

## CASSA UNI.C.A. PROCEDURA RECLAMI

La presente guida si propone di fornire le indicazioni all'Assistito circa la procedura da seguire per la proposizione di eventuali reclami inerenti la partecipazione associativa ad UNI.C.A., fornendo in dettaglio i passaggi cui ottemperare.

Eventuali aggiornamenti della procedura possono essere consultati accedendo ai siti internet di UNI.C.A. [unica.unicredit.it](http://unica.unicredit.it) e di Previmedical [www.unica.previmedical.it](http://www.unica.previmedical.it).

I reclami devono essere presentati in prima istanza a Previmedical (RECLAMO DI PRIMO LIVELLO), in caso di mancata risposta nei tempi previsti o di risposta ritenuta insoddisfacente l'Assistito potrà inoltrare reclamo formale a Uni.C.A. (RECLAMO DI SECONDO LIVELLO). Il "reclamo di secondo livello" inerente la liquidazione delle domande di rimborso è attivabile solo per importi pari o superiori a 100,00 €.

Si premette sin d'ora che la procedura è diversificata in ragione delle motivazioni sottostanti il reclamo, secondo la seguente bipartizione:

- A)** reclamo inerente la liquidazione delle domande di rimborso;
- B)** reclamo relativo a prenotazioni/preattivazioni on-line.

### **A) RECLAMO PER LIQUIDAZIONE DOMANDA DI RIMBORSO**

#### **A.1) A chi presentare il reclamo ed entro che termini**

Il reclamo deve essere in prima istanza (RECLAMO DI PRIMO LIVELLO) trasmesso a Previmedical in alternativa:

- via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica [ufficio.reclami.unica@previmedical.it](mailto:ufficio.reclami.unica@previmedical.it), inserendo per conoscenza anche quello della Cassa [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu).

- via fax al numero 0422 062919
- per posta all'indirizzo Ufficio Reclami Unica c/o Previmedical S.p.A., via Enrico Forlanini 24, 31022 Preganziol (TV).

L'invio del reclamo potrà avvenire trascorsi 30 giorni dalla trasmissione a Previmedical della documentazione afferente la richiesta di rimborso, oppure dalla comunicazione del diniego del rimborso.

**Nel caso in cui il reclamo venga trasmesso via e-mail, l'e-mail deve riportare nell'oggetto, oltre che il nome dell'assicurato, altresì la seguente dicitura: "RICHIESTA RELATIVA ALLA DOMANDA DI RIMBORSO N. ...".**

**Il reclamante è tenuto altresì ad identificarsi compiutamente, apponendo il proprio nome e cognome in calce all'e-mail, per consentire che la risposta richiesta all'Ufficio Reclami venga fornita nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di Privacy.**

In caso di mancata risposta da parte di Previmedical nei 15 giorni successivi alla ricezione del reclamo, ovvero in caso di risposta ritenuta insoddisfacente dal reclamante, quest'ultimo può inoltrare un reclamo formale (RECLAMO DI SECONDO LIVELLO) ad Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza – Ufficio Reclami, scegliendo una delle diverse modalità di trasmissione rese disponibili di seguito riepilogate:

- a mezzo posta all'indirizzo Via Nizza, 150 – 10126 TORINO;
- a mezzo posta elettronica, specificando nell'oggetto RECLAMO, al seguente indirizzo: [Unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:Unicaufficioreclami@unicredit.eu).

Uni.C.A. si impegna a rispondere all'interessato nei successivi 30 giorni di calendario dal pervenimento della richiesta.

## **A.2) Reclamo: contenuti ed allegati**

Il reclamo deve contenere anzitutto i dati anagrafici dell'Assistito che lo propone, nonché le informazioni che consentano di identificare la copertura sanitaria dal medesimo prescelta e **il sinistro**; a tal fine dovrà essere utilizzato il Modulo di presentazione reclami denominato.



