



Uni-Inform
Gruppo Unicredit



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI



Bolettino informativo a diffusione interna per gli iscritti Fabi del Gruppo Unicredit
Numero tre – marzo 2021



Il passo giornaliero (dalla successione di Fibonacci)

REDAZIONE FABI UNI-INFORM

Direttore Responsabile
Marco Tinterri

Direttore Comitato di Redazione
Mariarosa Petrucci

Comitato di Redazione
Francesco Colasuonno
Mariarosa Petrucci
Marco Rossi
Marco Tinterri
Filippo Virzi

Hanno collaborato al presente numero:
Antonio Argento, Consigliere FABI per Uni.C.A.
Umberto Lodi, RSA FABI Region Centro Nord

E-mail a cui inviare le vs osservazioni
redazione@fabiunicredit.org

Sito Web dove recuperare tutto il materiale
informativo della Fabi di Unicredit Group
<http://www.fabiunicredit.org>

Sommario

ATTUALITÀ

Il passo giornaliero.....	1
Numeri, speciale Coronavirus al femminile	2
Realtà virtuale o aumentata?.....	3
Vap, cash o conto welfare?.....	4
Gli accordi Unicredit su Fabi TV...4	
Memorandum welfare day.....	5
Ai neopapà permessi raddoppiati..5	
Banca del Tempo per figli 0-14 anni, le nuove regole.....	6
Formazione, parte MyLearningPlus.....	6

WELFARE

Contributo familiari disabili.....	7
------------------------------------	---

UNI.C.A.

Dal 1° marzo la nuova procedura per i reclami.....	8
--	---

VARIE

Buona Pasqua!.....	10
--------------------	----

Il passo giornaliero

(dalla successione di Fibonacci)

In questo mondo fatato di Unicredit esistono chiaramente le indicazioni commerciali, evidenziate spesso nelle filiali come “Passo Giornaliero”.

Ossia l’indicazione degli obiettivi mensili di “vendita” suddivisi per i giorni di lavoro. Risultato: per ogni giorno viene espresso numericamente l’importo assegnato per tipologia di vendita necessario per mantenere il “passo” (cioè quanti finanziamenti, investimenti, operazioni di protezione ecc. si devono realizzare).

Periodicamente arrivano poi dei solleciti via mail ai colleghi che non reggono il “passo”, affinché gli sforzi siano più “concreti”.

Premettendo che dall’inizio si parla di valori difficili da ottenere, il mancato raggiungimento su base mensile carica il “gap” sul mese successivo, creando un moltiplicatore perverso che porta questi risultati da difficili, a impossibili, a irreali... demoralizzando anziché spronare i colleghi che leggono i dati di riferimento.

E quindi si passa al cosiddetto “piano di recupero”.

Per chiarire, facciamo un esempio con numeri del tutto ipotetici.

In gennaio avresti dovuto realizzare vendite per 1.000 con un passo giornaliero di 50 considerando 20 giorni lavorativi



nel mese. Nonostante i tuoi sforzi, hai realizzare solo 700. L’idea è che dovrai recuperare il gap di 300 in febbraio, il cui obiettivo mensile passerà così da 1.000 a 1.300 ed il passo giornaliero da 50 a 65 (considerando per comodità che i giorni lavorativi siano sempre 20).

In febbraio ti impegni al massimo e realizzi 800. Paradossalmente, nonostante il tuo risultato sia migliore rispetto a quello di gennaio, il tuo gap è aumentato a 500 e sarà caricato sul tuo obiettivo di marzo, che così non sarà più 1.000 né 1.300, bensì 1.500. E il passo giornaliero passerà da 65 a 75.

Non c’è che dire, Fibonacci e la sua stupefacente sequenza matematica ci fanno un baffo¹. Continuando la sequenza, la richiesta aumenta... aumenta... aumenta...chi offre di più?

Se la cosa non fosse dolorosa, verrebbe in mente l’“Asta Tosta” di Drive In!

Purtroppo però i colleghi hanno ben poca voglia di sorridere e sono invece sempre più mortificati nello sforzo quotidiano, visto che qualsiasi risultato viene confrontato con target che ormai paiono fuori controllo.

Anche la richiesta di appuntamenti è in continuo aumento. D’accordo, siamo

un'azienda commerciale, forse però ci stiamo scordando la realtà di tutti i giorni e il periodo drammatico che stiamo affrontando. Anche i nostri Andrea & Remo ci hanno fatto notare che in banca bisogna venire in caso di necessità.

STAY SAFE, STAY VIGILANT, ci ripetono...

Mi auguro che le realtà che vedo

quotidianamente con i miei occhi siano una "anomalia", ma temo purtroppo di sbagliarmi.

Di questo passo.... non si va da nessuna parte.

