

IDENTITÀ

UniSalute, nata nel 1995, è la Società del Gruppo Unipol che fornisce ad ampie categorie di lavoratori **un servizio di assistenza sanitaria, integrativo rispetto al sistema sanitario nazionale**. La strategia di UniSalute è definita in ottica di specializzazione e integrazione nella gestione e nell'erogazione dei servizi di cura attraverso l'attenta **selezione delle strutture sanitarie convenzionate** e la gestione diretta ed interna dei processi di prenotazione,

erogazione del servizio e liquidazione, che consentono un efficace controllo dei costi e della qualità del servizio erogato.

Gran parte del portafoglio è costituito da polizze collettive, i cui contraenti sono imprese che pagano le coperture sanitarie nel quadro della contrattazione collettiva sia di categoria che aziendale (si tratta di grandi società industriali, italiane ed internazionali, banche ed organizzazioni socie).

Nel tempo, oltre alle polizze collettive, UniSalute, prima in Italia, ha sviluppato una gamma di polizze individuali acquistabili online per tutta la famiglia con notevoli risparmi sui costi delle prestazioni e soprattutto a copertura dei nuovi bisogni della non autosufficienza e dell'assistenza ai soggetti deboli.

Agli assicurati viene garantito l'accesso in tempi rapidi alle migliori strutture sanitarie in Italia e all'estero tra cui ospedali, case di cura, poliambulatori, centri diagnostici e fisioterapici, studi odontoiatrici e di psicoterapia, operatori socio-assistenziali anche a domicilio. UniSalute ha un proprio Centro Medico polispecialistico a Bologna e opera attraverso migliaia di strutture sanitarie convenzionate in tutta Italia.

596
Dipendenti

75%
Percentuale di dipendenti donne

301 milioni di euro

Raccolta diretta (+11,3% sul 2014)

5,3 milioni

di assicurati



Per il secondo anno consecutivo, UniSalute premiata come Compagnia di valore per il ramo Malattia - Milano Finanza Insurance & Previdenza Awards 2015

9 clienti su 10

consigliano la struttura sanitaria convenzionata in cui hanno effettuato le cure

RELAZIONE ECONOMICA

UniSalute ha realizzato nel 2015 un utile netto pari a 36,6 milioni di euro e una raccolta premi di 301 milioni di euro in crescita dell'11,3% rispetto al 2014, sviluppando ulteriormente le coperture in forma collettiva, con una politica di assunzione del rischio attenta alla sostenibilità della redditività nel lungo periodo.

La raccolta premi nell'area di mercato più innovativa, relativa alle garanzie di non autosufficienza (*long term care*), è pari a 10,1 milioni di euro.

Raccolta diretta

2015

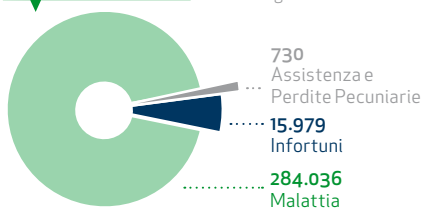
301 milioni di euro

2014

270,4 milioni di euro

Raccolta diretta

Valori in migliaia di euro



Fonte: Direzione Generale

Totale Premi
300.745
migliaia di euro

81,8%
Combined ratio

2015

Percentuale di dipendenti under 40 **65%**

Percentuale dipendenti part-time **59%**

Percentuale di manager donne **44%**

Ore medie di formazione erogate per funzionari **28**

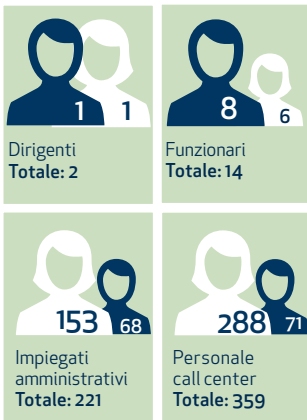
Percentuale di dipendenti under 30 **15%**

RELAZIONE SOCIALE

L'investimento della Compagnia in formazione è stato pari a **207.378 euro**, per un totale di 7.917 ore uomo totali, con una media 13 ore pro capite. I partecipanti per tipologia didattica sono concentrati nella formazione Normativa e procedurale e in quella Manageriale, in conseguenza del continuo aggiornamento delle conoscenze tecniche e obbligatorie, necessarie per lo svolgimento dell'attività quotidiana.

