



DOL Employee Benefit

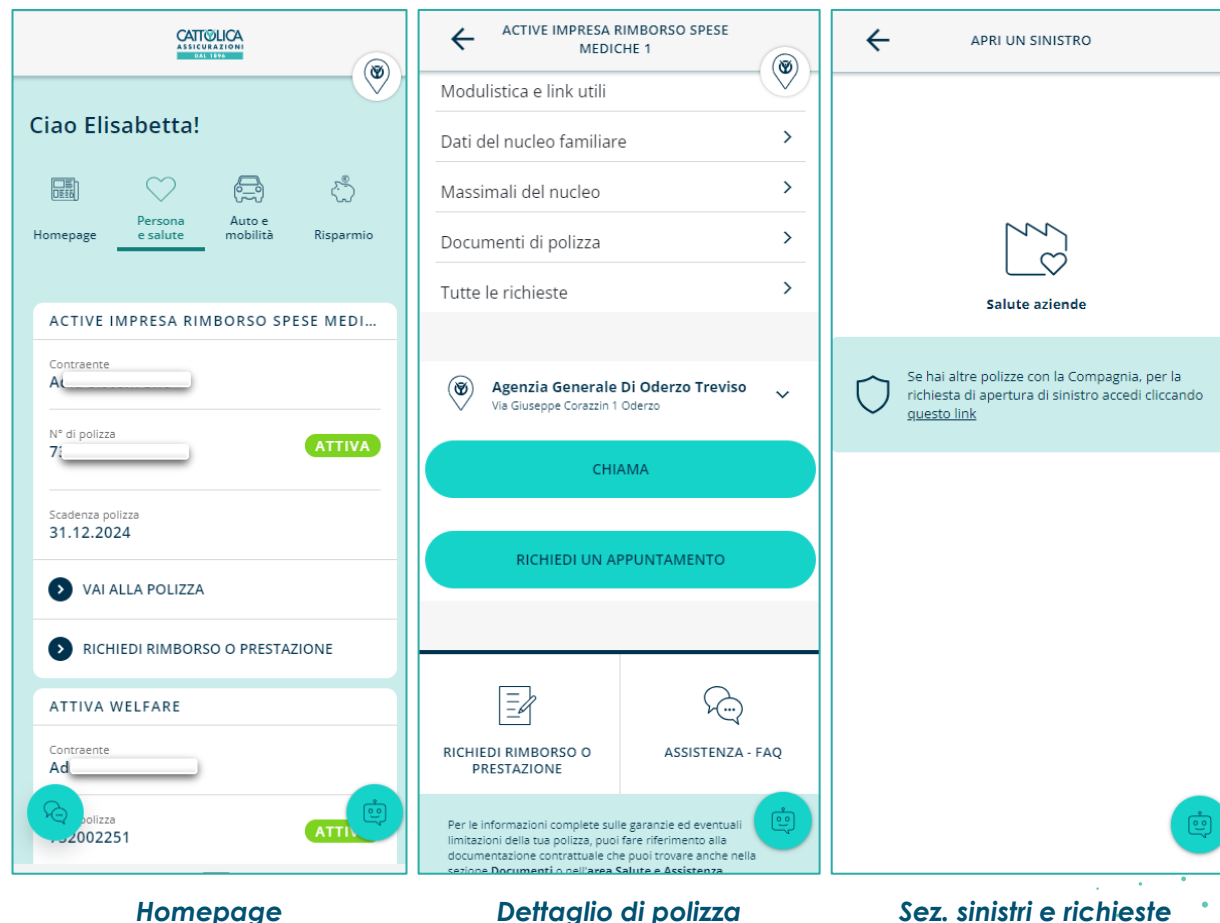
Guida ai flussi ed alle funzionalità

Agosto 2023

PUNTI DI ACCESSO

È possibile accedere al **servizio DOL (Denuncia online)** tramite il link areaclienti.cattolica.it o attraverso l'app MyCattolica:

- **direttamente dalla homepage**, selezionando il tab «persona e salute» e cliccando poi su «richiedi rimborso o prestazione» nella card di polizza
- **dalla pagina del dettaglio di polizza**, cliccando sull'icona «richiedi rimborso o prestazione» posta in fondo alla pagina
- **dalla sezione «sinistri e richieste»**, cliccando sul banner «apri un sinistro o richiedi un rimborso» posto in fondo all'elenco e poi selezionando l'icona «salute aziende»



