovo dei contratti da parte dei propri Partner di servizio. L'impegno profuso dagli Organismi dell'Associazione è testimoniato anche dal numero di adunanze di Comitato Esecutivo e di Consiglio di Amministrazione condotte nel secondo semestre, ben 16. I lavori hanno portato a contrarre per il biennio 2014-2015 le polizze assicurative per le assistenze non odontoiatriche con un nuovo Partner: RBM Salute, Compagnia specializzata nel ramo salute, ed il relativo contratto di servizio con Previmedical, già Partner dell'Associazione. Le sinergie sviluppabili tra i due soggetti, che fanno parte dello stesso gruppo societario, hanno consentito all'Associazione di contrarre a condizioni vantaggiose, in tal modo potendo confermare le assistenze già in essere anche per il biennio 2014-2015 a costi invariati per gli associati. Le polizze relative alle assistenze odontoiatriche sono state invece contratte con Generali ed Allianz, peraltro in autoassicurazione al 50% (essendo l'autoassicurazione stata identificata dai Consulenti come una delle modalità per ottimizzare l'uso delle proprie risorse finanziarie, posto l'adeguato appostamento di riserve). Il relativo contratto di servizio è stato rinnovato con Pronto-Care.

Tra gli altri numerosi aspetti di rilievo, ricordiamo la stipula della Convenzione con UniCredit, in data 16.4.2013, con la quale UniCredit ed Uni.C.A., poste le disposizioni statutarie di riferimento, hanno inteso disciplinare organicamente la propria relazione operativa, definendo idonei meccanismi di interazione e supporto, e chiarendo le modalità di coinvolgimento dei propri Partners: UBIS ed ES-SSC nella attività di comune interesse (quali la raccolta delle adesioni alle assistenze e le connesse attività).

Ricordiamo inoltre la conclusione della Campagna di Prevenzione 2012-2013, con adeguata partecipazione degli associati pari a circa 15.500 unità e con una spesa

complessiva stimata di € 2.800.000 (che ha portato gli investimenti dell'Associazione nel periodo 2008-2013 a ben 11,6 milioni di euro).

La soddisfazione degli assistiti verso il servizio ricevuto dall'Associazione, sondata tramite l'indagine di customer satisfaction interna, si è confermata alta: all'81%, miglior risultato di sempre, in progresso di 7 punti principali rispetto all'indagine precedente del 2012.

Ricordiamo infine che l'Associazione, tramite ES-SSC, proseguendo l'attività già avviata, ha condotto nell'anno strutturate verifiche rispetto alla corretta indicazione del carico fiscale dei familiari inseriti gratuitamente in copertura, ed in caso di inadempimento da parte degli associati ha adottato le conseguenti iniziative, secondo le policies definite dal Consiglio di Amministrazione.

Anche per il 2013, Uni.C.A. si è confermata "compliant" con le disposizioni del DM Sacconi, garantendo agli associati anche per il 2015 la deducibilità dal reddito dei contributi versati.

Il Bilancio 2013 si chiude con un avanzo di 963.598,65, posto l'appostamento a riserve per "autoassicurazione" di 300.000 €.

Nel 2014 l'Associazione sarà concentrata sui seguenti obiettivi:

- assestamento del nuovo modello di servizio, sostanzialmente "monoprovider", salvo che per le coperture odontoiatriche;
- adeguamento dei processi operativi conseguenti all'autoassicurazione delle coperture odontoiatriche;
- ridisegno dei protocolli di prevenzione, e lancio della Campagna di Prevenzione 2014-2015, previsto in autunno.

Nonostante l'assenza di scadenze contrattuali, il 2014 si conferma di grande importanza per l'Associazione, chiamata a consolidare le innovazioni introdotte, in un quadro di sostenibilità complessiva della propria attività.

Relazione del Direttore su risultati operativi ed andamento della gestione

Indice della Relazione

Premessa: struttura della relazione del Direttore

1. il contesto esterno, il quadro di riferimento normativo
2. il modello di servizio: le partnership assicurative e di servizio. Il ruolo di Expertise Center dello Staff Uni.C.A ed il ruolo degli Outsourcer operativi: UBIS ed ES-SSC
3. l'ottimizzazione dell'uso delle risorse finanziarie e l'autoassicurazione
4. gli assistiti: adesioni al 31.12.2013 e commento trend adesioni
5. le attività di controllo della correttezza dei dati contenuti nel sistema anagrafico
6. i rapporti tecnici (rapporto sinistri/premi) delle coperture assicurative
7. le principali evidenze operative e gestionali: rimborsi, pagamenti, incasso quote pensionati tramite RID
8. il servizio agli assistiti: i risultati della sesta indagine di customer satisfaction, le innovazioni introdotte, i reclami gestiti
9. l'esercizio delle autonomie da parte del Direttore, le posizioni in contenzioso
10. la prevenzione
11. le altre iniziative finanziate direttamente: il sostegno per casi ritenuti meritevoli di considerazione, non coperti dalle polizze assicurative
12. le principali evidenze contabili
13. l'applicazione del DM Sacconi
14. le principali evidenze relative al primo quadrimestre 2014
15. indice delle tabelle allegate

Premessa: struttura della Relazione del Direttore

La presente relazione intende in primo luogo fornire alcuni elementi relativi al contesto in cui si svolge l'attività associativa ed ai numerosi vincoli che – stante l'attuale crisi economico/sociale – ne condizionano l'operatività.

Premesso il modello di servizio e l'assetto delle partnership assicurative ad inizio 2013, la relazione descrive, sinteticamente, gli approfondimenti condotti nel corso dell'anno col supporto di qualificata consulenza, che hanno portato al ridisegno profondo del modello e delle conseguenti partnership, con l'adozione, per il biennio 2014-2015, per le assistenze non odontoiatriche, di un modello "monoprovider" in luogo del precedente "multiprovider", ed all'avvicendamento degli assicuratori.

Sono inoltre descritte le modalità di interrelazione fra l'Associazione e le sue strutture di supporto, interne o collegate al Gruppo UniCredit, in applicazione del modello HR del Gruppo UniCredit, e della Convenzione siglata fra UniCredit e l'Associazione.

Vengono quindi fornite le principali evidenze rispetto alla vita associativa: struttura degli associati e trend adesioni, assistenze e servizio offerti nel corso dell'esercizio.

Un focus particolare è posto sulle principali evidenze contabili, operative e gestionali (con particolare riferimento ai rapporti tecnici), e sulle iniziative di prevenzione. Al termine, vengono illustrate le attività svolte nel primo quadrimestre del 2014.

1. Il contesto esterno, il quadro di riferimento normativo

Il contesto socio-economico italiano continua ad essere decisamente critico, a seguito di alcuni anni di crisi economica e di forte recessione, che hanno prodotto i loro pesanti effetti anche sul settore bancario. Nel campo sanitario, sono cresciute e perdurano le spinte per una maggiore compartecipazione dei cittadini alle spese del servizio sanitario nazionale, con la conseguenza di ampliare, potenzialmente, l'area di intervento dei soggetti che offrono assistenza sanitaria integrativa, quali Uni.C.A.

In un quadro di:

- sostanziale stabilità delle "entrate" per l'Associazione (il contributo azienda per le assistenze base nella sua attuale dimensione risale al 2009, significativi aumenti sulle coperture a pagamento non sono facilmente proponibili, stante l'intervenuta riduzione del potere di acquisto delle famiglie)
- progressivo invecchiamento della popolazione assistita, non adeguatamente compensato da nuovi innesti, tenuto anche conto dei vincoli introdotti dall'Accordo fra UniCredit ed OO.SS. del 18.10.2010, che ha posticipato di quattro anni l'iscrizione alla Cassa dei neo-assunti nel Gruppo
- inflazione sanitaria superiore all'inflazione media, con il conseguente più che proporzionale impatto sui costi delle prestazioni sanitarie,

forte è stata la spinta per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse finanziarie che affluiscono alla Cassa, quale condizione per non introdurre penalizzazioni sul fronte delle prestazioni. I progetti gestiti nel 2013 in collaborazione con Towers Watson e Alessandro Bagnoli hanno inteso rispondere a questa esigenza, individuando nuove soluzioni in termini di partnership assicurativa e di servizio e di gestione del rischio sanitario.

Sotto il profilo normativo, il principale vincolo per l'Associazione continua ad essere rappresentato dalle disposizioni del DM Sacconi, che impone di investire almeno il 20% delle risorse disponibili in determinate prestazioni: odontoiatriche, assistenze non ricomprese nei LEA (livelli essenziali di assistenza a carico SSN), assistenza per lungodegenti, pena l'impossibilità, per gli iscritti, di godere del beneficio della deducibilità dal reddito dei contributi versati.

2. Il modello di servizio: le partnership assicurative e di servizio. Il ruolo di Expertise Center dello Staff Uni.C.A ed il ruolo degli Outsourcer operativi: UBIS ed ES-SSC

Il modello di servizio adottato da Uni.C.A., sin dalla sua costituzione, è stato caratterizzato dalla presenza di una struttura interna molto snella, e dall'esternalizzazione su operatori specializzati della copertura del rischio e del servizio agli assistiti. Nel 2013 Uni.C.A. ha svolto la sua attività in collaborazione con:

- le Compagnie Assicuratrici Generali e Allianz (con la partecipazione alla copertura del rischio per quote minori di Swiss Life e Reale Mutua Assicurazioni), compagnie con le quali ha sottoscritto le polizze sanitarie per il biennio 2012-2013
- con i Provider - fornitori di servizi sanitari - Assirecre, Previmedical, WinSalute, per le assistenze base; Pronto-Care per le coperture dentarie, i quali hanno effettuato la (pre)liquidazione dei sinistri e garantito l'accesso alle prestazioni presso le proprie strutture convenzionate

- con le Società facenti parte del Gruppo UniCredit (UBIS) o collegate a UniCredit (ES SSC), per il supporto informatico e amministrativo, nel quadro di riferimento fornito dalla Convenzione operativa siglata fra l'Associazione ed UniCredit.

Nel corso del 2013 sono andati a regime i progetti di esternalizzazione verso l'ES-SSC delle attività a prevalente contenuto amministrativo o amministrativo-contabile, tra i quali, in particolare, la quadratura e trasmissione ad Uni.C.A. dei contributi azienda e delle quote di adesione a pagamento (febbraio 2013), la gestione dell'incasso delle quote di adesione dei pensionati a mezzo R.I.D. (aprile 2013), l'effettuazione di verifiche sul data base anagrafico, con particolare riferimento al carico fiscale (aprile 2013).

Presso la struttura interna di Uni.C.A. sono state dunque mantenute le responsabilità proprie di un "Expertise Center": definizione policies e contratti, coordinamento dei diversi Partner di servizio ed operativi, relazione con le Compagnie Assicuratrici, oltre alla gestione contabile, alla gestione delle posizioni critiche (reclami in seconda battuta, precontenzioso e contenzioso), ed al supporto verso gli Organismi associativi: Consiglio di Amministrazione, Comitato Esecutivo, Collegio dei Revisori.

Un supporto fondamentale, per i temi medico-sanitari, è stato assicurato all'Associazione dal Comitato Scientifico, coordinato dal Prof. Francesco Saverio Violante.

Già nel 2012, l'Associazione si è anche dotata di un Consulente Medico, il Dr. Francesco Sanguinetti, cui sono stati richiesti nel corso del 2013 n. 20 pareri.

Nel corso dell'esercizio 2013, come già sottolineato nella Relazione del Consiglio di Amministrazione, l'Associazione ha sviluppato, con il supporto di qualificata consulenza, approfondimenti ed analisi che hanno portato alla profonda rivisitazione del proprio modello di servizio, all'avvicendamento degli assicuratori, ed all'avvio di un'esperienza di autoassicurazione.

3. L'ottimizzazione dell'uso delle risorse finanziarie e l'autoassicurazione

I progetti condotti col supporto di Towers Watson ed Alessandro Bagnoli hanno permesso al Consiglio di Amministrazione di valutare le diverse opzioni a disposizione per l'ottimizzazione delle risorse finanziarie (efficienza dei diversi Providers, efficienza e costo delle Reti convenzionate, ottimizzazione delle condizioni dei contratti assicurativi, parziale o totale autoassicurazione, riassicurazione), e di effettuare le scelte più appropriate. In esito a detto percorso di valutazione, le assistenze base sono state contratte con un nuovo assicuratore: RBM Salute, Compagnia specializzata nel ramo salute, ed il relativo contratto di servizio stipulato con un unico fornitore: Previmedical, società collegata con RBM Salute, già fornitore di Uni.C.A. e Provider rivelatosi più efficiente sia sotto il profilo del servizio che del governo dei costi delle prestazioni effettuate in Rete Convenzionata. I vantaggi conseguenti ad una Partnership con società fra loro collegate, e quindi in grado di sviluppare sinergie e risparmi, hanno consentito all'Associazione di confermare per il biennio 2014-2015 le prestazioni del piano precedente, senza alcun aggravio di costo per gli assistiti, ottimizzando anche il costo del servizio relativo.

Con riferimento alle coperture dentarie, valutati i rapporti tecnici storici e la limitata dimensione di rischio connesso, confermata la Partnership assicurativa con Generali ed Allianz e quella di servizio con Pronto-Care, l'Associazione ha ritenuto possibile avviare, per il biennio 2014-2015, un'esperienza di autoassicurazione del 50% del rischio, posto l'apostamento della quantità di riserve tecniche suggerite dai Consulenti.

