Milano, 16 Marzo 2023

Newletter a cura della Segreteria Ugl Credito
del Gruppo UniCredit per i propri iscrtti

UGL CREDITO UNICREDIT WWW.UGLCREDITO.COM

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION UNI.C.A. 2022 ANCORA UN'OCCASIONE MANCATA

Sono finalmente stati pubblicati i risultati dell'ultima indagine di Customer satisfaction di Uni.C.A. conclusasi ad inizio anno.
A quanto pare **il 69% del 20% dei lavoratori** che ha partecipato al sondaggio (6.823 colleghi su 34.313 aventi diritto) è soddisfatto dei piani assicurativi di UniCA e della relativa gestione: in pratica il 14% degli iscritti ad unica è soddisfatto, il 6% è scettico e l'80% non ha opinioni o non si esprime.

Ancora una volta una partecipazione assai risicata; non sono certo stati d'aiuto una scarsa pubblicità all'evento fornita dall'azienda e la scelta di avviare il sondaggio nel periodo delle vacanze natalizie.
Ma c'è anche da ribadire che, a quanto pare, i colleghi sono talmente assuefatti dalla difficile situazione in cui versa la nostra Cassa Mutua che rifiutano d'istinto tutto ciò che la riguarda.
E' importante ribadire che la customer è la prima (ma non unica) arma a nostra disposizione per chiedere un miglioramento della gestione del servizio (oltre che del contesto economico).
E' un peccato perciò che i colleghi non abbiano colto questa opportunità, **soprattutto in previsione del rinnovo piani sanitari previsti a fine anno**.

Rispetto alla precedente survey (dati pubblicati nel febbraio 2021) dobbiamo notare che a partità di adesione al sondaggio (all'epoca circa il 23% degli aventi diritto aveva compilato il questionario) l'**indice di gradimento di UniCA è notevolmente peggiorato** (all'epoca le risposte positive rappresentavano l'82%).

Non avevamo dubbi al riguardo; ci basta parlare con i colleghi per racoglierne le numerose lamentele: dall'**aumento delle franchigie del 330%** con un contestuale peggioramento dei servizi e delle coperture offerte. Le difficoltà di contattare telefonicamenete la centrale operativa di Previmedical penalizzano soprattutto i lavoratori della Rete che hanno maggiori difficoltà - proprio per la tipologia di lavoro svolto - nel restare in collegamento telefonico per decine e decine di minuti (senza considerare che il servizio recall indicato come attivo, nella realtà non è operativo). E poi ci sono le pratiche che rimangono inevase per mesi e che richiedono solleciti; come anche le difficoltà di comprendere i motivi di diniego a pratiche di rimborso in forma indiretta.

Ricordiamo che la quota di UniCA in capo al singolo lavoratore è finanziata dall'Azienda, ma per ottenere ciò le lavoratrici ed i lavoratori del Gruppo UniCredit, hanno rinunciato ad una quota di salario in busta paga. Quindi il "benefit" è finanziato dalle colleghe e dai colleghi, spesso mettendoci anche soldi cash per "upgrade di polizza" o per permettere a familiari di aderirvi.
Non rassegnamoci. E' un nostro diritto pretendere un servizio migliore!

**Unisciti a noi.
Scarica qui la delega di iscrizione**

UGL Credito UniCredit Group