

Uni.C.A.

Results of the 2022 Customer Satisfaction Survey

Milano, febbraio 2022

Indice



Obiettivi dell'indagine



Tasso di risposta



Focus sul servizio di Uni.C.A.



Focus sul servizio di Previmedical



Focus sul servizio di Aon Pronto Care



Sintesi dei risultati



1

Obiettivi dell'indagine

Obiettivi dell'indagine



Misurare il livello di soddisfazione degli iscritti ad Uni.C.A. con riferimento ai servizi offerti dalla Cassa e dai suoi fornitori di servizi.

Identificare, grazie ai feedback ricevuti, le eventuali aree di miglioramento.



Dipendenti del Gruppo UniCredit con sede di lavoro in Italia.



Quantitativa, realizzata attraverso un questionario auto-compilato via web.

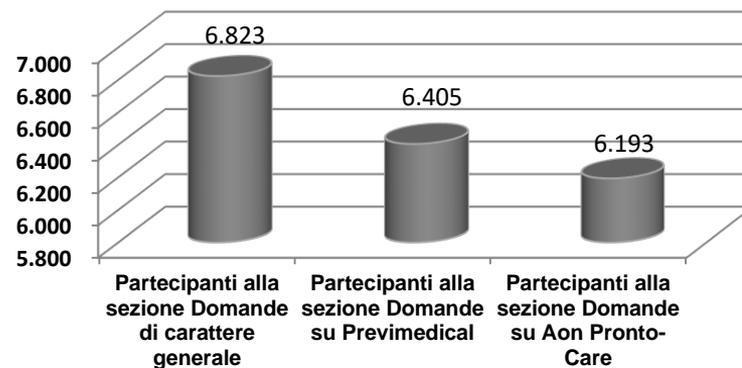
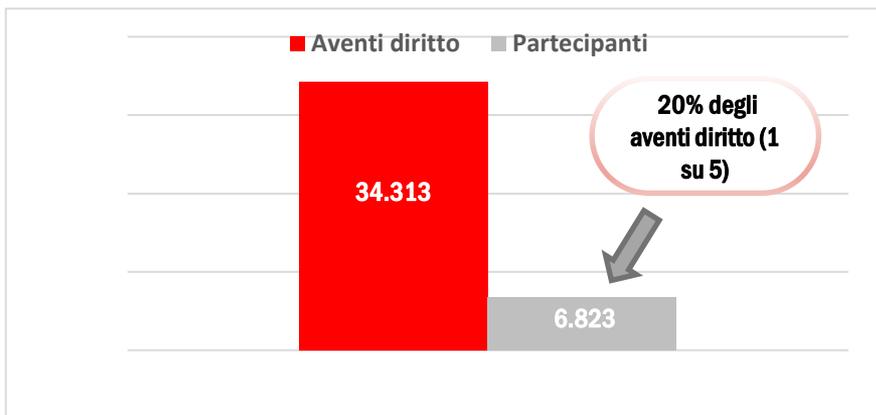


