

**AON**

# OneCare

Manuale Utente



# Sommario

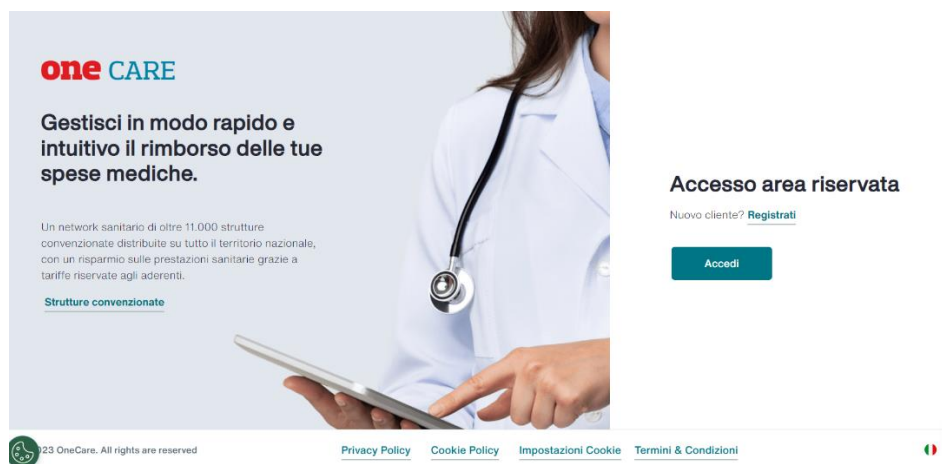
<b>1. ISTRUZIONI PER LA REGISTRAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ACCESSO AL PORTALE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. ISTRUZIONI PER IL RECUPERO PASSWORD.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ISTRUZIONI PER IL RECUPERO USERNAME.....</b>	<b>12</b>
<b>1. HOMEPAGE.....</b>	<b>14</b>
<b>PROFILO ASSISTITO.....</b>	<b>15</b>
1.1 I MIEI FAMILIARI.....	15
1.2 PIANO DI ASSISTENZA .....	15
1.3 ESTRATTO CONTO ANNUALE .....	16
1.4 SICUREZZA MFA.....	17
1.5 PRIVACY E CONSENSI .....	18
1.6 CAMBIA PASSWORD .....	18
1.7 LOGOUT .....	18
<b>2. RICHIESTA DI SUSSIDIO NON SANITARIO .....</b>	<b>20</b>
2.1 PAGINA INTRODUTTIVA.....	20
2.2 SELEZIONE ASSISTITO .....	21
2.3 CONSENSI PRIVACY.....	21
2.4 INSERIMENTO DELLA PRESTAZIONE .....	21
2.4.1 <i>Sussidio</i> .....	23
2.4.2 <i>Altri documenti</i> .....	23
2.4.3 <i>Inserimento ulteriore prestazione</i> .....	23
2.4.4 <i>Riepilogo e invio richiesta</i> .....	24
2.4.5 <i>Annula richiesta</i> .....	25
<b>3. SALVA BOZZA .....</b>	<b>26</b>
<b>4. LE MIE RICHIESTE.....</b>	<b>27</b>
4.1 RICHIESTE IN BOZZA.....	27
4.2 RICHIESTE DA GESTIRE .....	28
4.3 LE MIE RICHIESTE .....	28
<b>5. CONTATTI.....</b>	<b>30</b>

# 1. Istruzioni per la registrazione

Accedere al portale <https://www.onecare.aon.it/>

Per utilizzare il portale è necessario effettuare la registrazione, con i seguenti passaggi.

Cliccare su "REGISTRATI".



Comparirà la seguente pagina che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

È necessario inserire l'indirizzo e-mail comunicato alla richiesta di attivazione del servizio.

Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto "REGISTRATI", il sistema verificherà la correttezza dei dati inseriti e invierà all'indirizzo di posta elettronica dell'Assicurato una e -

mail contenente il codice alfanumerico “TICKET NUMBER” che deve essere inserito nella pagina di “Attivazione account” alla quale si accede direttamente dal link indicato nella e-mail.