FLUSSI A CONFRONTO

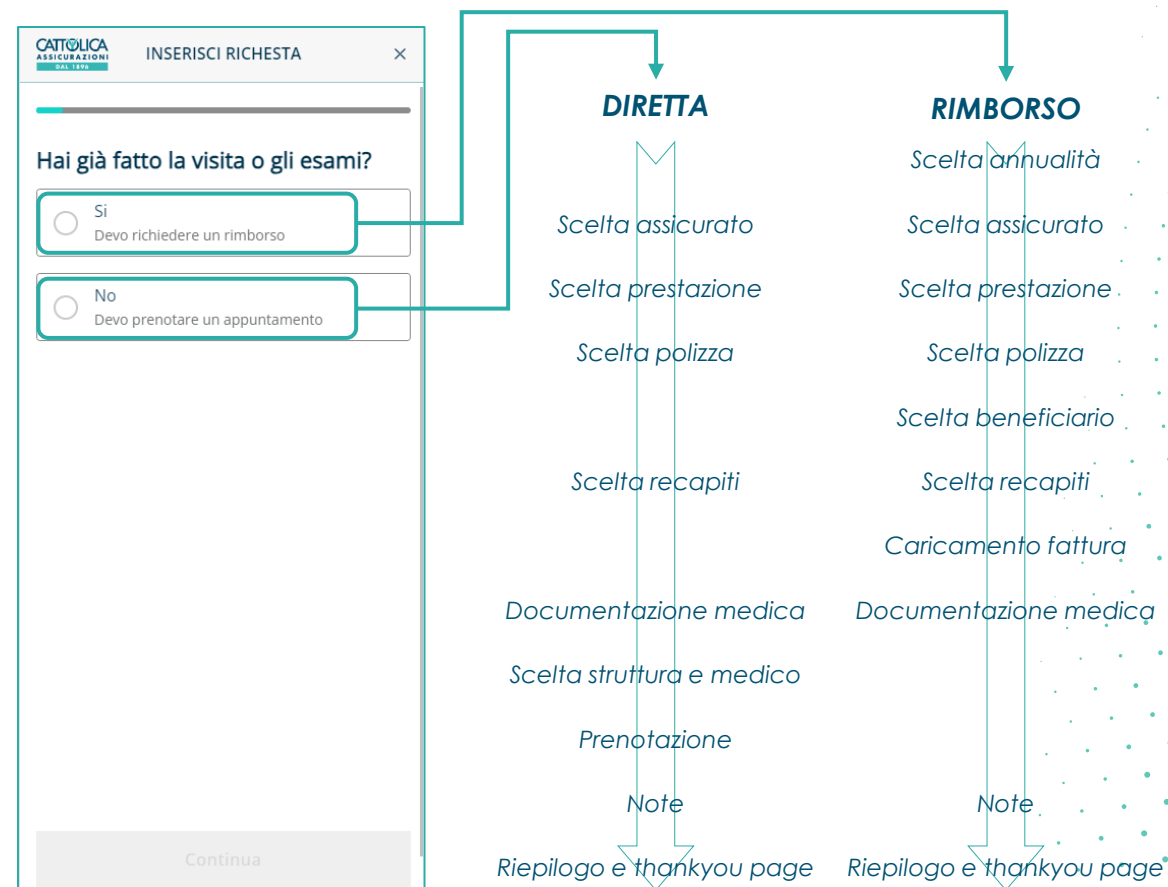
Rimborso vs Diretta

Accedendo al servizio da uno qualsiasi dei punti indicati in slide 2, l'utente atterra sulla **pagina di scelta della tipologia di richiesta**.

In questa pagina **l'utente può scegliere se:**

- richiedere il **rimborso** di una prestazione già effettuata
- richiedere di usufruire di una **prestazione diretta**

A seconda della prestazione scelta si attiva uno dei due flussi dedicati.



FLUSSO DIRETTA

Scelta assicurato

Come primo step, il **Caponucleo** seleziona il **nominativo del beneficiario della prestazione**, tra se stesso o i familiari del nucleo cui sono estese le garanzie di polizza.

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896 RICHIESTA PRESTAZIONE

Per chi stai chiedendo la prestazione diretta?

Caponucleo

Antoi

Familiari

Ani

FLUSSO DIRETTA

Scelta prestazione

L'utente seleziona la prestazione per la quale intende richiedere l'autorizzazione. Il sistema propone un **elenco comprensivo di tutte le prestazioni previste da tutte le polizze salute EB (Employee Benefit) sottoscritte**, ordinato per tipologia di prestazione.

È possibile cercare la prestazione sia scorrendo l'elenco sia digitandone il nome all'interno della barra di ricerca.

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIEDI PRESTAZIONE

X

Seleziona la prestazione

Cerca prestazione

Servizi Extraospedalieri

Visita

Accertamenti Diagnostici

Fisioterapia

Dentarie

fisioterapia

Alta Diagnostica

Diagnostica preventiva

Medicina Preventiva

Check Up

FLUSSO DIRETTA

Scelta polizza

Dopo aver scelto la prestazione, l'utente deve indicare la polizza a cui si riferisce la prestazione oggetto della richiesta: sono **indicate tutte le polizze che contengono tra le garanzie la copertura della prestazione richiesta per l'assicurato selezionato**.

Facendo **click su «vedi massimali» è possibile consultare i massimali associati alla polizza**: si potrà così verificare l'importo residuo erogabile dalla polizza e verificarne il massimale ed eventuali importi precedentemente rimborsati. I massimali indicati sono riferiti sia alla polizza sia all'assicurato.

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Seleziona la polizza

♡

Active Impresa Rimborsio Spese Mediche

>

Polizza n. 73

Dal 01.01.2023 al 31.12.2023

Contraente: G

[Vedi massimali](#)

♡

Active Impresa Rimborsio Spese Mediche

>

Polizza n. 73

Dal 07.06.2023 al 06.06.2024

Contraente: A

[Vedi massimali](#)

<

MASSIMALI

Massimali del nucleo familiare

Qui trovi i massimali disponibili per la tua Polizza Salute

👤

▼

Massimali dal 01.01.2023 al 31.12.2023

Ricovero

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 250.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 250.000,00 €

Anticipo ricovero

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 200.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 200.000,00 €

Cure oncologiche

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 10.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 10.000,00 €

FLUSSO DIRETTA

Scelta recapiti

Dopo aver selezionato la polizza, il cliente atterra sulla pagina di **scelta recapiti**, in cui deve indicare un'email, sulla quale ricevere documenti e notifiche sull'avanzamento della pratica e un numero di telefono, da utilizzare come recapito in caso di contatto diretto.