Dal 5.12.2022 al 18.1.2023



2

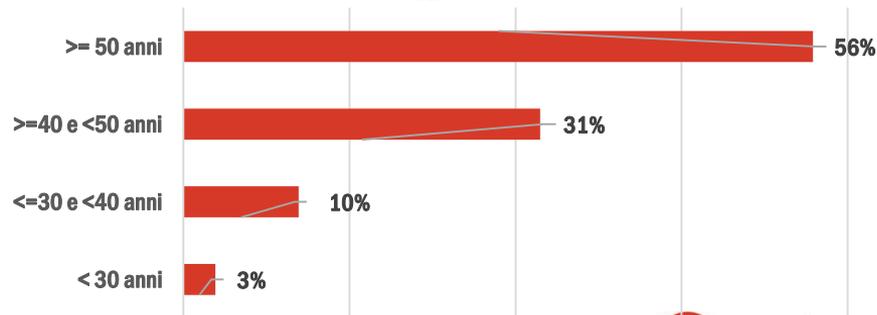
Tasso di risposta



Business Line di appartenenza



Età

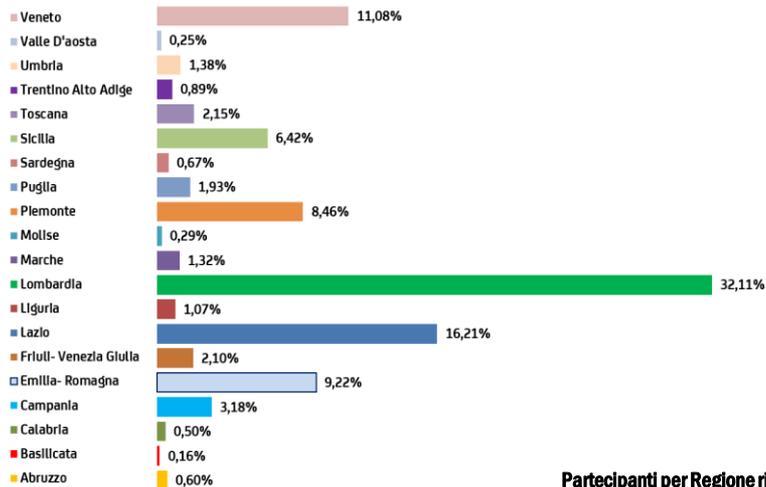


Tasso di risposta

Suddivisione per Regione

1 2

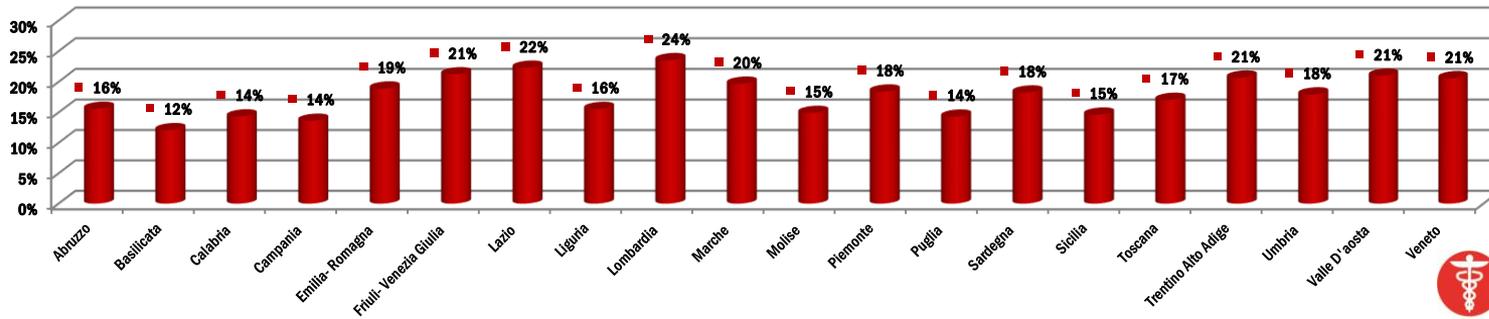
Partecipanti per Regione di appartenenza



In termini assoluti - per quanto ovvio - le % di partecipazioni più alte sono state registrate nelle Regioni a maggior concentrazione di dipendenti (Lombardia, Lazio, Emilia Romagna).

Partecipazione media: 20%

Partecipanti per Regione rispetto agli aventi diritto per Regione





3

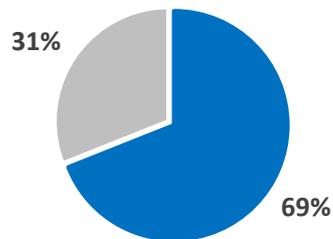
Focus sul servizio di Uni.C.A.

Focus sul servizio di Uni.C.A.

Valutazioni complessive

1 2 3

Valutazione complessiva sui servizi di Uni.C.A.

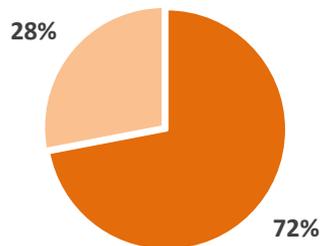


■ Soddisfatti ■ Non soddisfatti

Alla domanda hanno risposto **n. 6.144 partecipanti sui 6.823 complessivi**, di cui n. 58 hanno dichiarato di non utilizzare i servizi.



