



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

Milano, 1° febbraio 2019

Care Associate e Cari Associati,

vogliamo condividere con Voi i risultati dell'indagine di Customer satisfaction condotta a fine 2018, giunta alla sua undicesima edizione.

Ringraziamo innanzitutto i partecipanti all'indagine che, in numero maggiore rispetto alla scorsa edizione, hanno voluto esprimere la loro opinione fornendoci utili elementi di valutazione di cui terremo opportunamente conto.

Peraltro, un'analisi più accurata sui rispondenti ha permesso di evidenziare un tasso di partecipazione ancor più confortante, se si considera che le risposte (e i giudizi) non possano che essere pervenute da assistiti che hanno già utilizzato le coperture sanitarie.

Venendo in particolare ai risultati della Survey, essi sono stati positivi sotto tutti i profili esaminati, sia per quel che concerne l'Associazione (servizio, staff, supporti informatici, documentazione pubblicata, chiarezza nella relazione di bilancio), sia per il servizio prestato dai Providers.

Apprezzamento verso il servizio offerto da Uni.C.A. è stato espresso dall'**86% dei rispondenti**, dato di assoluta soddisfazione poiché si riferisce alla prima annualità del vigente Piano sanitario biennale, annualità in cui notoriamente si "scontano" le difficoltà tecniche legate all'avvio delle nuove coperture. Tale dato risulta in crescita rispetto a quello relativo alle prime annualità (2014 e 2016) dei precedenti piani sanitari biennali e dal confronto emerge un aumento dei giudizi "ottimo" e "buono".

Un chiaro segnale di approvazione del lavoro svolto dalla Cassa in sede di rinnovo delle coperture è dato dal gradimento per le implementazioni ed i miglioramenti apportati alle coperture del Piano sanitario 2018-2019, espresso dall'**88% dei partecipanti**.

Risultati molto positivi anche per il lavoro svolto dai due Providers di servizio Previmedical e Aon-Pronto Care, che hanno fatto registrare ottime percentuali di valutazioni positive (rispettivamente, **gli indicatori di sintesi si sono attestati al 77% ed all'85%**): anche in questo caso, le valutazioni positive sono risultate in crescita rispetto agli analoghi dati riferiti alle prime annualità dei piani sanitari precedenti.

Infine, anche il servizio offerto dal team di ES SSC dedicato ad Uni.C.A. è risultato ben apprezzato, valutato positivamente dall'80% dei partecipanti.

Maggiori dettagli sui risultati della Customer sono stati riportati in apposito documento che verrà pubblicato, unitamente alla presente, sul sito internet dell'Associazione.

Grazie ancora, dunque, per le vostre segnalazioni che sono per noi non un punto di arrivo, bensì di partenza per lavorare verso un soddisfacimento sempre maggiore delle vostre esigenze.

Con i più cordiali saluti.

Il Presidente
Rosario Mingoa

Il Direttore
Miriam Travaglia

Uni.C.A.
UniCredit Cassa di Assistenza
per il personale del Gruppo UniCredito Italiano
Cod. fiscale 97450030156
Sede legale: Piazza Gae Aulenti 3 Torre A - 20154 Milano
Sede amministrativa: Via Nizza 150 - 10126 Torino (TO)
<https://unica.unicredit.it/it.html>