

GUIDA ALL'USO

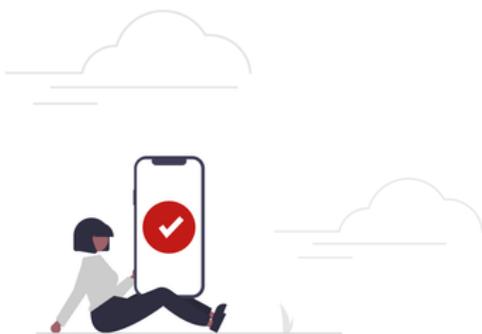
# Benvenuto in My Firenze Rifredi

L'accesso è riservato solo ed esclusivamente agli assicurati con polizza Rimborso Spese Mediche stipulata da Aziende Clienti dell'Agenzia Generali Firenze Rifredi



## ELENCO CONTENUTI

1. Accesso
2. Autenticazione a due fattori
3. Identità Digitale
4. FAQ
5. Il Mio Profilo
6. Documenti
7. Rimborsi
8. Prenotazioni
9. Supporto
10. Polizze e Prodotti



My Firenze Rifredi è il portale dell'Agenzia Generali Firenze Rifredi dedicato ai dipendenti delle Aziende Convenzionate per la gestione delle Richieste di Rimborso, Convenzionamenti Diretti, supporto e assistenza.

Scopri insieme a noi il mondo di MY FIRENZE RIFREDI!

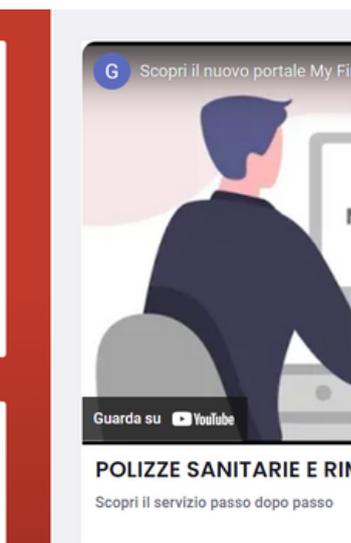
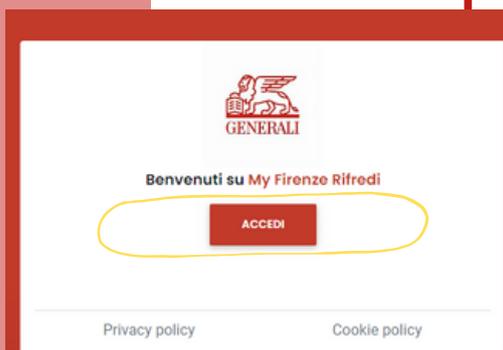


## **COSA POSSO FARE SU MY FIRENZE RIFREDI?**

- Sottomettere le richieste per i rimborsi sanitari
- Gestire ed aggiornare i dati personali
- Monitorare l'avanzamento delle pratiche
- Trovare la struttura sanitaria più adatta alle tue esigenze
- Consultare le polizze aziendali e le prestazioni sanitarie riservate
- Usufruire di vantaggiose offerte per le polizze individuali

# 1. ACCESSO (1)

Scopri la nuova Area di Accesso di My Firenze Rifredi, più completa, più sicura, più semplice.



Accedi a:

[www.myfirenzerifredi.it](http://www.myfirenzerifredi.it)

oppure a:

[www.firenzerifredi.it](http://www.firenzerifredi.it)

clickando la sezione "A/R Aziende e Dipendenti"