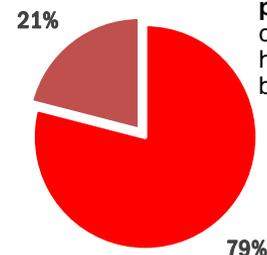
Livello di soddisfazione complessivo per le coperture sanitarie di Uni.C.A quale benefit aziendale



■ Alto ■ Basso

Alla domanda hanno risposto **n. 6.058 partecipanti sui 6.823 complessivi**, di cui n. 286 (pari al **4,7%** dei rispondenti) hanno dichiarato di non utilizzare il benefit.

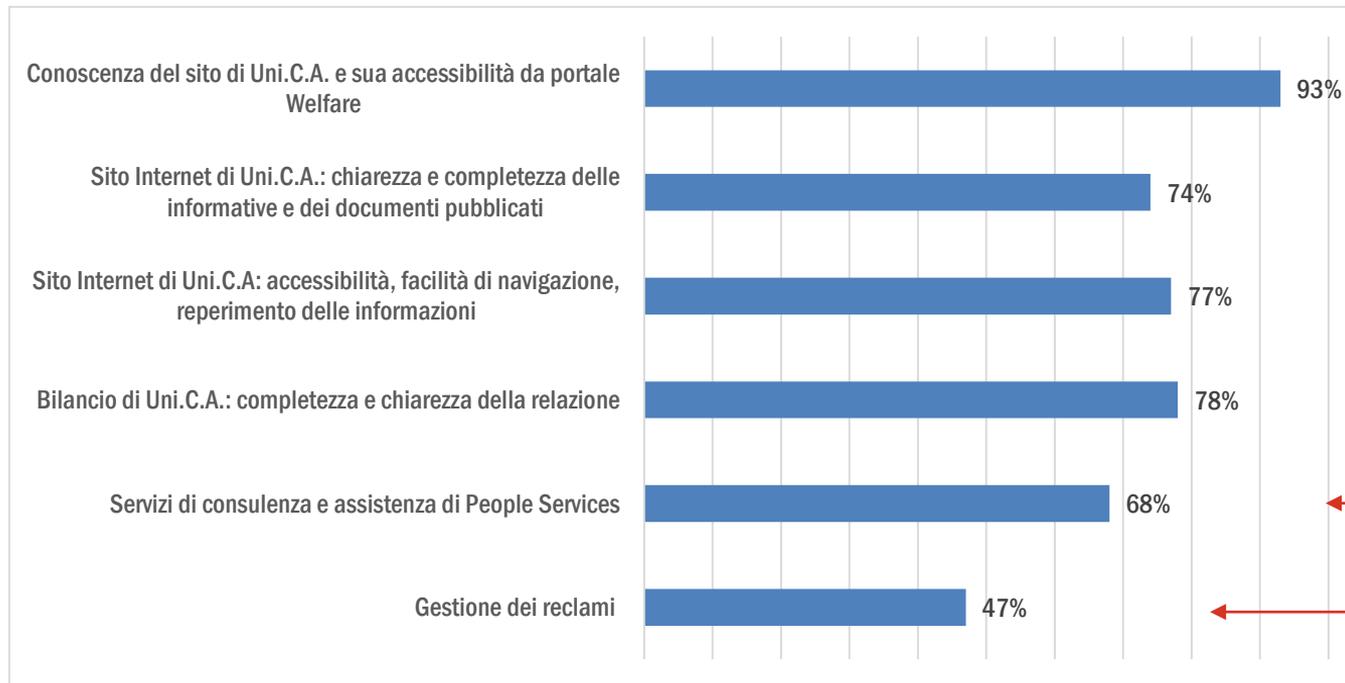
Che valore attribuisce alle coperture sanitarie nell'ambito dei benefits di Welfare aziendale?



■ Alto ■ Basso

Alla domanda hanno risposto **n. 6.056 partecipanti sui 6.823 complessivi**, di cui n. 306 (pari al **5%** dei rispondenti) hanno dichiarato di non utilizzare il benefit.

Le percentuali rappresentano le valutazioni positive espresse dai partecipanti.



