



1

Benvienuto nella guida all'area web di **Generali Italia - Agenzia di FIRENZE RIFREDI**

L'accesso è riservato esclusivamente agli Assicurati con polizza Rimborso Spese Mediche stipulata da Aziende Clienti dell'Agenzia di Firenze Rifredi

Hai effettuato l'accesso e sei entrato nell'area riservata

In quest'area puoi accedere ad informazioni personali e riservate che semplificano e velocizzano il tuo rapporto con l'Agenzia di Firenze Rifredi di Generali Italia. Basta un clic del mouse per:

- Verificare e aggiornare i tuoi dati anagrafici e quelli dei tuoi familiari;
- Aggiornare le tue coordinate bancarie;
- Prenotare le prestazioni sanitarie on line;
- Trovare la struttura sanitaria più adatta alla tue esigenze;
- Consultare le prestazioni del piano sanitario tramite il manuale
- Inviare con pochi clic le tue richieste di rimborso via web;
- Verificare lo stato di lavorazione dei sinistri inviatici;
- Scaricare la lettera di liquidazione;

Ed inoltre potrai:

- Consultare le opportunità che Generali Italia ti ha riservato con offerta di prodotti assicurativi in Convenzione con la tua Azienda;

Verifica e aggiornamento dei dati anagrafici

DATI ANAGRAFICI
Visualizzazione e modifica dei dati anagrafici del dipendente e del nucleo familiare associato

Nominativo: MARTA NERI

Codice Fiscale: NREMRT02B950E12C

Comune: FIRENZE

Via: VIA PANCIATICHI 88

CAP: 50127

IBAN: 00 000000000000000000

IL NUCLEO ASSICURATO
Gestisci il tuo nucleo familiare aggiungendo o eliminando i componenti, tranne te stesso/a

Salva le modifiche richieste

Modifica IBAN

Aggiungi un familiare

Le modifiche inserite saranno visibili entro una settimana dalla data della richiesta

Effettua una prenotazione in Convenzione via web

Scarica il Manuale per consultare le prestazioni del tuo Piano Sanitario

Verifica le coperture assicurative che l'Azienda ha stipulato per te con Generali Italia

Moduli Pronto Care e altri documenti

Manuali Polizze Sanitarie e altre

Accedi alle Strutture Convenzionate via web

DOCUMENTAZIONE

Manuali

Moduli

I manuali più utili

01. MALATTIA IMPIEGATO.pdf

02. Cure Dentarie IMPIEGATO.pdf

03. Fisioterapia IMPIEGATO.pdf

CONVENZIONAMENTO ONLINE

Dental Care **ACCEDE**

Medi Care **ACCEDE**

Fisio Care **ACCEDE**

Nell'area di login troverai la guida completa per il Convenzionamento

Gestisci online i tuoi rimborsi e segui il tracking

Come compilare una richiesta online

Dopo aver fatto il clic su “Richiesta online” potrai completare la richiesta senza uscire dalla pagina e dovrà inserire solo i seguenti dati:

- **Telefono:** i nostri operatori potranno velocemente contattarti per qualsiasi esigenza e dovrà inserire il telefono solo al primo accesso poi il sistema lo terrà in memoria per i successivi;
- **Richiedente:** dal menu a tendina seleziona il soggetto che ha effettuato la prestazione sanitaria;
- **Selezione la garanzia:** seleziona la garanzia per il quale chiedi il rimborso (vedi manuale operativo)
- **Selezione la prestazione:** ove richiesta dovrà inserire il dettaglio delle prestazioni effettuate se presenti nel menu a tendina (qualora ci fosse la dicitura “non richiesta” occorre comunque selezionarla)
- **Dai il tuo consenso per il trattamento dei dati personali**

Upload della documentazione - Allegati

- *Potrai trascinare (o effettuare l'upload) della documentazione prevista dal manuale;*
- ***Prima finestra:** trascina, se previsto, il modulo Pronto Care per Cure dentarie o fisioterapiche altrimenti non fare alcuna operazione in questa finestra;*
- ***Seconda finestra:** trascina, se presente, la prescrizione che ha richiesto la relativa prestazione;*
- ***Terza Finestra:** trascina la singola fattura o ticket;*
- ***"Salva e consulta stato rimborsi:** per completare la procedura clicca in alto a destra sul bottone e potrai vedere subito la tua richiesta caricata sul nostro sistema*
- *Riceverai contestualmente una mail di conferma al tuo indirizzo di posta elettronica*

Con il nuovo sistema sarà molto semplice e veloce preparare una richiesta di rimborso (con i documenti già scannerizzati meno di un minuto), però ti ricordiamo che;

- *E' obbligatorio associare ad ogni richiesta di rimborso un'unica prescrizione e fattura o ticket relativa alla prestazione effettuata;*
- *Per ogni fattura o ticket dovrà essere effettuata una singola richiesta online anche se qualora più fatture dovessero riguardare il medesimo assicurato*
- *In caso di non rispondenza fra singola fattura e singola richiesta, il rimborso verrà bocciato e dovrà essere nuovamente presentato correttamente*

Il nuovo sistema è stato pensato per ridurre i tempi di liquidazione, ti chiediamo come aiuto solo di modificare eventualmente il tuo modo di richiedere il rimborso

