**A tutti i Soci della FFOA iscritti nei piani BMIP/MMBP**

Per coloro che non hanno potuto partecipare alle sessioni di briefing tenute da Allianz Worldwide Care il 13 e 14 novembre 2014 (annunciate dalla Direzione FAO, con breve preavviso), e a quella del 27 novembre (annunciata dalla direzione IFAD) si riportano in questo messaggio, in formato domanda e risposta, alcuni dei punti chiave sul processo di transizione da Vanbreda International ad Allianz Worldwide Care.

**Domande e risposte sul processo di transizione**

**Di cosa si tratta?**

I piani assicurativi medici, BMIP-MMBP, riguardano le Agenzie con sede a Roma. Detti piani sono stati

sviluppati e migliorati per oltre cinquant’anni affinché rispondessero sempre ai bisogni delle Agenzie, del

loro Personale e dei loro Pensionati. Non sono polizze commerciali, tuttavia hanno bisogno di operatori

commerciali per: a) garantirsi dal rischio che gli esborsi (per i rimborsi) superino gli introiti (dai contributi);

b) gestire i rimborsi.

Tale sostegno ai ottiene mediante una procedura di gara, effettuata periodicamente, per mezzo della quale

viene identificato il migliore fornitore al miglior costo.

Nel corso dell’ultima gara, conclusasi recentemente, si è constatato che l’offerta migliore dal punto di vista tecnico ed economico veniva da Allianz (l’Assicuratore) e da Allianz Worldwide Care (per la gestione dei rimborsi) per un contratto di tre anni, a partire dal 1 gennaio 2015.

**Perché si è dovuto cambiare?**

Il contratto precedente stava scadendo e le procedure interne delle Agenzie richiedevano un gara.

**Cosa è cambiato realmente?**

L’assicuratore sarà Allianz, come nei precedenti contratti. Il gestore dei rimborsi, invece, cambierà da

Vanbreda International ad Allianz Worldwide Care (AWC), a partire dal 1 gennaio 2015. Ciò significa che le

domande di rimborso per cure terminate nel 2014 sono rimborsate dalla Vanbreda International e quelle

iniziate nel 2015 da Allianz Worldwide Care (AWC).

**Cosa riceveranno gli Assicurati con il cambiamento?**

Entro il 15 dicembre gli Assicurati riceveranno, per posta normale, un Kit di Benvenuto, da parte di Allianz

Worldwide Care (AWC), nel quale saranno inclusi la tessera con il numero personale di polizza il piano

delle prestazioni, i moduli per i rimborsi, i modelli per i preventivi ospedalieri e gli indirizzi e numeri

telefonici di AWC. Inoltre, il pacco conterrà un numero utente e la password per l’accesso on-line e per la

corrispondenza.

Se l’Assicurato, nel momento della distribuzione del Kit, fosse assente, è pregato di comunicare al social-

security@fao.org. l’indirizzo presso il quale dovrà essere spedito il suo Kit di Benvenuto.

Coloro che hanno un indirizzo di posta elettronica, riceveranno una copia elettronica. L’originale in

plastica della tessera sarà inviato per posta tramite gli uffici periferici (country offices). Per coloro che non

hanno un indirizzo di posta elettronica il Kit di Benvenuto sarà inviato per posta.

I pensionati riceveranno il Kit di Benvenuto sia per posta normale che per posta elettronica (se ce l’hanno)

Le informazioni del Kit di Benvenuto saranno disponibili anche on-line.

**Cure in corso tra dicembre 2014 e gennaio 2015**

Avvisate l’équipe medica che rilascerà una garanzia di pagamento agli agenti che vi hanno in cura.

Qualificatevi quali appartenenti al gruppo appartenenti alla FAO/WFP/IFAD/ICCROM. Fornite informazioni

sulle cure ricevute/ la diagnosi, dettegli sugli agenti curanti/ il medico e un stima dei costi.

**Cure che iniziano subito dopo il 31 dicembre 2014**

Informate l’équipe medica di AWC perché rilasci una garanzia di pagamento agli agenti che vi hanno in

cura.

**Come saranno gestiti i rimborsi a cavallo del 31 dicembre 2014?**

La parte della cura del 2014 sarà gestita da Vanbreda International, mentre la parte relativa al 2015 sarà gestita da Allianz Worldwide Care (AWC).

L’Assicurato è pregato d’informare subito AWC delle cure impegnative che dovrà proseguire dopo il 31

dicembre 2014, per telefono o per e-mail, al numero/indirizzo indicato qui appresso per accelerare le

procedure, i contatti con i medici e la liquidazione dei rimborsi.

**Validità delle ricette per cure lunghe e stati cronici**

La ripetibilità o la validità sino a 12 mesi va indicata sulla ricetta dal medico curante.

**Presentazione di ricette mediche valide per parte del 2014 e parte del 2015**

Chiedete alla Vanbreda International di restituirvi la ricetta per le spese del 2014. Per quelle del 2015

potete inviare una fotocopia ad AWC conservando l’originale per 2 anni ( o più a lungo se richiesto dalla

legislazione del luogo).

**Tessere di affiliazione**

Tutti gli Assicurati, così come i propri familiari, avranno una tessera di affiliazione. La copertura assicurativa

potrà essere confermata telefonicamente chiamando Allianz al numero telefonico indicato. Per i residenti

negli USA, la tessera specificherà la possibilità di accedere ad’ Olympus (circuito Coventry) per sconti e

assistenza diretta. Le persone in visita negli USA possono contattare Olympus al n. (+1) 800 541 1983 per

ottenere l’assistenza diretta se l’agente medico fa parte del circuito.

Informazioni sugli agenti medici negli USA andate sul sito [www.omhc.com/provider](http://www.omhc.com/provider).