e clicca su **ACCEDE**

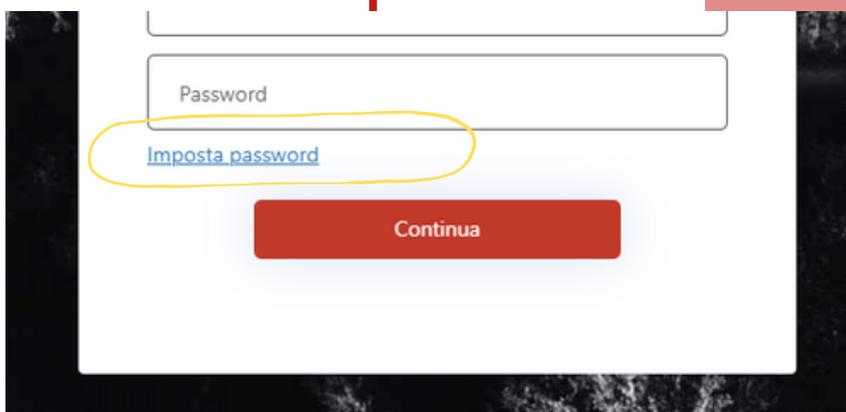


Al primo accesso clicca su

**IMPOSTA PASSWORD**

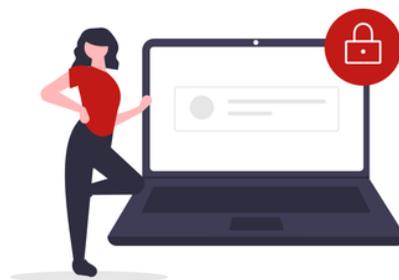
e procedi con la creazione della tua password.

Anche in caso di **RESET PASSWORD** clicca su imposta password e segui la procedura richiesta.



# 1. ACCESSO (2)

Verifica tramite email il tuo account, imposta la tua password e accedi a My Firenze Rifredi.



**GENERALI**  
Portale Rimborso Spese Mediche

Indirizzo email

**Invia codice di verifica**

Nuova Password

Conferma Nuova Password

Continua



Inserisci la tua email e clicca su:

**INVIA CODICE DI VERIFICA**

Il codice di verifica arriva all'indirizzo email registrato a sistema e ha una validità di 3 minuti.

Nel campo "Codice di verifica-Email" inserisci il codice ricevuto e clicca su:

**VERIFICA CODICE**

Completata questa fase imposta una nuova password a scelta e conferma la password.



Indirizzo email

Codice di verifica-Email

**Verifica codice** **Invia nuovo codice**

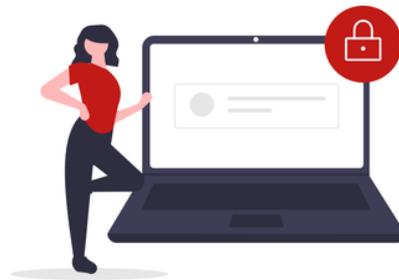
Nuova Password

Conferma Nuova Password



# 1. ACCESSO (3)

Attiva in pochi passaggi il tuo profilo su My Firenze Rifredi e accedi alla tua area personale.



Codice di verifica-Email  
803593

Verifica codice Invia nuovo codice

Nuova Password  
Nuova Password

Conferma Nuova Password  
Conferma Nuova Password

Continua

La password dovrà rispettare i seguenti parametri:

**LUNGHEZZA 8-16 CARATTERI**

**MAIUSCOLA (A,B,C etc..)**

**MINUSCOLA (a,b,c etc..)**

**NUMERO (1,2,3 etc..)**

**CARATTERE SPECIALE (! ? @ # \$ % ^ & \* ( ) \ - \_ + = . , : ;)**

Adesso sei pronto per accedere!

Inserisci le tue credenziali e clicca su continua:

**EMAIL**  
**PASSWORD**

Se hai già creato la tua identità digitale inserisci il codice OTP ricevuto per SMS.

Se è la prima volta che accedi, completa la tua identità digitale.



**GENERALI**  
Portale Rimborso Spese Mediche

Accedi

Email

Password

[Imposta password](#)

Continua



La password ha una validità di 90 giorni.  
Una volta scaduta sarà necessario impostare una nuova password.

# 2. AUTENTICAZIONE A DUE FATTORI



Pochi passaggi per creare la tua identità digitale su MyFirenzeRifredi.



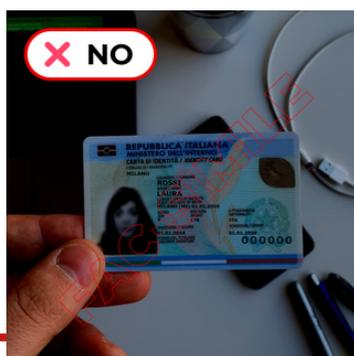
Dopo l'accesso a **MyFirenzeRifredi**, completa la registrazione per impostare l'autenticazione a due fattori entrando su **IL MIO PROFILO** e cliccando su **IDENTITA' DIGITALE**.

Prima di iniziare la procedura prepara:

- foto/scansione in alta risoluzione di un **documento d'identità** (carta d'identità, patente, passaporto)
- **Numero di telefono** del caponucleo

La foto deve essere **FRONTE E RETRO**, seguendo le indicazioni:

- Il documento non deve essere danneggiato (nel caso utilizza un altro documento).
- Mettiti in un ambiente luminoso.
- Appoggia il documento su un tavolo, senza altri oggetti intorno.
- Tieni diritto il documento.
- Metti a fuoco l'intera immagine con i dati ben leggibili.



