

GUIDA ALL'USO

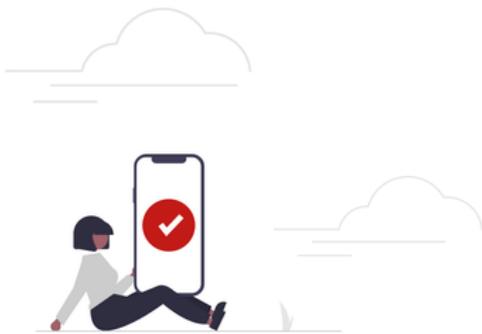
Benvenuto in My Firenze Rifredi ENI FASIE

L'accesso è riservato solo ed esclusivamente agli assicurati con polizza Rimborso Spese Mediche stipulata da Aziende/Fondi Clienti dell'Agenzia Generali Firenze Rifredi



ELENCO CONTENUTI

1. Primo Accesso
2. Area Riservata
3. Il tuo Profilo
4. Documenti
5. Rimborsi
6. Prenotazioni
7. Supporto
8. Polizze e Prodotti



My Firenze Rifredi è il portale dell'Agenzia Generali Firenze Rifredi dedicato ai dipendenti delle Aziende Convenzionate per la gestione delle Richieste di Rimborso, Convenzionamenti Diretti, supporto e assistenza.

Scopri insieme a noi il mondo di MY FIRENZE RIFREDI!

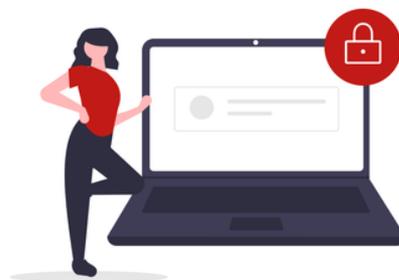


COSA POSSO FARE SU MY FIRENZE RIFREDI?

- Sottomettere le richieste per i rimborsi sanitari
- Gestire ed aggiornare i dati personali
- Monitorare l'avanzamento delle pratiche
- Trovare la struttura sanitaria più adatta alle tue esigenze
- Consultare le polizze aziendali e le prestazioni sanitarie riservate
- Usufruire di vantaggiose offerte per le polizze individuali

1. PRIMO ACCESSO

Attiva in pochi passaggi il tuo profilo su My Firenze Rifredi e accedi alla tua area personale.



Accedi a:

www.fasieintegrativoeni.it

Entra nella sezione "Accedi all'area di Login"

Al primo accesso clicca su

PRIMA ATTIVAZIONE

Inserisci il tuo **CODICE FISCALE**

Imposta una password a tua scelta inserendo almeno

MAIUSCOLA (A,B,C etc..)

MINUSCOLA (a,b,c etc..)

NUMERO (1,2,3 etc..)

CARATTERE SPECIALE (.,!;)

Codice Fiscale

Password

ENTRA

RESET PASSWORD

PRIMA ATTIVAZIONE

Ricordati di confermare la nuova password sull'email che riceverai subito dopo la procedura di **PRIMA ATTIVAZIONE!**

2. AREA RISERVATA

Con le tue credenziali puoi accedere in qualsiasi momento alla tua area personale, e se non ricordi la password, niente paura! Effettua il reset in totale autonomia.



Codice Fiscale

Password

ENTRA

RESET PASSWORD

PRIMA ATTIVAZIONE

Nell'Area di Login dovrai inserire:

CODICE FISCALE: Inserisci il tuo codice fiscale;

PASSWORD: digita la password inserita in fase di attivazione; se non te la ricordi clicca sul tasto "reset password".

Se non ricordi la tua password, puoi effettuare in autonomia la procedura di reset password cliccando su

RESET PASSWORD

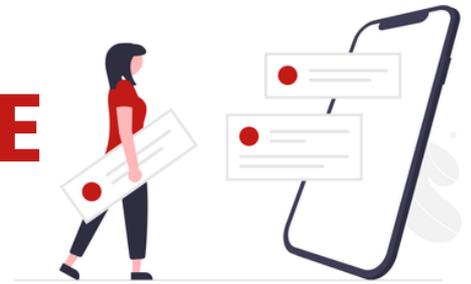
ENTRA

RESET PASSWORD

PRIMA ATTIVAZIONE



3. AUTENTICAZIONE A DUE FATTORI



Pochi passaggi per creare la tua identità digitale su MyFirenzeRifredi.