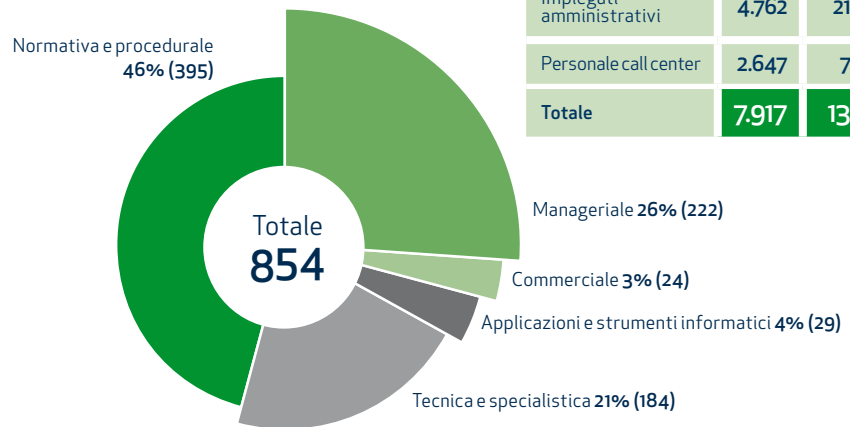
Dipendenti

Inquadramento: Uomini e Donne



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Presenze per tipologia didattica



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Formazione erogata per categoria di inquadramento (ore/uomo)

	Ore totali	Media ore pro capite
Dirigenti	31	16
Funzionari	477	28
Impiegati amministrativi	4.762	21
Personale call center	2.647	7
Totale	7.917	13

Clienti

29 Fondi

Nel 2015 UniSalute ha gestito le coperture sanitarie di **29 Fondi Sanitari Nazionali** di categoria

17.311 polizze

Totale polizze ramo Non Auto di cui 13.114 clienti persona, 4.197 clientela Corporate

2,5

Giorni medi per ricevere la conferma di prenotazione sulle strutture sanitarie convenzionate

55 milioni

Numero di pagine visualizzate del sito www.unisalute.it

4,3 milioni

Numero di visualizzazioni delle pagine dell'estratto conto via web (web + mobile: 5 milioni)

+38%

Incremento delle richieste di prenotazione attraverso il sito

5,6 milioni

Numero di comunicazioni automatiche inviate via email ed sms

Le soluzioni per la sanità integrativa

Le soluzioni proposte da UniSalute sono innovative e personalizzate, integrate con un'ampia gamma di servizi flessibili e costruiti per rispondere al meglio ai diversi bisogni: quelli del singolo assistito, delle Aziende, degli Enti, dei Fondi Sanitari Integrativi e delle Casse Professionali e Aziendali. I Piani Sanitari sono costruiti con una forte componente di servizio e con la massima attenzione alle esigenze del mercato al fine di garantire un'offerta integrata di servizi sanitari che abbiano un impatto reale e visibile sulla vita di tutti i giorni. Oltre ai ricoveri, prevedono visite specialistiche e accertamenti diagnostici quali coperture odontoiatriche, assistenza e servizi per la non autosufficienza, anche a domicilio.

Il 2015 è stato caratterizzato da due significative iniziative:

- la prosecuzione della partnership con **Faremutua**, società di mutuo soccorso che opera a livello territoriale e che conta tra i suoi soci fondatori Coop Alleanza 3.0, Coop Reno, LegaCoop Emilia Romagna e le sue organizzazioni territoriali;
- lo sviluppo di progetti di ampliamento dei servizi per la **gestione della non autosufficienza** e in generale nel campo dell'assistenza domiciliare.

L'offerta per i soci di Faremutua prevede tre piani sanitari dedicati, con costi e gradi differenti di copertura socio-sanitaria, che possono essere sottoscritti direttamente presso il punto soci dei negozi e pagati alla cassa del proprio punto vendita abituale. Caratteristica del progetto è l'accessibilità alla sanità integrativa attraverso altri canali, utilizzando come criterio di aggregazione il bacino territoriale. Si vuole dare particolare attenzione alle persone che affrontano malattie croniche ed i problemi della non autosufficienza, e in generale a chi ha minori tutele come i lavoratori autonomi, i precari o i fuoriusciti dal mondo del lavoro, le casalinghe. Al 31 dicembre 2015 il numero di assicurati tra i soci di Faremutua è pari a 904.

