

Risultati Indagine di Customer Satisfaction 2020

Milano, 28.01.2021

AGENDA

- ① **Obiettivi dell'indagine**
- ② Tasso di risposta. Analisi
- ③ Focus sul servizio di Uni.C.A.
- ④ Focus sul servizio di Previmedical
- ⑤ Focus sul servizio di Aon Pronto-Care
- ⑥ Sintesi dei risultati

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.



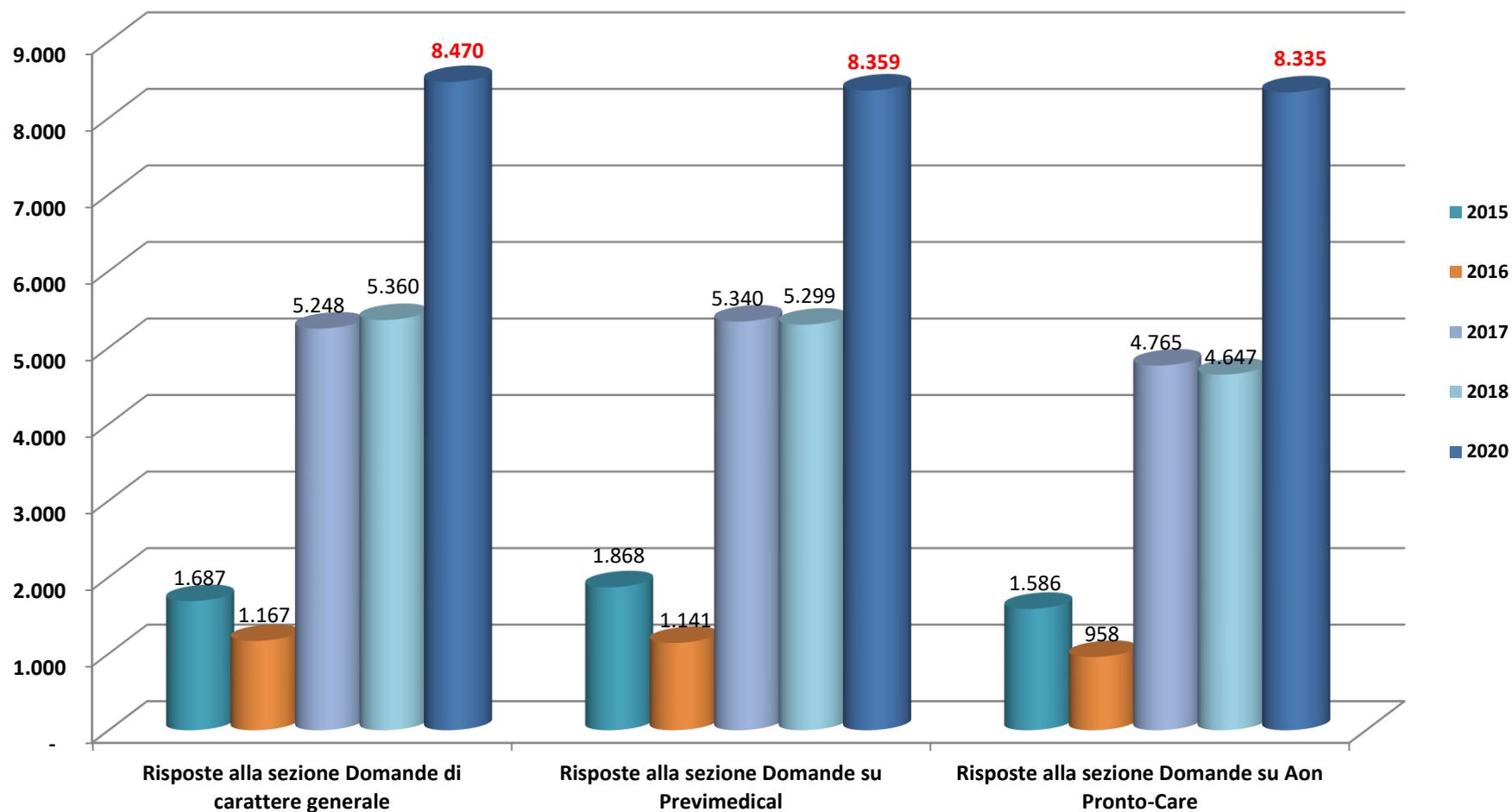
Dal 11.11.2020 al 11.12.2020

AGENDA

- ① Obiettivi dell'indagine
- ② **Tasso di risposta.**
- ③ Focus sul servizio di Uni.C.A.
- ④ Focus sul servizio di Previmedical
- ⑤ Focus sul servizio di Aon Pronto-Care
- ⑥ Sintesi dei risultati

Tasso di risposta.

Confronto con anni precedenti

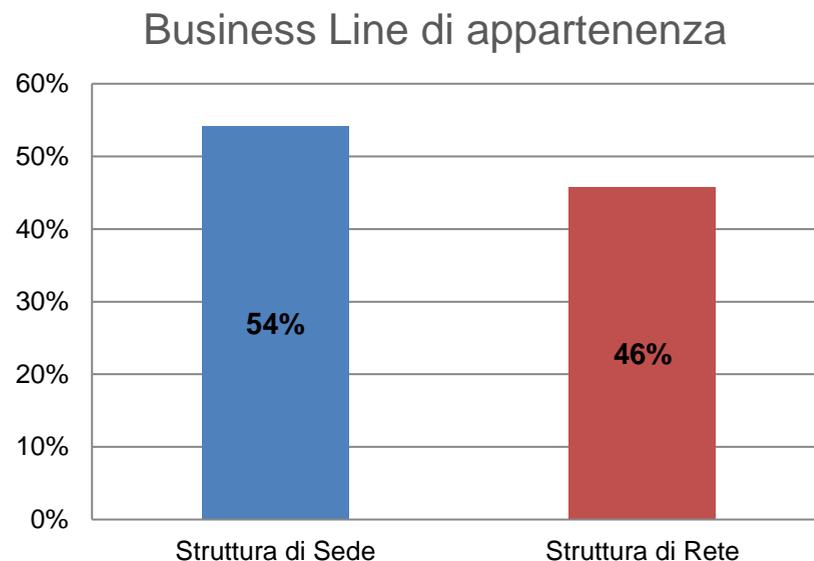
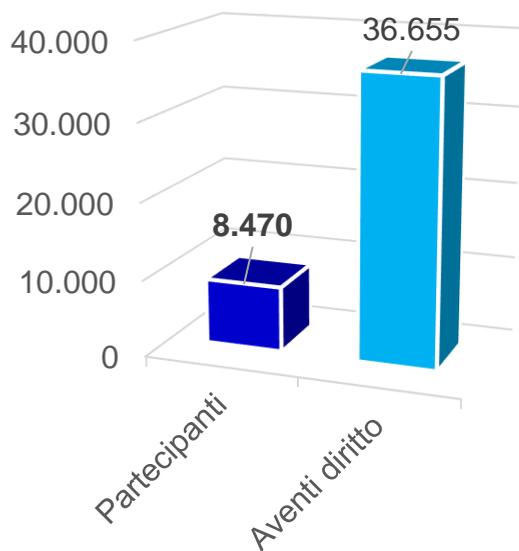