Autenticazione a due fattori

Gentile Assicurato,

A partire dal 1° gennaio 2024, per accedere a My Firenze Rifredi sarà necessario aver abilitato l'autenticazione a due fattori.

A tale scopo è richiesto l'inserimento di un documento di identità in corso di validità e di un numero di cellulare sul quale verrà inoltrato un codice di validazione.

[Clicca qui](#) e naviga nella sezione "Identità digitale" per abilitare la MFA.

Cordiali Saluti

Agenzia Generali Firenze Rifredi

Ho preso visione

CHIUDI AVVISO

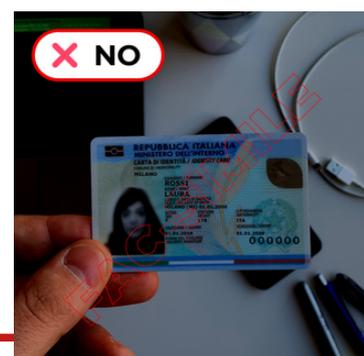
Dopo l'accesso a **MyFirenzeRifredi**, completa la registrazione per l'autenticazione a due fattori.

Prima di iniziare la procedura prepara:

- **foto/scansione** in alta risoluzione di un **documento d'identità** (carta d'identità, patente, passaporto)
- **Numero di telefono** del caponucleo

La foto deve essere **FRONTE E RETRO**, seguendo le indicazioni:

- Il documento non deve essere danneggiato (nel caso utilizza un altro documento).
- Mettiti in un ambiente luminoso.
- Appoggia il documento su un tavolo, senza altri oggetti intorno.
- Tieni diritto il documento.
- Metti a fuoco l'intera immagine con i dati ben leggibili.



4. IDENTITA' DIGITALE (1)

Completa i campi richiesti e proteggi i tuoi dati personali.

Accesso a due fattori

Stato: Secondo fattore non configurato

A partire dal 1° gennaio 2024, per accedere a My Firenze Rifredi sarà necessario abilitare l'autenticazione a due fattori.

Al tale scopo è richiesto l'inserimento di un documento di identità in corso di validità e di un numero di cellulare sul quale verrà inoltrato un codice di validazione

Numero cellulare

+39

Cellulare

Documento d'identità

SELEZIONA FILE

Nessun file selezionato

Dichiaro che il documento e il numero di cellulare appartengono a

Consenso privacy

Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari

SALVA

Accedendo alla sezione **IL MIO PROFILO**, inserisci il numero di cellulare e carica la copia del documento d'identità.

Se stai caricando 2 file ricorda di selezionarli contemporaneamente.

Prima di cliccare su **SALVA**, spunta il flag "Dichiaro che il documento e il numero di cellulare appartengono a NOME COGNOME" del caponucleo e rilascia il consenso privacy "Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari".



4. IDENTITA' DIGITALE (2)

Completa i campi richiesti e proteggi i tuoi dati personali.

Secondo fattore di autenticazione

Verifica il tuo numero

Ti abbiamo inviato un SMS al numero +39

Controlla il tuo cellulare e inserisci il codice di 6 cifre che ti abbiamo inviato.

Potrai richiedere un nuovo codice tra 55 secondi

CONFERMA

RICHIEDI NUOVO CODICE

REIMPOSTA NUMERO DI CELLULARE

A seguito della procedura riceverai un sms con un **CODICE OTP** composto da 6 cifre che dovrai inserire all'interno del popup per certificare il tuo numero.

Contestualmente riceverai una mail di avvenuta presa in carico della richiesta di MFA.

Nel caso in cui il documento d'identità non presenti difformità e il numero di cellulare sia stato certificato, la procedura può dirsi conclusa.