4. Gli assistiti: adesioni al 31.12.2013 e commento trend adesioni

Gli assistiti al 31.12.2013 sono risultati 138.888 (62.520 Titolari, 76.368 familiari, di cui 16.265 a pagamento). Si conferma la flessione già registrata negli anni precedenti (3.489 associati in meno rispetto all'anno 2012, di cui 1.262 Titolari, 2.227 familiari): Per quanto riguarda i Titolari, hanno pesato i pensionamenti ed il forte ridimensionamento di nuove iscrizioni (effetto delle previsioni dell'Accordo 18/10/2010 che hanno procrastinato l'iscrizione alla cassa dei neo-assunti). Sull'adesione dei familiari ha avuto effetto un complesso di fattori: la crisi economica in atto, gli aumenti di premio a suo tempo deliberati per il piano 2012-2013, le verifiche effettuate sulla regolarità delle iscrizioni: l'unico dato in "controtendenza", infatti, è quello delle adesioni di familiari a pagamento, passate da 15.626 a 16.265. Infine, è risultato in significativa crescita il peso percentuale dei pensionati sul totale dei Titolari. I dettagli, nelle allegate Tabelle 1.

5. Le attività di controllo della correttezza dei dati contenuti nel sistema anagrafico

Una delle attività esternalizzate presso l'ES-SSC, nel 2013, è stata quella dell'effettuazione di verifiche sul data base anagrafico, con particolare riferimento al carico fiscale dei familiari iscritti gratuitamente in copertura. L'attività è stata effettuata, sperimentalmente su un campione di circa 2.000 posizioni, nel corso del 2012 dallo Staff Uni.C.A. Le anomalie riscontrate – riferite ad un terzo circa dei familiari coinvolti nel controllo - ha indotto a proseguire nei controlli. Posta l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione in data 2.8.2012 delle policies e delle modalità di comunicazione con gli assistiti, l'attività è dunque proseguita nel 2013, a cura dell'ES-SSC, su poco meno di 6.400 posizioni, ed ha portato ai seguenti risultati, sinteticamente descritti nella Tabelle 2 allegate (che riportano anche l'esito delle verifiche condotte sperimentalmente nel 2012): per oltre il 27% dei familiari oggetto di indagine è stato modificato lo status (contro il 33% del 2012). I maggiori contributi incassati sono stati di 292.000 € contro gli 83.000 € del 2012.

6. I rapporti tecnici (rapporto sinistri/premi) delle coperture assicurative

I rapporti tecnici (rapporto sinistri pagati/premi riconosciuti alle Compagnie, dedotte le tasse), riepilogati nella tabella 3, relativi alle assistenze "base" Uni.C.A. sono stati nel tempo positivi per l'Associazione o di equilibrio:

2007: 95%

2008: 105,8%

2009: 83,2% (primo anno del triennio 2009-2011, per il quale il rapporto di equilibrio era stato preidentificato come compreso fra l'85% e l'88%),

2010: 95,7%

2011: 102,9%

2012: 92,4%

Il rapporto tecnico del 2012 non è ancora consolidato (come noto, la prescrizione dei sinistri è biennale), ma vicino al dato definitivo.

La stima di chiusura del 2013 fatta dalle Compagnie assicurative si colloca intorno al 95%-96%.

La media del periodo 2007-2012 è del 95,8%.

7. Le principali evidenze operative e gestionali: rimborsi, pagamenti, incasso quote pensionati tramite RID

Nel 2013 Uni.C.A. ha rimborsato agli assistiti, a fronte di n. 235.857 sinistri gestiti, complessivamente € 28.155.021, dato non comprensivo dei pagamenti delle richieste tardive del 2012 effettuati nel 2013 pari a € 21.457.180 e dei rimborsi effettuati nell'anno da Banca Generali, relativi all'esercizio 2013 ed alle richieste tardive del 2012, per la polizza collettiva odontoiatrica e le polizze dirigenti a contenuto dentario, pari a € 8.838.848.

Sono state addebitate, tramite il processo RID, le quote relative ai pensionati per i quali non sia operata la trattenuta sulla pensione pagata dai fondi pensione del Gruppo, per un totale di € 2.315.417 riferiti a 1.657 posizioni. I rifiuti all'addebito riscontrati hanno comportato l'estromissione dall'Associazione.

8. Il servizio agli assistiti: i risultati della sesta indagine di customer satisfaction, le innovazioni introdotte, i reclami gestiti

La sesta indagine di customer satisfaction, anticipata al 17 giugno 2013, al fine di poterne sfruttare i risultati nella fase di rinnovo dei contratti di servizio in scadenza a fine anno, ha fatto registrare un positivo riscontro: l'81% dei rispondenti ha valutato positivamente il servizio prestato dall'associazione (+7% rispetto all'indagine precedente); la metà di coloro che hanno espresso un giudizio positivo ha valutato "buono" il servizio. Molto positivi i riscontri ottenuti con riferimento a Pronto-Care e Previmedical, positivi quelli di Assirecre, in miglioramento quelli di WinSalute (pur in presenza di criticità nell'area dei rimborsi per prestazioni "indirette"). Nella consueta trasparenza, i riscontri dell'indagine sono stati pubblicati sul Sito Internet dell'Associazione e sul Portale UniCredit, e sono riproposti in allegato nelle tabelle 4.

L'associazione ha gestito, nel 2013, 380 reclami in secondo livello, riassunti nella tabella 5.

I Provider che hanno dimostrato maggiore efficienza (minor numero reclami presentati) sono stati nell'ordine Pronto-Care e Previmedical, che anche sul fronte gestione dei reclami hanno confermato migliori standard di prestazione rispetto a WinSalute ed Assirecre.

La procedura reclami ha portato a rivedere la gestione del problema, accogliendo le evidenze degli iscritti, in circa il 47% dei casi.

Tre reclami su quattro sono stati gestiti nei tempi previsti. Uno su quattro ha richiesto tempi più lunghi, di norma per la complessità del caso e/o la necessità di interloquire con i legali degli assistiti.

Importante il rilievo assunto dai reclami non riferibili a sinistri, ma, ad esempio, a temi connessi all'adesione alle assistenze o alle verifiche sul carico fiscale.

9. L'esercizio delle autonomie da parte del Direttore, le posizioni in contenzioso

Il Direttore ha esercitato le proprie autonomie per definire in via transattiva 7 posizioni, con un esborso di 5.743,42 euro. La Cassa è attualmente in causa presso il Giudice di Pace di Aversa, in relazione ad una richiesta di rimborso negata per mancato pervenimento della documentazione di spesa e presso il Tribunale di Latina, per un rimborso negato dalla Compagnia Assicuratrice in quanto relativo a prestazione non coperta. La sostanziale assenza di contenzioso, a 8 anni dall'avvio dell'attività, è un

punto di forza dell'Associazione, a testimonianza della generale buona qualità delle liquidazioni e della positiva prova delle procedure di gestione di eventuali conflitti.

10. La prevenzione

Seguendo uno schema ormai consolidato, il Consiglio di Amministrazione, con delibera del 26.10.2012, ha avviato la Campagna di Prevenzione 2012-2013, definendone lo stanziamento complessivo (4.000.000,00 di euro) e l'articolazione in due fasi, la prima riservata a chi avesse già partecipato ad una o entrambe le Campagne precedenti. I Protocolli medici e le modalità di partecipazione alla prima fase sono stati comunicate con l'informativa, pubblicata sia sul Sito Internet dell'Associazione che sul Portale UniCredit il 19.11.2012; mentre quelli della seconda in data 31.7.2013.

La campagna 2012/2013 ha avuto circa 15.500 partecipanti per un costo stimato pari a circa 2.800.000 €. Hanno partecipato alla prima fase 12.000 assistiti; alla seconda 3.500.

In allegato (tabella 6), una scheda che sintetizza l'attività di Uni.C.A. sulla prevenzione, sin dalla sua costituzione.

11. Le altre iniziative finanziate direttamente: il sostegno per casi ritenuti meritevoli di considerazione, non coperti dalle polizze assicurative

Nel corso del 2013, in applicazione dei criteri stabiliti dal Consiglio di Amministrazione, è proseguita l'attività di sostegno per spese sanitarie non rimborsate dalle Compagnie assicuratrici. Complessivamente, sono stati erogati € 15.337 a 10 associati, i cui casi sono stati ritenuti meritevoli di considerazione.

12. Le principali evidenze contabili

L'esercizio si è chiuso con una eccedenza di € 963.598,65 e con fondi di riserva per complessivi € 1.827.342,11, di cui € 814.423,99 relativi al residuo delle eccedenze degli esercizi precedenti, € 708.948,12 per fondi destinati alle campagne di prevenzione, € 3.970,00 destinati ai casi meritevoli di sostegno in base alle delibere del C.d.A. ed € 300.000,00 riguardanti la riserva tecnica costituita nel 2013 a fronte dell'avvio nel 2014 dell'autoassicurazione del 50% del rischio sulle assistenze odontoiatriche in linea con i criteri suggeriti dai consulenti tecnici.

Rispetto al "previsionale" di maggio 2013, che aveva stimato un avanzo di circa 560.000 €, incidono, con riferimento alle dimensioni più significative:

- risparmi pari a circa 200 mila € sul saldo contributi incassati/premi pagati stimati prudenzialmente nel previsionale,
- risparmio di poco meno di 400 mila € sulla prevenzione,
- maggior onere pari a 300 mila € conseguente alla necessità di istituire una riserva tecnica sulle assistenze odontoiatriche,
- risparmi pari a circa 80 mila € su accantonamenti vari stimati prudenzialmente nel previsionale.

13. L'applicazione del DM Sacconi

Anche nel 2013, Uni.C.A. è risultata "compliant" con le disposizioni del DM Sacconi, potendo dunque garantire ai propri associati anche per il 2015 la deducibilità dal reddito dei contributi versati per assistenza sanitaria (in allegato, la Tabella 7 specifica).

14. Le principali evidenze relative al primo quadrimestre 2014

Nel primo quadrimestre, l'Associazione si è focalizzata:

- sulla raccolta delle adesioni alle assistenze, via Intranet per i dipendenti in servizio, via posta per il personale in esodo ed in quiescenza
- sull'avvio dei nuovi piani sanitari, a regime il 4.3.2014 per i dipendenti in servizio, e nel periodo fine marzo-fine aprile per il personale in esodo ed in quiescenza, in funzione dei tempi di trasmissione dell'offerta di adesione e restituzione dell'adesione
- sulle modifiche da apportare ai processi operativi, in conseguenza dell'autoassicurazione del 50% del rischio delle coperture dentarie.

Si evidenzia che l'Associazione ha avviato iniziative legali per tutelarsi contro alcuni disservizi registratisi nell'inoltro delle offerte di adesione a pensionati ed esodati.

15. Indice delle tabelle allegate

tabelle 1: dati di adesione al 31.12.2013 ed evoluzione anagrafica negli anni

tabelle 2: situazione di sintesi sulle iniziative relative alla verifica del carico fiscale

tabella 3: rapporti tecnici

tabelle 4: indagine di customer satisfaction 2013

tabella 5: reclami formali 2013

tabella 6: campagne di prevenzione

tabella 7: applicazione del DM Sacconi: % prestazioni compliance

Tabella 1 a: dati di adesione al 31.12.2013

Uni.C.A. dati adesione 2013 Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI	N.RO FAMIGLIARI TOTALI	di cui N.RO FAMIGLIARI A CARICO	di cui N.RO FAMIGLIARI PAGANTI	N.RO TOTALE ASSISTITI	N.RO TOTALE ASSISTITI PER AREA GEOGRAFICA			
						NORD	CENTRO	SUD	ESTERO
NUOVA BASE dipendenti	47	18	15	3	65	29	20	16	0
NUOVA STANDARD dipendenti	40.301	44.978	37.973	7.005	85.279	46.743	19.101	19.427	8
OPZIONE PLUS dipendenti	11.781	18.121	14.273	3.848	29.902	18.297	6.594	4.997	14
NUOVA EXTRA dipendenti	3.366	6.375	4.588	1.787	9.741	5.575	3.346	802	18
NUOVA BASE pensionati	2.532	2.422	1.083	1.339	4.954	1.700	2.362	892	0
NUOVA BASE + pensionati	2.677	2.628	1.246	1.382	5.305	2.352	2.411	540	2
NUOVA STANDARD pensionati	1.238	1.234	612	622	2.472	1.057	1.230	179	6
OPZIONE PLUS pensionati	194	211	119	92	405	202	168	35	0
NUOVA EXTRA pensionati	384	381	194	187	765	368	357	34	6
TOTALE GENERALE	62.520	76.368	60.103	16.265	138.888	76.323	35.589	26.922	54
						55%	26%	19%	0%
copertura denti Treviso	239								
copertura collettiva denti	53.732								
- nuclei copertura collettiva denti	2.874								
dirigenti	1.597								