I colleghi vanno motivati, riconoscendone i meriti e l'impegno quotidiano nel gestire il malcontento dei clienti e nel cercare le soluzioni più adatte per risolverne le problematiche e

soddisfarne le esigenze.

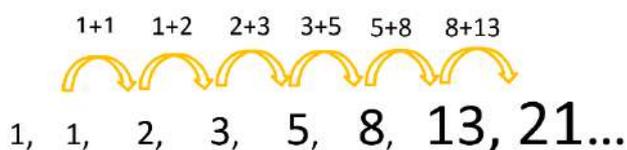
E il passo... A questo punto, per analizzare il passo, esistono ottimi podologi, così come esistono i passi di montagna (a proposito Pordoi e Tonale mi ricordano la difficoltà suprema alla scalata).

A noi basterebbe solo di poter lavorare in serenità.

"Passo"... e chiudo!

Il solito CO...

¹La successione di Fibonacci è una successione numerica molto famosa, che appare spesso in natura e in architettura. I primi due termini sono entrambi 1, poi ogni termine è la somma dei due termini che lo precedono.



Numeri

Speciale Coronavirus al femminile ⁽¹⁾

147.875

Le denunce complessive di contagi professionali da Covid-19 pervenute all'Inail al 31/1/2021

102.942

Le donne contagiate sul totale delle denunce pervenute all'Inail

70%

La percentuale di donne contagiate sul totale dei contagi professionali.

79

I casi di decesso su un totale di 461

46

Gli anni di età (media) delle donne contagiate

43,6%

La percentuale di donne contagiate con oltre 49 anni di età

38,1%

La percentuale di donne contagiate tra i 35 e i 49 anni di età

18,3%

La percentuale di donne contagiate sotto i 35 anni di età.

28,3%

La percentuale di denunce femminili provenienti dalla Lombardia

15,4%

La percentuale di denunce femminili provenienti dal Piemonte

11,1%

La percentuale di denunce femminili provenienti dal Veneto

8,5%

La percentuale di denunce femminili provenienti dall'Emilia Romagna

81%

La percentuale di infermiere colpite dalla malattia rispetto al totale della categoria (percentuale più alta)

Copyright: Oleksandr Koltukov/123rf.com

¹Fonte: [Dossier donne 2021](#), analisi del fenomeno infortunistico e tecnopatologico al femminile pubblicata da Inail in occasione della Giornata internazionale dell'8 marzo e realizzato dalla Consulenza statistico attuariale (Csa)

Realtà virtuale o aumentata?

Il 9 marzo Facebook ha pubblicato sul portale tech@facebook un [post](#) dal titolo “Dentro i laboratori di realtà di Facebook: La prossima era dell’interazione uomo-computer”, in cui l’azienda di Menlo Park in California, annuncia la sua visione, che la stessa definisce «**una visione decennale**». Proprio in linea con quanto auspicato da Mark Zuckerberg a gennaio 2020, quando tra i suoi



Copyright: Sergey Nivens/123rf.com

[propositi del decennio](#) aveva affermato: «A un certo punto degli anni 2020 disporremo di rivoluzionari occhiali in realtà aumentata¹ che ridefiniranno il nostro rapporto con la tecnologia».

Infatti molti hanno problemi con la tecnologia e spesso le interfacce non sono di facile utilizzo, l’obiettivo dei progettisti della realtà aumentata di Facebook è quella di integrare tecnologia ed il mondo che ci circonda tanto da far dichiarare: «**non ti costringeranno a scegliere tra il mondo reale e il mondo virtuale**».

Oltre agli occhiali ([sviluppati insieme a Luxottica](#)), che non saranno semplici dispositivi di realtà aumentata ma che si collegheranno ai vari “device”, è stato annunciato un simil «mouse invisibile», ancora in fase sperimentale, con **micro sensori per l’elettromiografia (Emg) capaci di captare gli impulsi elettrici prodotti dai motoneuroni per muovere la mano**. Passando infatti questi segnali nervosi necessariamente dal polso, l’Emg potrà rilevarli e tradurli in comandi di genere «on-off».

Ma c’è di più, in quanto **il dispositivo può riuscire perfino a «leggere nel pensiero» di chi lo indossa**. Questo perché il sistema nervoso periferico può essere attivato anche dalla semplice intenzione di eseguire un determinato movimento. Inoltre, grazie all’innovazione ed allo sviluppo delle tecnologie, ora queste interfacce hanno gli ampi margini di personalizzazione del sistema, **abbattendo le barriere della disabilità**.

Molti di questi prototipi non usciranno mai dai laboratori, ma stiamo assistendo grazie all’innovazione, sia hardware che software, al “salto quantico” in cui la linea di demarcazione, fino ad oggi costituita da tastiera, monitor, mouse, touchscreen, scomparirà integrando il mondo reale con quello virtuale o con quello della realtà aumentata.