Dopo la ricezione della notifica mail di **attivazione della MFA** lo stato della tua identità digitale passerà a: **Secondo fattore attivato.**

Il tuo profilo

I tuoi dati Nucleo familiare Identità digitale

Recapito digitale

Indirizzo email

Consenso privacy

Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari

AGGIORNA

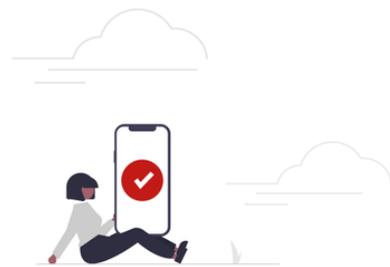
Accesso a due fattori

Stato: In attesa di validazione del numero di telefono

VERIFICA TELEFONO



5. FAQ



Cosa succede se sbaglio ad inserire il numero di cellulare?

Nessun problema! Accedi nuovamente su “il mio profilo/identità digitale” clicca su “verifica telefono” e su ”reimposta numero di cellulare”. Inserisci il numero di cellulare corretto e completa l’attivazione MFA.

Il documento caricato non va bene? Che devo fare?

Riceverai indicazioni tramite mail di ripetere la procedura.

Verifica che la foto/scansione rispetti i requisiti previsti dal sistema e definiti al punto 3 di questa guida.

Accedi nuovamente a MyFirenzeRifredi e carica a sistema la foto/scansione del documento d’identità corretta.

La procedura è obbligatoria?

A partire dal **1 gennaio 2024** sarà necessario autenticarsi con i due fattori, password e OTP. La mancata configurazione dell’autenticazione a due fattori (MFA) renderà impossibile l’accesso a MyFirenzeRifredi.

4. DOCUMENTI

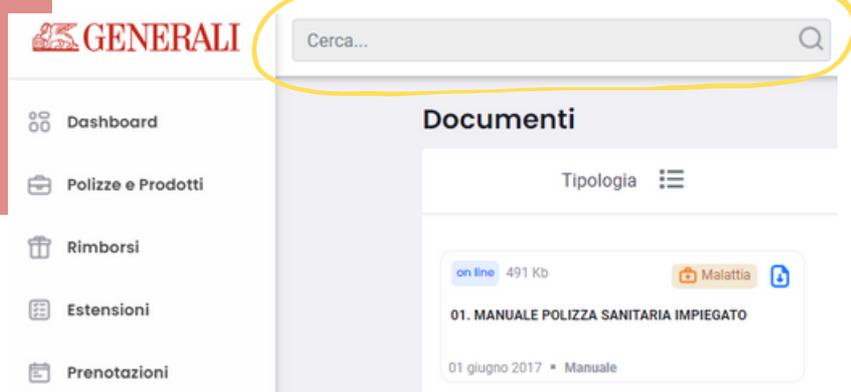
Consulta il manuale operativo direttamente dalla tua area personale, se ti serve scarica la versione in pdf!



Accedendo alla sezione **DOCUMENTI** potrai, consultare i documenti relativi alle tue polizze collettive come:

- Manuale Operativo Polizza Sanitaria,
- Tariffario Welion,
- Moduli di denuncia e molto altro*

*La modulistica può variare in alla base alle coperture dalla tua azienda

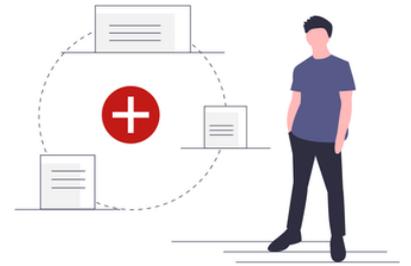


Con la funzione **CERCA** puoi accedere velocemente ai contenuti di cui hai bisogno sul manuale operativo della copertura sanitaria.



5. RIMBORSI (1)

Compila la tua richiesta di rimborso in pochi semplici passaggi.