Il numero dei partecipanti alla survey è gradualmente aumentato negli ultimi anni. In particolare, il 2020 ha fatto registrare il più alto numero di rispondenti, con un aumento del **58%** rispetto alla precedente indagine.

Tasso di risposta.

Partecipanti e loro suddivisione per Business Line

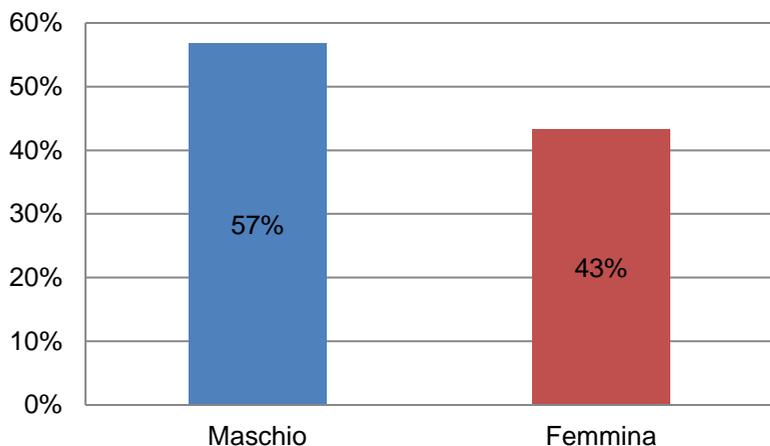
Il numero dei partecipanti alla survey 2020 ha raggiunto il **23%** degli aventi diritto, percentuale pressoché raddoppiata rispetto al 12% circa della precedente indagine.



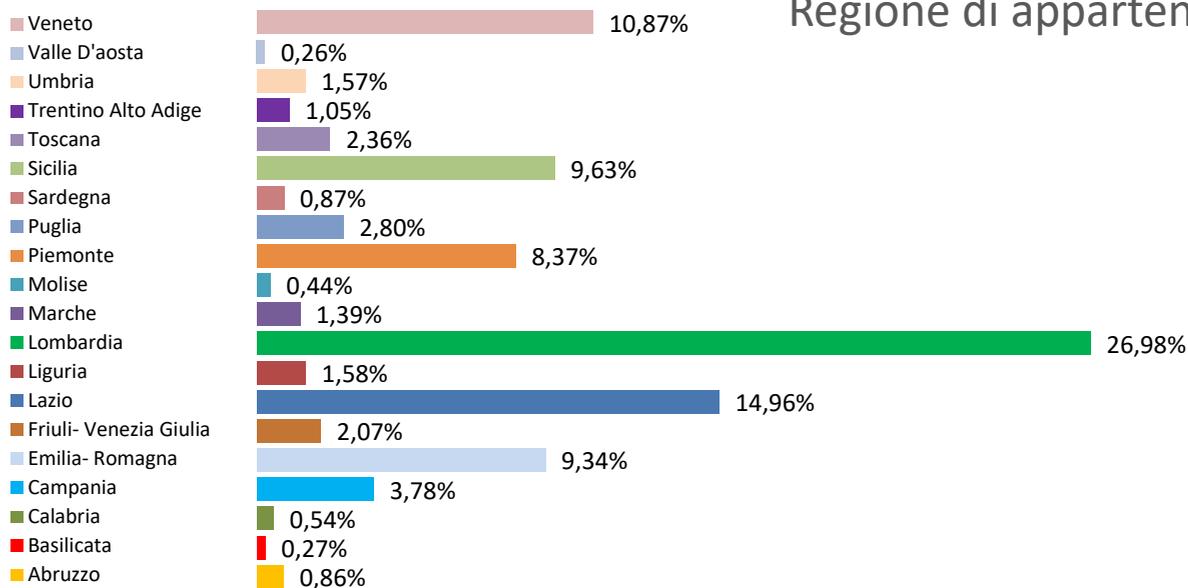
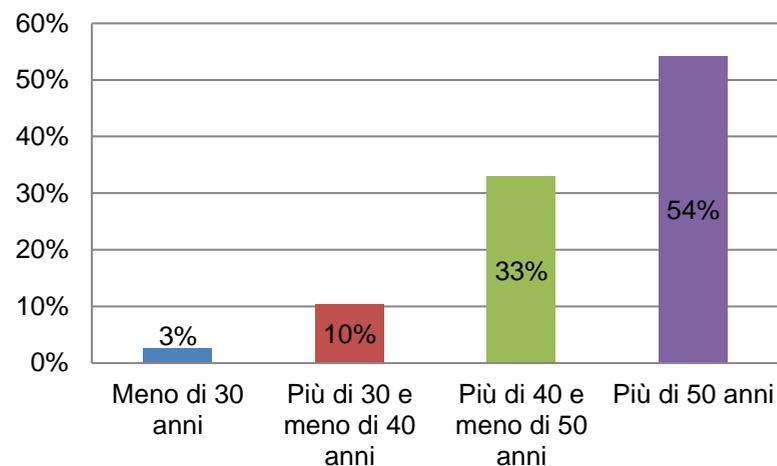
Tasso di risposta.