Per gestire il servizio di assistenza personalizzata in caso di non autosufficienza UniSalute si avvale delle proprie figure professionali specializzate interne, tra cui medici, Case Manager e la propria Centrale Operativa accessibile tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 attraverso una linea verde gratuita. Il servizio prevede consulenza socio-sanitaria, valutazione puntuale delle necessità del cliente e definizione di un Piano Assistenziale Individualizzato con l'organizzazione e l'erogazione dell'assistenza, anche a domicilio attraverso la propria rete di operatori specializzati. Per erogare il servizio UniSalute ha instaurato partnership con soggetti specializzati nell'assistenza domiciliare: badanti, medici, geriatri, infermieri, fisioterapisti, diffusi in tutta Italia e in grado di offrire la massima qualità delle prestazioni al domicilio.

Inoltre, in occasione del Giubileo della Misericordia, a fianco di UnipolSai UniSalute ha offerto una polizza di assistenza sanitaria UniSalute per i pellegrini stranieri che raggiungono Roma. *Lubilaeum Daily Assistance* ad un costo giornaliero di 5 euro offre ai pellegrini stranieri il rimborso delle spese sanitarie per ricoveri, visite o accertamenti diagnostici nelle migliori strutture convenzionate con UniSalute.

La rete di strutture sanitarie convenzionate UniSalute

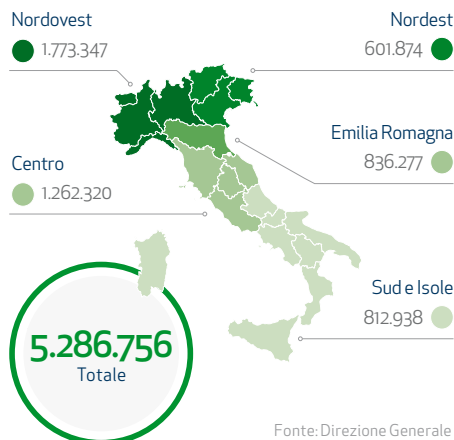
Le **strutture convenzionate** complessivamente sono più di 41.000 suddivise tra 2.697 case di cura, poliambulatori e centri fisioterapici, 5.454 centri odontoiatrici, 2.085 centri psicoterapici, 30.916 operatori di assistenza domiciliare e 39 strutture termali. All'estero, attraverso accordi internazionali. Le strutture a cui hanno accesso i clienti UniSalute sono 8.598. UniSalute gestisce il servizio con i propri convenzionati prevalentemente con un'**applicazione web dedicata che consente di velocizzare le procedure liquidative** grazie ad una rapida condivisione delle informazioni in merito alle prestazioni offerte dalla struttura, alle tariffe concordate con UniSalute e la gestione delle prenotazioni.

Nel 2015 è stata anche lanciata la rete di strutture termali convenzionate attraverso cui sono stati arricchiti i Piani Sanitari collettivi con nuove garanzie, come il supporto alle neo mamme, che permette di effettuare trattamenti specifici post gravidanza. L'iniziativa ha avuto un grande successo, in poco meno di un mese sono stati emessi circa 2.000 voucher per l'accesso scontato alle terme.

UniSalute offre ai propri clienti una consulenza completa per tutte le loro esigenze (prenotazioni, informazioni, aggiornamenti dati, rimborsi, prestazioni, consulenza medica) con la massima tempestività, trasparenza e comodità. La **strategia di assistenza al cliente volta all'innovazione e all'integrazione dei mezzi di comunicazione** risulta apprezzata dai clienti che hanno avuto almeno un sinistro con la Compagnia: dai risultati della *Customer Satisfaction Survey* i clienti riconoscono e premiano la qualità delle strutture, la semplicità e vicinanza dei servizi di assistenza.

Nel 2015 sono stati inviati oltre 173.000 questionari per la raccolta del feedback del cliente dopo le prestazioni odontoiatriche, con un tasso di risposta del 26,4. In una scala da 1 a 5, i giudizi dei clienti emersi dai questionari evidenziano un voto medio complessivo di 4,40.

Assicurati UniSalute per area territoriale



I servizi in multicanalità

Grazie all'accesso a tutti i canali, internet, mobile e centrale operativa,

La gestione dei reclami

Il servizio di assistenza clienti nel corso del 2015 ha gestito oltre 2 milioni di telefonate. I contatti, inclusi quelli via web (55 milioni di pagine visualizzate) e mobile (55 mila download) si sono concretizzati nella gestione di 4.247 richieste formali di informazioni e assistenza per il 93% relative a i sinistri e per il 6% di natura commerciale.