Il 52% dei rispondenti alla domanda ha dichiarato di non aver mai utilizzato il servizio HR ticket di People services.

Il 74% dei rispondenti alla domanda ha dichiarato di non aver mai utilizzato il servizio dei reclami.

Questi i principali motivi a cui è legata la bassa soddisfazione espressa da alcuni colleghi:

1. aumento della franchigia relativa alle visite specialistiche ed accertamenti diagnostici (effettuati in forma diretta) da 10 euro a 33 euro, applicato in occasione del rinnovo delle polizze per il biennio 2022-2023;
2. difficoltà di contattare telefonicamente la Centrale operativa del fornitore Previmedical e di ottenere risposte chiare ed esaustive ai quesiti posti;
3. difficoltà di comprendere i motivi del diniego di richieste di rimborso di spese sanitarie sostenute in forma indiretta.

I punti 2 e 3 trovano riscontro nelle valutazioni espresse sul servizio di Previmedical di cui alla successiva slide di pag. 13.



4

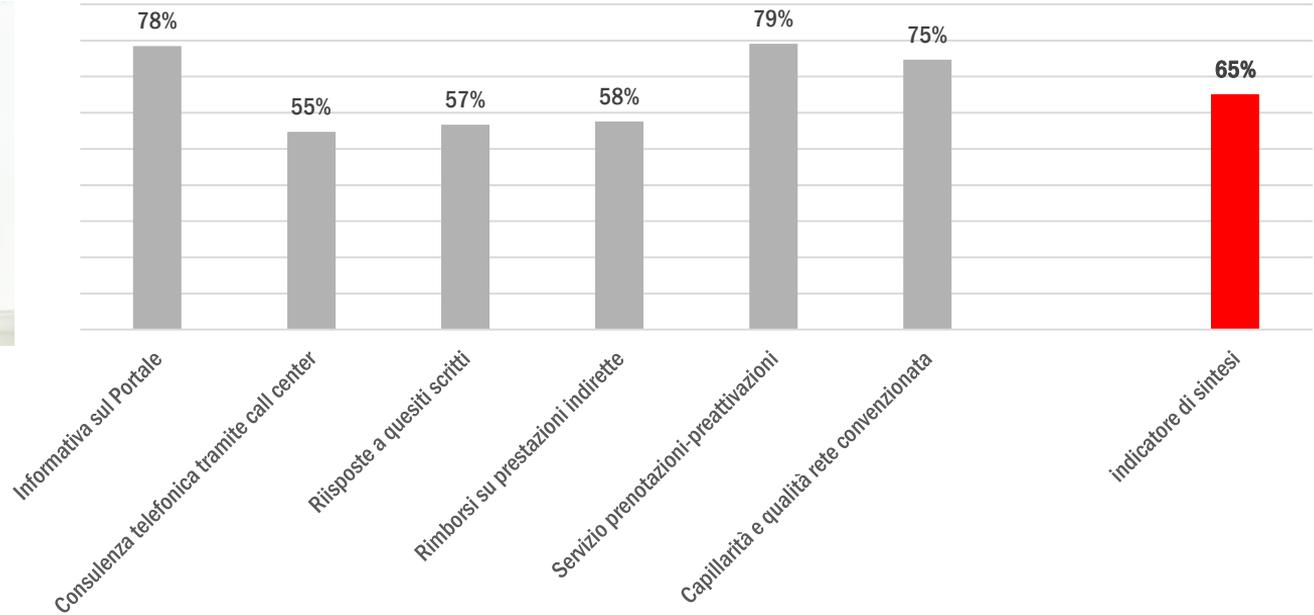
Focus sul servizio di Previmedical

Portale, call center, prenotazioni, rimborsi, rete convenzionata

Previmedical
Servizi per la Sanità Integrativa



Le percentuali rappresentano le valutazioni positive espresse dai partecipanti.



L'indicatore di sintesi è calcolato tenendo conto di un peso del 40% delle valutazioni positive relative ai «Rimborsi su prestazioni indirette» e di pesi variabili dal 10% al 15% delle valutazioni positive ottenute per gli altri ambiti oggetto di indagine.