Profilazione demografica e regionale

Genere



Età

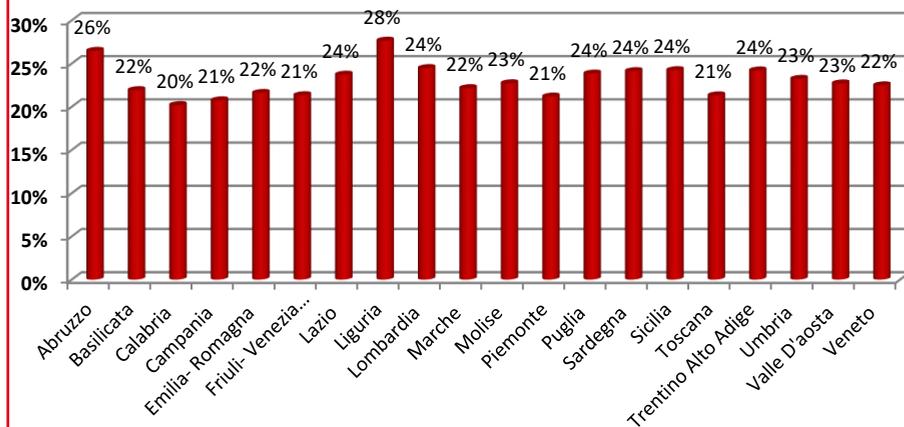


Regione di appartenenza

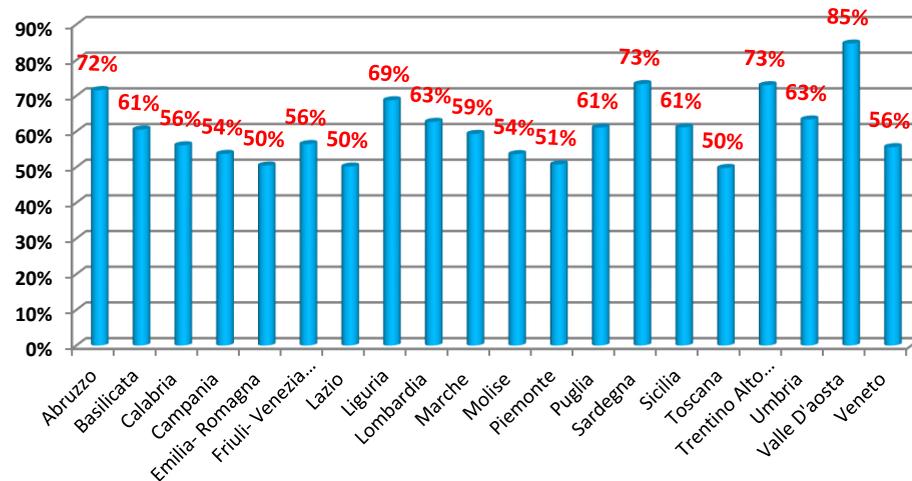
Tasso di risposta.

Analisi per regione di appartenenza

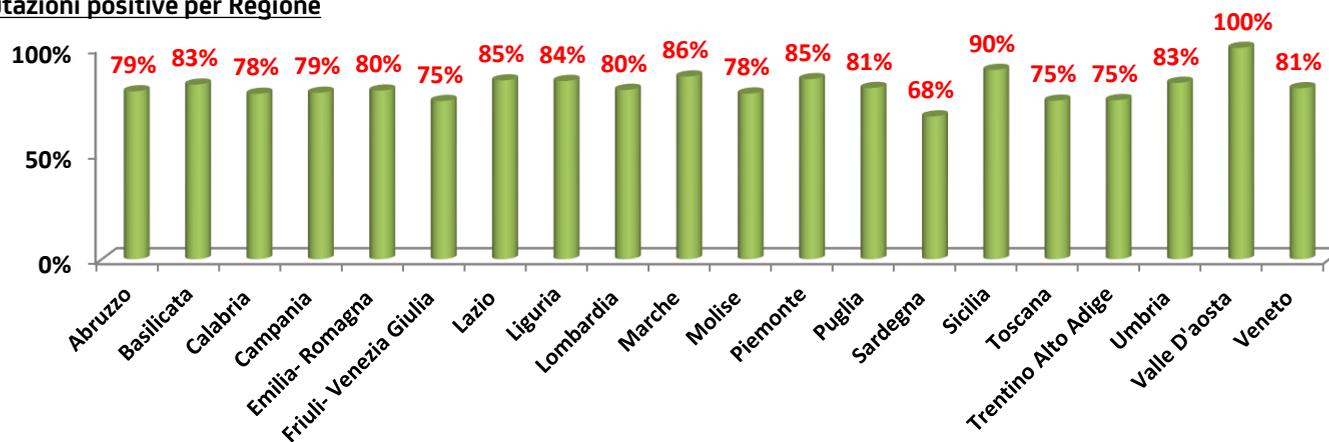
Partecipanti per regione rispetto ai Titolari per regione



Partecipanti per regione rispetto ai Titolari per regione che hanno utilizzato la polizza nel 2020