Ma c’è una domanda che ci dobbiamo sempre porre con le nuove tecnologie. Quali sono gli effetti?

Non sono ancora chiari gli effetti cognitivi e neurologici di

un uso di queste tecnologie da parte di bambini e adolescenti, ma alcuni studi hanno dimostrato che la realtà aumentata **influenza negativamente alcuni aspetti dell’esperienza umana come la presenza, l’identità e la memoria**.

Gli esperti hanno anche fatto presente che la realtà aumentata - e in generale la fruizione eccessiva di esperienze virtuali - può aumentare la sensazione di

isolamento e solitudine di ragazzi e bambini che già oggi vivono delle difficoltà nelle relazioni sociali reali, in parte lo abbiamo visto con l’esperienza prolungata della DAD.

Dedicare troppo tempo al virtuale porta conseguentemente a ridurre il tempo dedicato alle esperienze e alle relazioni sociali reali causando alla lunga una riduzione di coinvolgimento sociale mettendo a rischio il benessere psicologico e procurando un’alienazione dalla vita reale.

Il rischio è quindi che alcuni ragazzi sviluppino una dipendenza dal virtuale che li intrappoli in una situazione di isolamento.

Pare oltretutto che alcune esperienze di realtà virtuale possano generare reazioni di nausea, problemi agli occhi, estraneità, tutti effetti che possono incidere sul proseguimento delle lezioni.

A livello pratico, inoltre, i tempi necessari per l’apprendimento dei nuovi strumenti e della progettazione di realtà virtuale possono essere troppo lunghi, soprattutto per chi ha poca dimestichezza con queste tecnologie. Inoltre, in assenza di sufficienti approfondimenti, esiste il rischio di una possibile mancanza di privacy, visto che tutto viene digitalizzato, elaborato e memorizzato. Questo si somma ai rischi di sicurezza dei sistemi digitali. Immaginiamo uno scenario in cui l’interfaccia sia digitale per la gestione di una grande infrastruttura o per un intervento da remoto e che cada sotto il controllo di un hacker... gli scenari che ne possono derivare non sono sempre positivi, se non controllati e messi in sicurezza.

Come ribadiamo sempre, la tecnologia deve essere al servizio delle persone, che ne devono avere il controllo e devono essere a conoscenza dei rischi intrinseci al fine di gestire correttamente le situazioni. È inoltre necessario sempre pensare a quella “backdoor” in cui i sistemi non funzionano, visto che il fattore umano è sempre quello che deve essere messo al centro delle soluzioni adottate.

Francesco Colasuonno

¹ Per **realtà aumentata** si intende l’arricchimento della percezione sensoriale umana mediante ulteriori informazioni, non percepibili con i cinque sensi ed in genere convogliate elettronicamente. Le informazioni aggiuntive possono essere acquisite attraverso smartphone, PC dotati di webcam, dispositivi di visione (per es. occhiali a proiezione sulla retina), di ascolto (auricolari) o di manipolazione (guanti), che aggiungono informazioni multimediali alla realtà normalmente percepita.

Vap, cash o a conto welfare?

Fai la tua scelta dal 17 al 31 marzo

Dal 17 al 31 marzo tutti i colleghi con reddito imponibile 2020 **minore o uguale a € 80.000** euro possono scegliere se destinare il **Premio Una Tantum di Produttività 2020** al conto welfare (**1.000 euro** disponibili da luglio) o se operare la scelta “cash” (**770 euro** accreditati sul cedolino stipendio di giugno). La scelta di aderire al Conto Welfare consente di trasformare una parte dell'importo nei permessi in “Welfare Day” (vedi dettagli nella pagina seguente).

In assenza di scelta esplicita il Premio Una tantum di Produttività 2020 verrà di default accreditato a conto welfare.

Contestualmente alla destinazione del premio di produttività è possibile effettuare analoga scelta per quanto riguarda l'eventuale Sistema Premiante/Incentivante. Se accreditato a conto welfare, l'importo sarà disponibile dal mese di maggio. In caso di scelta monetaria, l'eventuale importo verrà liquidato in busta paga ad aprile.

In assenza di scelta esplicita, l'eventuale importo verrà accreditato per default in busta paga.

Ricordiamo che l'importo massimo complessivo tra i due premi su cui effettuare la scelta è di 3.000 euro, nei quali vanno ricompresi anche gli 88,70 euro a carico dell'azienda, relativi alla copertura collettiva denti 2021. L'importo effettivo sui cui effettuare la scelta è quindi di 2.911,30 euro (euro 3.000 – euro 88,70).