È possibile selezionare uno dei **recapiti già presenti nell'anagrafica della persona che beneficerà della prestazione**, tramite gli appositi menù a tendina.

È possibile indicare un recapito diverso da quelli mostrati, tramite l'apposito bottone che scatena il flusso di **aggiunta recapiti**:

- in caso di **aggiunta di un recapito per il Caponucleo**, il nuovo recapito sarà inserito direttamente dalla sezione anagrafica del profilo, seguendo la modalità dispositiva prevista dall'area riservata (*cfr slide 20*)
- in caso di **aggiunta di un recapito per un familiare**, il nuovo recapito sarà memorizzato solo nel processo di gestione della richiesta, senza alcun aggiornamento dei recapiti in anagrafica

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Recapiti dell'assicurato

Ricorda che, se hai già prenotato, la struttura sanitaria potrebbe contattare l'assicurato al numero precedentemente fornito. Riceverai le informazioni sullo stato della pratica ai tuoi recapiti di contatto.

Antonio Renella

Email
ANTO

+ Aggiungi nuova email

Cellulare
338

+ Aggiungi nuovo cellulare

Continua

FLUSSO DIRETTA

Caricamento documentazione medica

Dopo aver indicato i recapiti, l'utente deve effettuare **l'upload della documentazione medica** necessaria per sottomettere la richiesta di prestazione.

La schermata è dinamica: **i documenti richiesti variano in base alla prestazione** selezionata in precedenza. **Il bottone «continua» si abilita solo se sono stati caricati tutti i documenti obbligatori.**

È possibile **allegare più file**, sia caricando un documento già salvato sia attivando la fotocamera dello smartphone. È consentito il caricamento di documenti **solo in formato jpeg o pdf**, ognuno con una dimensione massima di 10MB.

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896 **RICHIESTA PRESTAZIONE** ✕

Carica i documenti medici

I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.

La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ò,&,\$,@,%...).

Certificato medico

Quali documenti caricare?

Carica certificato medico

Altri documenti

Carica documento

Continua

FLUSSO DIRETTA

Scelta struttura e medico

Dopo aver caricato la documentazione necessaria, l'utente deve indicare la **struttura convenzionata** presso la quale vorrà recarsi per effettuare la prestazione.

È possibile cercare la struttura sia digitandone il nome all'interno della barra di ricerca sia applicando i filtri per regione e provincia. In ogni caso, l'elenco mostrato contiene **solo le strutture in cui è possibile usufruire della prestazione indicata** in precedenza.

Per alcune prestazioni è necessario anche indicare il medico che effettuerà la prestazione. Se non è necessario, l'assicurato può decidere se indicare comunque un medico oppure proseguire senza indicarlo (cliccando l'apposito bottone).

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona la struttura convenzionata

Regione
Abruzzo

Provincia
Chieti

Cerca struttura

9 Strutture disponibili

Centro Tfm
Via Sandro Pertini 0

Centro Di Fisioterapia Santa Chiara Del Dott. Menna Franco
Via Piazzano 4/2

Polo Biomedico Adriatico
Via Aldo Moro 1/6

Centro San Donato
Via Francesco Paolo Tosti 110

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona il medico

Scegli il medico dalla lista oppure aggiungi un nominativo. In fase di gestione della pratica verificheremo che il convenzionamento sia attivo.

Centro Tfm
Via Sandro Pertini 0, San Salvo

Prosegui senza indicare il medico

Medici convenzionati

Cerca medico

28 Medici disponibili

Biagio Apollonio
Medicina Interna

Alessandro Caporlingua
Neurochirurgia

Andrea Ciancaglini
Otorinolaringoiatria

FLUSSO DIRETTA

Data prestazione

L'utente deve a questo punto indicare **la data della prestazione**.

- se la **prenotazione è già stata effettuata**, l'utente deve indicare la data concordata con la struttura. Il sistema propone le date attive sulla base dei giorni di preavviso previste per specifica prestazione dal normativo di polizza
 - se sulla polizza è attivo il servizio di prenotazione e la **prenotazione non è ancora stata effettuata**, l'utente **può indicare le sue date di disponibilità**, che verranno sottoposte alla struttura per conferma. Può inoltre richiedere di **effettuare la prestazione il prima possibile**: in questo caso l'appuntamento sarà programmato nel primo slot disponibile per la struttura scelta
- Anche in questo scenario le date attivabili tengono conto dei giorni di preavviso specificati nel normativo della polizza.

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Hai già prenotato?

Se non hai ancora prenotato puoi specificare le tue disponibilità oppure richiedere la prestazione nel primo giorno disponibile.

Si, ho già prenotato

No, vorrei indicare la mia disponibilità

No, vorrei effettuare la prestazione il prima possibile

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Qual è la data dell'appuntamento?

Seleziona la data che hai concordato con la struttura. Puoi richiedere la diretta per prestazioni a partire dal 10/07/2023 al 31/12/2023 .