Nel caso in cui il sistema dovesse invece non trovare in anagrafica un utente assicurato con dati coincidenti a quelli inseriti, sarà necessario inviare un’e-mail a [registrazione.onecare@aon.it](mailto:registrazione.onecare@aon.it) chiedendo supporto per la registrazione.

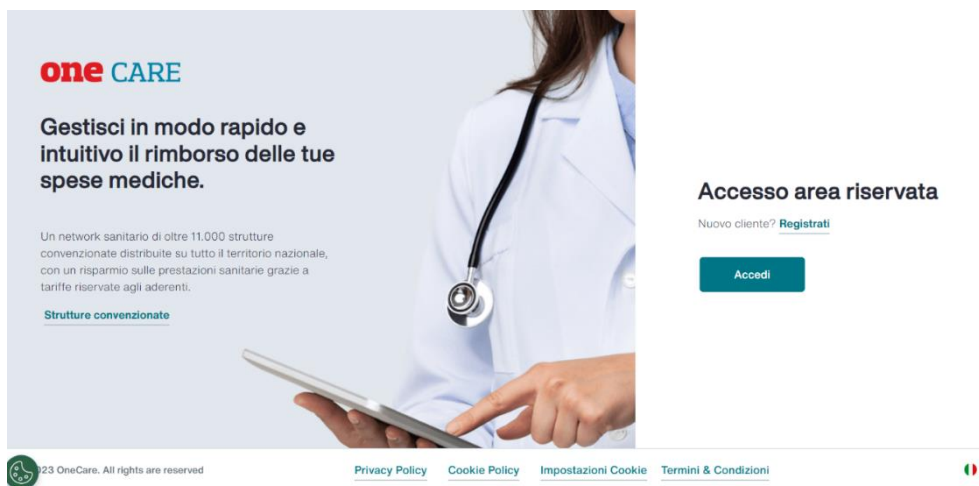
Se il ticket è corretto e viene riconosciuto si otterrà una pagina di conferma attivazione.

Una volta attivato, l'utente riceverà due messaggi e-mail contenenti Username e Password, che consentiranno l'accesso al portale.



## 2. Accesso al portale

Dopo aver terminato la procedura di registrazione, l'utente accede al portale, e clicca su Accedi per visualizzare la pagina di login.



Sulla pagina di login è necessario inserire Username e Password negli appositi campi.

**AON**

### Accesso area riservata

Username ①  
  
[Username dimenticato?](#)

Password ②  
  
[Password dimenticata?](#)

IT ▼

Alla prima login post registrazione, se la propria utenza prevede come obbligatorio un “secondo fattore di autenticazione”, verrà visualizzata una pagina in cui viene richiesta l’installazione di un’app “authenticator” sul proprio dispositivo Mobile.

## Configura autenticazione mobile

1. Installa una delle seguenti applicazioni sul tuo dispositivo mobile

FreeOTP  
Microsoft Authenticator  
Google Authenticator

2. Apri l'applicazione e scansiona il codice QR



[Non riesci a scansionare il codice QR?](#)

3. Scrivi il codice monouso fornito dall'applicazione e premi Invia per completare il setup. Fornisci il nome del dispositivo per aiutarti a gestire i

Codice One-time \*

Nome del dispositivo di autenticazione

☒ Effettua il logout su gli altri dispositivi

Invia

Annulla

La pagina descrive i seguenti passaggi:

1. Installare sul proprio dispositivo mobile una tra le seguenti applicazioni:
  - a. Google Authenticator;
  - b. Microsoft Authenticator;
  - c. FreeOTP
2. Scannerizzare, tramite l'app scelta, il QR code riportato in pagina
3. Inserire:
  - a. il codice One-time visualizzato nell'app scaricata sul proprio dispositivo mobile
  - b. il nome del dispositivo (un nome a piacere, ad esempio iPhone di Davide)

Dopo aver compiuto gli eventuali passaggi obbligatori per attivare il secondo fattore di autenticazione, sempre al primo accesso viene richiesto un cambio password obbligatorio.