FACSIMILE DI RECLAMO “DI PRIMOLIVELLO”, predisposto ad hoc e reperibile tramite i siti web di Uni.C.A. ([unica.unicredit.it](http://unica.unicredit.it)) e di Previmedical ([www.unica.previmedical.it](http://www.unica.previmedical.it))

Naturalmente, il reclamo dovrà altresì rappresentare, mediante una descrizione il più esaustiva ed analitica possibile, le motivazioni sottostanti alla sua proposizione.

Al reclamo l'Assistito deve allegare tutta la documentazione ritenuta necessaria per una corretta evasione della pratica.

Nel caso in cui l'Assistito inoltri RECLAMO DI SECONDO LIVELLO ad Uni.C.A., attivabile esclusivamente per rimborsi pari o superiori a € 100,00, dovrà essere utilizzato il Modulo di presentazione reclami FACSIMILE RECLAMO “DI SECONDO LIVELLO”, reperibile tramite i siti web di Uni.C.A. ([unica.unicredit.it](http://unica.unicredit.it)) e di Previmedical ([www.unica.previmedical.it](http://www.unica.previmedical.it)); l'interessato dovrà altresì allegare anche copia della prima richiesta inoltrata a Previmedical e della eventuale risposta ricevuta.

## **B) II. RECLAMO IN RELAZIONE A PRENOTAZIONI/PREATTIVAZIONI ONLINE**

### **B.1) A chi presentare il reclamo ed entro che termini**

a) Nell'ipotesi di reclamo concernente il sostenimento di spese da parte dell'interessato a seguito di mancata conferma della preattivazione on-line da parte di Previmedical, il reclamo deve essere in prima istanza (RECLAMO DI PRIMO LIVELLO) trasmesso a Previmedical in alternativa:

- via e-mail al seguente indirizzo [ufficio.reclami.unica@previmedical.it](mailto:ufficio.reclami.unica@previmedical.it), inserendo per conoscenza anche quello della Cassa [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu).
- via fax al numero 0422 062919
- per posta all'indirizzo Ufficio Reclami Unica c/o Previmedical S.p.A., via Enrico Forlanini 24, 31022 Preganziol (TV).

**Nel caso in cui il reclamo venga trasmesso via e-mail, l'e-mail deve riportare nell'oggetto, oltre che il nome dell'assicurato, altresì la seguente dicitura: "RICHIESTA RELATIVA A MANCATA CONFERMA DELLA PRATTIVAZIONE ON-LINE".**

**Il reclamante è tenuto altresì ad identificarsi compiutamente, apponendo il proprio nome e cognome in calce all'e-mail, per consentire che la risposta richiesta all'Ufficio Reclami venga fornita nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di Privacy.**

In caso di mancata risposta da parte di Previmedical nei 15 giorni successivi alla ricezione del reclamo, ovvero in caso di risposta ritenuta insoddisfacente dal reclamante, quest'ultimo può inoltrare un reclamo formale (RECLAMO DI SECONDO LIVELLO) ad Uni.C.A. – UniCredit Cassa Assistenza – Ufficio Reclami, scegliendo una delle diverse modalità di trasmissione rese disponibili di seguito riepilogate:

- a mezzo posta all'indirizzo Via Nizza, 150 – 10126 TORINO;

- a mezzo posta elettronica, specificando nell'oggetto RICHIESTA RELATIVA A PREATTIVAZIONE ON-LINE, al seguente indirizzo: [Unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:Unicaufficioreclami@unicredit.eu).

Uni.C.A. si impegna a rispondere all'interessato nei successivi 30 giorni di calendario dal pervenimento della richiesta.

b) Nell'ipotesi di reclamo per mancata prenotazione della prestazione da parte di Previmedical nei termini richiesti dall'Assistito, quando il disagio sia ascrivibile a Previmedical stessa, il reclamo deve essere in prima istanza trasmesso a Previmedical (RECLAMO DI PRIMO LIVELLO) in alternativa:

- via e-mail al seguente indirizzo [ufficio.reclami.unica@previmedical.it](mailto:ufficio.reclami.unica@previmedical.it), inserendo per conoscenza anche quello della Cassa [unicaufficioreclami@unicredit.eu](mailto:unicaufficioreclami@unicredit.eu).
- via fax al numero 0422 062919
- per posta all'indirizzo Ufficio Reclami Unica c/o Previmedical S.p.A., via Enrico Forlanini 24, 31022 Preganziol (TV).