Data appuntamento

Inserire 2 cifre per il giorno, 2 per il mese e 4 per l'anno (gg.mm.aaaa)

Continua

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

RICHIESTA PRESTAZIONE

Quando sei disponibile?

Seleziona uno o più giorni nel calendario. La disponibilità sarà verificata dalla struttura e ti sarà comunicato il giorno dell'appuntamento via email o telefono.

Luglio 2023

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Continua

Prenotazione già effettuata

Servizio di prenotazione

FLUSSO DIRETTA

Note, riepilogo e thankyou page

Prima di completare il processo, l'utente ha a disposizione un campo di **testo libero** in cui può indicare, se lo desidera, **eventuali informazioni utili per la gestione della pratica** (max. 500 caratteri, il residuo è sempre disponibile a piè di pagina).

Una volta completato il flusso viene mostrata una schermata di **riepilogo delle informazioni** inserite in precedenza, inclusi tutti i documenti caricati. **Tutte le voci possono essere modificate** dall'utente cliccando sull'apposita icona.

Cliccando su «conferma», l'utente invia la richiesta e visualizza la thankyou page dedicata. La richiesta è immediatamente visibile nell'archivio richieste.

The image displays three sequential mobile app screens for the 'RICHIESTA RIMBORSO' (Request Refund) process.

- Screen 1: RICHIESTA RIMBORSO**
 - Header: RICHIESTA RIMBORSO
 - Section: Note richiesta
 - Text input field: Inserisci ... (with a 500 character limit indicator)
 - Bottom button: Continua
- Screen 2: RICHIESTA PRESTAZIONE**
 - Header: RICHIESTA PRESTAZIONE
 - Section: Riepilogo
 - Form fields: Prestazione per A (dropdown), Dati prestazione, Servizi extraospedalieri, Visita, Dettagli appuntamento (with edit icon), Struttura Centro Tfm, Medico Dott. Apollonio Biagio, Data appuntamento (with edit icon), Data appuntamento 14.07.2023, Dati Richiesta, Polizza, Active Impresa Rimborso Spese Mediche, Dal: 01.01.2023 al: 31.12.2023, Contraente: C (dropdown)
- Screen 3: RICHIESTA PRESTAZIONE**
 - Header: RICHIESTA PRESTAZIONE
 - Section: Grazie (with checkmark icon)
 - Text: La tua richiesta di rimborso spese mediche è stata inserita con successo. Potrai controllare lo stato della tua pratica dalla pagina di polizza.
 - Bottom button: Torna alla polizza

Campo note

Riepilogo e thankyou page

FLUSSO RIMBORSO

Scelta annualità

In caso di richiesta di rimborso, come primo step l'utente deve **indicare l'annualità in cui è stata effettuata la prestazione di cui si vuole ottenere il rimborso.**

L'utente può **scegliere solo le annualità effettivamente coperte dalle sue polizze.** L'orizzonte temporale per cui è possibile inserire una richiesta di rimborso è limitato a 2 anni precedenti la scadenza della polizza.

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Quando è avvenuta la prestazione?
Se la prestazione è relativa a un evento (es. ricovero) seleziona l'anno dell'evento

2023

>

2024

>

FLUSSO RIMBORSO

Scelta assicurato

Il Caponucleo deve selezionare il nominativo di chi ha usufruito della prestazione e che quindi beneficerà della richiesta di rimborso.

È possibile selezionare **solo i familiari del nucleo cui sono estese le garanzie di polizza nell'annualità** precedentemente selezionata.

The screenshot shows a mobile app interface for a reimbursement request. At the top, there's a title bar with a back arrow, the text 'RICHIESTA RIMBORSO', and a close 'X' button. Below this is a progress bar. The main heading is 'Per chi stai chiedendo il rimborso?'. Underneath, there are two sections: 'Caponucleo' and 'Familiari'. The 'Caponucleo' section has a single entry 'Aldo' with a person icon and a right arrow. The 'Familiari' section lists three family members: 'Luisa', 'Lored', and 'Nico', each with a person icon and a right arrow.

FLUSSO RIMBORSO

Scelta prestazione

Nello step successivo l'utente deve indicare **la prestazione per cui sta chiedendo il rimborso**.

Il sistema propone un **elenco comprensivo di tutte le prestazioni presenti nelle condizioni di tutte le polizze salute EB (Employee Benefit) sottoscritte**, ordinate per tipologia di prestazione (Ricovero senza intervento, Ricovero con intervento, ecc....).

È possibile cercare la prestazione sia scorrendo l'elenco sia digitandone il nome all'interno della barra di ricerca.



The screenshot shows a mobile application interface for requesting a refund. At the top, there is a header bar with a back arrow, the title 'RICHIESTA RIMBORSO', and a close button. Below the header is a progress bar. The main section is titled 'Seleziona la prestazione'. It features a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Cerca prestazione'. Below the search bar is a list of services, each on a separate line. The services are grouped into two categories: 'Day Hospital Senza Intervento' and 'Day Hospital Con Intervento'. Each category lists 'Integrazione ASL', 'Spese collegate al ricovero', 'Spese di Trasporto', 'Diaria', and 'Spese Accompagnatore'.