Tabella 1 b: dati di adesione al 31.12.2013 suddivisi per provider

Uni.C.A. dati adesione 2013 assistiti ASSI.RE.CRE. Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI	N.RO FAMIGLIARI TOTALI	di cui N.RO FAMIGLIARI A CARICO	di cui N.RO FAMIGLIARI PAGANTI	N.RO TOTALE ASSISTITI	N.RO TOTALE ASSISTITI PER AREA GEOGRAFICA			
						NORD	CENTRO	SUD	ESTERO
NUOVA BASE dipendenti	8	1	1	-	9	5	4		
NUOVA STANDARD dipendenti	10.741	10.640	9.154	1.486	21.381	13.501	3.098	4.774	8
OPZIONE PLUS dipendenti	4.884	7.154	5.669	1.485	12.038	9.439	1.433	1.153	13
NUOVA EXTRA dipendenti	1.633	3.154	2.357	797	4.787	3.990	618	161	18
NUOVA BASE pensionati	1.288	1.227	540	687	2.515	1.201	737	577	-
NUOVA BASE + pensionati	1.688	1.608	725	883	3.296	1.957	1.030	307	2
NUOVA STANDARD pensionati	815	800	374	426	1.615	957	537	115	6
OPZIONE PLUS pensionati	141	140	78	62	281	181	82	18	-
NUOVA EXTRA pensionati	297	279	139	140	576	344	194	32	6
TOTALE GENERALE	21.495	25.003	19.037	5.966	46.498	31.575	7.733	7.137	53
						68%	17%	15%	0%
copertura denti Treviso	96								
dirigenti	683								

Uni.C.A. dati adesione 2013 assistiti PREVIMEDICAL Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI	N.RO FAMIGLIARI TOTALI	di cui N.RO FAMIGLIARI A CARICO	di cui N.RO FAMIGLIARI PAGANTI	N.RO TOTALE ASSISTITI	N.RO TOTALE ASSISTITI PER AREA GEOGRAFICA			
						NORD	CENTRO	SUD	ESTERO
NUOVA BASE dipendenti	39	17	14	3	56	24	16	16	
NUOVA STANDARD dipendenti	20.716	22.828	19.287	3.541	43.544	33.198	5.533	4.813	
OPZIONE PLUS dipendenti	4.896	7.450	5.869	1.581	12.346	8.830	1.895	1.621	
NUOVA EXTRA dipendenti	904	1.674	1.178	496	2.578	1.567	727	284	
NUOVA BASE pensionati	316	276	131	145	592	499	52	41	
NUOVA BASE + pensionati	263	251	136	115	514	395	87	32	
NUOVA STANDARD pensionati	73	77	46	31	150	100	39	11	
OPZIONE PLUS pensionati	11	12	7	5	23	21	2		
NUOVA EXTRA pensionati	19	21	8	13	40	24	16		
TOTALE GENERALE	27.237	32.606	26.676	5.930	59.843	44.658	8.367	6.818	0
						75%	14%	11%	0%
copertura denti Treviso	143								
dirigenti	229								

Uni.C.A. dati adesione 2013 assistiti WINSALUTE					N.RO TOTALE ASSISTITI	N.RO TOTALE ASSISTITI PER AREA GEOGRAFICA			
Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI	N.RO FAMILIARI TOTALI	di cui N.RO FAMILIARI A CARICO	di cui N.RO FAMILIARI PAGANTI		NORD	CENTRO	SUD	ESTERO
NUOVA BASE dipendenti	-	-	-	-					
NUOVA STANDARD dipendenti	8.844	11.510	9.532	1.978	20.354	44	10.470	9.840	
OPZIONE PLUS dipendenti	2.001	3.517	2.735	782	5.518	28	3.266	2.223	1
NUOVA EXTRA dipendenti	829	1.547	1.053	494	2.376	18	2.001	357	
NUOVA BASE pensionati	928	919	412	507	1.847		1.573	274	
NUOVA BASE + pensionati	726	769	385	384	1.495		1.294	201	
NUOVA STANDARD pensionati	350	357	192	165	707		654	53	
OPZIONE PLUS pensionati	42	59	34	25	101		84	17	
NUOVA EXTRA pensionati	68	81	47	34	149		147	2	
TOTALE GENERALE	13.788	18.759	14.390	4.369	32.547	90	19.489	12.967	1
						0%	60%	40%	0%
dirigenti	66								

Uni.C.A. dati adesione 2013 assistiti PRONTO-CARE			
Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI		nuclei familiari assicurati
copertura denti collettiva	53.732		2.874
dirigenti	619		

Tabella 1 c: dati di adesione al 31.12.2013 suddivisi per tipo familiare

Uni.C.A. dati adesione 2013 Descrizione sintetica polizza	N.RO TITOLARI		N.RO FAMILIARI A CARICO		N.RO FAMILIARI A PAGAMENTO		
	UOMINI	DONNE	CONIUGI	FIGLI	CONIUGI	FIGLI	ALTRI
NUOVA BASE dipendenti	20	27	2	13	3		
NUOVA STANDARD dipendenti	20.433	19.868	3.703	34.270	5.168	1.310	527
OPZIONE PLUS dipendenti	8.350	3.431	1.708	12.565	2.951	630	267
NUOVA EXTRA dipendenti	2.486	880	684	3.904	1.207	315	265
NUOVA BASE pensionati	1.965	567	569	514	1.014	306	19
NUOVA BASE + pensionati	1.984	693	648	598	1.084	283	15
NUOVA STANDARD pensionati	968	270	361	251	458	154	10
OPZIONE PLUS pensionati	153	41	65	54	65	26	1
NUOVA EXTRA pensionati	305	79	115	79	147	34	6
TOTALE GENERALE	36.664	25.856	7.855	52.248	12.097	3.058	1.110
%	59%	41%	13%	87%	74%	19%	7%

Tabella 1 d: dati di adesione al 31.12.2013 suddivisi per classi di età

Uni.C.A. dati adesione 2013	NUMERO TITOLARI PER CLASSI DI ETÀ'				
	FINO A 30	DA 31 A 40	DA 41 A 50	DA 51 A 60	OVER 60
NUOVA BASE dipendenti	22	23	2		
NUOVA STANDARD dipendenti	1.727	11.440	12.689	14.112	333
OPZIONE PLUS dipendenti	34	1.668	4.762	5.217	100
NUOVA EXTRA dipendenti	6	328	1.336	1.649	47
NUOVA BASE pensionati		1	5	251	2.275
NUOVA BASE + pensionati		1	5	281	2.390
NUOVA STANDARD pensionati			2	92	1.144
OPZIONE PLUS pensionati				20	174
NUOVA EXTRA pensionati			3	26	355
TOTALE GENERALE	1.789	13.461	18.804	21.648	6.818
%	3%	21%	30%	35%	11%

Nota: le polizze pensionati possono riguardare titolari di pensioni di reversibilità a prescindere dalla loro età anagrafica.

Uni.C.A. dati adesione 2013	NUMERO FAMILIARI A CARICO PER CLASSI DI ETÀ'					
	CONIUGI			FIGLI		
	FINO A 40	DA 41 A 50	OVER 50	FINO A 20	DA 21 A 30	OVER 30
NUOVA BASE dipendenti	2			13		
NUOVA STANDARD dipendenti	752	1.459	1.492	28.486	5.614	170
OPZIONE PLUS dipendenti	223	784	701	9.973	2.525	67
NUOVA EXTRA dipendenti	74	308	302	3.057	826	21
NUOVA BASE pensionati	1	8	560	79	318	117
NUOVA BASE + pensionati	2	11	635	118	359	121
NUOVA STANDARD pensionati	1	5	355	50	149	52
OPZIONE PLUS pensionati			65	8	36	10
NUOVA EXTRA pensionati			115	19	37	23
TOTALE GENERALE	1.055	2.575	4.225	41.803	9.864	581
%	13%	33%	54%	80%	19%	1%

Uni.C.A. dati adesione 2013	NUMERO FAMILIARI A PAGAMENTO PER CLASSI DI ETÀ'								
	CONIUGI			FIGLI			ALTRI		
	FINO A 40	DA 41 A 50	OVER 50	FINO A 20	DA 21 A 30	OVER 30	FINO A 40	DA 41 A 50	OVER 50
NUOVA BASE dipendenti	3								
NUOVA STANDARD dipendenti	1.002	1.784	2.382	60	1.030	220	119	94	314
OPZIONE PLUS dipendenti	397	1.165	1.389	22	511	97	56	54	157
NUOVA EXTRA dipendenti	137	483	587	18	237	60	36	36	193
NUOVA BASE pensionati		6	1.008	1	131	174			19
NUOVA BASE + pensionati	2	13	1.069	1	133	149		3	12
NUOVA STANDARD pensionati	1	2	455	1	66	87		2	8
OPZIONE PLUS pensionati			65		10	16			1
NUOVA EXTRA pensionati		3	144		14	20	2	2	2
TOTALE GENERALE	1.542	3.456	7.099	103	2.132	823	213	191	706
%	13%	28%	59%	3%	70%	27%	19%	17%	64%

Tabella 1 e: dati di adesione al 31.12.2013 suddivisi territorialmente

Regione	N. Assistiti	%
Abruzzo	935	0,7%
Basilicata	390	0,3%
Calabria	902	0,6%
Campania	5.192	3,7%
Emilia Romagna	15.307	11,0%
Friuli Venezia Giulia	3.178	2,3%
Lazio	26.948	19,4%
Liguria	2.477	1,8%
Lombardia	27.504	19,8%
Marche	1.833	1,3%
Molise	757	0,5%
Piemonte	13.000	9,4%
Puglia	3.980	2,9%
Sardegna	1.087	0,8%
Sicilia	14.614	10,5%
Toscana	3.650	2,6%
Trentino Alto Adige	1.421	1,0%
Umbria	2.223	1,6%
Valle d'Aosta	327	0,2%
Veneto	13.109	9,4%
Eestero	54	0,0%
Totale complessivo	138.888	100%

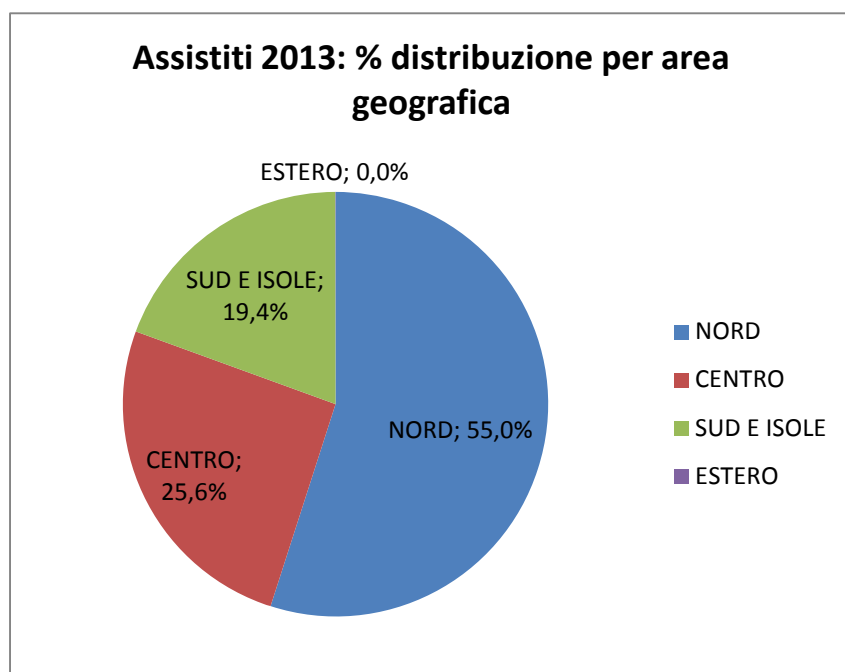
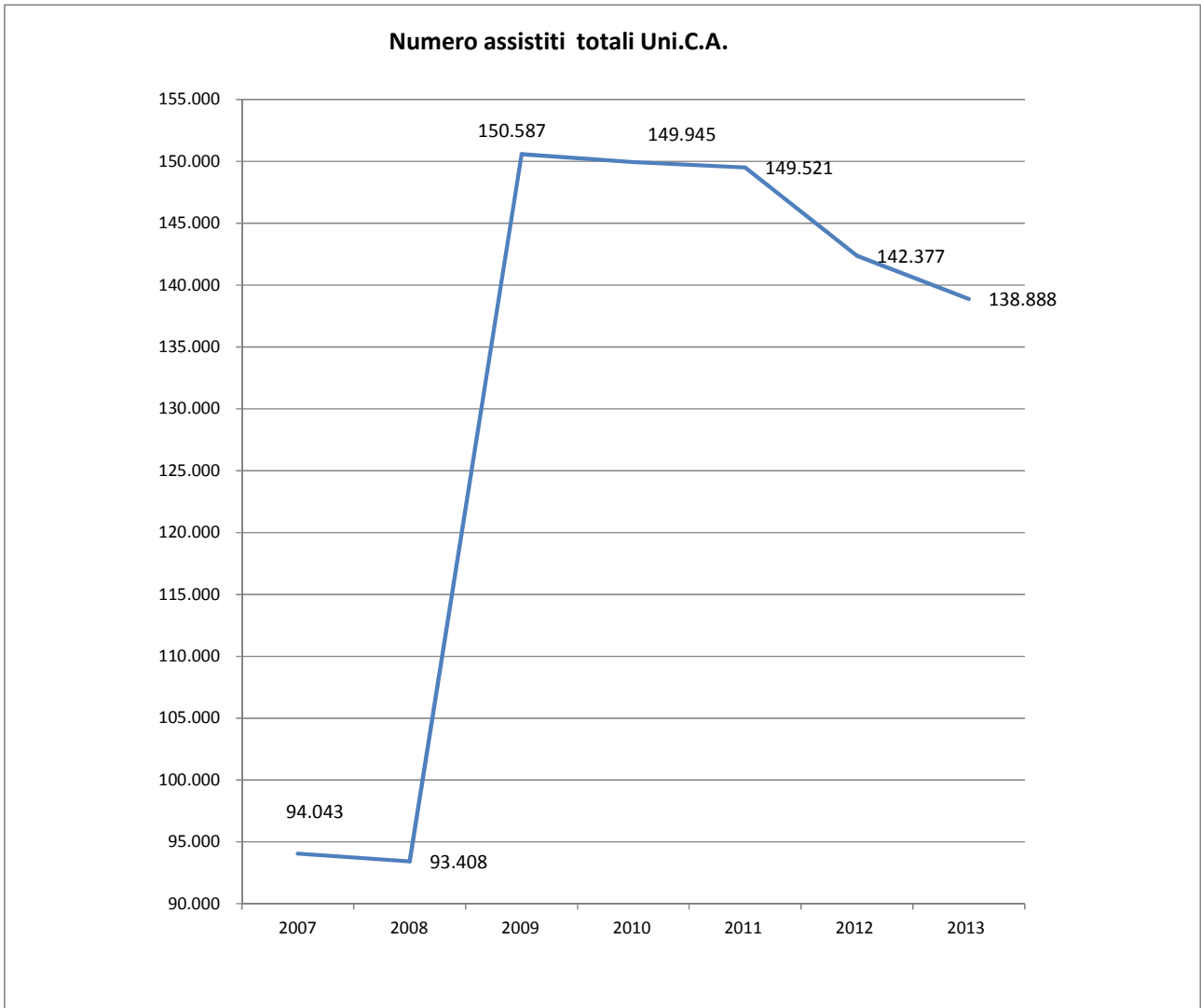
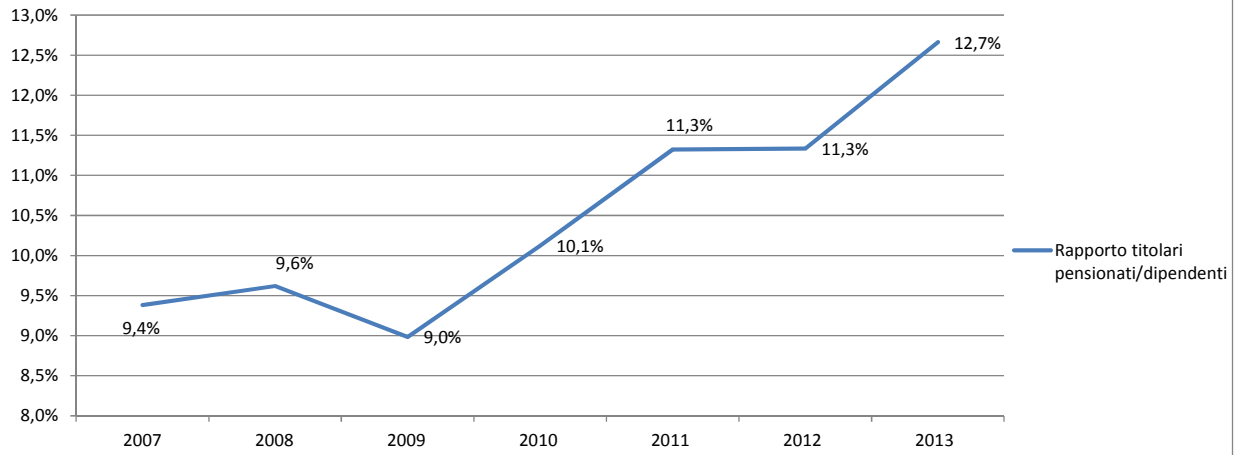