Da un punto di vista fiscale, entro tale limite, gli importi conferiti a Conto Welfare non sono assoggettati a tassazione, mentre quelli ricevuti in busta paga saranno assoggettati alla tassazione agevolata del 10%.

Per quanto riguarda la disponibilità delle cifre a conto welfare, è utile ricordare che gli importi relativi al premio di produttività e al sistema incentivante del 2020 potranno essere utilizzati fino al **27 giugno 2022**, mentre il termine per gli eventuali residui dello scorso anno, inizialmente fissato al 27 giugno 2021, è stato prorogato al **27 novembre 2021**.

Inoltre, come negli anni scorsi si potrà utilizzare il conto welfare anche per il rimborso delle spese già sostenute a novembre e dicembre 2020 per figli, coniuge e familiari (escluso il trasporto pubblico).

Per effettuare la scelta segui il percorso:

People Focus > Self-Service > Welfare/Benefit > Welfare Plan (SAP) > Welfare & Benefit > Piano Welfare > Fai le tue scelte

Puoi trovare ulteriori informazioni in merito al Premio Unico di Produttività 2020 ed alle altre tematiche oggetto degli accordi siglati il 24 febbraio 2021 nello Speciale Uni-Inform **“VAP...e non solo”** che abbiamo inviato a tutti gli iscritti FABI il 4 marzo scorso e che trovi pubblicato anche sul sito nazionale FABI.



Gli accordi Unicredit su FABI TV “VAP...e non solo”



Sono in onda su FABI TV le prime due puntate della rubrica “Lavori in corso - Focus Accordi” dedicate all'accordo siglato lo scorso febbraio in Unicredit relativo al Premio Una Tantum di Produttività 2020 (VAP).

La rubrica è a cura di Flaminia Falpo, componente della Segreteria di Coordinamento FABI del Gruppo Unicredit.

L'accordo, che definisce l'entità del premio e le modalità di erogazione per i colleghi, rappresenta un risultato importante, nel complesso contesto economico legato alla pandemia, e che valorizza **“l'eccezionalità dell'esercizio e la straordinarietà del risultato raggiunto dalla comunità aziendale anche in termini di continuità del servizio prestato”**.

La prima puntata della rubrica, in onda dal 18 marzo, spiega gli elementi generali dell'accordo; la seconda, in onda dal 25 marzo, entra nel dettaglio delle possibili scelte relative al premio, da effettuare entro il 31 marzo (vedi anche pagina 5 della presente pubblicazione, dedicata all'argomento).

Puoi vedere le due puntate su FABI TV collegandoti rispettivamente ai seguenti link:

<https://fabitv.it/video/embed/unicredit-focus-accordi-vap-2020-2021-03-18-1027>

<https://fabitv.it/video/embed/unicredit-focus-accordi-opzione-tra-welfare-e-cash-2021-03-25-1549>



Memorandum “Welfare Day”

I Welfare Day possono essere richiesti solo nel caso in cui il Premio una Tantum di Produttività (**VAP**) venga conferito a conto welfare. La scelta del numero dei Welfare Day che si desiderano utilizzare (**da 1 a 5**) dovrà essere effettuata a Portale fra il **17 ed il 31 marzo**. Tale scelta, una volta effettuata **non** potrà più essere modificata per l’anno in corso.

I Welfare Day:

- hanno valore unitario (riproporzionato per i part time) pari a: **105 €** per Aree Professionali, **135 €** per QD1/QD2, **195 €** per QD3/QD4;
- possono essere fruiti a **ore/giornate intere dal 1° luglio 2021 al 27 novembre 2021**, compatibilmente con le esigenze di servizio della struttura di appartenenza, previo **preavviso di 5 giorni lavorativi**;
- non danno diritto al **buono pasto**;
- **non hanno nessun impatto** sul numero di settimane utili **ai fini contributivi**;
- **non comportano nessuna riduzione del Premio di Produttività** dell’anno successivo in relazione alle assenze effettuate;
- **non possono essere convertiti in denaro e non può esserne prorogata la scadenza**;
- in caso di **mancato utilizzo**, alla chiusura del conto welfare, l’equivalente economico dei giorni non utilizzati verrà esclusivamente accreditato nella posizione a capitalizzazione individuale presso il **Fondo Pensione** (se attiva a quel momento ed atta a recepire tali versamenti).

Ai neopapà permessi raddoppiati

Dal 1° aprile prossimo il permesso retribuito per i dipendenti Unicredit che diventano papà passa ad un **totale di 20 giorni**.

Ai 10 giorni di congedo obbligatorio di paternità previsti a partire dal 2021 dalla legge italiana si aggiungono infatti, nel Gruppo Unicredit, **altri 10 giorni di permesso**, retribuiti al 100% a carico dell’azienda.