Seleziona la prestazione
Cerca prestazione
Day Hospital Senza Intervento
Integrazione ASL
Spese collegate al ricovero
Spese di Trasporto
Diaria
Spese Accompagnatore
Day Hospital Con Intervento
Spese collegate al ricovero
Integrazione ASL
Spese Accompagnatore

FLUSSO RIMBORSO

Scelta polizza

Dopo aver scelto la prestazione, l'utente deve selezionare la polizza con cui vuole richiedere il rimborso: il sistema mostra **tutte le polizze attive nell'annualità** precedentemente inserita, **le cui garanzie coprono il rimborso per la prestazione richiesta e per l'assicurato selezionato**.

Facendo click su **«vedi massimali»** è possibile consultare i massimali associati alla polizza: si potrà, istantaneamente, verificare per ogni prestazione il massimale erogabile dalla polizza, eventuali importi precedentemente rimborsati e l'importo residuo. **I massimali indicati sono riferiti sia alla polizza sia all'assicurato.**

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Seleziona la polizza

♡

Active Impresa Rimborso Spese Mediche

>

Polizza n.

Dal 01.01.2023 al 31.12.2023

Contraente:

[Vedi massimali](#)

♡

Active Impresa Rimborso Spese Mediche

>

Polizza n.

Dal 07.06.2023 al 06.06.2024

Contraente:

[Vedi massimali](#)

<

MASSIMALI

Massimali del nucleo familiare

Qui trovi i massimali disponibili per la tua Polizza Salute

👤

Al

▼

Massimali dal 01.01.2023 al 31.12.2023

Ricovero

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 250.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 250.000,00 €

Anticipo ricovero

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 200.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 200.000,00 €

Cure oncologiche

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 10.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 10.000,00 €

FLUSSO RIMBORSO

Scelta beneficiario

Dopo aver scelto la polizza il **Caponucleo**, in caso di richiesta aperta per conto di un familiare maggiorenne, deve scegliere se indicare se stesso o il familiare maggiorenne precedente selezionato come beneficiario del rimborso.

Se il beneficiario è una persona diversa dal Caponucleo, qualora non siano già stati forniti tutti i consensi necessari in termini di privacy e autorizzazione, si attiva il flusso «privacy&automation» (cfr. slide 26).

I consensi sono **indicati una volta sola per ogni familiare coperto dalla polizza**. In caso di familiare coperto da più polizze, i consensi devono essere indicati una volta per tutte le polizze che coprono il familiare.

Questa pagina è **visualizzata solo in caso di richiesta aperta dal Caponucleo per conto di un altro familiare maggiorenne**.

CATTOLICA ASSICURAZIONI RICHIESTA RIMBORSO

Chi riceve il rimborso?

Scegli se ricevere il bonifico sul tuo conto corrente o chiedere che venga emesso sul sconto corrente dell'assicurato.

☒ Io, Aldo

☐ Luisa

☐ Sono autorizzato ad incassare per conto dell'assicurato

Continua

FLUSSO RIMBORSO

Scelta recapiti

Successivamente l'utente atterra sulla pagina di **scelta recapiti**, in cui deve indicare **una email** a cui inviare documenti e notifiche sull'avanzamento della pratica e **un IBAN** su cui effettuare l'accredito.

È possibile selezionare uno dei **recapiti già presenti nell'anagrafica del beneficiario precedentemente selezionato**, tramite gli appositi menù a tendina.

È possibile indicare un recapito diverso da quelli mostrati, tramite l'apposito bottone che scatena il **flusso di aggiunta recapiti**:

- o in caso di **aggiunta di un recapito per il Caponucleo**, il nuovo recapito sarà inserito direttamente in anagrafica (cfr slide 20)
- o in caso di **aggiunta di un recapito per un familiare**, il nuovo recapito sarà memorizzato solo nel processo di gestione della richiesta, senza alcun aggiornamento dei recapiti in anagrafica

RICHIESTA RIMBORSO

Dati beneficiario rimborso

Inserisci l'IBAN dell'assicurato sul quale chiedi che sia effettuato il rimborso.

Elisabetta Cavallo

Email
CAV... ▼

+ Aggiungi nuova email

IBAN
IT0... ▼

Unicredit Banca Di Roma Spa

+ Aggiungi nuovo IBAN

Continua

FLUSSO RIMBORSO

Caricamento fattura e documentazione medica

Dopo aver inserito i recapiti, l'utente deve effettuare **l'upload della fattura e dei documenti medici** necessari per sottoporre la richiesta di rimborso. È consentito il caricamento di documenti in formato jpeg o pdf, con una dimensione massima di 10 MB, sia caricando un documento già salvato sul dispositivo sia attivando la fotocamera dello smartphone.

In caso di **fattura è possibile caricare un solo documento** ed è necessario **compilare i campi indicati nella relativa schermata**.

Nello step di **documentazione medica**, invece, è possibile caricare **più file**. La schermata di caricamento della documentazione medica è dinamica: **i documenti richiesti variano in base alla prestazione** selezionata in precedenza e il bottone «**continua**» si **abilita solo se sono stati caricati tutti i documenti obbligatori**.

RICHIESTA RIMBORSO

Dati Prestazione

Day Hospital senza Intervento
Spese collegate al ricovero

Documento di spesa

Carica il documento (dimensione massima 10 MB) e compila i dati della fattura. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ì,ò,&,\$,@,%...).

Carica documento

Attenzione si può caricare un solo documento

Continua

Caricamento fattura

RICHIESTA RIMBORSO

Carica i documenti medici

I documenti serviranno per valutare la richiesta in corso. In seguito potrebbero essere richiesti documenti aggiuntivi.