% Valutazioni positive per Regione

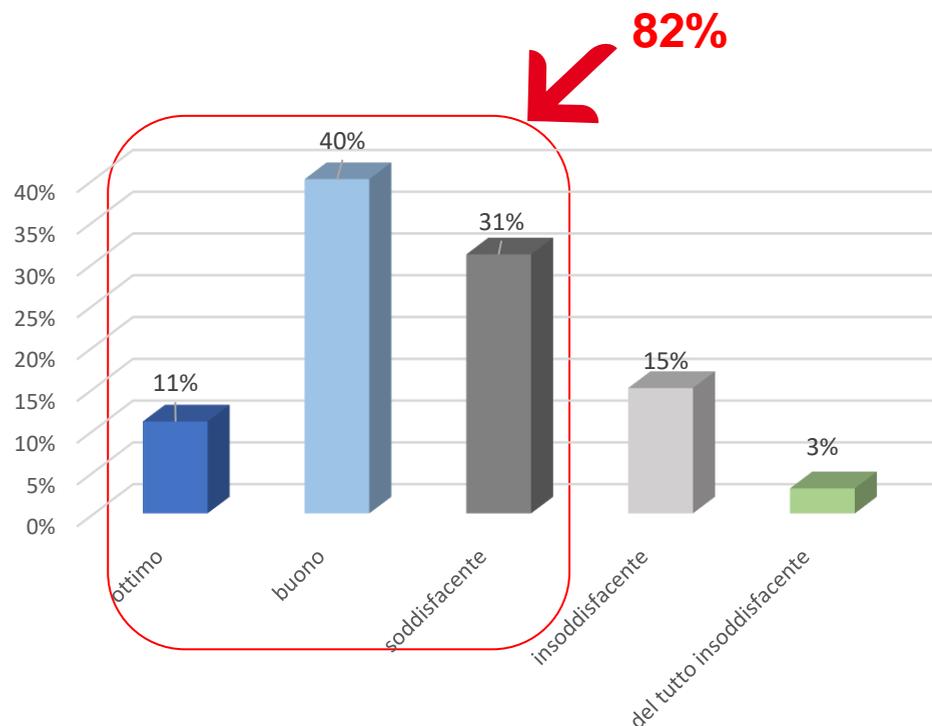


- A carattere generale, le maggiori % di partecipazione sono state registrate nelle regioni a più alta concentrazione di associati (es. Lombardia, Lazio, Sicilia).
- I risultati evidenziano un'ampia soddisfazione, in taluni casi pressoché totale, dei partecipanti rispetto al «benefit» oggetto dell'indagine.

AGENDA

- ① Obiettivi dell'indagine
- ② Tasso di risposta.
- ③ **Focus sul servizio di Uni.C.A.**
- ④ Focus sul servizio di Previmedical
- ⑤ Focus sul servizio di Aon Pronto-Care
- ⑥ Sintesi dei risultati

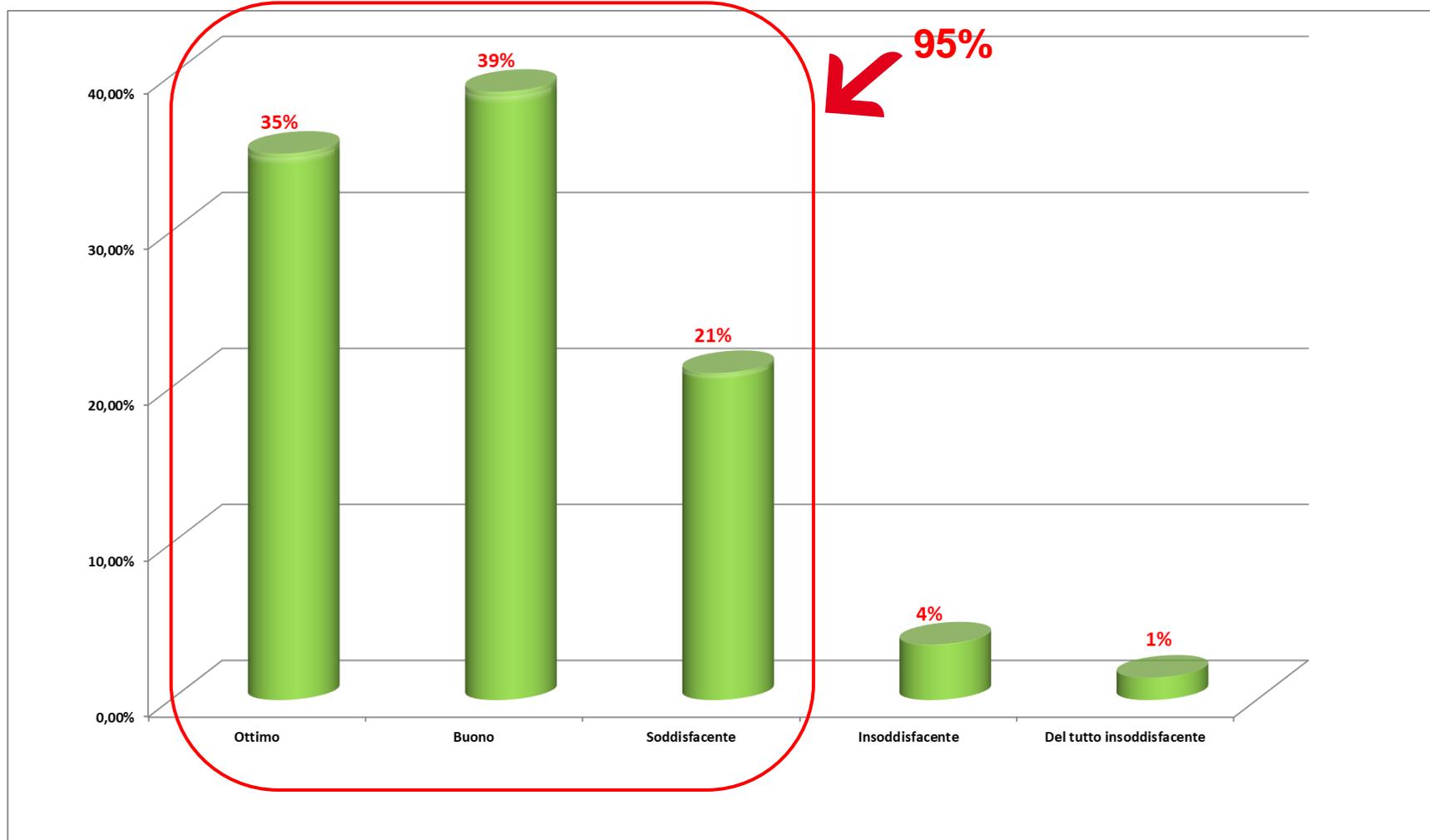
Focus sul servizio di Uni.C.A.