L’incremento dei giorni di permesso per i neopapà è la novità introdotta a favore dei colleghi italiani con riferimento al nuovo approccio di carattere globale realizzato nel Gruppo e finalizzato a definire uno standard minimo, per quanto riguarda i congedi parentali, applicato a favore dei dipendenti in tutti i Paesi dove il Gruppo è presente. Un approccio che tiene conto anche delle sensibilità sindacali espresse nel tempo sul tema della genitorialità e delle dichiarazioni riferite alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro presenti negli ultimi accordi siglati nel Gruppo.

Vediamo le caratteristiche dei 10 nuovi giorni di permesso:

- Fruizione a partire **dal 01/04/2021** su base volontaria;
- utilizzo a giornate intere e **non frazionabili** a ore;
- fruizione entro il 5° mese dalla nascita o dall’adozione del figlio (nato od adottato nel 2021);
- numero di giorni invariato in caso di parto gemellare;
- assenza da inserire in People Focus con codice CPW;
- preavviso di 5 giorni e presa visione da parte del manager;
- utilizzo possibile solo dopo l’esaurimento dei 10 giorni previsti dalla legge (codice APO).



Permessi “Banca del Tempo Covid 2021” per i genitori con figli di età fino a 14 anni.

Le nuove regole

A seguito delle insistenze sindacali, con verbale integrativo sottoscritto in data 23 marzo scorso, sono state modificate le condizioni di fruizione dei permessi “Banca del Tempo 2021”.

Riepiloghiamo le novità:

- ✓ è possibile fruire dei 2 giorni di “Banca del Tempo Covid 2021” anche in mancanza della preventiva fruizione/programmazione delle **ferie/ex festività** di competenza **dell’anno 2021**;
- ✓ resta ferma la necessaria **preventiva fruizione** di tutte le eventuali **ferie 2020** e la **preventiva fruizione/pianificazione delle altre dotazioni di permessi spettanti per il 2021**;
- ✓ al termine del periodo di vigenza della “Banca del tempo Covid 2021” (30 settembre 2021), qualora siano stati fruiti i due giorni di Banca del Tempo 2021 e risultino disponibilità di ferie 2021 non ancora fruito/programmate, si procederà ai conguagli direttamente a valere su tali disponibilità (cambiando il titolo di fruizione);
- ✓ la dotazione dei permessi Banca del Tempo COVID 2021 è riconosciuta **per ciascun figlio** (a valere sul nucleo familiare; pertanto se entrambi i genitori sono dipendenti del Gruppo UniCredit, la dotazione per ciascun figlio può essere fruita alternativamente soltanto da uno dei genitori).



Copyright: natalimis/123rf.com

Formazione, parte MyLearningPlus

MyLearning si rinnova. Arriva “**My Learning Plus**”, il nuovo punto di accesso al mondo della formazione in Unicredit attivo dal 23 febbraio scorso, che consente di fruire non solo della formazione obbligatoria e di ruolo, ma anche di accedere a **piattaforme esterne** dove trovare e selezionare corsi ad accesso libero.

Si passa da MyLearningPlus quindi anche per accedere al “vecchio” MyLearning, che rimane il “contenitore” dei corsi obbligatori e di ruolo.

Attraverso MyLearningPlus hai però accesso anche ad una selezione continuamente aggiornata di corsi on line relativi ad una grande varietà di argomenti che, se vuoi, hai la possibilità di esplorare e fruire in autonomia.

Per accedere, entra in My Unicredit e utilizza il nuovo tool MyLearningPlus che trovi al posto del vecchio MyLearning. Se non lo trovi già inserito tra i preferiti clicca su “Gestisci My Tools” e seleziona la voce

“MyLearningPlus” e “Aggiungi”.

Per i successivi accessi basterà cliccare sull’apposita voce aggiunta in MyWorkspace > Tools.

Inserendo le proprie credenziali nella maschera che si presenta si potrà accedere alla *home page* di MyLearningPlus.

Può essere utile indicare che nella *home page* di MyLearningPlus sono già presenti alcune selezioni di corsi, frequentemente aggiornate, ritenute di particolare interesse. Tutti i corsi presenti in MyLearningPlus sono raggruppati in categorie ed è possibile effettuare ricerche mirate sia tramite il box “Cerca” posto in alto a sinistra nella videata, sia tramite il pulsante “Categorie”.

Per assistenza o segnalazioni sulla nuova piattaforma puoi aprire un ticket tramite Unicontact > MyLearningPlus.

Contributo per familiari disabili

Come effettuare la richiesta

È operativo dal 1° marzo l'applicativo per richiedere il contributo per i familiari disabili che, lo ricordiamo, verrà erogato esclusivamente con accredito nel cedolino stipendio.