# 3. IDENTITA' DIGITALE (1)

Completa i campi richiesti e proteggi i tuoi dati personali.

Accesso a due fattori

Stato: Secondo fattore non configurato

A partire dal 1° gennaio 2024, per accedere a My Firenze Rifredi sarà necessario abilitare l'autenticazione a due fattori.

Al tale scopo è richiesto l'inserimento di un documento di identità in corso di validità e di un numero di cellulare sul quale verrà inoltrato un codice di validazione

Numero cellulare

+39

Cellulare

Documento d'identità

SELEZIONA FILE

Nessun file selezionato

Dichiaro che il documento e il numero di cellulare appartengono a

Consenso privacy

Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari

SALVA

Accedendo alla sezione **IL MIO PROFILO**, inserisci il numero di cellulare e carica la copia del documento d'identità.

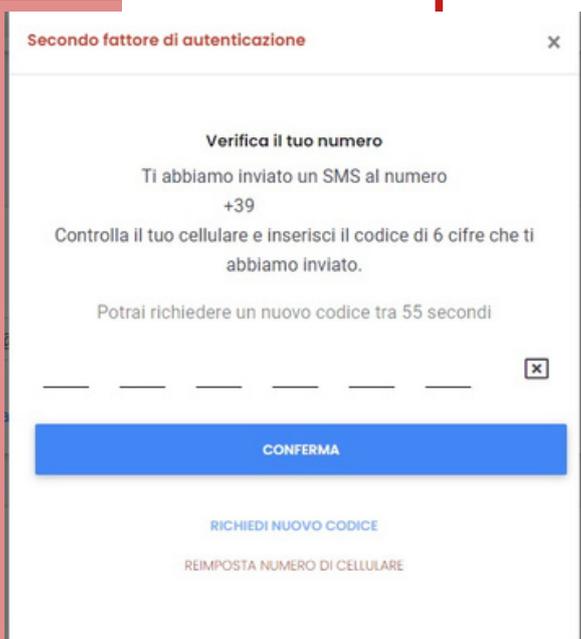
Se stai caricando 2 file ricorda di selezionarli contemporaneamente.

Prima di cliccare su **SALVA**, spunta il flag "Dichiaro che il documento e il numero di cellulare appartengono a NOME COGNOME" del caponucleo e rilascia il consenso privacy "Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari".



# 3. IDENTITA' DIGITALE (2)

Completa i campi richiesti e proteggi i tuoi dati personali.



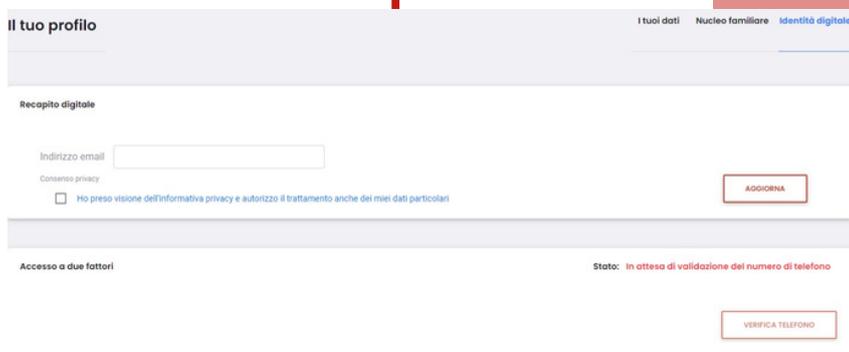
A seguito della procedura riceverai un sms con un **CODICE OTP** composto da 6 cifre che dovrai inserire all'interno del popup per certificare il tuo numero.

Contestualmente riceverai una mail di avvenuta presa in carico della richiesta di MFA.

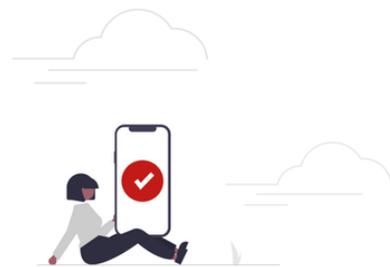
Nel caso in cui il documento d'identità non presenti difformità e il numero di cellulare sia stato certificato, la procedura può dirsi conclusa.