- Consistente la valutazione positiva espressa dagli associati sul servizio offerto da Uni.C.A. (82%), che si conferma rispetto agli anni passati.
- Il risultato registrato assume maggior rilevanza se si considerano le complessità gestionali del 2020 correlate alla situazione emergenziale legata alla pandemia e il fatto che si è trattato della prima annualità dei Piani sanitari biennali, annualità che notoriamente «sconta» le difficoltà di avvio delle coperture (completamento processo di adesioni, assestamento anagrafiche degli iscritti, ecc..)
- Pur in leggera flessione rispetto al dato del 2018 (-4%), il risultato è più elevato rispetto alle valutazioni positive espresse nel 2014 (+9%) e nel 2016 (+3%), anch'essi primi anni dei relativi Piani biennali.

Focus sul servizio di Uni.C.A.

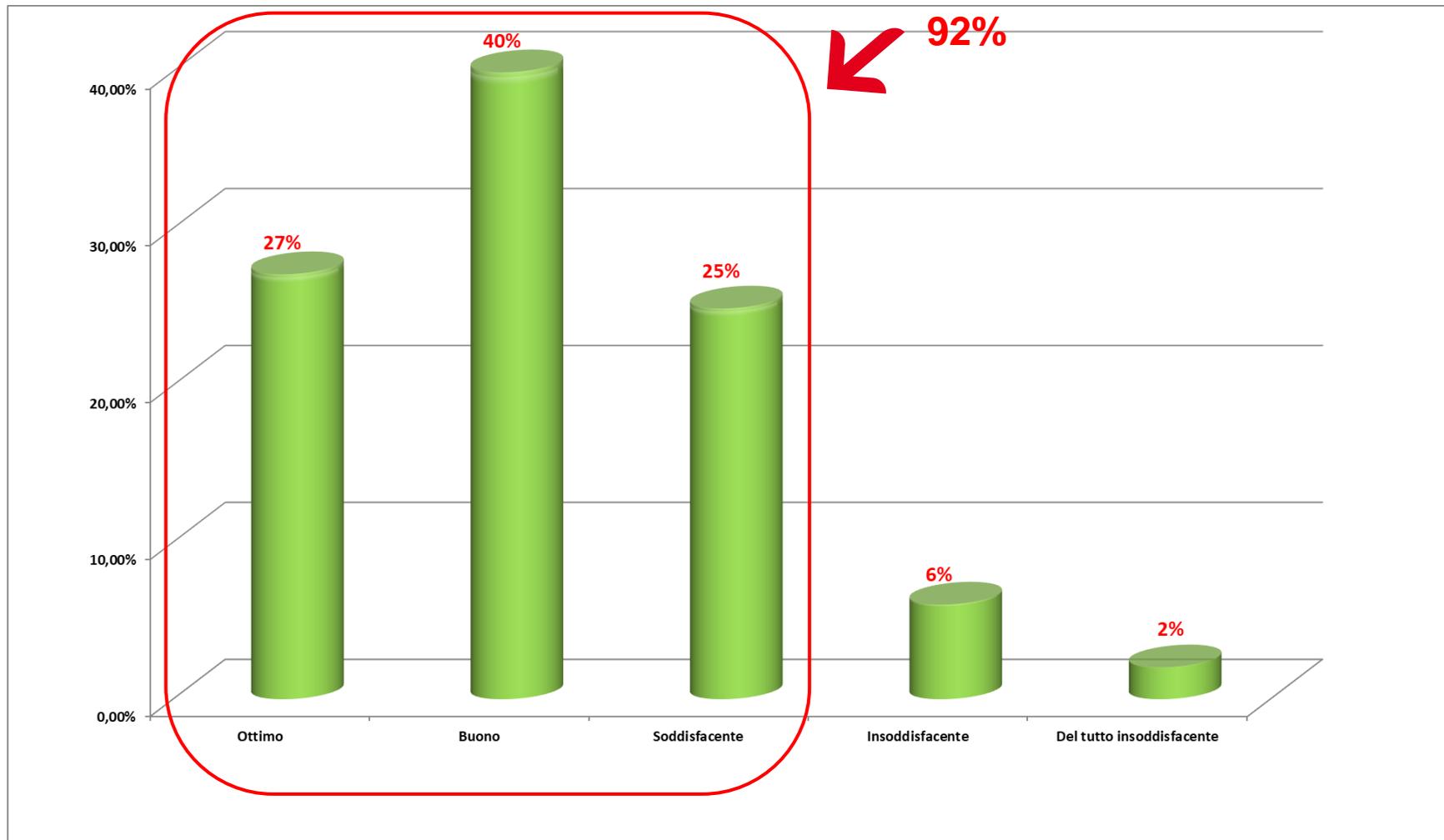
Avvio anticipato delle adesioni ai Piani sanitari 2020-2021



Molto gradito l'avvio anticipato delle adesioni ai Piani sanitari 2020-2021, che ha garantito la continuità di copertura con possibilità di accesso a tutte le prestazioni in forma diretta.

Focus sul servizio di Uni.C.A.