Di seguito riepiloghiamo le indicazioni operative per effettuare la richiesta.

Destinatari e importo

Ricordiamo che al personale che abbia il coniuge/parte dell'unione civile e/o i figli (anche in adozione o in affido) compromessi nella propria integrità somatopsichica, in conseguenza di grave minorazione fisica o psichica, congenita od acquisita (1), viene corrisposto ogni anno dall'azienda un contributo di € 2.500 per ognuno dei soggetti indicati.

Il pagamento del contributo è soggetto alla sola condizione della sussistenza dell'handicap sopra descritto ed alla circostanza che il coniuge/parte dell'unione civile del richiedente non fruisca di analogo agevolazione (non hanno rilievo il reddito, l'età, la situazione familiare ecc.).

Modalità di richiesta

La domanda va compilata on-line, con le seguenti modalità:

1. Accedi a People Focus e segui il percorso: Self-Service > I miei documenti > Contributo familiari > Leggi > Nuovo Record.

2. Compila le diverse sezioni del modulo tenendo conto delle indicazioni che seguono:

- Clicca su "Includi/escludi familiare" per selezionare il familiare per cui vuoi richiedere il contributo. Il contributo può essere richiesto se il familiare interessato è presente nell'archivio familiari con indicazione della disabilità. Qualora il familiare non sia inserito o non sia indicato come disabile, è necessario innanzitutto inserire/aggiornare i dati utilizzando la funzione di gestione dei familiari disponibile seguendo il percorso: People Focus > Self-Service > Info personali > familiari
- Inserisci i dati relativi alla tipologia di disabilità (permanente o temporanea) e l'anno per il quale richiedi il contributo.
- Indica la data di scadenza della documentazione in tuo possesso

3. Inserisci la password di accesso al portale e clicca su conferma. Puoi salvare la richiesta:

- come "Da completare" se hai bisogno di verificare/completare i dati. Puoi tornare a modificarla in seguito;
- come "completata" quando ritieni sia pronta.
- puoi "chiudere senza salvare". In tal caso però i dati da te inseriti non verranno registrati.

La documentazione comprovante la compromissione dell'integrità somatopsichica deve essere inviata tramite ticket alla categoria Benefit - Contributo familiari disabili.



Copyright: Andrea De Martin/123RF.com

Quando la domanda viene presentata per la prima volta, la stessa deve essere corredata da idonea certificazione della commissione medica provinciale attestante la compromissione dell'integrità somatopsichica della persona per cui viene richiesto il contributo.

Negli anni successivi, se la documentazione non è scaduta, non è necessario accludere alla domanda alcuna certificazione medica.

È comunque facoltà dell'Azienda richiedere in qualsiasi momento documentazione medica aggiornata a comprova del permanere dello stato di compromissione dell'integrità somatopsichica.

Nel caso in cui il contributo sia richiesto per più familiari, andrà inserita una richiesta per ciascuno di essi.

Puoi verificare lo stato della tua pratica accedendo alla stessa sezione che hai utilizzato per presentare la richiesta.

Lo stato "Documentazione ricevuta" segnala l'effettiva ricezione della domanda. Successivamente, HR Operations Italy verifica se hai diritto al contributo e se hai presentato tutta la documentazione necessaria. Lo stato "Richiesta approvata" segnala l'approvazione della richiesta.

Modalità di corresponsione

Il contributo viene corrisposto normalmente con il primo stipendio utile dopo l'approvazione della richiesta (con assoggettamento a imposte e contributi).

(1) La gravità della minorazione e la conseguente compromissione dell'integrità somatopsichica va valutata sulla base dei criteri indicati dalla Legge 104/92, che recita all'art. 3 comma 3: "E' persona handicappata colui che presenta una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che è causa di difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.



Uni.C.A.

Dal 1° marzo la nuova procedura per i reclami

Per quanto riguarda le **prestazioni garantite dalla polizza assicurativa** sanitaria del Gruppo, dal 1° marzo scorso non possono più essere effettuati i reclami interni ad Uni.C.A. (I e II livello) ma è attivabile soltanto la procedura di **reclamo assicurativo**.

Fino allo scorso 28 febbraio erano attivabili da parte degli associati entrambi gli iter ma, per maggiore aderenza alla normativa IVASS, rimane ora utilizzabile solo il reclamo assicurativo. È bene tuttavia precisare che l'attivazione del reclamo assicurativo non preclude al collega interessato la possibilità di inoltrare una segnalazione ed una richiesta di parere anche ad Uni.C.A, a sua discrezione, in caso di risposta insoddisfacente o tardiva al reclamo.

Come già indicato, la nuova procedura riguarda le **prestazioni assicurative** (ad esempio ricoveri, visite specialistiche ecc. gestite tramite Previmedical).