La dimensione massima di ciascun documento è 10 MB. Il nome del file non deve contenere caratteri speciali (es. è,é,à,ù,ì,ò,&,\$,@,%...).

Cartella clinica

Quali documenti caricare?

Carica cartella clinica

Altri documenti

Carica documento

Continua

Documentazione medica

FLUSSO RIMBORSO

Note, riepilogo e thankyou page

Prima di completare il processo, l'utente ha a disposizione un campo di **testo libero** in cui può indicare, se lo desidera, **eventuali informazioni utili per la gestione della pratica** (max. 500 caratteri, il residuo è sempre disponibile a piè di pagina).

Una volta completato il flusso, viene mostrata una schermata di **riepilogo delle informazioni** inserite in precedenza, inclusi tutti i documenti caricati. **Tutte le voci possono essere modificate** dall'utente cliccando sull'apposita icona.

Cliccando su «conferma», l'utente invia la richiesta e visualizza la thankyou page dedicata.

The image displays three sequential mobile app screens for the reimbursement process:

- RICHIESTA RIMBORSO:** Features a 'Note richiesta' section with a text input field labeled 'Inserisci ...' and a character count of 500. A teal 'Continua' button is at the bottom.
- RICHIESTA PRESTAZIONE:** A summary screen titled 'Riepilogo' showing details for a medical service. Fields include 'Prestazione per A...', 'Dati prestazione' (Servizi extraospedalieri, Visita), 'Dettagli appuntamento' (with an edit icon), 'Struttura' (Centro Tfm), 'Medico' (Dott. Apollonio Biagio), 'Data appuntamento' (14.07.2023, with an edit icon), 'Dati Richiesta', and 'Polizza' (Active Impresa Rimborso Spese Mediche, Dal: 01.01.2023 al: 31.12.2023, Contraente: ...).
- RICHIESTA PRESTAZIONE:** A confirmation screen with a checkmark icon, the text 'Grazie', and a message: 'La tua richiesta di rimborso spese mediche è stata inserita con successo. Potrai controllare lo stato della tua pratica dalla pagina di polizza.' A teal 'Torna alla polizza' button is at the bottom.

Campo note

Riepilogo e thankyou page

AGGIUNGI RECAPITI

Recapiti Caponucleo

Per completare le richieste sono necessari i seguenti recapiti:

- **indirizzo email** e **cellulare** per le richieste di prestazione diretta
- **IBAN** e **indirizzo email** per le richieste di rimborso

Cliccando sul bottone per l'aggiunta di un nuovo recapito, sarà visualizzata una delle schermate riportate a destra.

In caso di aggiunta di un recapito relativo al Caponucleo, dopo aver inserito il nuovo recapito e cliccato su **«continua»** sarà necessario **certificare l'operazione inserendo il codice OTP** inviato a uno dei recapiti precedentemente indicati.

Dopo aver confermato l'operazione, il nuovo recapito sarà aggiunto all'anagrafica del Caponucleo presente a sistema.

L'aggiunta di un recapito per un familiare non comporta invece la registrazione sui sistemi di anagrafica e questo viene salvato solo all'interno del processo.

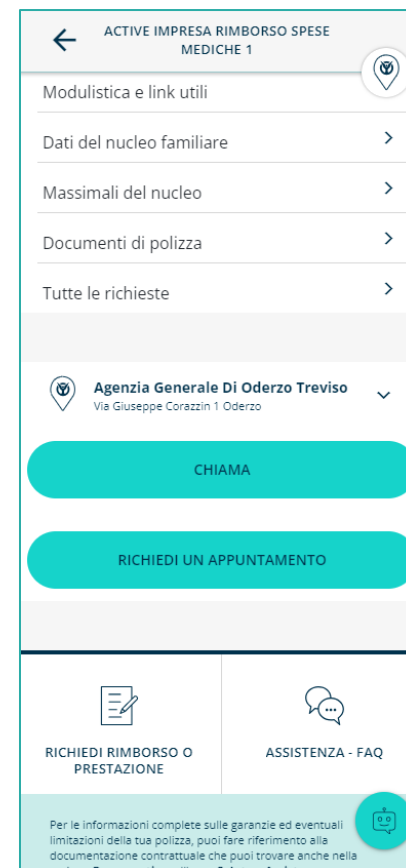
The image displays three mobile app screens from CATTOLICA ASSICURAZIONI, showing the process to add new contact information for reimbursement and service requests.

- Screen 1 (Left): RICHIESTA RIMBORSO**
 - Title: **Aggiungi nuovo IBAN**
 - Text: Inserisci l'IBAN dell'assicurato sul quale chiedi che sia effettuato il rimborso.
 - Input field: Inserisci IBAN
 - Button: Continua
- Screen 2 (Middle): RICHIESTA RIMBORSO**
 - Title: **Aggiungi una nuova Email**
 - Text: Inserisci il tuo indirizzo e-mail in cui ricevere informazioni sulla pratica di rimborso.
 - Input field: Inserisci email
 - Input field: Conferma email
 - Button: Continua
- Screen 3 (Right): RICHIESTA PRESTAZIONE**
 - Title: **Aggiungi nuovo numero di telefono**
 - Text: Inserisci il tuo numero di telefono in cui ricevere informazioni sulla pratica di rimborso.
 - Input field: Inserisci numero di telefono
 - Input field: Inserisci numero di telefono
 - Button: Continua