La vostra tessera menzionerà il circuito Coventry per facilitare il vostro riconoscimento.

Se non ricevete il vostro Kit di Benvenuto, non temete, siete comunque assicurati con Allianz dal 1° gennaio

2015: otterrete i dati della vostra tessera per posta elettronica e sul sito web di Allianz che avrà una

versione che si può scaricare.

Ricordate che la tessera emessa dalla Vanbreda International scade il 31 dicembre 2014.

**Autorizzazioni per cure previste nel 2015**

Allianz Worldwide Care inizierà a vagliarle dal 1 gennaio 2015.

**Moduli per Preventivi di spese ospedaliere**

I nuovi moduli (simili a quelli già in uso) saranno disponibili sul sito web di Allianz e inclusi nel Kit di

Benvenuto.

**Moduli per richieste di rimborso**

I nuovi moduli saranno disponibili sul Website di Allianz. Con la prima richiesta di rimborso, l’assicurato comunicherà le proprie coordinate bancarie.

**Kit di Benvenuto**

Il Kit sarà disponibile elettronicamente per tutti coloro che dispongono di un indirizzo e-mail e in forma

cartacea (inviata per posta ordinaria) per tutti gli altri. I Kit in italiano sono in corso di preparazione e saranno distribuiti più tardi.

**Numero di Polizza**

Si tratta di un numero aggiuntivo, mai usato da Vanbreda, la quale utilizzava essenzialmente il numero di matricola (Index Number). Questo numero di polizza identificherà l’Assicurato e dovrà essere sempre indicato nelle comunicazioni e nelle richieste di rimborso. Si raccomanda di aggiungere comunque anche il

proprio Index Number (per l’identificazione da parte del datore di lavoro, ecc.). E importante non

confonderli .

**Saldi creditori per cure dentarie e per protesi acustiche**

Tali saldi al 31 dicembre 2014 saranno trasferiti al 2015 e comunicati dalla Vanbreda ad AWC.

**Personale di Allianz disponibile a Roma**

Allianz avrà due impiegati presenti a Roma per fornire aiuto e chiarimenti .

**Sessioni di briefing generale**

Le 3 sessioni del 13 e 14 novembre 2014, tenutesi nella sede della FAO e trasmesse via web-cast, sono state seguite prevalentemente da pensionati. Ne seguiranno altre, se necessario. Almeno una nella seconda metà di gennaio 2014

**-2 -**

**Numeri verde**

Saranno disponibili per fornire chiarimenti in diverse lingue (vedi oltre).

**Rete di agenti convenzionati che offrono sconti, tariffe ragionevoli e assistenza diretta**

Allianz ha la propria rete mondiale, tuttavia ha intenzione di espanderla ulteriormente; consigli e suggerimenti da parte degli Assicurati saranno bene accolti dovranno essere comunicati ad AWC.

**Criteri di rimborso**

Premesso che l’Assicurato ha piena libertà di scelta, il livello dei rimborsi continuerà ad essere gestito con

criteri di **r**agionevolezza e **c**onsuetudine . In caso di disaccordo, telefonate o scrivete ad AWC.

**Domande di rimborso per cure iniziate dopo il 31 dicembre 2014**

Vanno inviate a:

Claims Department, Allianz Worldwide Care Services

15 Joyce Way

Park West Business Campus

Nangor Road

Dublin 12 - Ireland

**Servizio di posta dedicata**

Le Agenzie con sede a Roma continueranno a fornire un servizio di posta dedicata (e relativa cassetta di

raccolta) per spedire le richieste di rimborso alla Vanbreda o ad Allianz Worldwide Care.

**Limite utile per inoltrare le richieste di rimborso relative al 2013 e 2014 alla Vanbreda International**

E’ consentito inviare le domande di rimborso entro 24 mesi dalla data della cura (non dalla data della fattura). Tuttavia la FAO sollecita gli Assicurati a presentare tali domande entro Dicembre 2014.

**Seguire le domande di rimborso on-line**

Il Kit di Benvenuto includerà un con codice segreto con informazioni su come accedere ai servizi on-line, e seguire le domande di rimborso per cure dopo il 31 dicembre 2014. Per le domande di rimborso precedenti andare sul sito della Vanbreda. Ricordate che ogni sito ha lr proprie modalità d’accesso.

**Indirizzi e-mail e numeri telefonici**

[medical.services@allianzworldwidecare.com](mailto:medical.services@allianzworldwidecare.com) and [Social-Security@FAO.org](mailto:Social-Security@FAO.org)

Dal 1 gennaio 2015 per contatti e-mail: [RBA.medical@allianzworldwidecare.com](mailto:RBA.medical@allianzworldwidecare.com)

Per l’assistenza l’indirizzo e-mail sarà: [RBA.helpline@allianzworldwidecare.com](mailto:RBA.helpline@allianzworldwidecare.com).

Telefono dal 1 gennaio 2015 :

**Assistenza** Gruppo di professionisti di AWC con personale multilingue; disponibile 7 giorni su 7, per 24 ore – risponderà alle domande sulla vostra assicurazione, le domande di rimborso e gli operatori medici al n. +32 2 210 6601;

USA numero verde - +1 844 460 9520; Roma: +39 06 5705 6826; Numero verde universale (17 paesi):

+800 1398 3812.

L’ufficio alla FAO continuerà a funzionare, il suo telefono è +39 06 570 56826.

**Novità**

Il nuovo contratto contiene alcune novità quali l’invio dal cellulare delle domande di rimborso. Questo ed

altri punti saranno spiegati nel Kit di Benvenuto.

Le suddette informazioni sono state inserite nel sito web e della FFOA, www.ffoa-web.org.-

FFOA

Novembre 2014

- 3 -