
Da: FASCHIM <comunicazione@faschim.it>
Inviato: giovedì 29 settembre 2022 19:03
A:
Oggetto: FASCHIM: COMUNICATO DALLA DIREZIONE



AGGIORNAMENTI PER GLI ASSOCIATI



COMUNICATO DALLA DIREZIONE DI FASCHIM

Gentili associati,
di seguito un aggiornamento sulla situazione attuale di Faschim, soprattutto in merito alle segnalazioni sulle tempistiche dei rimborsi.

- Molti di voi avranno potuto constatare che la lavorazione delle pratiche è ormai ripresa: **stiamo infatti liquidando migliaia di pratiche a settimana.**
- I nostri liquidatori sono in grado di lavorare ad oggi **tutte le tipologie di pratiche** che vengono inoltrate.
- **I rimborsi dei ticket e delle visite specialistiche** stanno, in linea generale, procedendo con un **ritmo sostenuto** e alcune vengono gestite in pochi giorni.
- Le pratiche ereditate dal precedente service sono quasi tutte state lavorate.

Vogliamo rassicurarvi sul fatto che stiamo lavorando affinché **i livelli di servizio tornino ad essere quelli a cui i nostri associati erano abituati e per cui Faschim è, da sempre, stato considerato un'eccellenza:** per alcune prestazioni sono state concordate con il nuovo Service addirittura delle tempistiche più rapide.

Abbiamo, pertanto, richiesto al nuovo Service uno specifico **piano di azione** al fine di individuare una data presunta di termine entro cui assicurarci lo

smaltimento delle pratiche arretrate e l'avvio del rispetto dei livelli di servizio concordati.

Sono stati quindi condivisi, di concerto con il Consiglio di Amministrazione del Fondo che monitora mensilmente la situazione, tempi e modalità di lavorazione delle pratiche: **il piano prevede che le pratiche in arretrato vengano lavorate tendenzialmente entro la fine di dicembre 2022**, con un criterio di lavorazione che segue la data di anzianità di presentazione della richiesta e l'entità del costo sostenuto e che, da gennaio 2023, tutte le pratiche nuove inserite nel portale vengano gestite con i livelli di servizio contrattualizzati.

Per far ciò le risorse a disposizione per la liquidazione verranno ulteriormente incrementate: i 30 liquidatori a disposizione diventeranno 40 e verranno semplificate alcune procedure interne,

Riteniamo opportuno ricordare, come già comunicato in precedenza, che **la scelta di cambiare Service amministrativo è stata molto ponderata dal Consiglio di Amministrazione**; l'attribuzione a Generali Welion è stata definita:

- sulla base di un **risparmio economico significativo** per il Fondo e i propri associati nel breve medio termine a parità di servizi erogati
- sulla necessità di avere un service concentrato sul business di Faschim

La scelta di intraprendere un nuovo percorso con questo nuovo partner è stata infatti una scelta del Consiglio di Amministrazione **nell'interesse di aziende e associati**.

*La serietà sempre espressa dal Fondo in questi quasi 20 anni di attività e il costante monitoraggio da parte del Consiglio di Amministrazione possono essere garanzia di scelte organizzative oculate e ponderate che, sebbene stiano presentando qualche difficoltà momentanea, porteranno **il Fondo ad offrire in futuro un servizio migliore**.*

Cordiali saluti
IL DIRETTORE DI FASCHIM

CALL CENTER E MAIL SEDE

Vi chiediamo gentilmente di **non continuare a sollecitare il Fondo con mail e chiamate relative alle tempistiche di liquidazione**.

Come indicato sul nostro sito, l'indirizzo mail "sede" fa capo alla Direzione del Fondo: l'importante quantità di mail arrivate non ne permette la gestione da parte della direzione, impegnata in questi mesi nella gestione delle attività con il nuovo service.

Pur non volendo arrivare a chiudere la casella mail, risulta al momento molto complicato rispondere, perché arrivano continuamente e in modo reiterato richieste sulle tempistiche di liquidazione che, numericamente, non permettono di rispondere invece alle casistiche adeguate allo scopo di quella casella mail.

Per tutte le domande generiche è sempre a disposizione il call center.

Inoltre, per i casi di difformità della liquidazione rispetto a quanto atteso, se vengono ravvisati errori certi, è a disposizione la possibilità di richiedere una revisione (il call center saprà darvi informazioni in merito).

Vi preghiamo in ogni caso di attendere la liquidazione della pratica senza intasare i diversi canali.

PRATICHE SOSPESSE

Sulla parte operativa, segnaliamo che è stata resa disponibile la funzione che consente di integrare online le pratiche sospese.

PRATICHE SOSPESSE DAL NUOVO SERVICE:

Vi invitiamo a procedere con il caricamento dalla vostra area riservata.

Attenzione: Le tempistiche di integrazione per queste pratiche che avete caricato sul nuovo applicativo e che sono state sospese, sono le normali tempistiche di **tre mesi**.

PRATICHE SOSPESSE DAL PRECEDENTE SERVICE:

Per le pratiche sospese dal precedente service verrà aperta la possibilità di integrare i documenti mancanti, sempre online.

Ricordiamo che esclusivamente per queste pratiche sospese dal precedente service (quindi sospese prima del 22/3/2022) avete tempo per integrare fino al 31/12/2022.



Attenzione:

Questa email è inviata da un sistema automatico non presidiato: NON rispondere a questa email.

FASCHIM

Fondo Nazionale di Assistenza Sanitaria per i lavoratori dell'industria chimica, chimico farmaceutica, delle fibre chimiche e dei settori abrasivi, lubrificanti e gpl, coibenti.