Dopo la ricezione della notifica mail di **attivazione della MFA** lo stato della tua identità digitale passerà a:

**Secondo fattore attivato.**



## 4. FAQ



### **Cosa succede se sbaglio ad inserire il numero di cellulare?**

Nessun problema! Accedi nuovamente su “il mio profilo/identità digitale” clicca su “verifica telefono” e su “reimposta numero di cellulare”. Inserisci il numero di cellulare corretto e completa l’attivazione MFA.

### **Il documento caricato non va bene? Che devo fare?**

Riceverai indicazioni tramite mail di ripetere la procedura.

Verifica che la foto/scansione rispetti i requisiti previsti dal sistema e definiti al punto 3 di questa guida.

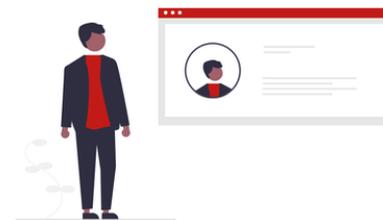
Accedi nuovamente a MyFirenzeRifredi e carica a sistema la foto/scansione del documento d’identità corretta.

### **La procedura è obbligatoria?**

A partire dal **1 gennaio 2024** sarà necessario autenticarsi con i due fattori, password e OTP. La mancata configurazione dell’autenticazione a due fattori (MFA) renderà impossibile l’accesso a MyFirenzeRifredi.

# 5. IL MIO PROFILO

Al primo accesso inserisci i tuoi dati personali e aggiorna il tuo profilo ogni volta che vuoi.

A screenshot of the 'Il tuo profilo' (My Profile) page. The page is divided into two tabs: 'I tuoi dati' (Your data) and 'Nucleo familiare' (Family core). The 'I tuoi dati' tab is active. It contains a profile picture placeholder, a 'Nominativo' (Name) field, a 'Data di nascita' (Date of birth) field, a 'Codice Fiscale' (Tax code) field, and an 'Email' field. Below these are 'Informazioni aggiuntive' (Additional information) fields for 'Via' (Address), 'Città' (City), 'Provincia' (Province), and 'CAP' (Postal code). There is also an 'IBAN' field. At the bottom, there is a 'Privacy policy concessa il' (Privacy policy granted on) field with the date '26/04/2021' and a 'Consenso privacy' (Privacy consent) checkbox with the text 'Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari' (I have read the privacy policy and authorize the processing of my data). A red button labeled 'RICHIEDI MODIFICA DATI' (Request data modification) is at the bottom left.

Al primo accesso inserisci i tuoi dati personali corretti:

- **INDIRIZZO DI RESIDENZA**
- **IBAN**

Per confermare clicca su **RICHIEDI MODIFICA DATI** e successivamente riceverai un'email di conferma.

Se hai dei familiari in copertura, aggiungili alla sezione **NUCLEO FAMILIARE**.

1. Clicca su **AGGIUNGI UN COMPONENTE AL NUCLEO**,
2. Inserisci i dati richiesti e rilascia il consenso privacy
3. Clicca su **RICHIEDI MODIFICA DATI**
4. Riceverai l'email di conferma

A screenshot of the 'Il tuo profilo' page, specifically the 'Nucleo familiare' (Family core) section. The page has two tabs: 'I tuoi dati' and 'Nucleo familiare'. The 'Nucleo familiare' tab is active. It shows a red button with a plus sign and the text '+ AGGIUNGI UN NUOVO MEMBRO AL NUCLEO FAMILIARE' (Add a new member to the family core). Below the button is a 'RICHIEDI MODIFICA DATI' (Request data modification) button.

Le modifiche richieste saranno visibili dopo 72 ore.

# 6. DOCUMENTI

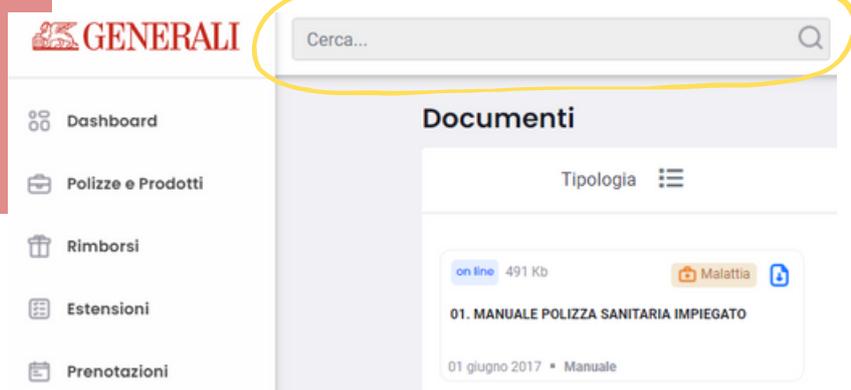
Consulta il manuale operativo direttamente dalla tua area personale, se ti serve scarica la versione in pdf!