Nuova richiesta rimborso online SALVA E INVIA

Info sull'assicurato

Nome Cognome IBAN Telefono

Info sul richiedente - Garanzia / Prestazione

Nominativo Selezione della garanzia Selezione della prestazione

Ho preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento anche dei miei dati particolari

Compila i campi obbligatori per la tua richiesta di rimborso, e rilascia il consenso privacy:

- **NUMERO DI TELEFONO**
- **IL RICHIEDENTE, DAL MENU A TENDINA**
- **LA GARANZIA PER LA QUALE CHIEDI IL RIMBORSO**
- **LA PRESTAZIONE EFFETTUATA**

Per concludere la tua richiesta di rimborso avrai bisogno di:

- **RICHIESTA DEL MEDICO/IMPEGNATIVA***
- **FATTURA/RICEVUTA/SCONTRINO**

e se richiesto allega anche

- **MODULO WELION/LETTERA DELL'ENTE***

Potrai caricare fino a 50 MB per richiesta con documenti JPEG o PDF

Documenti

Modulo Pronto Care / Lettera Ente

nessun file allegato

Richiesta del medico / Impegnativa

nessun file allegato

Scontrino / Ricevuta / Fattura

nessun file allegato

GESTISCI ALLEGATI

*la documentazione richiesta varia in base alla copertura sanitaria, verifica nella sezione documenti la tua polizza sanitaria.

Ricordati di controllare sempre di avere a disposizione tutta la documentazione necessaria per il tuo rimborso, consultando il manuale nella sezione **DOCUMENTI**.

5. RIMBORSI (2)

Dopo la tua richiesta potrai tenere sotto controllo l'andamento del tuo rimborso e capire in quale stato si trova il tuo sinistro.

| DATA RICHIESTA | STATO | NUMERO RICHIESTA | NUMERO SINISTRO | DATA AVVENIMENTO | IMPORTO RICHIESTO | IMPORTO LIQUIDATO |
|----------------|-----------------------|------------------|-----------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 23/11/2020 | Chiuso | | | 02/11/2020 | 358,00 € | 107,40 € |
| 26/05/2021 | In carico all'agenzia | | --- | --- | 0,00 € | 0,00 € |
| 26/05/2021 | In lavorazione | | | 25/05/2021 | 113,00 € | 0,00 € |
| 26/05/2021 | Sospeso | | | --- | 0,00 € | 0,00 € |
| 30/04/2021 | Respinto | | --- | --- | --- | --- |

IN CARICO ALL'AGENZIA, la tua richiesta di rimborso è stata inserita e presto verrà lavorata da uno dei nostri operatori.

SOSPESO, ops, manca qualche informazione!

In questo caso, riceverai una notifica con il dettaglio dei documenti necessari a completare la tua richiesta.

IN LAVORAZIONE la tua richiesta è in valutazione per conto dell'ufficio liquidativo, riceverai successivamente l'esito del tuo sinistro.

CHIUSO il tuo sinistro ha avuto esito positivo, riceverai entro 15 giorni il rimborso sull'iban da te indicato.

RESPINTO non è stato possibile completare il rimborso, controlla sul portale la motivazione del respingimento.



5. RIMBORSI (3)

Accedi allo storico dei tuoi rimborsi, scarica le lettere di liquidazione e monitora l'andamento dei tuoi massimali.



CHIUDI APRI TICKET

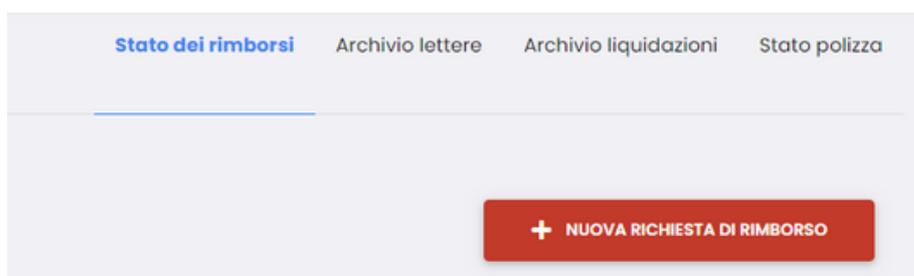
Chiuso

Dettaglio sinistro

| | | |
|------------------|----------------------------|-----|
| Numero denuncia | 2020RC | 839 |
| Tipo denuncia | Indiretta | |
| Richiedente | | |
| Evento | PRESTAZIONI EXTRA RICOVERO | |
| Data avvenimento | 03/01/2020 | |
| Data denuncia | 03/01/2020 | |
| Data apertura | 11/02/2020 | |

In qualsiasi stato si trovi la tua richiesta di rimborso potrai richiedere informazioni aggiuntive aprendo un ticket direttamente dalla tua richiesta.