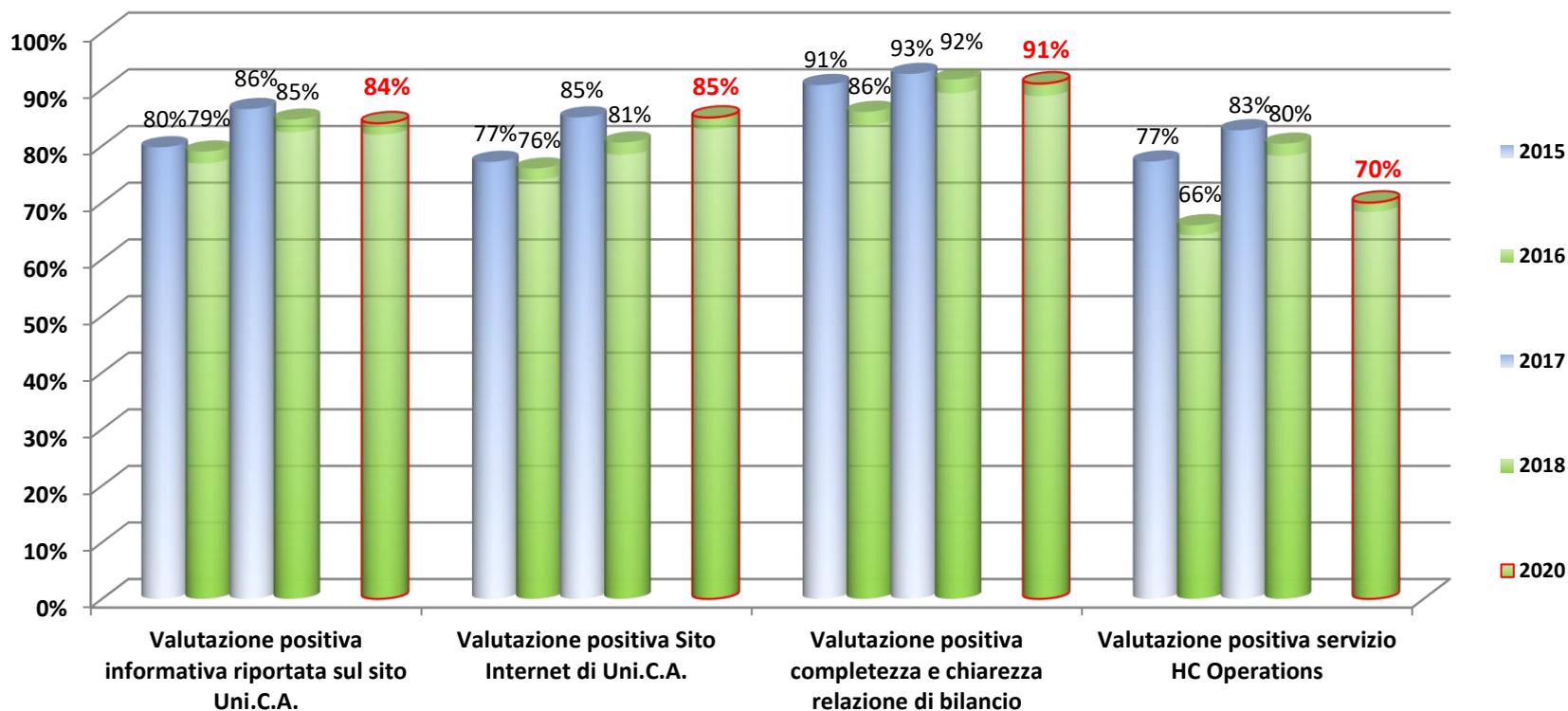
Miglioramenti introdotti nei Piani sanitari 2020-2021



Elevato l'apprezzamento espresso per le implementazioni ed i miglioramenti apportati alle coperture sanitarie per il 2020-2021.

Focus sul servizio di Uni.C.A.

Informative, sito internet, bilancio sociale, servizio HC Operations

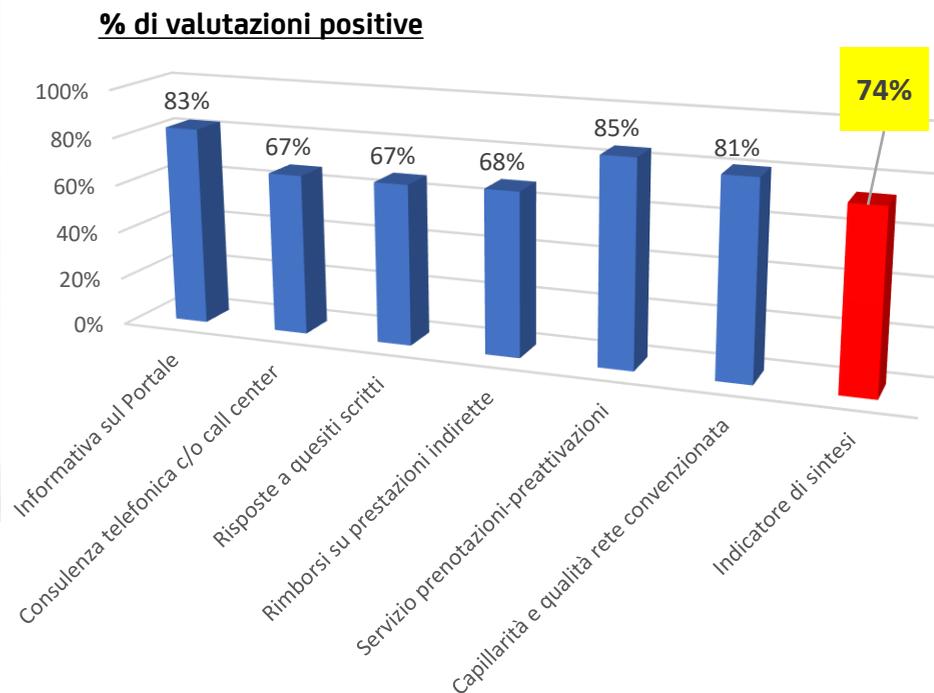


- Ottimo livello di valutazioni positive per tutti i profili oggetto di indagine.
- Sono confermate alcune «punte» di assoluto rilievo (91% per quanto riguarda la chiarezza e completezza del bilancio sociale).
- Seppur in flessione, resta sostanzialmente positiva la valutazione sul servizio svolto da HC Operations che ha risentito, nel 2020, delle criticità operative legate al periodo di lockdown.
- Riflessione a parte va fatta per la sezione relativa alla gestione dei reclami di 2° livello: il 77% circa ha dichiarato di non aver mai utilizzato il servizio. Pertanto, essendo molto basso rispetto ai rispondenti il numero di coloro che hanno espresso una valutazione, il dato non è stato evidenziato in quanto statisticamente non significativo.