**Nel caso in cui il reclamo venga trasmesso via e-mail, l'e-mail deve riportare nell'oggetto, oltre che il nome dell'assicurato, altresì la seguente dicitura: "RICHIESTA RELATIVA A PRENOTAZIONE" e deve indicare la data (indicativa) in cui l'assicurato intende effettuare la prestazione.**

**Il reclamante è tenuto altresì ad identificarsi compiutamente, apponendo il proprio nome e cognome in calce all'e-mail, per consentire che la risposta richiesta all'Ufficio Reclami venga fornita nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di Privacy.**

Laddove Previmedical non provveda a riscontrare la richiesta nei 5 giorni successivi, l'interessato potrà inviare un reclamo formale (RECLAMO DI SECONDO LIVELLO) a Uni.C.A. - UniCredit Cassa Assistenza – Ufficio Reclami, scegliendo una delle diverse modalità di trasmissione rese disponibili di seguito riepilogate:

- a mezzo posta all'indirizzo Via Nizza, 150 – 10126 TORINO;
- a mezzo posta elettronica, specificando nell'oggetto RICHIESTA RELATIVA A PRENOTAZIONE, al seguente indirizzo: [Unicaufficio reclami@unicredit.eu](mailto:Unicaufficio reclami@unicredit.eu).

Uni.C.A. si impegna a rispondere all'interessato nei successivi 5 giorni di calendario dal pervenimento della richiesta.

## **B.2) Reclamo: contenuti ed allegati**

Il reclamo deve contenere anzitutto i dati anagrafici dell'Assistito che lo propone, nonché le informazioni che consentano di identificare la copertura sanitaria dal medesimo prescelta; a tal fine dovrà essere utilizzato il Modulo di presentazione reclami denominato. FACSIMILE DI RECLAMO "DI PRIMOLIVELLO", predisposto ad hoc e reperibile tramite i siti web di Uni.C.A. ([unica.unicredit.it](http://unica.unicredit.it)) e di Previmedical ([www.unica.previmedical.it](http://www.unica.previmedical.it))

Naturalmente, il reclamo dovrà altresì rappresentare, mediante una descrizione il più esaustiva ed analitica possibile, le motivazioni sottostanti alla sua proposizione.

Al reclamo l'Assistito deve allegare tutta la documentazione ritenuta necessaria per una corretta evasione della pratica; nell'ipotesi di reclamo concernente il sostenimento di spese da parte dell'interessato a seguito di mancata conferma della preattivazione on-line a cura di Previmedical, **il reclamante deve altresì trasmettere copia della fattura delle spese sostenute** (per posta all'indirizzo Ufficio Reclami Unica c/o Previmedical S.p.A., via Enrico Forlanini 24, 31022 Preganziol TV), che Previmedical, esperite le verifiche del caso, ad esito positivo delle stesse provvede a rimborsare secondo le condizioni previste nell'ambito del regime di assistenza diretta.



Nel caso in cui l'Assistito inoltri RECLAMO DI SECONDO LIVELLO ad Uni.C.A., dovrà essere utilizzato il Modulo di presentazione reclami FACSIMILE RECLAMO "DI SECONDO LIVELLO", reperibile tramite i siti web di Uni.C.A. ([unica.unicredit.it](http://unica.unicredit.it)) e di Previmedical ([www.unica.previmedical.it](http://www.unica.previmedical.it)); l'interessato dovrà altresì allegare anche copia della prima richiesta inoltrata a Previmedical e della eventuale risposta ricevuta.