



## **PROCESSO RECLAMI**

Milano, febbraio 2021

## INDICE

---

- 1 **Nuovi iter reclami a partire dal 1.03.2021**
- 2 **Reclamo assicurativo per prestazioni garantite da polizza assicurativa**
- 3 **Reclamo per prestazioni non assicurate, garantite da Uni.Ca tramite Previmedical**
- 4 **Reclamo per prestazioni odontoiatriche non assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite AON Pronto Care**
- 5 **Reclamo inerente il rapporto associativo con UNI.C.A.**

# Nuovi iter reclami a partire dal 1.03.2021

1 2 3 4 5

Dal 1.03.2021

Con decorrenza **1.3.2021**, in accordo con la Compagnia di assicurazione, per tutti i reclami relativi a **prestazioni garantite da polizza assicurativa** potrà essere attivata soltanto la procedura di **reclamo assicurativo**; viene meno pertanto la possibilità di attivare il c.d. reclamo interno di Uni.C.A. di I e II livello così come sinora previsto.

Tale impostazione è correlata alla necessità di maggiore aderenza con quanto previsto dalla normativa IVASS (cui è soggetta la Compagnia di Assicurazione ) in materia di reclami.

Tuttavia, in ottica di tutela degli interessi degli associati, in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva al reclamo assicurativo da parte della Compagnia di assicurazione, l'associato potrà, a sua discrezione, inoltrare segnalazione ad Uni.C.A.

Per tutte le altre **prestazioni non garantite da polizza assicurativa** (es. cure dentarie gestite dal provider AON/Pronto Care, etc.) resta invece confermata la procedura di reclamo interno di Uni.C.A..

Di seguito si illustra l'iter da seguire per l'attivazione del reclamo in funzione della tipologia di prestazione o di tematica.

## RECLAMO ASSICURATIVO – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 gg

### PRESTAZIONI GARANTITE DA POLIZZA ASSICURATIVA CON PROVIDER PREVIMEDICAL

(es. ricoveri, visite  
specialistiche,  
etc.)

Reclamo assicurativo a Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. da inoltrare utilizzando una delle modalità sotto elencate:

- tramite *email* indirizzata a [reclami@intesasanpaolorbmsalute.com](mailto:reclami@intesasanpaolorbmsalute.com)
- tramite pec indirizzata a [reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com](mailto:reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com)
- tramite apposita form-mail, reperibile sul sito della Società, nella sezione dedicata ai reclami, compilabile direttamente on-line  
<https://www.intesasanpaolorbmsalute.com/reclami.html>
- tramite posta indirizzata a: Servizio Clienti Intesa Sanpaolo RBM Salute - via Lazzari, 5 30174 Venezia - Mestre (VE) Italia
- tramite Fax + 39 011 0932609

In caso di utilizzo di indirizzo mail, dovrà essere contestualmente inserita Uni.C.A. in copia conoscenza utilizzando l'indirizzo:  
[unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

Negli altri casi, la risposta al reclamo assicurativo sarà sempre inviata per conoscenza ad Uni.C.A. dalla Compagnia alla seguente casella: [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

#### Ove non sia utilizzata la form-mail occorre sempre inserire:

- nome, cognome, domicilio e data di nascita dell'Assicurato;
- nome, cognome, domicilio di chi propone il reclamo, se diverso dall'Assicurato (es. associazione consumatori, legale, familiare, etc.), con delega alla presentazione del reclamo sottoscritta dall'Assicurato e copia del relativo documento d'identità;
- numero di pratica;
- sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela

Possibilità di **superamento** del termine fissato nei casi di reclami complessi che richiedono **specifici approfondimenti medici** e/o di natura tecnica, per i quali risulta necessario allungare i tempi al fine di fornire una risposta puntuale: in questi casi, non potrà comunque essere superato il termine di 45 gg previsto normativamente per i reclami assicurativi.

**Non sono considerati reclami** le richieste di informazioni o di chiarimenti, di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

## SEGNALAZIONE A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

**PRESTAZIONI  
GARANTITE DA  
POLIZZA  
ASSICURATIVA  
CON  
PROVIDER  
PREVIMEDICAL**

(es. ricoveri, visite  
specialistiche,  
etc.)