DETTAGLIO DI POLIZZA

Dalla **pagina del dettaglio di polizza** è possibile raggiungere, tramite l'apposito menù, le seguenti sezioni:

- dal **bottone "Tutte le richieste"** l'**Archivio richieste**, in cui è possibile vedere tutte le richieste inviate (cfr. slide 23)
- dal **bottone "Modulistica e link utili"** i principali moduli e link, inclusi i moduli privacy e consensi (cfr. slide 26)
- dal **bottone "Massimali del nucleo"** i massimali distinti per annualità e familiare (cfr. slide 27)



ARCHIVIO RICHIESTE

Nella **sezione «archivio richieste»** sono riepilogate **tutte le richieste effettuate, con i dati principali** (es: numero richiesta; data richiesta; beneficiario; importo da rimborsare/data appuntamento; ecc.) e relativa **icona di stato**.

L'archivio è diviso in due **sezioni dedicate per ogni tipologia di richiesta** (dirette/ rimborsi), ciascuna con l'elenco di tutte le richieste effettuate per quella tipologia. Selezionando la singola richiesta è possibile **accedere al dettaglio della richiesta** (cfr. slide 24).

L'archivio richieste è accessibile anche dalla spalla della **sezione dettaglio di polizza**.

The image displays two side-by-side screenshots of the 'ARCHIVIO RICHIESTE' (Request Archive) interface. Both screens show a dropdown menu for selecting a policy (M852 Pacc Dent 2 - Scop Opz....) and a search bar with the placeholder text 'es. Ricovero, spese, n. rimborso'. The left screen is set to the 'Rimborsi' (Reimbursements) tab, showing a list of requests with details like 'Richiesta n. 1309520 del 05.07.2023' and 'Spese collegate al ricovero'. The right screen is set to the 'Richieste dirette' (Direct Requests) tab, showing a list of requests with details like 'Richiesta n. T20230082524701 del 14.06.2023' and 'Prestazione diretta'. Both screens include a status indicator (yellow dot for 'In valutazione') and a right arrow for more details.

RICHIESTA DI INTEGRAZIONE

Qualora siano necessari **ulteriori documenti** per consentire la corretta gestione della pratica, il liquidatore invierà all'utente una email con la richiesta di integrazione.

In questo caso, lo **stato della richiesta viene modificato in «Richiesta integrazione» e l'utente dovrà provvedere al completamento delle informazioni o al caricamento dei documenti.** Cliccando sull'apposito tasto presente nel dettaglio della richiesta si aprirà la pagina mostrata nell'immagine a destra, tramite cui l'utente può inviare i documenti e le informazioni richieste.

In caso di dubbi, l'utente può **inserire delle note aggiuntive di chiarimento che saranno inviate al liquidatore** (max. 500 caratteri, il residuo è sempre disponibile a piè di pagina).

The screenshot shows a mobile application interface for document integration. At the top is a header bar with a back arrow and the title 'INTEGRAZIONE DOCUMENTI'. Below this is a section titled 'Documenti da integrare' with a subtext: 'Carica qui i documenti aggiuntivi necessari a valutare la richiesta.' Underneath is a section labeled 'Altri documenti (obbligatorio)' which contains a button with a plus icon and the text 'Carica altro documento'. Below that is a section for 'Note richiesta (facoltativo)' featuring a large text input area with the placeholder 'Inserisci ...' and a character count '500' at the bottom right. At the very bottom of the form is a grey button labeled 'Continua'.

DETTAGLIO RICHIESTA

Nella sezione «**dettaglio richiesta**» sono disponibili tutte le informazioni di dettaglio relative alla richiesta selezionata:

- **Tracking della richiesta**, con il dettaglio dello stato di avanzamento della pratica, disponibile nel tab «stato richiesta»
- **Dettagli della richiesta**, con tutte le informazioni inserite in fase di apertura, disponibile nel tab «stato richiesta»
- **Tutti i documenti** associati alla richiesta, sia quelli caricati in fase di apertura sia quelli eventualmente inseriti in caso di richieste di integrazione successive

Nella funzionalità di tracking sono gestiti i seguenti stati:

- **Inviata**, quando la richiesta è stata correttamente inviata, ma non è ancora iniziata la gestione da parte della Compagnia
- **In valutazione**, quando è in corso la gestione della pratica da parte della Compagnia
- **Richiesta di integrazione**, qualora durante la lavorazione emerga la necessità di caricare ulteriori documenti per finalizzare la pratica (*vedi slide 23*)
- **Autorizzata**, se la pratica è stata autorizzata. In caso di rimborso, saranno presenti anche gli estremi del bonifico e l'importo corrisposto
- **Non autorizzata**, se la richiesta è stata negata. In questo caso è sempre presente un box informativo contenente il motivo della mancata autorizzazione
- **Annullata**, se il cliente ha deciso di annullare la richiesta inviata. È possibile annullare la richiesta **solo per prestazioni dirette con stato «inviato» o «richiesta di integrazione»**

DETTAGLIO RICHIESTA

Spese collegate al ricovero
Ricovero Senza Intervento
Pratica n. 1309520

Stato richiesta Documenti

Inviata
05/07/2023

In valutazione
05/07/2023

Abbiamo preso in carico la tua richiesta e la stiamo valutando.