Un nostro operatore ti darà assistenza nel minor tempo possibile.



Stato dei rimborsi Archivio lettere Archivio liquidazioni Stato polizza

+ NUOVA RICHIESTA DI RIMBORSO

ARCHIVIO LETTERE

tutte le lettere di liquidazione relativi ai tuoi rimborsi, suddivise per anno di liquidazione.

ARCHIVIO LIQUIDAZIONI

un contatore che riepiloga le tue liquidazioni, suddividendo gli importi tra prestazioni dirette e indirette.

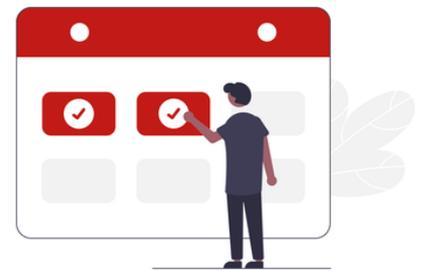
STATO POLIZZA

tieni sempre sotto controllo i massimali a tua disposizione per l'anno in corso.

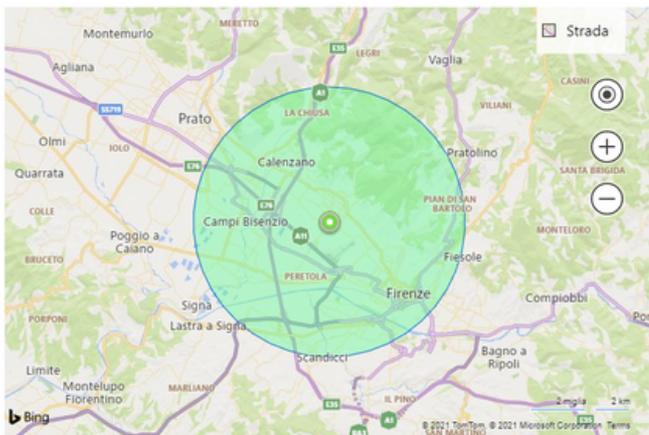


6. PRENOTAZIONI

Attiva un convenzionamento diretto presso uno dei centri convenzionati.



Prenotazioni



Seleziona il servizio che desideri



Storico prenotazioni Medi Care

| PRENOTAZIONE | STATO | PRESTAZIONE | ASSICURATO | DATA RICHIESTA |
|--------------|-------|-------------|------------|----------------|
| 2020 | 18 | respinta | | 15/01/2020 |

DENTAL CARE prenota in uno degli oltre 6000 studi dentistici convenzionati direttamente tramite la tua area personale o chiamando al numero verde.



6. PRENOTAZIONI

Come attivare un Convenzionamento Diretto*? E' facile e ti bastano pochi click!



Scegli il dentista, fissa l'appuntamento, torna sul sito e conferma l'appuntamento inserendo:

- DATA
- CELLULARE
- SELEZIONARE IL RICHIEDENTE
- MOTIVO CURE a scelta tra: ABLAZIONE, VISITA E ABLAZIONE, VISITA PER PIANO DI CURE

Invia la prenotazione e attendi la conferma.

Se preferisci puoi effettuare la prenotazione telefonicamente contattando la Centrale Operativa al numero verde.

***La possibilità di attivare un convenzionamento diretto varia in base alla copertura sanitaria.**



ATTENZIONE!

La prenotazione deve essere effettuata almeno 3 giorni prima l'appuntamento.

Il convenzionamento diretto si considera attivato solo quando si riceve la conferma tramite SMS/Email.





7. SUPPORTO

Ricevi tutta l'assistenza di cui hai bisogno nella sezione supporto. Chiedi informazioni, allega eventuali documenti/foto e rispondi ai nostri operatori.