AGENDA

- ① Obiettivi dell'indagine
- ② Tasso di risposta. Analisi
- ③ Focus sul servizio di Uni.C.A.
- ④ **Focus sul servizio di Previmedical**
- ⑤ Focus sul servizio di Aon Pronto-Care
- ⑥ Sintesi dei risultati

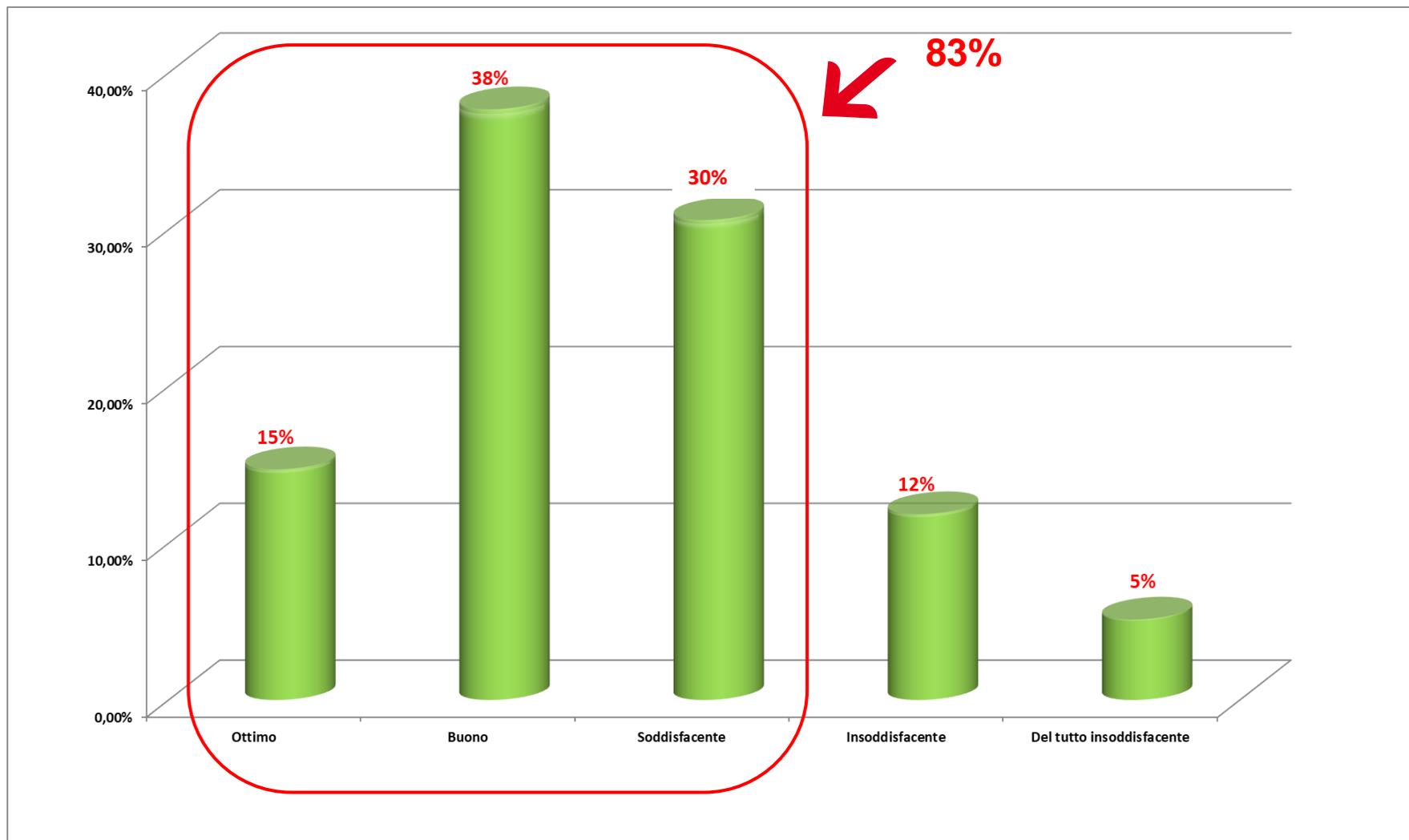
Focus sul servizio di Previmedical



- Confermato il gradimento sul servizio reso da Previmedical, con valutazioni molto positive in alcuni ambiti.
- L'indicatore di sintesi, leggermente in flessione rispetto al 2018 (-3%), è comunque superiore a quello registrato nella prima annualità dei precedenti Piani sanitari (+ 3% rispetto alle annualità 2014 e 2016).
- In flessione rispetto agli anni precedenti le % relative ai riscontri telefonici e scritti della Centrale operativa, da attribuire ad alcuni ritardi gestionali registrati da fine 2019.

Focus sul servizio di Previmedical

Dettaglio sui servizi on-line dell'area riservata



Molto apprezzati i servizi on-line disponibili sull'area riservata Previmedical (cd. piattaforma Arena).

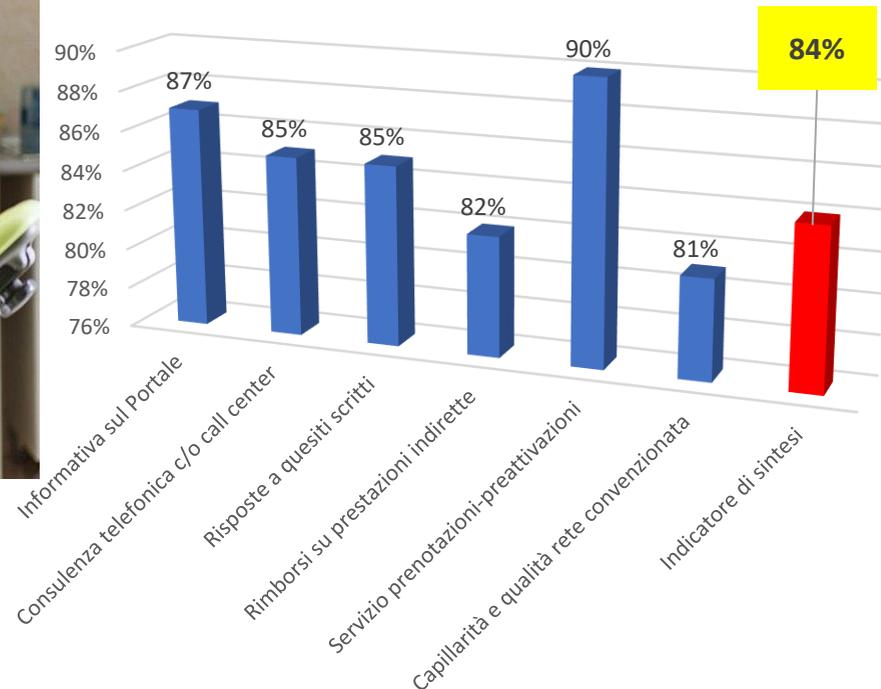
AGENDA

- ① Obiettivi dell'indagine
- ② Tasso di risposta. Analisi
- ③ Focus sul servizio di Uni.C.A.
- ④ Focus sul servizio di Previmedical
- ⑤ **Focus sul servizio di Aon Pronto-Care**
- ⑥ Sintesi dei risultati