Nel corso del 2015 i reclami indirizzati alla Compagnia UniSalute sono stati 1.646 riferiti sostanzialmente all'Area Sinistri. La velocità di risposta ai reclami risulta conforme a quanto previsto dalla legge: i giorni impiegati per gestire e dare un riscontro completo al cliente è di 35 giorni rispetto al limite dei 45 previsti dalla legge. L'incidenza del numero reclami sul numero sinistri denunciati è pari a 0,06%.

Per quanto riguarda gli interventi Ivass, il numero di interventi è calato del 14% rispetto al 2014. Nessun intervento si è tradotto in sanzione.

Gestione dei reclami

801

Accolti

177

Transatti

560

Respinti

108

In istruttoria

Totale
1.646

Fonte: Direzione Generale

Interventi Ivass e sanzioni pagate

0

Nr. sanzioni Ivass

0

Importo sanzioni Ivass pagate (€)

54

Nr. interventi Ivass

Fonte Direzione Generale

Ripartizione reclami per area

	N.	Incidenza %
Sinistri	1.522	92%
Legale	6	0%
Amministrativa	42	3%
Commerciale	12	1%
Industriale	0	0%
Sistemi informativi	63	4%
Altro	1	0%
Totale	1.646	100%

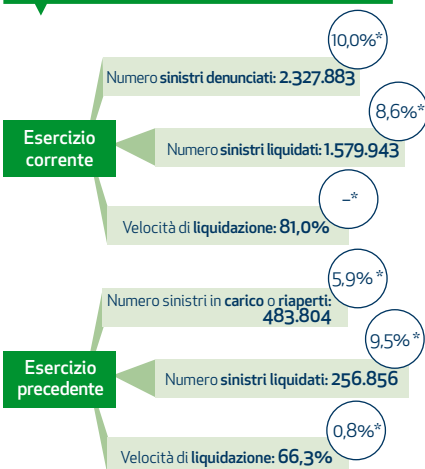
Fonte: Direzione Generale

La performance liquidativa

La struttura dei servizi di liquidazione di UniSalute si compone di 360 operatori dei call center dedicati ai servizi di liquidazione, 43 liquidatori, 15 medici dipendenti e 28 unità adette ai diversi servizi di staff, al coordinamento e alla programmazione operativa e ai monitoraggi. Nel 2015 i servizi di UniSalute hanno preso in carico a regime la liquidazione del ramo malattia di UnipolSai ed è continuata la crescita dei volumi dei servizi di liquidazione (+12,8%).

Dati sull'attività di liquidazione nel Ramo Danni

UniSalute



*variazione vs. anno precedente
Fonte: Direzione Generale

Rete distributiva

Per gli agenti UnipolSai che collocano i Piani Sanitari individuali di UniSalute, sono disponibili tutti i sistemi informatici per la gestione dei sinistri e gli strumenti di comunicazione di Gruppo. In modo rapido e veloce gli agenti possono trasmettere ad UniSalute le richieste di rimborso dei clienti allegando la documentazione necessaria, consultare i sinistri rimborsuali relativi ai clienti della propria agenzia e consultare il circuito di strutture sanitarie convenzionate con UniSalute.

Comunità

Nel 2015 sono stati erogati 448 mila euro di contributi alla Comunità.

Tra le iniziative si segnala:

- la collaborazione con la "Fondazione Nilde Iotti" che promuove attività di ricerca, studio e formazione sulla rappresentanza di genere, sullo sviluppo della democrazia;
- il sostegno alla Fondazione "Crescere Insieme al Sant'Anna" per il nuovo reparto BREAST UNIT della Città della Scienza e della Salute di Torino. In particolare, la donazione è stata utilizzata per istituire due borse di studio per giovani specialisti in ginecologia e ostetricia e per studi clinici;
- il supporto a diversi convegni medici e appuntamenti dedicati al welfare aziendale e alle prospettive della sanità integrativa in ambito regionale.

Anche per tutto il 2015 UniSalute ha continuato a utilizzare il servizio di corriere in bicicletta per le consegne di materiale nell'area di Bologna. I pacchi di piccole dimensioni, quindi anche quelli delle strenne natalizie, sono stati consegnati utilizzando il mezzo a due ruote. Una scelta ecosostenibile a salvaguardia dell'ambiente che nel corso del 2015 ha permesso di evitare più di 1.146 km percorsi con mezzi a motore con un risparmio di CO₂ immesso nell'aria pari a 272 kg.