Accedendo alla sezione **DOCUMENTI** potrai, consultare i documenti relativi alle tue polizze collettive come:

- Manuale Operativo Polizza Sanitaria,
- Tariffario Welion,
- Moduli di denuncia e molto altro\*

\*La modulistica può variare in alla base alle coperture dalla tua azienda



Con la funzione **CERCA** puoi accedere velocemente ai contenuti di cui hai bisogno sul tuo manuale operativo della copertura sanitaria.



# 7. RIMBORSI (1)

Compila la tua richiesta di rimborso per te e per il tuo nucleo familiare in pochi semplici passaggi.



**Nuova richiesta rimborso online** SALVA E INVIA

**Info sull'assicurato**

Nome  Cognome  IBAN  Telefono

**Info sul richiedente - Garanzia / Prestazione**

Nominativo  Selezione della garanzia  Selezione della prestazione

Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari

Compila i campi obbligatori per la tua richiesta di rimborso, e rilascia il consenso privacy:

- **NUMERO DI TELEFONO**
- **IL RICHIEDENTE, DAL MENU A TENDINA**
- **LA GARANZIA PER LA QUALE CHIEDI IL RIMBORSO**
- **LA PRESTAZIONE EFFETTUATA**

Per concludere la tua richiesta di rimborso avrai bisogno di:

- **RICHIESTA DEL MEDICO/IMPEGNATIVA**
- **FATTURA/RICEVUTA/SCONTRINO**

e se richiesto allega anche

- **MODULO WELION/LETTERA DELL'ENTE**

Potrai caricare fino a 50 MB per richiesta con documenti JPEG o PDF

**Documenti**

Modulo Pronto Care / Lettera Ente

nessun file allegato

Richiesta del medico / Impegnativa

nessun file allegato

Scontrino / Ricevuta / Fattura

nessun file allegato

**GESTISCI ALLEGATI**

Ricordati di controllare sempre di avere a disposizione tutta la documentazione necessaria per il tuo rimborso, consultando il manuale nella sezione **DOCUMENTI**.

# 7. RIMBORSI (2)

Dopo la tua richiesta potrai tenere sotto controllo l'andamento del tuo rimborso e capire in quale stato si trova il tuo sinistro.

DATA RICHIESTA	STATO	NUMERO RICHIESTA	NUMERO SINISTRO	DATA AVVENIMENTO	IMPORTO RICHIESTO	IMPORTO LIQUIDATO
23/11/2020	Chiuso			02/11/2020	358,00 €	107,40 €
26/05/2021	In carico all'agenzia		---	---	0,00 €	0,00 €
26/05/2021	In lavorazione		---	25/05/2021	113,00 €	0,00 €
26/05/2021	Sospeso		---	---	0,00 €	0,00 €
30/04/2021	Respinto		---	---	---	---

**IN CARICO ALL'AGENZIA**, la tua richiesta di rimborso è stata inserita e presto verrà lavorata da uno dei nostri operatori.

**SOSPESO**, ops, manca qualche informazione!

In questo caso, riceverai una notifica con il dettaglio dei documenti necessari a completare la tua richiesta.

**IN LAVORAZIONE** la tua richiesta è in valutazione per conto dell'ufficio liquidativo, riceverai successivamente l'esito del tuo sinistro.

**CHIUSO** il tuo sinistro ha avuto esito positivo, riceverai entro 15 giorni il rimborso sull'iban da te indicato.

**RESPINTO** non è stato possibile completare il rimborso, controlla sul portale la motivazione del respingimento.



# 7. RIMBORSI (3)

Accedi allo storico dei tuoi rimborsi, scarica le lettere di liquidazione e monitora l'andamento dei tuoi massimali.