PRIMA DI UN EVENTUALE RICORSO A IVASS, in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva entro 45 giorni al reclamo assicurativo da parte della Compagnia di assicurazione, l'ASSOCIATO può, A SUA DISCREZIONE, inoltrare RICHIESTA DI PARERE AD **Uni.C.A.** al seguente indirizzo: [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

- La richiesta di parere ad Uni.C.A. è **ATTIVABILE SOLO PER importi reclamati pari o superiori a 100,00 €.**
- La richiesta di parere a Uni.C.A. **NON PREGIUDICA IL DIRITTO** dell'associato di ricorrere successivamente all'IVASS.
- Tuttavia, nel caso in cui la richiesta di parere a Uni.C.A. sia contestuale al ricorso ALL'IVASS, QUEST'ULTIMO PREVARRÀ sulla richiesta di parere a Uni.C.A. che verrà pertanto archiviata senza seguito.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti medico-scientifici).

## RICORSO A IVASS

Tempi di risposta: 90 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva al reclamo assicurativo (rispetto ai 45 gg massimi) da parte della Compagnia di assicurazione è possibile rivolgersi all'IVASS, consultando le modalità di inoltro specificate sul documento di polizza disponibile sul sito di Uni.C.A.

Info su: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>

## RECLAMO A PREVIMEDICAL – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

**PRESTAZIONI  
GARANTITE DA  
Uni.C.A.  
TRAMITE  
PROVIDER  
PREVIMEDICAL**

Per reclami in merito a **Campagna di prevenzione di Uni.C.A. e rimborso vaccino antipneumococco** occorre utilizzare i format disponibili sul sito di Uni.C.A. (sezione Manuali e Moduli) inviandoli via mail a:

[Ufficio.Reclami.Unica@previmedical.it](mailto:Ufficio.Reclami.Unica@previmedical.it)  
e p.c. [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

N.B.: Reclamo **assicurativo non previsto** perché le prestazioni non sono garantite da polizza

## RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di Previmedical è possibile scrivere a:  
[unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1° livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti medico-scientifici).

Il “reclamo di secondo livello” è attivabile solo per **importi pari o superiori a 100,00 €**; per i reclami di valore inferiore a 100,00 euro, la risposta fornita in primo livello da Previmedical costituirà la chiusura formale del reclamo da parte dell’Associazione

1 2 3 **4** 5

## RECLAMO AD AON PRONTO CARE – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

**PRESTAZIONI  
ODONTOIATRICHE  
GARANTITE DA  
Uni.C.A.  
TRAMITE  
PROVIDER  
AON  
PRONTOCARE**

Per reclami in merito alle prestazioni odontoiatriche garantite tramite AON Pronto Care occorre inviare una mail a:

[reclamiperunica@pronto-care.com](mailto:reclamiperunica@pronto-care.com)

indicando

- nome, cognome e data di nascita dell'Assicurato;
- numero di pratica;
- sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela

N.B.: Reclamo **assicurativo non previsto** perché le prestazioni non sono garantite da polizza

## RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di AON Pronto Care è possibile scrivere a:

[unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1° livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti medico-scientifici).

Il "reclamo di secondo livello" è attivabile solo per **importi pari o superiori a 100,00 €**; per i reclami di valore inferiore a 100,00 euro, la risposta fornita in primo livello da AON Pronto Care costituirà la chiusura formale del reclamo da parte dell'Associazione

# Rapporto associativo con UNI.C.A.

1 2 3 4 5

## RECLAMO A HC OPERATIONS PER Uni.C.A. – 1° LIVELLO

Tempi di risposta: 15 GIORNI

### RAPPORTO ASSOCIATIVO CON UNICA

Per reclami relativi ad aspetti che riguardano il rapporto associativo con Uni.C.A. (es. inserimento/revoca familiari, variazione carico fiscale familiari, pagamento contributi) occorre utilizzare i seguenti canali:

- People Focus > HR Ticket > Benefit > polizza sanitaria -> per i **dipendenti**
- mail a [ucipolsan@unicredit.eu](mailto:ucipolsan@unicredit.eu) -> per gli **esodati**
- mail a [polsanpen@unicredit.eu](mailto:polsanpen@unicredit.eu) -> per i **pensionati**

## RECLAMO A Uni.C.A. – 2° LIVELLO

Tempi di risposta: 30 GIORNI

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva da parte di HC Operations per Uni.C.A. è possibile scrivere a:

[unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu)

allegando la documentazione relativa, ivi compresa la risposta ottenuta in 1° livello.

salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori (ad esempio, per aspetti tecnici).