Nuovo ticket
Oggetto della richiesta

Allega file o documenti
SELEZIONA UNO O PIU' FILE Nessun file selezionato
La dimensione massima totale degli allegati non può superare i 10Mb

FORNITO DA TINY

APRI TICKET

Apri un ticket dalla sezione supporto inserendo l'oggetto del ticket, il testo della tua richiesta e se necessario allegare foto e documenti per aiutarci nel rispondere alla tua richiesta di supporto.

Tutti i ticket saranno riepilogati nella sezione e avrai sempre la possibilità di recuperarli quando necessario e interagire con i nostri operatori.

Nella stessa sezione avrai accesso anche alle notifiche di sistema inviate automaticamente dal sistema.

Supporto + NUOVO TICKET

Stato del ticket

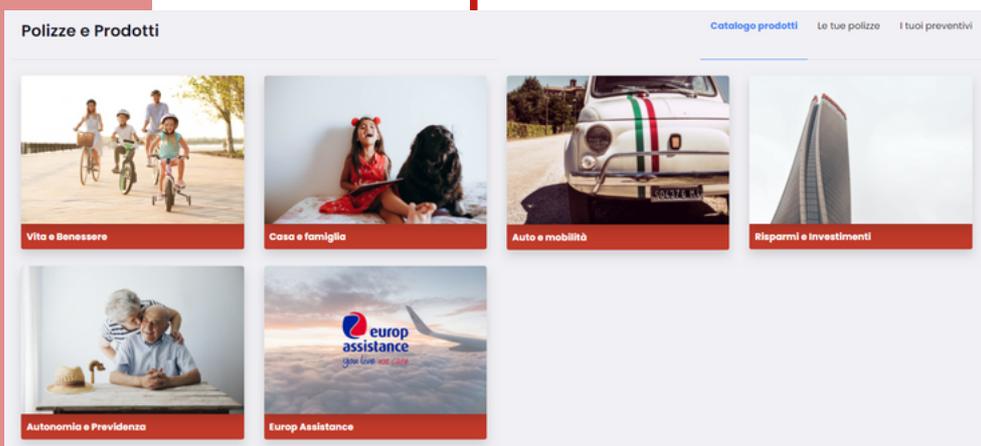
RISPONDI ELIMINA

Sistema 13-04-2021 09:59
Richiesta variazione
Salvataggio eseguito con successo. Le modifiche apportate ai dati verranno elaborate dai nostri uffici nelle

Agenzia 07-02-2018 09:59
Ticket 2018T000598
ticket chiuso

8. POLIZZE E PRODOTTI

Accedi a scontistiche e servizi riservati a te e alla tua famiglia. Integra le tutele offerte dalla tua azienda con coperture integrative esclusive.



Nella sezione puoi visionare una selezione di coperture individuali per andare incontro alle esigenze tue e della tua famiglia.

Scegli tra le proposte selezionate per te oppure richiedi un contatto per ricevere un preventivo gratuito basato sulle tue specifiche esigenze.

Le nostre proposte per te

Sport e Energia

Morte da Infortunio

Somma assicurata: € 60.000

Invalità permanente da Infortunio

Somma assicurata: € 60.000

Rimborso Spese da Infortunio

7.500,00 €

Assistenza

Assistenza e prevenzione dedicata agli sportivi

Famiglia

I bambini fino a 10 anni hanno gratuitamente: C 25.000 Invalità permanente da infortunio

Morte da Infortunio

Somma assicurata: € 60.000

Invalità permanente da Infortunio

Somma assicurata: € 60.000

Rimborso Spese da Infortunio

7.500,00 €

Assistenza

Assistenza e prevenzione dedicata alla famiglia

Smart Life

Caso Morte

Somma assicurata: € 50.000

Il premio varia in base all'età del soggetto che sottoscrive la polizza. Durata massima di 10 anni.

Esempio: Adulto di 45 anni, per 10 anni, premio di € 13,87 al mese.

Vuol un pacchetto su misura per le tue esigenze? **Richiedi un contatto**
Prima della sottoscrizione leggere il [set informativo](#) in Agenzia oppure su [generali.it](#)





WWW.FASIEINTEGRATIVOENI.IT