Tabella 1 f: Raffronti anagrafici negli anni



Titolari Uni.C.A.: rapporto pensionati/dipendenti



Elaborazioni Uni.C.A.

Età media titolari Uni.C.A.

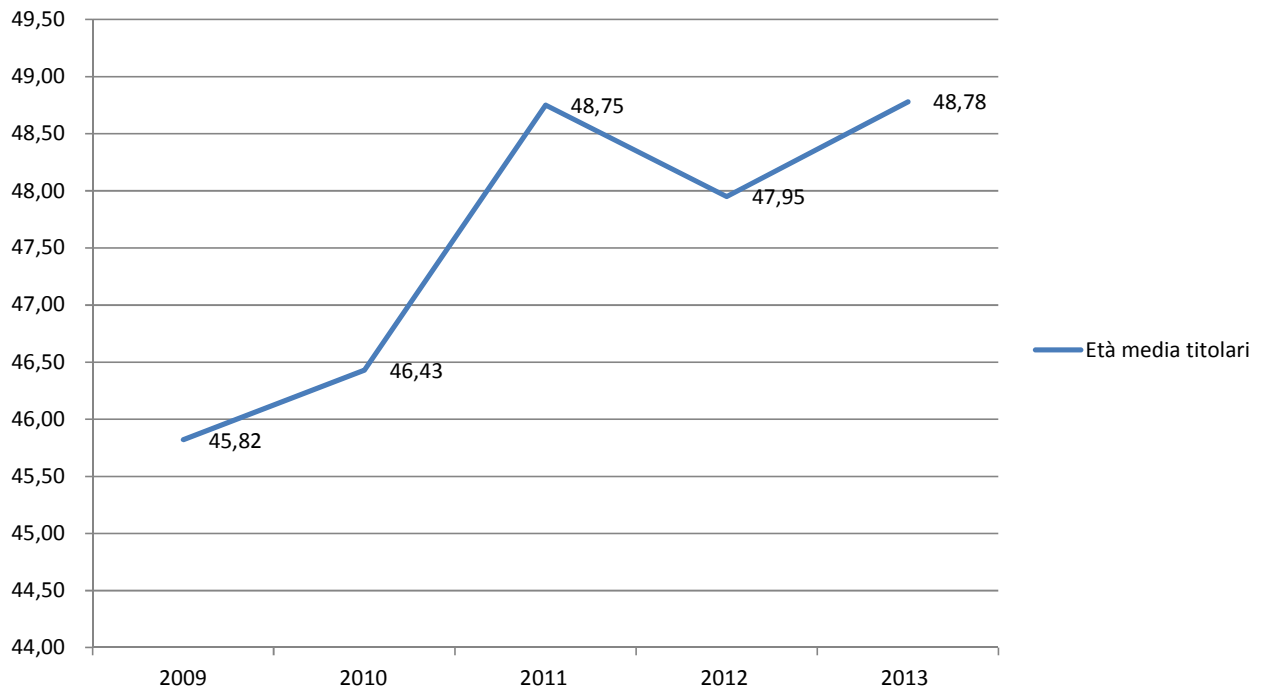


Tabella 2: situazione di sintesi sulle iniziative relative alla verifica del carico fiscale

SITUAZIONE PER TITOLARI COINVOLTI

ANNO INIZIATIVA	N. TITOLARI DI POLIZZA COINVOLTI	N. DEI TITOLARI CHE HANNO CHIESTO LE ESCLUSIONI	% ESCLUSIONI RICHIESTE	N. DEI TITOLARI CHE HANNO CHIESTO LE INCLUSIONI	% INCLUSIONI RICHIESTE	N. DEI TITOLARI I CUI FAMILIARI SONO STATI ESCLUSI D'INIZIATIVA	% ESCLUSIONI D'INIZIATIVA	TOTALE DELLE VARIAZIONI	% TOTALE DELLE VARIAZIONI
	A	B	C=B/A	D	E= D/A	F	G = F/A	H=B+D+F	I= H/A
2012	2069	491	23,7%	145	7,0%	243	11,7%	879	42,5%
2013	6368	1226	19,3%	549	8,6%	522	8,2%	2297	36,1%

SITUAZIONE PER FAMILIARI COINVOLTI

ANNO INIZIATIVA	N. FAMILIARI MAGGIORENNI A CARICO FISCALE COINVOLTI	TOTALE FAMILIARI ESCLUSI	% ESCLUSIONI RICHIESTE	TOTALE FAMILIARI INCLUSI	% INCLUSIONI RICHIESTE	TOTALE FAMILIARI ESCLUSI D'INIZIATIVA	% ESCLUSIONI D'INIZIATIVA	TOTALE DELLE VARIAZIONI	% TOTALE DELLE VARIAZIONI
	A	B	C = B/A	D	E= D/A	F	G = F/A	H=B+D+F	I=H/A
2012	3988	653	16,4%	158	4,0%	492	12,3%	1303	32,7%
2013	10807	1416	13,1%	602	5,6%	927	8,6%	2945	27,3%

Tabella 3: rapporti tecnici

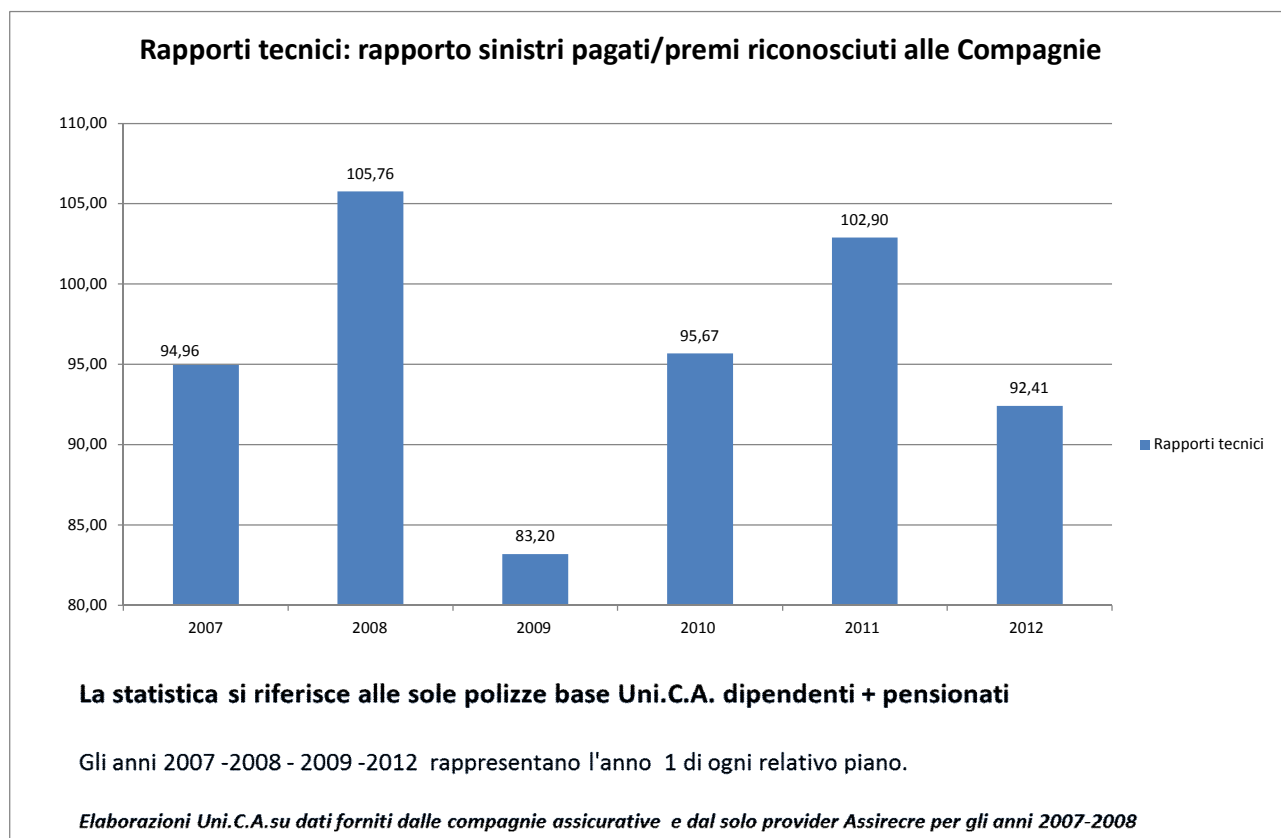


Tabelle 4: indagine di customer satisfaction 2013

Risultati indagine customer satisfaction 2013 vs anni precedenti

Informazioni di sintesi	2007	2008	2010	2011	2012	2013
Rispondenti (*)	3846	2506	1796	2352	1845	1978
Valutazione complessiva servizio Uni.C.A.	41%	57%	77%	69%	74%	81%
Valutazione complessiva servizio Staff Uni.C.A .	53%	62%	75%	69%	68%	78%
Valutazione informativa riportata sul Portale Unicredit	n.d.	81%	85%	79%	79%	84%
Valutazione servizio SSC	n.d.	n.d.	n.d.	72%	77%	83%
Sito internet di Uni.C.A.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	82%	84%
Valutaz. completezza e chiarezza relazione di bilancio	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	83%	90%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

(*) alla domanda sulla valutazione complessiva del servizio; in realtà i rispondenti complessivi nel 2013 sono stati 2.114

Commento:

- Nella percezione degli assistiti la valutazione complessiva del servizio offerto dall'Associazione raggiunge livelli di buona rispondenza rispetto alle attese, migliorando ulteriormente rispetto al 2012 (+ 7%)

Suddivisione per regioni

Regioni	Anno 2011			Anno 2012			Anno 2013		
	Voto customer satisfaction	%Voti positivi		Voto customer satisfaction	%Voti positivi		Voto customer satisfaction	%Voti positivi	
Abruzzo	16	0,68%		11	0,59%		13	0,66%	
Basilicata	11	0,47%		6	0,32%		4	0,20%	
Calabria	16	0,68%		8	0,43%		11	0,56%	
Campania	55	2,34%		31	1,67%		37	1,87%	
Emilia- Romagna	320	13,61%	72,81	272	14,67%	77,57	315	15,93%	82,86
Friuli- Venezia Giulia	81	3,44%		42	2,27%		60	3,03%	
Lazio	225	9,57%	75,11	221	11,92%	66,52	183	9,25%	74,32
Liguria	43	1,83%		28	1,51%		27	1,37%	
Lombardia	635	27,00%	68,98	507	27,35%	76,33	507	25,63%	84,81
Marche	24	1,02%		16	0,86%		25	1,26%	
Molise	3	0,13%		4	0,22%		23	1,16%	
Piemonte	236	10,03%	82,63	178	9,60%	84,83	251	12,69%	90,04
Puglia	59	2,51%		43	2,32%		39	1,97%	
Sardegna	9	0,38%		6	0,32%		14	0,71%	
Sicilia	133	5,65%	67,67	91	4,91%	67,03	82	4,15%	75,31
Toscana	65	2,76%		70	3,78%		43	2,17%	
Trentino Alto Adige	24	1,02%		16	0,86%		12	0,61%	
Umbria	27	1,15%		20	1,08%		74	3,74%	
Valle D'aosta	21	0,89%		14	0,76%		25	1,26%	
Veneto	349	14,84%	56,45	270	14,56%	74,07	233	11,78%	69,96
Totale assistiti	2352	100,00%		1854	100,00%		1978	100,00%	

Come valuti complessivamente il servizio oggi offerto da Uni. C. A.?