Viene invece confermata la procedura di reclamo interno di Uni.C.A. per tutte le altre prestazioni non

garantite da assicurazione, perché per questi casi il reclamo assicurativo non è attivabile. Rientrano in questa casistica, ad esempio, le prestazioni dentarie con provider AON/Pronto Care, quelle garantite direttamente da Uni.C.A. come la campagna di prevenzione ed il rimborso del vaccino antipneumococco, i reclami relativi alla gestione del rapporto associativo quali ad esempio inserimento/revoca di un familiare, variazione del carico fiscale ecc.

Nelle tabelle che seguono abbiamo riepilogato le modalità operative riferibili alle varie tipologie di reclamo, sia assicurativo che non.

Maggiori informazioni e dettagli sono contenute nell'apposita informativa - **che consigliamo di leggere con molta attenzione** - pubblicata sul sito di Uni.C.A. nella sezione news (vedi news del 24 febbraio "[Processo dei reclami: le nuove regole](#)" con il relativo [prospetto di istruzioni](#) allegato).

RECLAMO ASSICURATIVO – PRIMO LIVELLO

Dove inviarlo	Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.
Come inviarlo (utilizzare una delle modalità elencate a fianco)	tramite email indirizzata a: reclami@intesanpaolorbmsalute.com
	tramite <u>pec</u> indirizzata a: reclami@pec.intesanpaolorbmsalute.com
	tramite apposita form-mail, reperibile sul sito della Società, nella sezione dedicata ai reclami, compilabile direttamente on-line: https://www.intesanpaolorbmsalute.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
Cosa indicare (nel caso non sia utilizzata la form-mail)	Ove non sia utilizzata la form mail occorre sempre inserire: <ul style="list-style-type: none"> • 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
Come inserire Uni.C.A.	In caso di invio tramite mail, dovrà essere contestualmente inserita Uni.C.A. in copia conoscenza utilizzando l'indirizzo: 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
Tempi di risposta	15 giorni (fino a un massimo di 45 giorni in caso di reclami complessi che richiedano approfondimenti medici e/o tecnici)

RECLAMO ASSICURATIVO – SECONDO LIVELLO**Richiesta di parere a Uni.C.A.**

In quali situazioni inviarla	A discrezione dell'associato, in caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva entro 45 giorni al reclamo assicurativo da parte della Compagnia di assicurazione Prima di un eventuale ricorso a IVASS Solo per importi reclamati pari o superiori a 100,00 €.
Come inviarla	tramite email indirizzata a: unicaufficioreclami@unicredit.eu
Tempi di risposta	30 giorni (salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori, ad esempio per aspetti medico-scientifici).
Note	La richiesta di parere a Uni.C.A. non pregiudica il diritto di ricorrere in seguito all'IVASS. Tuttavia in caso di richiesta di parere ad Uni.C.A. contestuale al ricorso all'IVASS, quest'ultimo prevarrà sulla richiesta di parere a Uni.C.A. che sarà quindi archiviata senza avere seguito.
Ricorso a IVASS	
In quali situazioni inviarlo	In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva al reclamo assicurativo (rispetto ai 45 gg massimi) da parte della Compagnia di assicurazione
Come inviarlo	consultando le modalità di inoltro specificate sul documento di polizza disponibile sul sito di Uni.C.A. informazioni al link: https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html
Tempi di risposta	90 giorni

RECLAMO NON ASSICURATIVO - PRIMO LIVELLO**Reclamo a Previmedical**

In quali situazioni inviarlo	prestazioni NON assicurate, garantite da Uni.C.A. tramite Previmedical (Campagna di prevenzione, di Uni.C.A. e rimborso vaccino antipneumococco)
Come inviarlo	tramite email indirizzata a: Ufficio.Reclami.Unica@previmedical.it e p.c. unicaufficioreclami@unicredit.eu

Reclamo ad AON Pronto Care

In quali situazioni inviarlo	prestazioni odontoiatriche garantite tramite AON Pronto Care
Come inviarlo	tramite email indirizzata a: reclamiperunica@pronto-care.com
Cosa indicare	<ul style="list-style-type: none"> • nome, cognome e data di nascita dell'Assicurato; • numero di pratica; • sintetica ed esaustiva esposizione dei fatti e delle ragioni della lamentela