Chiusura richiesta

Dettagli rimborso

Chiesto per
E...

Emittente fattura
Test

Data fattura
02.02.2023

DETTAGLIO RICHIESTA

Spese collegate al ricovero
Ricovero Senza Intervento
Pratica n. 1309520

Stato richiesta Documenti

Di seguito puoi vedere l'elenco dei documenti caricati per la richiesta di rimborso.

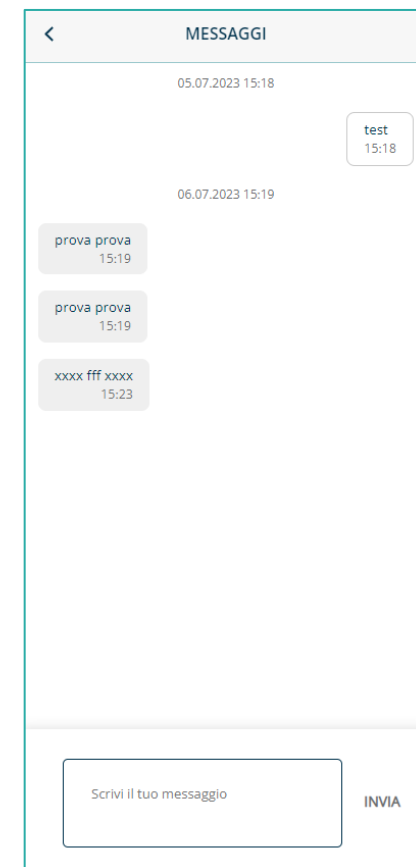
Documento di spesa

Screenshot (369).png
05/07/2023

MESSAGGI LIQUIDATORE

La **funzionalità di messaggistica** consente all'utente di inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica. **La chat è sempre attiva tranne che nei seguenti casi:**

- richieste di **rimborso con stato «In Valutazione»**
- richieste **dirette con stato «Annullata»**



CONSENSI E PRIVACY

Il flusso per la gestione dei consensi privacy si attiva all'interno del flusso di richiesta **quando si verificano le condizioni indicate in slide 16. La delega e l'informativa sono disponibili anche accedendo alla sezione link e modulistica del dettaglio di Polizza**. In caso di familiare minorenni, il consenso viene prestato direttamente dal Caponucleo.

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Consenso Privacy

Presa visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv) il conferimento dei dati è

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo Generali Italia al trattamento delle categorie particolari dei suoi dati personali, tra cui quelli relativi alla salute, per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv), per quanto necessario all'erogazione dei servizi richiesti o in suo favore previsti

Continua

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

I consensi dell'assicurato

Per inserire richieste per conto di un altro assicurato, carica la delega e il consenso privacy compilati e firmati dall'assicurato selezionato.

Documento delega e privacy

Carica documento firmato

Continua

CATTOLICA ASSICURAZIONI DAL 1896

<

RICHIESTA PRESTAZIONE

×

Consenso privacy per maggiorenne

In qualità di capo nucleo delegato dichiaro di aver sottoposto all'assicurato selezionato il modulo di delega alla gestione del contratto, che ha compilato in tutte le sue parti, e l'informativa privacy sul trattamento dei dati personali per fini assicurativi, come da documento caricato.

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo Generali Italia al trattamento delle categorie particolari dei suoi dati personali, tra cui quelli relativi alla salute, per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv), per quanto necessario all'erogazione dei servizi richiesti o in suo favore previsti

Continua

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Consenso privacy per minore

Dichiaro che, in qualità di assicurato/caponucleo esercente la patria potestà nei confronti del minore selezionato ho preso visione dell'informativa privacy sul trattamento dei dati personali (I) prendo atto che per le finalità del ...trattamento come

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Trattamento dei dati personali

Autorizzo Generali Italia al trattamento delle categorie particolari dei suoi dati personali, tra cui quelli relativi alla salute, per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv), per quanto necessario all'erogazione dei servizi richiesti o in suo favore previsti

Continua

<

RICHIESTA RIMBORSO

×

Vuoi attivare la gestione automatizzata per velocizzare le tue pratiche?

Gestione Automatizzata (Facoltativo)

Autorizzo Generali Italia al trattamento dei miei dati personali anche particolari, inclusi i dati relativi alla salute, ai fini della gestione, in forma totalmente automatizzata, della richiesta di indennizzo e per le finalità del trattamento illustrate nell'informativa privacy sub (ii), (iii) e (iv).

Continua

MASSIMALI

È possibile **visualizzare il massimale di polizza**, la somma utilizzata e quella residua, filtrando per annualità e assicurato.

MASSIMALI

Massimali del nucleo familiare

Qui trovi i massimali disponibili per la tua Polizza Salute

Aldo

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 250.000,00 €

Anticipo ricovero

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 200.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 200.000,00 €

Cure oncologiche

Tipo: Disponibile su tutti gli assicurati della polizza

Massimale: 10.000,00 €

Utilizzato: 0,00 €

Residuo: 10.000,00 €

Agosto 2023
Manuale DOL EB

27

CATTOLICA
ASSICURAZIONI
DAL 1896

Grazie

Cattolica Assicurazioni

Marchio commerciale
di Generali Italia S.p.A.

Via Marocchesa, 14
31021 Mogliano V. - Italia
Tel. +39 041 5492111