Valutazioni	2010			2011			2012			2013		
	Totale	%		Totale	%		Totale	%		Totale	%	
Ottimo	111	6,18%	76,95%	142	6,04%	68,62%	124	6,72%	74,20%	170	8,63%	81,36%
Buono	605	33,69%		654	27,81%		617	33,44%		790	40,12%	
Soddisfacente	666	37,08%	23,05%	818	34,78%	31,38%	628	34,04%	25,80%	642	32,61%	18,64%
Insoddisfacente	340	18,93%		578	24,57%		371	20,11%		288	14,63%	
Del tutto insoddisface	74	4,12%	160	6,80%	105	5,69%	79	4,01%				
Totale complessivo	1796	100,00%	100,00%	2352	100,00%	100,00%	1845	100,00%	100,00%	1969	100,00%	100,00%

Nota: Nel 2013 sui 1978 rispondenti 9 non hanno dato un giudizio

Risultati Provider 2013 rispetto al 2011 e 2012

Risultati relativi ai Partners di servizio

	ASSIRECRE			PREVIMEDICAL			WINSALUTE		PRONTO-CARE		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2012	2013	2011	2012	2013
Rispondenti	863	820	854	1093	848	1009	238	251	1882	1489	1554
Informativa sul Portale	82%	81%	85%	74%	81%	87%	65%	78%	80%	81%	86%
consulenza telefonica c/o call center	72%	73%	75%	64%	76%	83%	62%	72%	81%	81%	89%
risposte a quesiti scritti	69%	69%	76%	60%	75%	86%	56%	71%	79%	79%	89%
rimborsi su prestazioni indirette	53%	58%	65%	48%	65%	78%	39%	53%	70%	68%	82%
servizio prenotazioni-preattivazioni	84%	81%	73%	70%	80%	79%	66%	78%	80%	81%	75%
capillarità e qualità rete convenzionata	70%	69%	83%	60%	70%	87%	67%	83%	59%	64%	91%
indicatore di sintesi	67%	68%	73%	58%	72%	81%	54%	68%	72%	73%	84%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

% utilizzate per calcolare l'indicatore di sintesi

informativa sul portale 10%

consulenza telefonica c/o call center 10%

risposte a quesiti scritti 10%

rimborsi su prestazioni indirette 40%

prenotazioni-preattivazioni ecc 15%

capillarità rete 15%

Assirecre 2007/2013

Risultati indagine customer satisfaction.						
	2007	2008	2010	2011	2012	2013
Informativa sul Portale	71%	77%	87%	82%	81%	85%
consulenza telefonica c/o call center	41%	55%	74%	72%	73%	75%
risposte a quesiti scritti	37%	51%	68%	69%	69%	76%
rimborsi su prestazioni indirette	28%	38%	60%	53%	58%	65%
servizio prenotazioni-preattivazioni	43%	68%	83%	84%	81%	73%
capillarità e qualità rete convenzionata		58%	70%	70%	69%	83%
indicatore di sintesi	n.d	n.d	70%	67%	68%	73%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

Commento:

- buon miglioramento su tutte la variabili, con esclusione del servizio di prenotazione/preattivazione (-8%)
- molto significativo l'incremento percepito dagli assistiti sulla capillarità della rete (+14%)

Previmedical 2010/2013

Risultati indagine customer satisfaction.				
	2010	2011	2012	2013
Informativa sul Portale	78%	74%	81%	87%
consulenza telefonica c/o call center	74%	64%	76%	83%
risposte a quesiti scritti	73%	60%	75%	86%
rimborsi su prestazioni indirette	66%	48%	65%	78%
servizio prenotazioni-preattivazioni	74%	70%	80%	79%
capillarità e qualità rete convenzionata	60%	60%	70%	87%
indicatore di sintesi	69%	58%	72%	81%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

Commento:

- marcati miglioramenti su tutte le variabili, in particolare sulla capillarità della rete (+17%) e sulle prestazioni a rimborso (+13%)

Prontocare 2011/2013

Risultati indagine customer satisfaction.			
	2011	2012	2013
Informativa sul Portale	80%	81%	86%
consulenza telefonica c/o call center	81%	81%	89%
risposte a quesiti scritti	79%	79%	89%
rimborsi su prestazioni indirette	70%	68%	82%
servizio prenotazioni-preattivazioni	80%	81%	75%
capillarità e qualità rete convenzionata	59%	64%	91%
indicatore di sintesi	73%	73%	84%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

Commento:

- il giudizio degli assistiti è di eccellenza su tutte le componenti del servizio
- particolarmente apprezzabile il miglioramento nella capillarità della rete (il punto in precedenza più critico), che cresce del 27% passando dal 64% al 91%

Winsalute 2012/2013

Risultati indagine customer satisfaction.		
	2012	2013
Informativa sul Portale	65%	78%
consulenza telefonica c/o call center	62%	72%
risposte a quesiti scritti	56%	71%
rimborsi su prestazioni indirette	39%	53%
servizio prenotazioni-preattivazioni	66%	78%
capillarità e qualità rete convenzionata	67%	83%
indicatore di sintesi	54%	68%

Nota: le % si riferiscono alle valutazioni positive

Commento:

la ridotta % di rispondenti non offre eccessiva consistenza alla rilevazione; ciò premesso:

- il miglioramento è apprezzabile su tutte le variabili, attestandosi in alcuni casi su livelli molto buoni (83% capillarità della rete, 78% prenotazioni/preattivazione, 78% informativa sul portale), portando il servizio complessivo su livelli di sostanziale adeguatezza 68%, + 14% sull'anno precedente)
- per quanto molto migliorate (+14%) le prestazioni a rimborso rimangono un'area di forte attenzione

Tabella 5: reclami 2013 gestiti dallo Staff Uni.C.A.

	ASSIRECRE	CASPIE 2011	WINSALUTE	PREVIMEDICAL	PRONTO-CARE	NON RIFERIBILE AD UN PROVIDER	TOTALI	% SU TOTALE
RECLAMI FORMALI	75	3	32	42	5	26	183	48,16%
RECLAMI NON FORMALI	14	1	6	4	2	5	32	8,42%
RECLAMI FORMALI IMPROPRI (1)	66	2	32	44	2	19	165	43,42%
TOTALE RECLAMI	155	6	70	90	9	50	380	
RECLAMI OGNI 1000 ASSISTITI	3,33	n.s.	2,15	1,50	0,17	n.s.	1,97	
RECLAMI EVASI	155	6	70	90	9	50	380	100,00%
RECLAMI INEVASI							0	0,00%
								100,00%
ESITO POSITIVO	70	2	46	40	2	7	167	43,95%
ESITO PARZIALMENTE POSITIVO	9			2	1		12	3,16%
ESITO NEGATIVO	69	4	19	40	5	40	177	46,58%
INTERLOCUTORIA	3		4	1		1	9	2,37%
FORNITI CHIARIMENTI RICHIESTI	4		1	7	1	2	15	3,95%
TOTALE ESITO	155	6	70	90	9	50	380	100,00%
TEMPI DI EVASIONE - ENTRO 10 GG	47	2	29	41	6	34	159	41,84%
TEMPI DI EVASIONE - TRA 11 E 20 GG	38	2	15	17	3	4	79	20,79%
TEMPI DI EVASIONE - TRA 21 E 30 GG	19		7	7		5	38	10,00%
TEMPI DI EVASIONE - TRA 31 E 40 GG	9		5	6			20	5,26%
TEMPI DI EVASIONE - OLTRE 40 GG	42	2	14	19		7	84	22,11%
TOTALE TEMPI EVASIONE	155	6	70	90	9	50	380	100,00%

(1) Sono i reclami inoltrati direttamente alla casella dello staff di Uni.C.A. senza preliminarmente inoltrare al provider di riferimento

Tabella 6: campagne di prevenzione

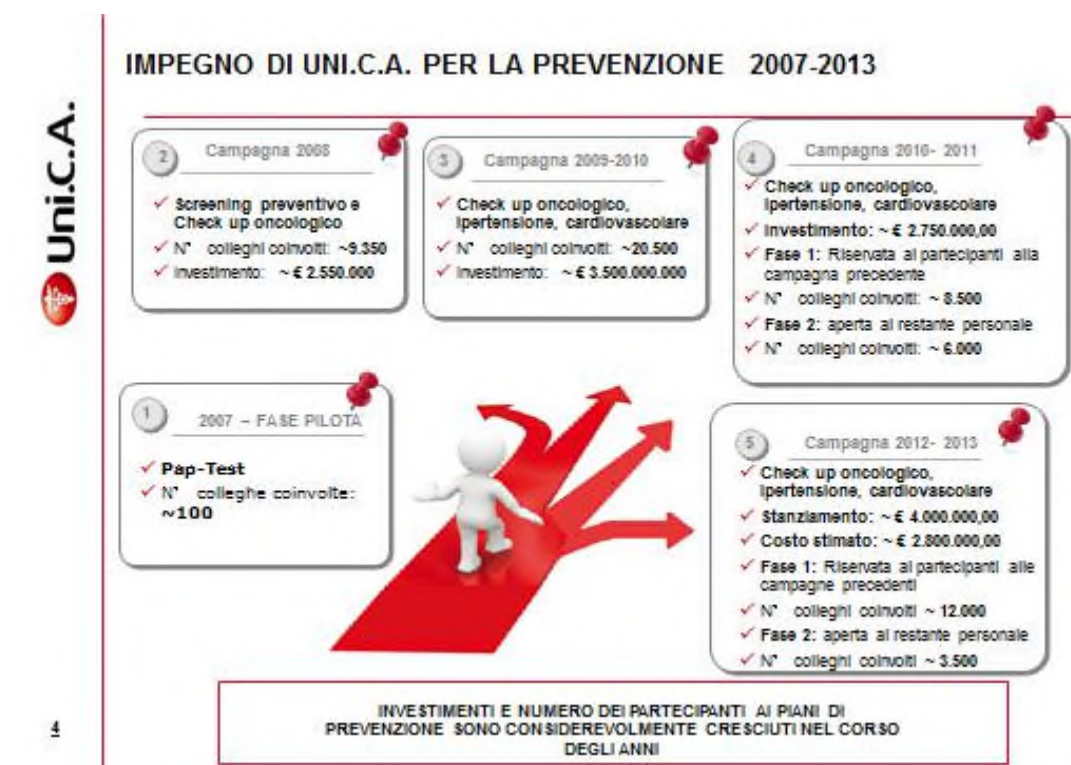


Tabella 7: applicazione del DM Sacconi : % prestazioni compliance

Disponibilità acquisite	69.662.492,97		
Quota figurativa CASDIC	5.731.950,00		
Costi di gestione in deduzione	-3.766.713,90		
Disponibilità al netto costi gestione	71.627.729,07		
20% disponibilità al netto costi di gestione: prestazioni compliance minime			14.325.545,81
Copertura prestazioni compliance	Premi	% prestazioni compliance	Importi compliance
- collettiva denti	9.133.821,12	100%	9.133.821,12
- denti Treviso	235.415,00	100%	235.415,00
- agg.va dirigenti banda 1/2/3	299.574,08	100%	299.574,08
- polizze UNI.C.A. a contenuto non esclusivamente dentario	55.127.341,83	10,55%	5.816.315,19
- LTC Casdic	5.731.950,00	100%	5.731.950,00
Totale	70.528.102,03		21.217.075,39
Rapporto fra prestazioni compliance e disponibilità al netto dei costi di gestione		29,62%	

BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2013

Stato Patrimoniale al 31 dicembre 2013	Pag.	27
Conto Economico per l'esercizio 2013	Pag.	28
Nota Integrativa per l'esercizio 2013	Pag.	30
▪ Principi contabili e criteri di valutazione	Pag.	31
▪ Informazioni sullo Stato Patrimoniale e sul Conto Economico	Pag.	33

Stato Patrimoniale al 31 dicembre 2013

ATTIVITA'			PASSIVITA'		
	31/12/2013	31/12/2012		31/12/2013	31/12/2012
Crediti per attività tipica	154.074,38	1.284.520,35	Fondi di riserva	2.790.940,76	3.807.005,40
- v/Aziende Gruppo Unicredit (per dipendenti iscritti)	130.401,09	965.859,14	- Eccedenze/Carenze dell'esercizio	963.598,65	114.423,99
- v/Aziende convenzionate (per dipendenti iscritti)	5.892,29	304.185,01	- Eccedenze/Carenze esercizi precedenti	814.423,99	0,00
- v/Pensionati non aderenti a Fondi Pensione del Gruppo	5.417,00	6.284,00	- Fondo per Campagna di prevenzione 2010/11	187.523,41	187.523,41
- v/Pensionati aderenti a Fondi Pensione del Gruppo	2.364,00	8.192,20	- Fondo per Campagna di prevenzione 2012/13	521.424,71	2.500.000,00
			- Fondo per casi meritevoli	3.970,00	5.058,00
			- Fondo Riserve tecniche per auto assicurazioni	300.000,00	0,00
Crediti diversi	90.163,25	324.598,80	Fondi per rischi ed oneri	100.000,00	100.000,00
- v/Terzi per oneri sostenuti per loro conto	90.132,66	83.496,91	- Fondo per sinistri in contestazione	100.000,00	100.000,00
- v/Caspie per quote anticipate	1,79	240.827,25			
- v/Banche		87,02	Debiti per attività tipica	2.180.816,87	3.910.780,16
- v/Terzi per anticipi su fatture da ricevere		55,00	- v/Caspie per contributi per copert. Assicurative	0,00	1826.628,57
- v/Erario ed altri enti pubblici	19,80	132,62	- v/Compagnie per premi assicurativi	1.175.286,64	1.244.235,82
			- v/Società di gestione sinistri	504.048,70	575.606,43
Disponibilità liquide	7.687.278,60	7.390.410,70	- v/Società di gestione rete	4.002,04	0,00
- Cassa	71,00	340,61	- Debiti per Campagna di prevenzione 2008/09	17.985,14	17.985,14
- Depositi bancari	7.687.207,60	7.390.070,09	- Debiti per Campagna di prevenzione 2009/10	44.216,88	44.448,69
			- Debiti per Campagna di prevenzione 2010/11	188.727,56	201.875,51
Ratei e risconti attivi	799.365,51	793.312,39	- Debiti per Campagna di prevenzione 2012/13	246.549,91	0,00
- Risconti attivi	799.365,51	793.312,39			
			Debiti diversi	2.866.533,40	1.164.983,35
			- Debiti v/so assistiti	2.368.926,34	948.050,93
			- Fornitori per servizi ricevuti	497.607,06	216.932,42
			Debiti tributari	520,00	0,00
			- v/so Erario	520,00	0,00
			Ratei e risconti passivi	792.070,71	810.073,33
			Risconti passivi	792.070,71	810.073,33
TOTALE ATTIVO	8.730.881,74	9.792.842,24	TOTALE PASSIVO	8.730.881,74	9.792.842,24

Conto Economico per l'esercizio 2013

COSTI			RICAVI		
	2013	2012		2013	2012
Oneri per attività assistenziale	68.748.465,89	69.354.884,98	Contributi per attività assistenziale	69.662.492,97	70.308.942,95
- Premi assicurativi alle compagnie	64.769.917,67	63.797.161,02	- Ordinari	69.662.492,97	70.308.942,95
- Premi assicurativi alle compagnie esercizi precedenti	466,00	848.714,39			
- Accantonamenti a riserve tecniche per auto assicurazioni	300.000,00	0,00			
- Costi per la gestione sinistri	3.647.650,18	3.472.138,57			
- Accantonamenti per Campagna di prevenzione 2012/13	0,00	1210.443,74			
- Accantonamenti per casi meritevoli	14.249,31	17.542,00			
- Accantonamenti sinistri in contestazione	5.743,42	2.636,14			
- Oneri vari	10.439,31	6.249,12			
Oneri finanziari	1.070,55	1.101,27	Proventi finanziari	116.938,00	177.513,52
- Commissioni e spese banca	1070,55	1101,27	- Interessi attivi	116.938,00	177.513,52
Oneri diversi	43.278,16	41.599,95	Altri proventi	94.975,45	40.607,79
- Oneri sostenuti per c/terzi a seguito di convenzioni	43.278,16	40.607,79	- Recupero oneri sostenuti per c/terzi	43.278,16	40.607,79
- Sopravvenienze passive	0,00	992,16	- Eccedenze fondi esercizi precedenti	11,00	0,00
Oneri straordinari di amministrazione	117.993,17	15.054,07	- Recupero oneri vari	51686,29	0,00
- Pareri legali/fiscali	29.005,57	1698,83			
- Spese per consulenza	68.653,02	0,00			
- Spese per collaboratori	0,00	6.705,16			
- Varie	20.334,58	6.650,09			
TOTALE COSTI	68.910.807,77	69.412.640,27	TOTALE RICAVI	69.874.406,42	70.527.064,26
ECCEDENZE ESERCIZIO	963.598,65	1.114.423,99	CARENZE ESERCIZIO	0,00	0,00
TOTALI	69.874.406,42	70.527.064,26	TOTALI	69.874.406,42	70.527.064,26

Sezione dipendenti

COSTI			RICAVI		
	2013	2012		2013	2012
Dipendenti-Oneri per attività assistenziale	59.895.954,24	61.209.291,43	Dipendenti-Contributi per attività assistenziale	59.744.511,21	61.127.920,75
- Premi assicurativi alle compagnie	56.431.132,64	56.327.517,86	- Ordinari	59.744.511,21	61.127.920,75
- Premi assicurativi alle compagnie esercizi precedenti	0,00	737.736,70			
- Accantonamenti a riserve tecniche per auto assicurazioni	300.000,00	0,00			
- Costi per la gestione sinistri	3.146.532,45	3.035.105,24			
- Accantonamenti per Campagna di prevenzione 2012/13	0,00	1.087.220,57			
- Accantonamenti per casi meritevoli	6.249,31	14.431,00			
- Accantonamenti sinistri in contestazione	5.329,60	1.945,30			
- Oneri vari	6.710,24	5.334,76			
Oneri finanziari	909,33	972,53	Proventi finanziari	99.327,14	156.762,19
- Commissioni e spese banca	909,33	972,53	- Interessi attivi	99.327,14	156.762,19
Oneri diversi	0,00	0,00	Altri proventi	43.902,33	0,00
- Sopravvenienze passive	0,00	0,00	- Eccedenze fondi esercizi precedenti	0,00	0,00
Oneri straordinari di amministrazione	100.223,40	13.294,25	- Recupero oneri vari	43.902,33	0,00
- Pareri legali/fiscali	24.637,33	1500,24			
- Spese per consulenza	58.313,88	0,00			
- Spese per collaboratori	0,00	5.921,32			
- Varie	17.272,19	5.872,69			
TOTALE COSTI	59.997.086,97	61.223.558,21	TOTALE RICAVI	59.887.740,68	61.284.682,94
ECCEDENZE ESERCIZIO	0,00	61.124,73	CARENZE ESERCIZIO	109.346,29	0,00
TOTALI	59.997.086,97	61.284.682,94	TOTALI	59.997.086,97	61.284.682,94

Sezione pensionati

COSTI			RICAVI		
	2013	2012		2013	2012
Pensionati-Oneri per attività assistenziale	8.852.511,65	8.145.593,55	Pensionati-Contributi per attività assistenziale	9.917.981,76	9.181.022,20
- Premi assicurativi alle compagnie	8.338.785,03	7.469.643,16	- Ordinari	9.917.981,76	9.181.022,20
- Premi assicurativi alle compagnie esercizi precedenti	466,00	110.977,69			
- Accantonamenti a riserve tecniche per auto assicurazioni	0,00	0,00			
- Costi per la gestione sinistri	501.117,73	437.033,33			
- Accantonamenti per Campagna di prevenzione 2012/13	0,00	123.223,17			
- Accantonamenti per casi meritevoli	8.000,00	3.111,00			
- Accantonamenti sinistri in contestazione	43,82	690,84			
- Oneri vari	3.729,07	914,36			
Oneri finanziari	161,22	128,74	Proventi finanziari	17.610,86	20.751,33
- Commissioni e spese banca	161,22	128,74	- Interessi attivi	17.610,86	20.751,33
Oneri diversi	0,00	992,16	Altri proventi	7.794,96	0,00
- Sopravvenienze passive	0,00	992,16	- Eccedenze fondi esercizi precedenti	11,00	0,00
Oneri straordinari di amministrazione	17.769,77	1.759,82	- Recupero oneri vari	7.783,96	0,00
- Pareri legali/fiscali	4.368,24	198,59			
- Spese per consulenza	10.339,14	0,00			
- Spese per collaboratori	0,00	783,83			
- Varie	3.062,39	777,40			
TOTALE COSTI	8.870.442,64	8.148.474,27	TOTALE RICAVI	9.943.387,58	9.201.773,53
ECCEDENZE ESERCIZIO	1.072.944,94	1.053.299,26	CARENZE ESERCIZIO	0,00	0,00
TOTALI	9.943.387,58	9.201.773,53	TOTALI	9.943.387,58	9.201.773,53

NOTA INTEGRATIVA PER L'ESERCIZIO 2013

Informazioni preliminari	<p>Uni.C.A., UniCredit Cassa Assistenza per il Personale del Gruppo UniCredit, è stata costituita in data 15 novembre 2006, con sede legale in Milano.</p> <p>Si identifica tra le associazioni non riconosciute ai sensi dell'art.36 e seguenti del Codice Civile.</p> <p>Scopo di Uni.C.A. è garantire e gestire, a favore dei propri iscritti persone fisiche e propri familiari, forme di assistenza sanitaria anche integrative delle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale per i casi di malattia, infortuni ed altri eventi che possano richiedere prestazioni di carattere sanitario o assistenziale, in ottemperanza ad accordi collettivi e/o regolamenti aziendali, nel quadro delle disposizioni di legge tempo per tempo vigenti.</p> <p>Organi sociali della Cassa Assistenza sono: l'Assemblea degli iscritti/iscritte, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Esecutivo, il Presidente e Vice Presidente ed il Collegio dei Revisori.</p>
Contenuto e forma del Bilancio	<p>Il Bilancio è costituito dallo Stato Patrimoniale, dal Conto Economico e dalla Nota Integrativa ed è corredato dalla Relazione del Consiglio di Amministrazione e del Direttore.</p> <p>Nel Conto Economico i costi ed i ricavi, in base all'articolo 19 dello Statuto, sono suddivisi in due distinte sezioni in relazione alla natura degli iscritti (Dipendenti e Pensionati/Superstiti) ad eccezione dei costi sostenuti per c/terzi a seguito di convenzioni e dei relativi recuperi.</p> <p>L'esercizio 2013, settimo esercizio di attività dell'associazione, chiude con una eccedenza di bilancio di € 963.598,65 che viene destinata all'attività sociale degli esercizi successivi.</p> <p>La revisione del Bilancio viene effettuata dal Collegio dei Revisori.</p> <p>La Cassa Assistenza, non svolgendo attività commerciale, non è un soggetto IVA e per la natura dei suoi proventi non è soggetta ad imposte sul reddito.</p>

PRINCIPI CONTABILI E CRITERI DI VALUTAZIONE

I costi ed i ricavi sono rilevati per competenza economico/temporale, ad eccezione dei ricavi di natura straordinaria che vengono contabilizzati per cassa. In particolare i costi e ricavi riguardanti la tipica attività assistenziale, sono divisi in due distinte sezioni in base alla tipologia di assistiti a cui sono rivolti: dipendenti e pensionati/superstiti.

ATTIVITÀ

Crediti

I **Crediti** sono iscritti al loro valore nominale.

I **Crediti per attività tipica** rappresentano crediti nei confronti delle aziende per i dipendenti/familiari iscritti e nei confronti dei Fondi Pensione o dei pensionati/superstiti relativamente ai pensionati/familiari iscritti.

I **Crediti diversi** sono costituiti da crediti nei confronti di terzi per oneri sostenuti per loro conto ed eventuali partite creditorie in corso di sistemazione.

Le **Disponibilità liquide** sono iscritte al valore nominale.

Ratei e risconti attivi

Sono calcolati secondo il principio della competenza temporale e nel rispetto del principio generale di correlazione degli oneri e dei proventi in ragione d'esercizio.

PASSIVITÀ

I **Fondi di riserva** sono costituiti dai risultati di gestione dell'esercizio e degli esercizi precedenti, oltre a fondi vincolati per la realizzazione di attività deliberate.

Fondi per rischi ed oneri

Sono costituiti per l'eventuale necessità derivante da sinistri in contestazione.

Debiti

I debiti sono iscritti al loro valore nominale.

I **Debiti per attività tipica** rappresentano debiti nei confronti delle Compagnie in ragione dei premi assicurativi da versare; verso le Società di gestione dei sinistri e della rete per fatture da ricevere o non ancora saldate, oltre all'impegno della Cassa Assistenza per erogazioni non ancora eseguite su attività deliberate.