CHIUDI      APRI TICKET 📄

Chiuso

**Dettaglio sinistro**

Numero denuncia	2020RC	839
Tipo denuncia	Indiretta	
Richiedente		
Evento	PRESTAZIONI EXTRA RICOVERO	
Data avvenimento	03/01/2020	
Data denuncia	03/01/2020	
Data apertura	11/02/2020	

In qualsiasi stato si trovi la tua richiesta di rimborso potrai richiedere informazioni aggiuntive aprendo un ticket direttamente dalla tua richiesta.

Un nostro operatore ti darà assistenza nel minor tempo possibile.

Stato dei rimborsi    Archivio lettere    Archivio liquidazioni    Stato polizza

+ NUOVA RICHIESTA DI RIMBORSO

## ARCHIVIO LETTERE

tutte le lettere di liquidazione relativi ai tuoi rimborsi, suddivise per anno di liquidazione.

## ARCHIVIO LIQUIDAZIONI

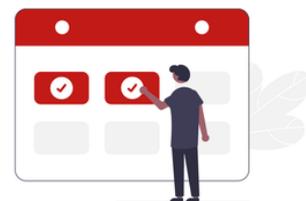
un contatore che riepiloga le tue liquidazioni, suddividendo gli importi tra prestazioni dirette e indirette.

## STATO POLIZZA

tieni sempre sotto controllo i massimali a tua disposizione per l'anno in corso.

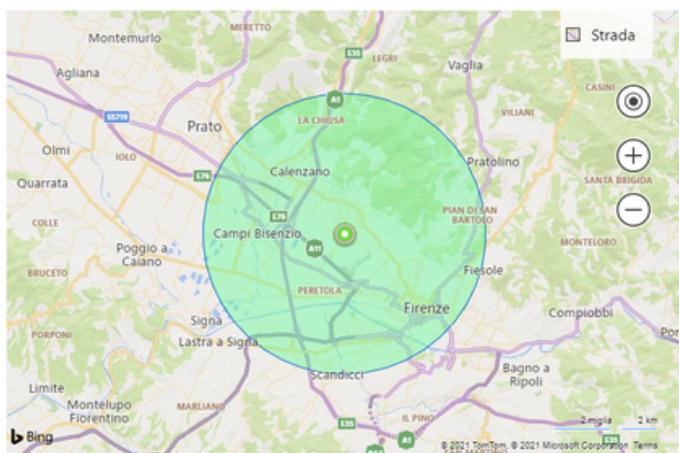


# 8. PRENOTAZIONI (1)



Attiva un convenzionamento diretto presso uno dei centri convenzionati.

## Prenotazioni



### Seleziona il servizio che desideri

-  Dental Care >
-  Medi Care >

### Storico prenotazioni Medi Care

PRENOTAZIONE	STATO	PRESTAZIONE	ASSICURATO
 2020MC010738	respinta	AMNIOCENTESI	BRESCI CHIARA

**DENTAL CARE** prenota in uno degli oltre 6000 studi dentistici convenzionati direttamente tramite la tua personale o chiamando al numero verde.

**MEDI CARE** scegli il centro medico che fa al caso tuo, prenota la prestazione e attiva il convenzionamento diretto tramite la tua area personale.



# 8. PRENOTAZIONI (2)

Come attivare un Convenzionamento Diretto? E' facile e ti bastano pochi click!



Scegli il dentista, fissa l'appuntamento, torna sul sito e conferma l'appuntamento inserendo:

- DATA
- CELLULARE
- SELEZIONARE IL RICHIEDENTE
- MOTIVO CURE a scelta tra: ABLAZIONE, VISITA E ABLAZIONE, VISITA PER PIANO DI CURE

Invia la prenotazione e attendi la conferma.

Se preferisci puoi effettuare la prenotazione telefonicamente contattando la Centrale Operativa al numero verde.



## ATTENZIONE!

**La prenotazione deve essere effettuata almeno 3 giorni prima l'appuntamento.**

**Il convenzionamento diretto si considera attivato solo quando si riceve la conferma tramite SMS/Email.**





# 9. SUPPORTO

Ricevi tutta l'assistenza di cui hai bisogno nella sezione supporto. Chiedi informazioni, allega eventuali documenti/foto e rispondi ai nostri operatori.

**Nuovo ticket**  
Oggetto della richiesta

Allega file o documenti  
SELEZIONA UNO O PIU' FILE Nessun file selezionato  
La dimensione massima totale degli allegati non può superare i 10Mb

FORNITO DA TINY

APRI TICKET

Apri un ticket dalla sezione supporto inserendo l'oggetto del ticket, il testo della tua richiesta e se necessario allegare foto e documenti per aiutarci nel rispondere alla tua richiesta di supporto.