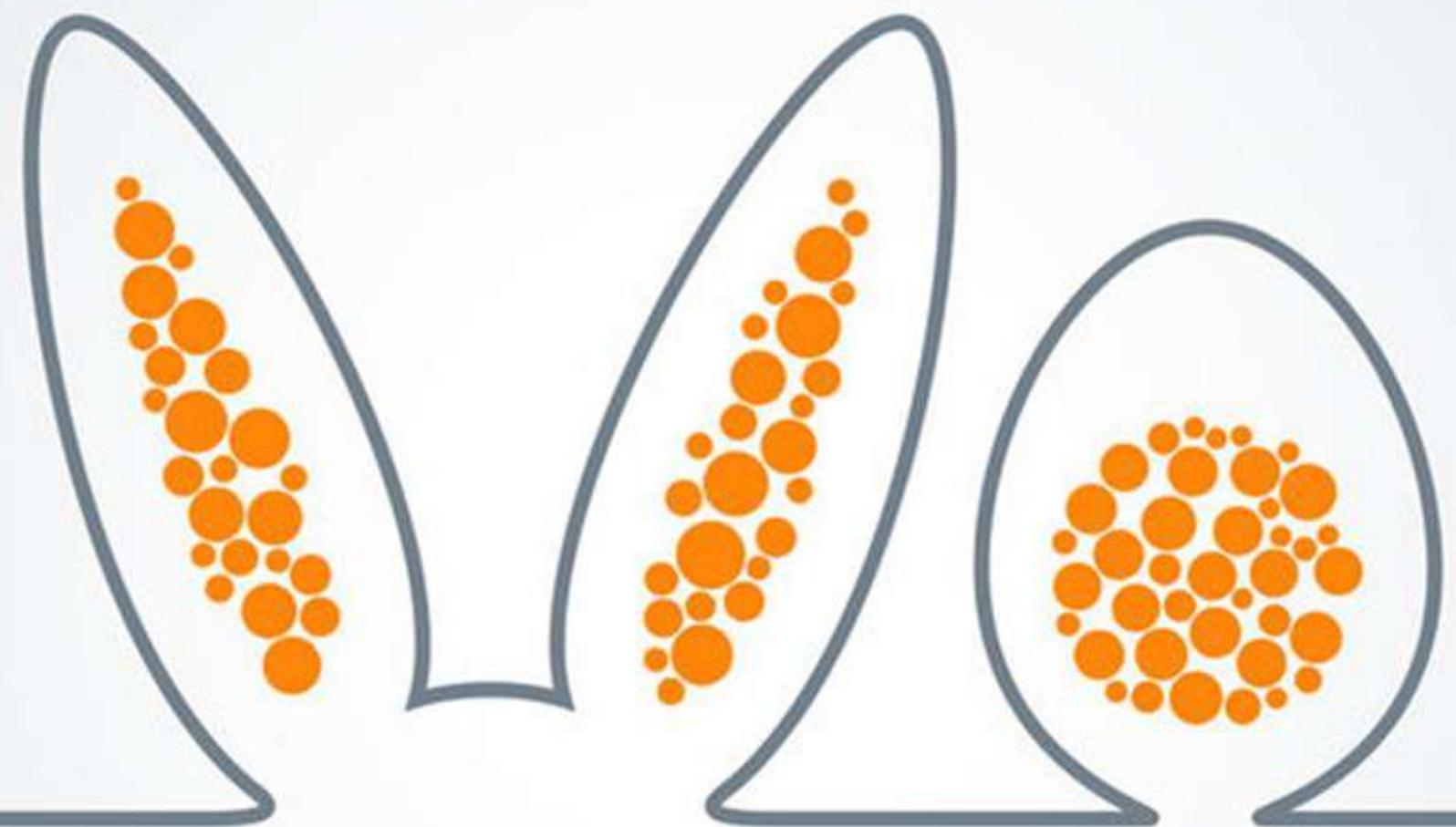
Reclamo a HR Operation per Uni.C.A.

In quali situazioni inviarlo	Per reclami relativi ad aspetti che riguardano il rapporto associativo con Uni.C.A. (es. inserimento/revoca familiari, variazione carico fiscale familiari, pagamento contributi)
Come inviarlo	dipendenti: People Focus > HR Ticket > Benefit > polizza sanitaria esodati: email a ucipolsan@unicredit.eu pensionati: email a polsanpen@unicredit.eu
Tempi di risposta per i 3 tipi di reclami suindicati	15 giorni

RECLAMO NON ASSICURATIVO - SECONDO LIVELLO**Reclamo a Uni.C.A.**

In quali situazioni inviarlo	esito insoddisfacente o risposta tardiva di Previmedical o di AON Pronto Care o di HR Operation a reclamo di 1° livello solo per importi pari o superiori a 100,00 €
Come inviarlo	tramite email indirizzata a: unicaufficioreclami@unicredit.eu
Che cosa inviare	la documentazione relativa al reclamo, compresa la risposta ottenuta in 1° livello
Tempi di risposta	30 giorni (salvo che la complessità degli approfondimenti non imponga tempi superiori).

La redazione di
Uni-Inform
augura



Buona Pasqua

a te e a tutti i tuoi cari