
Da: FASCHIM <comunicazione@faschim.it>
Inviato: mercoledì 6 aprile 2022 19:19
A:
Oggetto: FASCHIM: AGGIORNAMENTI DAL FONDO



Gentile associato,
Come ti abbiamo comunicato precedentemente, Faschim ha cambiato il Service operativo.

Sono attualmente in corso le attività di configurazione delle nuove piattaforme per la gestione delle anagrafiche e dei rimborsi. Il call center, invece, è regolarmente attivo e in grado di rispondere alle richieste di informazioni.

Ci scusiamo per i disagi di questi giorni: quando si fanno queste operazioni è normale che ci siano, per i primi periodi, alcune difficoltà dovute alla complessità dei dati e delle funzionalità che devono essere organizzate e gestite correttamente, nell'ottica di garantire una piena continuità di servizio agli associati.

Ti confermiamo che stiamo lavorando su tutti i fronti per indirizzare queste attività e gestire gli imprevisti.

Faschim ha sempre offerto ai propri Associati servizi giudicati da tutti eccellenti, dalle ridotte tempistiche di liquidazione a un call center sempre reattivo e cordiale, inserendo tra i propri servizi anche attività non previste espressamente dal regolamento, come per esempio le pratiche sospese per permettere a tutti di recuperare pratiche che avrebbero dovuto essere rigettate.

Ma questo è un momento particolare e mai accaduto durante la storia del Fondo, momento che era prevedibile fosse complesso in quando molto delicato.

Ti chiediamo di avere pazienza. La tua collaborazione in questo momento è importante, per poter tornare presto a gestire il servizio che ti abbiamo sempre offerto.

Richieste di rimborso inviate:

L'avvicendamento al nuovo service ha comportato la presa in carico da parte di quest'ultimo di una ingente quantità di pratiche che stanno iniziando ad essere lavorate.

È normale, tuttavia che in una iniziale fase di "rodaggio" l'attività possa svolgersi in maniera più rallentata, ma siamo sicuri che a brevissimo potremo contare sul rientro a livelli efficienti come sempre.

Per questo motivo ti chiediamo di avere pazienza: sia le pratiche delle passate settimane che le nuove richieste di rimborso inserite sulla nuova piattaforma verranno lavorate il prima possibile.

Ti chiediamo la cortesia di non contattare il call center per sollecitare le pratiche già inviate: in questo momento gli operatori non dispongono di altre informazioni oltre a quanto ti stiamo comunicando con questa mail e ci potrebbe essere il rischio di creare lunghe attese per gli altri utenti.

Fatture/ ricevute in scadenza:

Se per qualche motivo non sei in grado di caricare la documentazione sul portale, ricorda che hai anche la possibilità di inviare la documentazione in fotocopia via posta allegando il modulo R01 o R02 che trovi sul sito, all'indirizzo FASCHIM C/O WELION - CASELLA POSTALE 5007 - 37138 VERONA. Sarà il timbro postale a fare da riferimento quindi non attendere l'ultimo momento.

Prestazioni nella diretta:

Al momento le prestazioni in forma diretta presso le strutture convenzionate sono sospese.

Puoi comunque svolgere la prestazione, accedendo alla struttura, pagando la cifra totale richiesta per la prestazione e inviare poi la richiesta di rimborso al fondo online tramite la tua area riservata oppure con l'invio postale.



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.