Focus sul servizio di Aon Pronto-Care



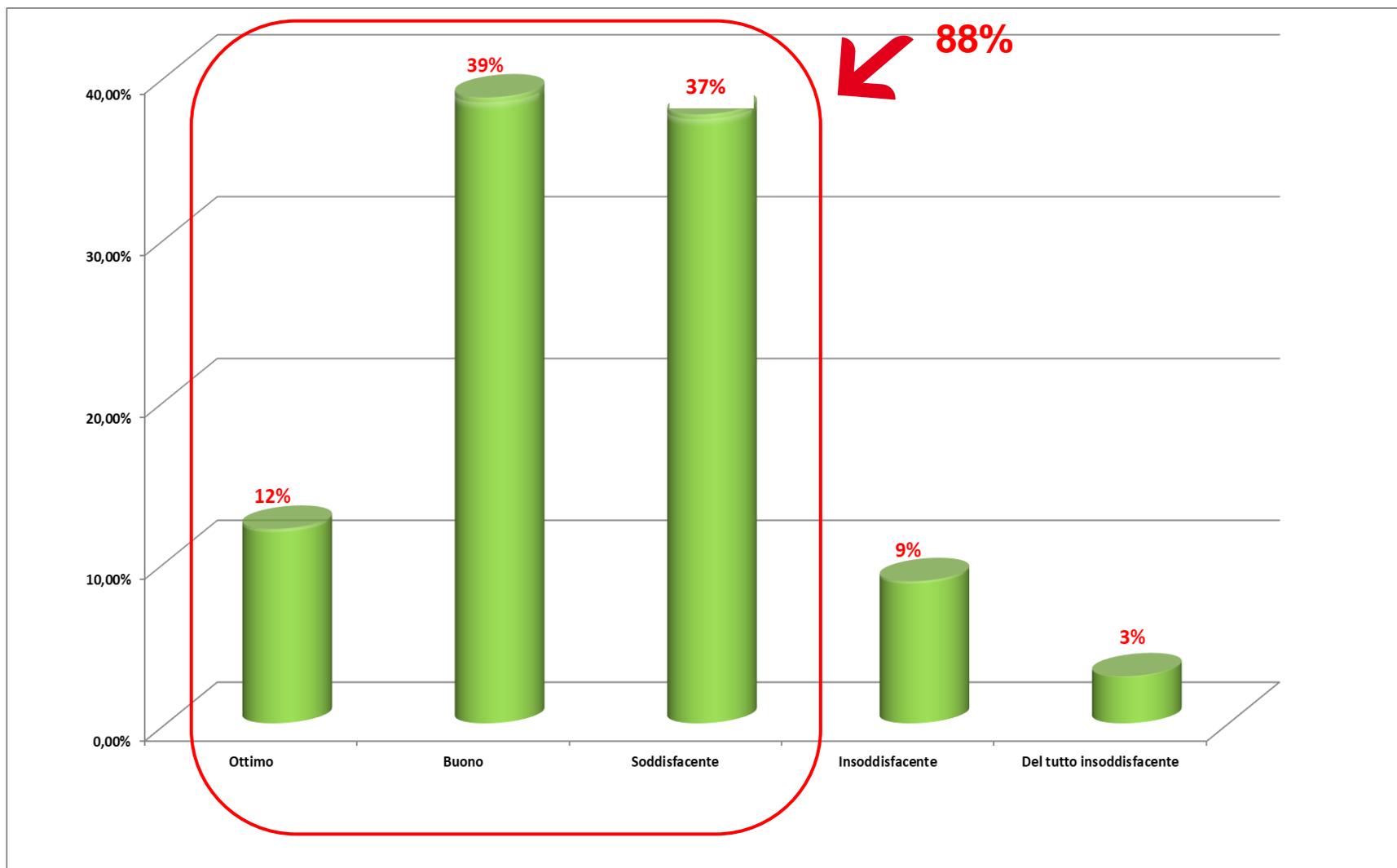
% di valutazioni positive



- Ottimo l'apprezzamento registrato per il servizio reso da Aon Pronto-Care, che si conferma fornitore di ottimo livello per l'ambito di competenza.
- Pressoché stabile l'indicatore di sintesi rispetto ai dati delle precedenti indagini.

Focus sul servizio di Aon Pronto-Care

Dettaglio sui servizi on-line dell'area riservata



Anche nel caso del provider dedicato all'ambito odontoiatrico, i servizi on-line disponibili sull'area riservata di Aon Pronto-Care risultano molto graditi dagli associati.

AGENDA

- ① Obiettivi dell'indagine
- ② Tasso di risposta. Analisi
- ③ Focus sul servizio di Uni.C.A.
- ④ Focus sul servizio di Previmedical
- ⑤ Focus sul servizio di Aon Pronto-Care
- ⑥ **Sintesi dei risultati**

Sintesi dei risultati



- ✓ Conferma dell'apprezzamento degli associati verso il servizio offerto da Uni.C.A. (82% di valutazioni positive)
- ✓ Importante crescita del numero dei partecipanti alla survey 2020 (poco meno di 8.500 rispondenti)
- ✓ Ampia soddisfazione per le novità introdotte nel piano sanitario 2020-2021 e per l'avvio anticipato delle adesioni che ha consentito la continuità delle coperture sanitarie e dell'accesso alle prestazioni in forma diretta.
- ✓ Conferma del gradimento dei providers Previmedical e Aon Pronto-Care, con punte più elevate per quest'ultimo e con alcuni ambiti operativi di minor soddisfazione per il primo.
- ✓ Elevato consenso per i servizi on-line disponibili sull'area riservata dei 2 providers.