I **Debiti diversi** sono costituiti da: debiti verso assistiti, debiti verso pensionati, debiti verso fornitori relativi a fatture da ricevere o non ancora saldate a fronte di servizi ricevuti entro l'anno, somme a disposizione di terzi, nonché partite in corso di sistemazione.

I **Debiti tributari** sono costituiti dai debiti maturati e non ancora versati nei confronti dell'Erario.

Ratei e risconti passivi

Sono calcolati secondo il principio della competenza temporale e nel rispetto del principio generale di correlazione degli oneri e dei proventi in ragione d'esercizio.

COSTI

Gli **Oneri per attività assistenziale** comprendono tutti i contributi per coperture assicurative, i premi assicurativi maturati nei confronti delle Compagnie e gli oneri sostenuti per le attività riguardanti l'esercizio, compreso l'accantonamento per la costituzione delle riserve tecniche necessarie ad affrontare l'eventuale rischio legato alle autoassicurazioni stipulate. Comprende inoltre gli accantonamenti per le Campagne di prevenzione e per le altre attività deliberate dal Consiglio di Amministrazione nonché la previsione di oneri per rimborsi diretti agli assistiti.

Gli **Oneri finanziari** riguardano commissioni e spese bancarie relative all'attività di liquidazione dei sinistri agli assistiti.

Gli **Oneri diversi** rappresentano i costi sostenuti per c/terzi e successivamente rimborsati a seguito di convenzioni, nonché le sopravvenienze passive relative ad esercizi precedenti.

Gli **Oneri straordinari di amministrazione** rappresentano l'onere per il sostegno di particolari eventi, consulenze e pareri richiesti a professionisti esterni, oltre ad eventuali altre spese deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

RICAVI

I **Contributi per attività assistenziale** rappresentano i contributi ordinari di pertinenza dell'esercizio e i contributi straordinari ricevuti nell'anno.

I **Proventi finanziari** sono relativi a interessi bancari al netto delle ritenute fiscali.

La voce **Altri proventi** accoglie i proventi residui non rientranti per loro natura tra i precedenti, tra i quali recuperi di accantonamenti e recuperi di oneri sostenuti per c/terzi a seguito di convenzioni, nonché eccedenze di fondi precedentemente costituiti.

NOTA

La ripartizione dei costi e dei ricavi nelle sezioni Dipendenti/Pensionati, ove non direttamente imputabili, è stata effettuata in proporzione ai contributi versati, al fine di poterne calcolare l'incidenza sull'eccedenza/carenza dell'esercizio.

INFORMAZIONI SULLO STATO PATRIMONIALE E SUL CONTO ECONOMICO

		31.12.2013	31.12.2012
ATTIVITA'	Crediti per attività tipica	154.074,38	1.284.520,35

La voce accoglie il valore dei crediti nei confronti di Aziende del Gruppo UniCredit (**€ 130.401,09**), di Aziende Convenzionate (**€ 5.892,29**), dei Pensionati non aderenti ai Fondi Pensione del Gruppo (**€ 15.417,00**) e dei Pensionati aderenti (**€ 2.364,00**), per contributi quasi integralmente riferibili all'esercizio 2013 che, in buona parte, sono stati accreditati o in via di accreditamento all'inizio dell'anno 2014. In particolare gli importi dovuti dalle Aziende del Gruppo UniCredit e dalle Aziende convenzionate, comprendono i contributi dovuti a fronte di spese sostenute da Uni.C.A. ma di pertinenza delle suddette aziende.

		31.12.2013	31.12.2012
	Crediti diversi	90.163,25	324.598,80

La voce **Crediti diversi** rappresenta il credito v/terzi per oneri sostenuti per loro conto a seguito di convenzioni pari a **€ 90.132,66**; dai crediti per le quote anticipate per conto di C.A.S.P.I.E., concernenti i rimborsi agli assistiti rientranti nelle polizze a contenuto "Faro Assicurazioni", pari a **€ 10,79** e da crediti nei confronti dell'Erario e di altri enti pubblici pari a **€ 19,80**.

		31.12.2013	31.12.2012
	Disponibilità liquide	7.687.278,60	7.390.410,70
	<i>Cassa</i>	<i>71,00</i>	<i>340,61</i>
	<i>Depositi bancari</i>	<i>7.687.207,60</i>	<i>7.390.070,09</i>

La voce **Cassa** comprende il contante a disposizione per le esigenze immediate mentre la voce **Depositi bancari** rappresenta il saldo dei conti correnti in essere presso UniCredit S.p.A.

		31.12.2013	31.12.2012
	Risconti attivi	799.365,51	793.312,39

La voce comprende un contributo relativo alla gestione sinistri in parte di competenza dell'esercizio successivo nonché il risconto di un premio di una polizza assicurativa, pagati entrambi anticipatamente.

PASSIVITA'**Fondi di riserva**

	31.12.2013	31.12.2012
Fondi di riserva	2.790.940,76	3.807.005,40
Eccedenze/Carenze dell'esercizio	963.598,65	1.114.423,99
Eccedenze/Carenze esercizi precedenti	814.423,99	0,00
Fondo per Campagna di prevenzione 2010/2011	187.523,41	187.523,41
Fondo per Campagna di prevenzione 2012/2013	521.424,71	2.500.000,00
Fondo per casi meritevoli	3.970,00	5.058,00
Fondo Riserve tecniche per autoassicurazione	300.000,00	0,00

Ammontano ad € **2.790.940,76** e rappresentano:

- per € 963.598,65 (dipendenti € -109.346,29, pensionati € + 1.072.944,94) l'eccedenza dell'esercizio
- per € 814.423,99 le rimanenze relative alle eccedenze degli esercizi precedenti
- per € 187.523,41 il residuo del Fondo Campagna di prevenzione 2010/2011 costituito con fondi direttamente destinati
- per € 521.424,71 il residuo Fondo Campagna di prevenzione 2012/2013 costituito con fondi direttamente accantonati o costituiti utilizzando l'eccedenza di bilancio degli esercizi precedenti
- per € 3.970,00 il Fondo per casi meritevoli
- per € 300.000,00 il Fondo Riserve tecniche per la quota di potenziale rischio dell'anno 2014 relativo all'autoassicurazione sulle assistenze odontoiatriche.

Si indicano nel prospetto che segue le movimentazioni dei Fondi di riserva.

	Eccedenze/ Carenze dell'esercizio	Eccedenze/Car enze esercizi precedenti	Fondo Campagna di prevenzione 2010/11	Fondo Campagna di prevenzione 2012/13	Fondo per casi meritevoli	Fondo Riserve tecniche per autoassicuraz ioni	Totali
Apertura dell'esercizio 2013	-	1.114.423,99	187.523,41	2.500.000,00	5.058,00	0,00	3.807.005,40
Accantonamenti ai fondi	-	-	-	-	14.249,31	300.000,00	314.249,31
Utilizzi/trasferimenti dei fondi	-	-	300.000,00	-	-1.978.575,29	- 15.337,31	-2.293.912,60
Eccedenza dell'esercizio	963.598,65	-	-	-	-	-	963.598,65
Saldo al 31/12/2013	963.598,65	814.423,99	187.523,41	521.424,71	3.970,00	300.000,00	2.790.940,76

L'utilizzo delle eccedenze di esercizi precedenti pari ad € 300.000 è stato attribuito al Fondo Campagna di prevenzione 2012/2013

Fondi per rischi ed oneri

Fondo per sinistri in contestazione

	31.12.2013	31.12.2012
Fondi per rischi ed oneri	100.000,00	100.000,00
Fondo per sinistri in contestazione	100.000,00	100.000,00

L'importo è relativo ad un accantonamento prudenziale avvenuto nel 2011.

	31.12.2013	31.12.2012
Debiti per attività tipica	2.180.816,87	3.910.780,16
v/C.A.S.P.I.E. per contributi per coperture assicurative	0,00	1.826.628,57
v/ Compagnie per premi assicurativi	1.175.286,64	1.244.235,82
v/Società di gestione sinistri	504.048,70	575.606,43
v/Società di gestione rete	4.002,04	0,00
Debiti per campagna di prevenzione 2008/2009	17.985,14	17.985,14
Debiti per campagna di prevenzione 2009/2010	44.216,88	44.448,69
Debiti per campagna di prevenzione 2010/2011	188.727,56	201.875,51
Debiti per campagna di prevenzione 2012/2013	246.549,91	0,00

Il debito verso le Compagnie è riferibile a premi assicurativi ancora da versare. I debiti nei confronti delle società di gestione dei sinistri, della rete e delle campagne di prevenzione rappresentano il debito per fatture pervenute oltre al valore delle fatture da ricevere per servizi ricevuti non fatturati entro l'anno.

	31.12.2013	31.12.2012
Debiti diversi	2.866.533,40	1.164.983,35
Debiti v/assistiti	2.368.926,34	948.050,93
Fornitori per servizi ricevuti	497.607,06	216.932,42

I debiti diversi sono costituiti da:

- debiti verso assistiti relativi a bonifici non ancora eseguiti per cui sono già pervenuti i fondi dalle compagnie assicuratrici sui conti correnti appositamente accesi.
- debiti verso fornitori, inclusi i providers, o professionisti (fatturati e non) per servizi ricevuti e non pagati entro l'anno.

	31.12.2013	31.12.2012
Debiti tributari	520,00	0,00

La voce è rappresentata dalla ritenuta d'acconto da versare nel mese di gennaio 2014 riferita a fatture pagate ai fornitori nel mese di dicembre.

	31.12.2013	31.12.2012
Risconti passivi	792.070,71	810.073,33

La voce è rappresentata dall'attribuzione all'esercizio successivo di contributi incassati anticipatamente nell'esercizio.

Premesso che il Conto Economico è suddiviso in due distinte sezioni in base alla tipologia di assistiti a cui si riferiscono i costi e ricavi da cui è formato, ad eccezione degli oneri sostenuti c/terzi ed i relativi recuperi, le relative informazioni verranno fornite per voce, facendo seguito con i dati esposti a livello generale e successivamente da quelli delle due sezioni.

COSTI

Oneri per attività assistenziale

Sono le spese sostenute per il raggiungimento degli scopi di Uni.C.A.. Ammontano ad **€ 68.748.465,89** (dipendenti € 59.895.954,24, pensionati € 8.852.511,65) e si suddividono come segue:

	2013	2012
▪ Premi assicurativi alle Compagnie	64.769.917,67	63.797.161,02
▪ Premi assic. alle Compagnie eserc. prec.	466,00	848.714,39
▪ Acc. a riserve tecniche per autoassicuraz.	300.000,00	0,00
▪ Costi per la gestione sinistri	3.647.650,18	3.472.138,57
▪ Accantonamento per Campagna di prevenzione 2012/2013	0,00	1.210.443,74
▪ Accantonamento per casi meritevoli	14.249,31	17.542,00
▪ Accantonamento per sinistri in contestazione	5.743,42	2.636,14
▪ Oneri vari	10.439,31	6.249,12

Sezione dipendenti

	2013	2012
▪ Premi assicurativi alle Compagnie	56.431.132,64	56.327.517,86
▪ Premi assic. alle Compagnie eserc. prec.	0,00	737.736,70
▪ Acc. a riserve tecniche per autoassicuraz.	300.000,00	0,00
▪ Costi per la gestione sinistri	3.146.532,45	3.035.105,24
▪ Accantonamento per Campagna di prevenzione 2012/2013	0,00	1.087.220,57
▪ Accantonamento per casi meritevoli	6.249,31	14.431,00
▪ Accantonamento per sinistri in contestazione	5.329,60	1.945,30
▪ Oneri vari	6.710,24	5.334,76

Sezione pensionati

	2013	2012
▪ Premi assicurativi alle Compagnie	8.338.785,03	7.469.643,16
▪ Premi assic. alle Compagnie eserc. prec.	466,00	110.977,69
▪ Acc. a riserve tecniche per autoassicuraz.	0,00	0,00
▪ Costi per la gestione sinistri	501.117,73	437.033,33
▪ Accantonamento per Campagna di prevenzione 2012/2013	0,00	123.223,17
▪ Accantonamento per casi meritevoli	8.000,00	3.111,00
▪ Accantonamento per sinistri in contestazione	413,82	690,84
▪ Oneri vari	3.729,07	914,36

La voce **Premi assicurativi alle Compagnie** ammonta ad un totale di **€ 64.769.917,67** (dipendenti € 56.431.132,64, pensionati € 8.338.785,03) comprende i premi di competenza dell'esercizio relativi alle polizze stipulate direttamente con le compagnie assicurative mentre la voce **Premi assicurativi alle Compagnie esercizi precedenti** di **€ 466,00** (dipendenti € 0, pensionati € 466,00) comprende i premi di competenza dell'esercizio precedente.

La voce **Accantonamenti a riserve tecniche per autoassicurazioni** ammonta ad **€ 300.000,00** (attribuito ai dipendenti per la sua interezza) ed è riferibile alla quota di rischio assunta dalla Cassa sulle assistenze odontoiatriche a valere sull'anno 2014.

I **Costi per la gestione sinistri** di **€ 3.647.650,18** (dipendenti € 3.146.532,45, pensionati € 501.117,73) evidenziano i costi sostenuti per le attività di gestione dei sinistri svolte esternamente da società specializzate: Assirecre, Previmedical, Winsalute e Pronto-care. La voce comprende inoltre le spese postali e gli oneri sostenuti per rimborso spese sinistri.