Tutti i ticket saranno riepilogati nella sezione e avrai sempre la possibilità di recuperarli quando necessario e interagire con i nostri operatori.

Nella stessa sezione avrai accesso anche alle notifiche di sistema inviate automaticamente dal sistema.

**Supporto** + NUOVO TICKET

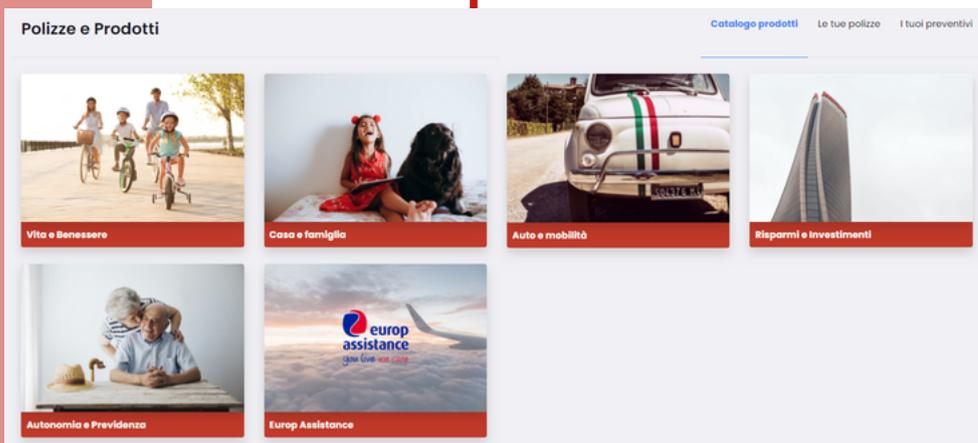
Stato del ticket

RISPONDI ELIMINA

Sistema	13-04-2021 09:59
<b>Richiesta variazione</b>	
Salvataggio eseguito con successo. Le modifiche apportate ai dati verranno elaborate dai nostri uffici nelle	
Agenzia	07-02-2018 09:59
<b>Ticket 2018T000598</b>	
ticket chiuso	

# 10. POLIZZE E PRODOTTI

Accedi a scontistiche e servizi riservati a te e alla tua famiglia. Integra le tutele offerte dalla tua azienda con coperture integrative esclusive.



Nella sezione puoi visionare una selezione di coperture individuali per andare incontro alle esigenze tue e della tua famiglia.

Scegli tra le proposte selezionate per te oppure richiedi un contatto per ricevere un preventivo gratuito basato sulle tue specifiche esigenze.

## Le nostre proposte per te

Sport e Energia	Famiglia	Smart Life
<b>Morte da infortunio</b> Somma assicurata: € 60.000	<small>I bambini fino a 10 anni hanno gratuitamente: € 25.000 Invalidità permanente da infortunio</small>	<b>Caso Morte</b> Somma assicurata: € 50.000
<b>Invalità permanente da Infortunio</b> Somma assicurata: € 60.000	<b>Morte da infortunio</b> Somma assicurata: € 60.000	<small>Il premio varia in base all'età del soggetto che sottoscrive la polizza. Durata massima di 10 anni.</small>
<b>Rimborso Spese da Infortunio</b> 7.500,00 €	<b>Invalità permanente da Infortunio</b> Somma assicurata: € 60.000	<small>Esempio: Adulto di 45 anni, per 10 anni, premio di € 13,87 al mese.</small>
<b>Assistenza</b> Assistenza e prevenzione dedicata agli sportivi	<b>Rimborso Spese da Infortunio</b> 7.500,00 €	
	<b>Assistenza</b> Assistenza e prevenzione dedicata alla famiglia	
a partire da 13 euro al mese	a partire da 13 euro al mese	a partire da 6 euro al mese
<a href="#">Richiedi un contatto</a>	<a href="#">Richiedi un contatto</a>	<a href="#">Richiedi un contatto</a>

Vuol un pacchetto su misura per le tue esigenze? [Richiedi un contatto](#)  
Prima della sottoscrizione leggere il [set informativo](#) in Agenzia oppure su [generali.it](#)





**[WWW.MYFIRENZERIFREDI.IT](http://WWW.MYFIRENZERIFREDI.IT)**

**#TOGETHERWITHOURCLIENTS**