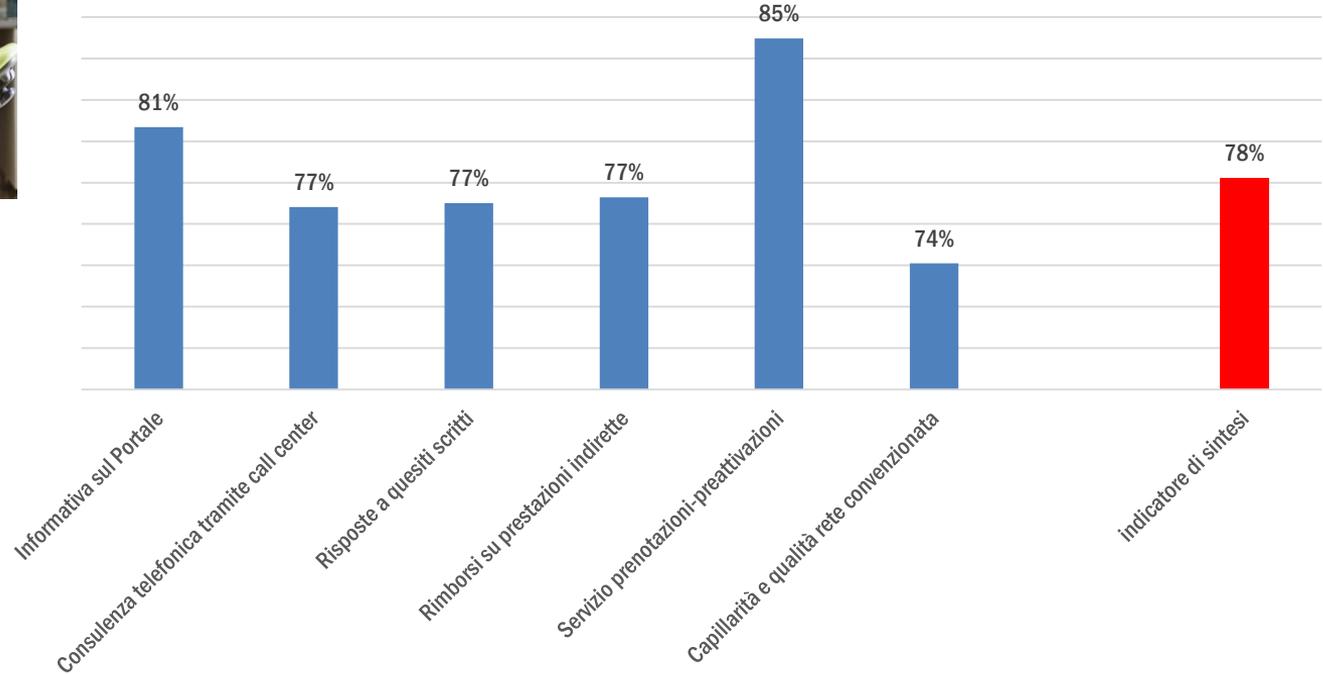
5

Focus sul servizio di Aon Pronto Care

Portale, call center, prenotazioni, rimborsi, rete convenzionata



Le percentuali rappresentano le valutazioni positive espresse dai partecipanti.



L'indicatore di sintesi è calcolato tenendo conto di un peso del 40% delle valutazioni positive relative ai «Rimborsi su prestazioni indirette» e di pesi variabili dal 10% al 15% delle valutazioni positive ottenute per gli altri ambiti oggetto di indagine.

6

Sintesi dei risultati

Sintesi dei risultati



- Tasso di partecipazione alla survey non particolarmente elevato.
- Risultati complessivamente positivi, con particolare riguardo al valore attribuito dalle persone al livello di coperture sanitarie ed al benefit nell'ambito del welfare aziendale.
- Lato fornitori di servizio, punti di attenzione sulla gestione delle coperture sanitarie da parte del provider Previmedical e conferma dell'apprezzamento del servizio di gestione di Aon Pronto Care delle coperture dentarie.

Next Steps

- I risultati della survey ed i punti di attenzione segnalati dai colleghi saranno tenuti in debita considerazione in occasione del prossimo rinnovo dei Piani sanitari di Uni.C.A., al fine di offrire il miglior servizio possibile.