La voce **Accantonamento per casi meritevoli**, per un totale di **€ 14.249,31** (dipendenti € 6.249,31, pensionati € 8.000,00), accoglie l'onere a carico dell'esercizio relativo al rimborso agli assistiti di particolari sinistri non coperti dalle Compagnie Assicuratrici, come deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

La voce **Accantonamento per sinistri in contestazione**, per un totale di **€ 5.743,42** (dipendenti € 5.329,60, pensionati € 413,82), accoglie l'onere a carico dell'esercizio relativo ai sinistri in contestazione rientranti nelle autonomie del Direttore o come deliberato dal Consiglio di Amministrazione.

Gli **Oneri vari** di **€ 10.439,31** (dipendenti € 6.710,24, pensionati € 3.729,07) sono costituiti dai costi di pertinenza dell'esercizio riguardanti il compenso erogato ai componenti del Comitato Scientifico ed al Consulente Medico oltre ad ulteriori oneri non coperti dalle Compagnie Assicuratrici.

	2013	2012
Oneri finanziari	1.070,55	1.101,27
Commissioni e spese banca	1.070,55	1.101,27

Gli **Oneri Finanziari** (dipendenti € 909,33, pensionati € 161,22) sono costituiti da commissioni e spese bancarie relative principalmente ai conti correnti appositamente accesi per la liquidazione dei sinistri agli assistiti.

	2013	2012
Oneri diversi	43.278,16	41.599,95
Oneri per c/ terzi a seguito di convenzione	43.278,16	40.607,79
Sopravvenienze passive	0	992,16

L'ammontare della voce riguarda gli oneri sostenuti per c/terzi a seguito di convenzioni che per loro natura sono ininfluenti ai fini della determinazione delle eccedenze/carenze dell'esercizio; questi oneri vengono interamente recuperati e pertanto costituiscono eccezione all'inserimento nelle distinte sezioni dipendenti/pensionati.

	2013	2012
Oneri straordinari di amministrazione	117.993,17	15.054,07
Pareri legali/fiscali	29.005,57	1.698,83
Spese per consulenza	68.653,02	0,00
Spese per collaboratori	0	6.705,15
Varie	20.334,58	6.650,09

Ammontano ad € **117.993,17** e rappresentano per € 29.005,57 (dipendenti € 24.637,33, pensionati € 4.368,24) il costo di pareri legali richiesti a professionisti esterni, per € 68.653,02 (dipendenti € 58.313,88, pensionati € 10.339,14) il costo di consulenza relativo ai progetti deliberati dal Consiglio di Amministrazione e per € 20.334,58 (dipendenti € 17.272,19, pensionati € 3.062,39) costi amministrativi vari. Si precisa che i suddetti oneri amministrativi, sono gli unici a carico di Uni.C.A. in quanto tutti gli altri oneri amministrativi sono sostenuti direttamente dal Gruppo UniCredit, come stabilito dallo Statuto.

RICAVI

Contributi per attività assistenziale

Rappresentano i contributi ricevuti e da ricevere, riguardanti l'esercizio 2013 ed ammontano ad € **69.662.492,97** (dipendenti € 59.744.511,21, pensionati € 9.917.981,76).

- Ordinari

2013	2012
69.662.492,97	70.308.942,95

I Contributi ordinari della sezione dipendenti riguardano versamenti effettuati dalle aziende a favore dei propri dipendenti e dai dipendenti stessi, nel caso in cui abbiano usufruito di coperture superiori al previsto o aggiunto alla propria polizza i familiari non a loro carico.

Si distinguono inoltre in Contributi ordinari ricevuti da: Aziende del Gruppo UniCredit (€ 58.942.568,86) ed Aziende convenzionate (€ 801.942,35).

I contributi ordinari della sezione pensionati sono versati unicamente dagli assistiti stessi.

Possono essere suddivisi in Contributi ordinari ricevuti da Pensionati aderenti a Fondi Pensione del Gruppo (€ 7.445.263,30) e Pensionati non aderenti a Fondi Pensione del Gruppo (€ 2.472.718,46).

Proventi finanziari

Interessi attivi

2013	2012
116.938,00	177.513,52
116.938,00	177.513,52

Riguardano gli interessi maturati in corso d'esercizio sui conti correnti in essere presso UniCredit S.p.A.. Sono indicati al netto della ritenuta a titolo di imposta del 20%. Gli interessi indicati nella sezione dipendenti (€ 99.327,14) e nella sezione pensionati (€ 17.610,86), sono stati calcolati in proporzione ai contributi versati, al fine di poter calcolare l'eccedenza/carenza dell'esercizio delle due distinte sezioni.

Altri proventi

Recupero oneri sostenuti per c/terzi
Eccedenze fondi esercizi precedenti
Recupero oneri vari

2013	2012
94.975,45	40.607,79
43.278,16	40.607,79
11,00	0,00
51.686,29	0,00

L'ammontare della voce riguarda il Recupero oneri sostenuti per c/terzi pari a € 43.278,16 che, per sua natura, non è stata compresa nelle distinte sezioni dipendenti/pensionati, eccedenze di accantonamenti ai fondi, per € 11,00 (dipendenti € 0, pensionati € 11,00), avvenuti nell'esercizio precedente e recuperi su spese amministrative varie per € 51.686,29 (dipendenti € 43.902,33, pensionati € 7.783,96).

ALTRE
INFORMAZIONI

Al 31 dicembre 2013 la Cassa Assistenza non aveva dipendenti ma si avvaleva della collaborazione di personale del Gruppo UniCredit, il cui costo viene ripartito tra le aziende aderenti.

I Componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei Revisori non percepiscono emolumenti.

Milano, 20 maggio 2014

Il Presidente
Miriam Travaglia

RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI

AL BILANCIO CHIUSO AL 31.12.2013

Signore/i Iscritte/i,

Il Collegio dei Revisori, come previsto all'articolo 15 dello Statuto, è composto da quattro componenti effettivi e due supplenti, dei quali:

- due effettivi e un supplente nominati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo;
- due effettivi e un supplente eletti dall'Assemblea ordinaria dei dipendenti iscritti, con le modalità previste dal regolamento elettorale deliberato dal Consiglio di Amministrazione per le votazioni di cui all'articolo 12, secondo comma, settimo alinea dello Statuto; tra gli eleggibili possono rientrare anche Revisori non dipendenti né in servizio né in quiescenza di azienda aderente ad Uni.C.A.

Il controllo della gestione di Uni.C.A. viene esercitato dal Collegio dei Revisori ai sensi del citato articolo 15 dello Statuto.

Il Collegio dei Revisori ha preso in esame il bilancio dell'esercizio 2013 e, dopo aver ultimato le proprie attività, ha predisposto la seguente Relazione al Bilancio di Esercizio chiuso al 31.12.2013, articolata in quattro parti:

- A) corrispondenza del bilancio alle risultanze contabili;
- B) parere sul bilancio d'esercizio ex art. 14, comma 2, lettera c) del D.Lgs. 39/2010;
- C) parere sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio;
- D) attività di vigilanza condotta nell'esercizio.

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31.12.2013 è stato inviato al Collegio dei Revisori unitamente ai prospetti, agli allegati ed alla relazione sulla gestione.

A) Corrispondenza del bilancio alle risultanze contabili

L'esame del bilancio è stato effettuato secondo i "Principi di Comportamento" raccomandati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e, in conformità a tali principi, si è fatto riferimento alle norme di legge che disciplinano il bilancio di esercizio, integrate dai corretti principi contabili enunciati dal medesimo Consiglio Nazionale.

Sono state effettuate dal Collegio dei Revisori le dovute verifiche volte a rilevare la corrispondenza delle risultanze contabili al bilancio d'esercizio.

Sono stati quindi analizzati i dettagli esplicativi ed i prospetti allegati, nonché svolti sul Bilancio gli accertamenti e i controlli previsti dai "Principi di Comportamento", sulla scorta di tutta la documentazione probatoria prodotta.

Dai controlli e dagli accertamenti eseguiti rileviamo che detto bilancio corrisponde alle risultanze della contabilità sociale e che, per quanto riguarda la forma e il contenuto, è stato redatto nel rispetto della vigente normativa, con l'applicazione dei criteri di certezza ed oculata prudenza.

B) Parere sul bilancio d'esercizio ex art. 14, comma 2, lettera c) del D.Lgs. 39/2010

Il Collegio dei Revisori, tenuto conto dell'incarico di controllo contabile di cui è investito, ha condotto la revisione contabile del bilancio in ossequio agli statuiti principi di revisione, sempre nel rispetto dello scopo primario di verificare la correttezza e l'attendibilità del documento di bilancio. In particolare sono state fatte verifiche per accertare la corrispondenza tra saldi, informazioni di bilancio e documenti di supporto. Il procedimento adottato ha tenuto conto anche dei criteri contabili espressi nello statuto all'art. 19 e delle stime adottate dal Direttore, al fine di esprimere un giudizio circa la loro correttezza e ragionevolezza.

In merito ai criteri di valutazione del patrimonio sociale osserviamo quanto segue:

1. i saldi contabili sono accertati nelle consistenze dichiarate;
2. le poste di credito e debito sono puntualmente contabilizzate;
3. i fondi accantonati corrispondono ad una stima prudenziale.

Il Collegio dei Revisori, per quanto espresso, ritiene che il bilancio nel suo complesso sia stato redatto in ossequio ai principi di rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico dell'esercizio.

C) Parere sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio

Premesso che la responsabilità nella redazione della relazione sulla gestione, in conformità a quanto previsto dalle norme di legge e dai regolamenti, compete agli amministratori dell'Associazione, è di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dall'art. 14, comma 2, lettera e) del D.Lgs. 39/2010. A tal fine, il Collegio dei Revisori ha svolto le procedure indicate dal principio di revisione n. PR 001 emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili e raccomandato dalla Consob. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio al 31.12.2013.

Prima di esprimerci circa la proposta di approvazione del bilancio, riteniamo opportuno riferire anche in ordine all'attività condotta dall'Organo di controllo nel corso dell'esercizio.

D) Attività di vigilanza condotta nell'esercizio

L'attività di vigilanza è stata svolta nel corso del 2013 dal Collegio dei Revisori cessato in occasione della nomina del nuovo Collegio in data 9 gennaio 2014.

I componenti del Collegio dei Revisori hanno partecipato ai Consigli di Amministrazione nonché ai Comitati Esecutivi che si sono svolti nell'anno 2013 nel rispetto delle norme statutarie e regolamentari.

Sono stati effettuati dal Collegio i prescritti controlli periodici, volti alla verifica della:

- a) regolare tenuta della contabilità;
- b) corretta rilevazione contabile dei fatti di gestione;
- c) rispondenza del bilancio d'esercizio alle scritture contabili ed agli accertamenti eseguiti;
- d) conformità del bilancio alle norme poste alla base della sua disciplina.

Nell'anno appena trascorso, sono entrati a regime i progetti di esternalizzazione già iniziati negli esercizi precedenti, relativi ad attività amministrative conferite a ES-SSC; ciò permette alla struttura interna di Uni.C.A. una maggiore focalizzazione su attività a maggior valore aggiunto.

E' stata inoltre proseguita la verifica sulla corretta indicazione di familiari a carico fiscale, che ha portato alla regolarizzazione di posizioni sulla base delle policies adottate dal Consiglio di Amministrazione.

La campagna di prevenzione 2012-2013 si è conclusa con un costo stimato di 2.800.000 euro a fronte di uno stanziamento di 4.000.000 di euro.

Si rileva che anche nell'esercizio 2013 l'Associazione ha ottemperato alle disposizioni del DM Sacconi del 2009, rispettando i vincoli sull'utilizzo delle risorse delle Casse di Assistenza Sanitaria, al fine di mantenere i benefici fiscali sui contributi sanitari versati.

Nel corso del 2013 il Consiglio di Amministrazione ha valutato le varie opzioni di ottimizzazione delle risorse finanziarie dell'Associazione, tramite il supporto di consulenti esterni (Towers Watson ed Alessandro Bagnoli), con esiti significativi in termini di modifica del modello di servizio futuro. In particolare è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione la proposta di autoassicurare il 50% del rischio sulle assistenze odontoiatriche. E' stata creata, conseguentemente, una riserva tecnica secondo i criteri suggeriti dal consulente Towers Watson, tramite uno stanziamento di 300.000 euro a valere sul bilancio 2013.

Infine, si evidenzia che il risultato economico dell'esercizio, considerati gli obblighi di legge e gli scopi statuari, sarà destinato a favore delle attività istituzionali statutariamente previste.

A giudizio del Collegio dei Revisori, il bilancio di esercizio corrisponde alle risultanze dei libri e delle scritture contabili e nel suo complesso esprime in modo corretto la situazione patrimoniale e finanziaria ed il risultato economico dell'Associazione per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, in conformità alle norme che disciplinano il bilancio sopra richiamate.

Il Collegio, per quanto sopra evidenziato, esprime parere favorevole all'approvazione del bilancio al 31.12.2013.

Fini Bruno	- Presidente del Collegio	_____
Costigliolo Cristina	- Revisore Effettivo	_____
Pizzuti Marina	- Revisore Effettivo	_____
Davite David	- Revisore Effettivo	_____