

FAS

FONDO ASSISTENZA
FRA IL PERSONALE DEL
GRUPPO BANCO POPOLARE

Report FAS Luglio 2023

Aggiornamento attività del 31 luglio 2023

Fondo Assistenza fra il Personale del Gruppo BP
1 agosto 2023



Report mese di Luglio 2023

Pratiche 2023

pervenute dal 20/02/2023 (riapertura procedura)

Pratiche inviate in forma telematica:	42.458
Pratiche inviate per via postale:	867
<u>Pratiche 2023 evase</u>	<u>-37.902</u>
Totale	5.423

Richieste di revisioni e pratiche sospese

Revisioni da evadere*	28
<u>Sospese da evadere **</u>	<u>100</u>
Totale	128

Tempi di attesa

Al 1° agosto 2023 il controllo di una pratica inviata in via telematica per il rimborso avviene in circa **18 giorni lavorativi**.

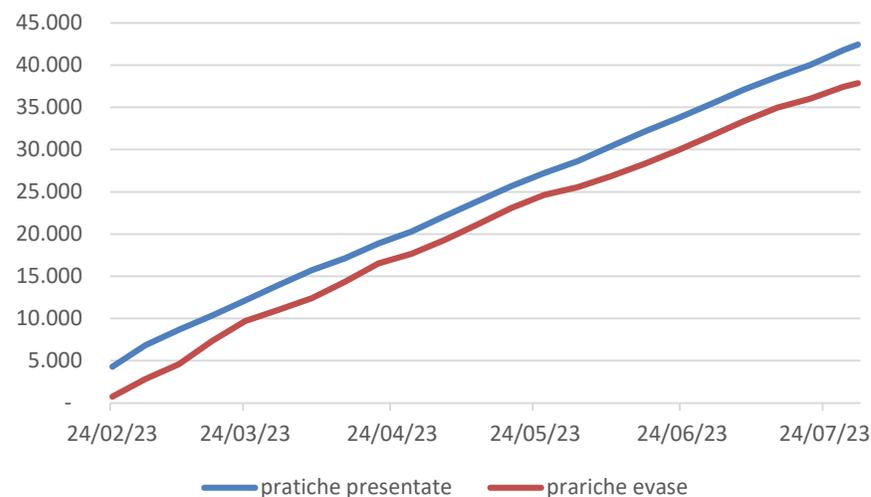
Si stanno vagliando pratiche pervenute il giorno

- 6 luglio 2023 in forma telematica (U);
- 13 giugno 2023 per posta (DG).

Si ricorda che

- per il **rimborso ordinario i bonifici vengono emessi il martedì** della settimana successiva in cui è stata visionata la pratica, mentre il **rimborso ASA avviene solitamente il giovedì** successivo;
- le **revisioni*** sono le pratiche per le quali i soci richiedono una seconda valutazione dopo la liquidazione o il respingimento della spesa;
- le **pratiche in sospeso**** (sono quelle richieste che necessitano o di una seconda valutazione o di un approfondimento) vengono poste in questo stato in attesa di essere vagliate con maggior attenzione, pertanto i tempi della loro liquidazione potrebbero allungarsi rispetto ai tempi d'attesa indicati;

Andamento pratiche presentate ed evase



Ma quando arriva il rimborso?... o i rimborsi!



Telefonata tipo al Fondo Assistenza

Operatore del FAS - «Fondo Assistenza, buongiorno».

Socio – «Buongiorno, ho visto tra le mie pratiche che la numero U20230707.... è conclusa, ma non mi è arrivato il rimborso».

Questo tipo di telefonata è una tra le più frequenti e purtroppo, oltre ad intasare la posta elettronica e il call center soprattutto nei primi giorni della settimana, è frutto della mancata lettura delle informazioni fornite dal Fondo.

Lo schema qui a fianco mostra il processo che porta nelle tasche del socio il rimborso, o meglio i rimborsi, perché essi sono due. Il primo, il bonifico del martedì, riguarda la parte ordinaria, cioè quella percentuale sulla prestazione che varia dal 60% al 70% fino al 100% per i ticket. Il secondo è integrativo del primo, cioè, qualora il socio abbia creato un proprio zainetto per questo tipo di rimborso, il giovedì riceverà una somma che potrà coprire in parte o tutto quanto richiesto ed anche potrà ricevere rimborsi per quelle prestazioni sanitarie non ricomprese nel nomenclatore delle prestazioni ordinarie (es. medicinali, dispositivi medici...).

La telefonata potrebbe continuare così: “ma perché non mi è arrivato tutto il rimborso?”.

I motivi possono essere diversi: non sono state riconosciute liquidabili le spese presentate, si sono superati dei massimali, vengono richiesti altri documenti... A questo punto è sempre meglio guardare la motivazione, quindi l’operatore del Fas al telefono rispondere al socio:

“Ha preso visione della lettera di liquidazione della pratica?”.

“No!” risponde il socio.

Conclusione: perché perdere minuti della propria vita per prendere la linea con il call center del Fas?