Consultare lo stato dei rimborsi

	Data presentazione richiesta	Stato	Numero sinistro	Data avvenimento	Importo richiesto	Importo Liquidato
●	18/03/2015	In carico all'agenzia	—	—	—	—
●	31/12/2014	Chiuso	2015RC161157	18/11/2014	105,00	0,00
Note : la richiesta è stata respinta dal liquidatore						
●	31/12/2014	Chiuso	2015RC161161	23/05/2014	90,00	39,00
●	31/12/2014	Chiuso	2015RC161139	30/04/2014	90,00	39,00
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191448	26/04/2014	721,00	372,80
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191440	24/03/2014	105,77	0,00
Note : la richiesta è stata respinta dal liquidatore						
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191417	29/01/2014	238,19	136,19
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191445	23/01/2014	153,19	102,19
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191441	27/12/2013	90,00	39,00
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191435	05/12/2013	190,00	0,00
Note : la richiesta è stata respinta dal liquidatore						
●	05/09/2014	Chiuso	2014RC191411	17/10/2013	158,00	56,00
●	16/09/2014	Chiuso	2014RC191216	08/04/2013	110,00	38,00
●	30/12/2013	Chiuso	2014RC161480	12/12/2013	73,50	49,60

Per consultare lo stato delle tue richieste clicca sul tasto "consulta stato rimborsi", troverai tutte le tue richieste con i vari stati di avanzamento della pratica.

- ***In carico all'agenzia:** la pratica è stata presentata, potrai ancora eliminare la tua richiesta se lo riterrai opportuno (semaforo rosso);*
- ***In lavorazione:** la tua pratica è in progress, l'Agenzia ha inserito la tua richiesta nel sistema di liquidazione (semaforo giallo);*
- ***Chiusa:** la tua pratica è stata chiusa, ora potrai scaricare la lettera di liquidazione cliccando sul tasto INFO (i) (semaforo verde).*

La nuova area web riservata dell’Agenzia di Firenze Rifredi è stata pensata per ridurre i tempi di liquidazione e per semplificare la gestione dei rimborsi sanitari dei dipendenti delle Aziende nostre Clienti.

Di seguito ti elenchiamo alcune delle più importanti nuove funzioni

➤ **Se la tua pratica non è indennizzabile:**

- ✓ Riceverai una notifica da parte dell’Agenzia entro tre/quattro giorni lavorativi e non più al momento che il liquidatore respinge il sinistro;
- ✓ Potrai in breve tempo avere chiarimenti ed eventualmente presentare eventuali deduzioni contrarie.

➤ **Se la tua pratica è indennizzabile ma la documentazione è incompleta:**

- ✓ Non dovrà più aspettare almeno 60 giorni per venirne a conoscenza con la lettera di liquidazione;
- ✓ Riceverai una notifica da parte dell’Agenzia entro tre/quattro giorni lavorativi e la tua pratica verrà “**Respinta per mancata documentazione**”
- ✓ In questo caso, dovrà inserire nuovamente tutta la pratica, con l’aggiunta della documentazione mancante, al fine di concludere la richiesta di rimborso.

➤ **Importi pagati alle strutture convenzionate:**

- ✓ Per trasparenza da adesso potrai verificare gli importi che abbiamo liquidato alle strutture convenzionate per prestazioni effettuate da te o dai tuoi familiari;
- ✓ Troverai la relativa lettera di liquidazione nella sezione “Consulta stato rimborsi”

CRM – Customer Relationship Management

La polizza sanitaria è un importante, e percepito come tale, benefit che le Aziende mettono a disposizione ai propri dipendenti.

In virtù di questo abbiamo pensato che dovevamo trovare un nuovo sistema maggiormente professionale, sicuro e con la certezza di risposta in tempi definiti rispetto al normale servizio di Call Center.

The screenshot displays a user interface for managing support tickets and account settings. At the top, there's a header titled "Impostazioni & Supporto". Below it, a section for "Informativa sulla privacy" includes a checkbox labeled "In scadenza il" followed by a date input field and a checked checkbox. There's also a field for "eMail personale" and a "SALVA" button. The main part of the screen is titled "Gestione ticket di supporto" and contains a table for "NUOVA RICHIESTA DI SUPPORTO (TICKET)". The table has columns for "ID", "Data creazione", and "Testo". Two rows are shown:

ID	Data creazione	Testo
2015-0002	10/05/2015 18:45:30	Devo eseguire una risonanza magnetica, quali documenti devo presentare ?
2015-0001	10/05/2015 18:44:48	Chiedo di annullare un mio rimborso inviato in data 10 maggio 2015

At the bottom, there's a button labeled "CONSULTA ARCHIVIO TICKET".

Con il nuovo CRM, avrai accesso ad un servizio di self ticketing tramite il quale l'Agenzia sarà di supporto a tutte le tue richieste in tempi molto brevi.

Alla chiusura del ticket (anche con risposta telefonica) riceverai una notifica di chiusura.

Altri servizi

- Nella sezione “**Archivio Liquidazioni**” trovi tutte le lettere di liquidazione suddivise per anno con la data della prestazione effettuata.
In questo modo si possono stampare tutte le lettere di liquidazione per anno fiscale e poter usufruire della detrazione di imposta per gli importi rimasti a tuo carico.
- Un sistema di **advertising commerciale** per farti conoscere le offerte spot che Generali Italia mettete a disposizione per te e la tua famiglia nel corso dell'anno.



Agenzia di Firenze Rifredi

Recapiti:

Via Panciatichi, 88 50127 Firenze

Telefono +39 055795601 – Fax +39 055412289

Mail: firenzerifredi@agenzie.generali.it