### Cambia password

Modifica la password del tuo account. Assicurati che rispetti i requisiti di sicurezza.

Password

Nuova Password

Conferma password

La password deve contenere minimo 12 caratteri e rispettare almeno 3 delle seguenti condizioni: una lettera maiuscola, una minuscola, un numero, un carattere speciale ([?!\$%&'()\*[]^@`~#\_-.,":;'/+\*~.~])

Crea nuova password



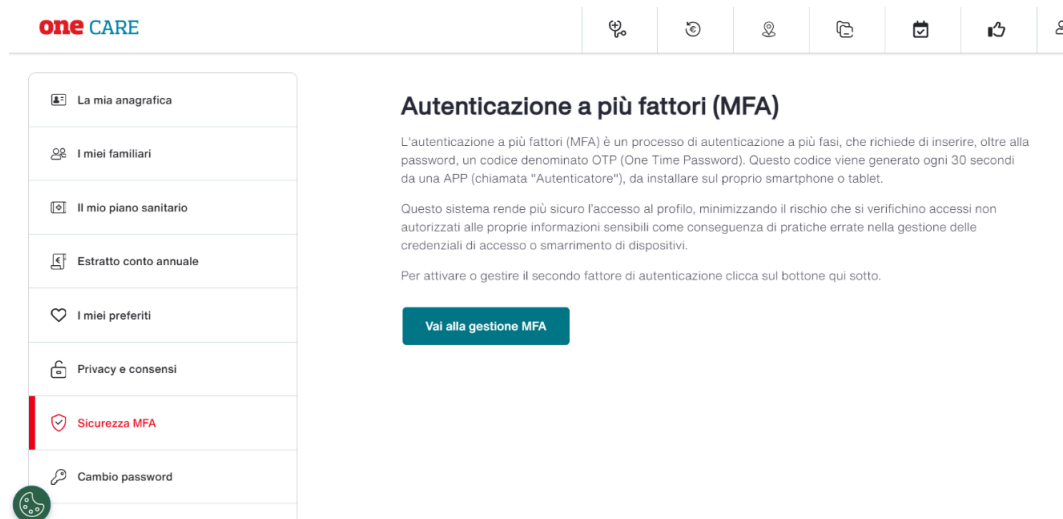
Nelle login successive, dopo l'inserimento di username e password corrette, verrà richiesto di inserire come "secondo fattore di autenticazione" il codice OTP (One-Time-Password) visualizzato nella propria app authenticator.



Codice monouso

Accedi

Se la propria utenza non prevede l'obbligo di avere un secondo fattore di autenticazione, è possibile procedere alla login sul portale con solo username e password. Il secondo fattore è comunque sempre attivabile dal menu "Profilo" nella sezione "Sicurezza MFA".



Una volta effettuato l'accesso al portale, verrà visualizzato il popup per l'accettazione delle informative sulla privacy.

### Informativa privacy

È necessario confermare le informative ed i consensi legati alla privacy per poter usufruire dei servizi ONECARE.

Potrai sempre modificare le tue preferenze in qualsiasi momento all'interno delle impostazioni del tuo profilo personale.

- ☐ Ho letto i contenuti dell'Informativa Privacy ONECare [Leggi l'Informativa](#)
- ☐ Confermo di impegnarmi a consegnare i documenti in originale su eventuale richiesta della Compagnia assicuratrice [Leggi l'Informativa](#)
- ☐ Autorizzo il trattamento dei miei dati particolari (ex art. 9 GDPR) per le finalità riportate in informativa
- ☐ Autorizzo il trattamento dei dati personali di mio/a figlio/a minore per le finalità riportate in informativa

Annulla

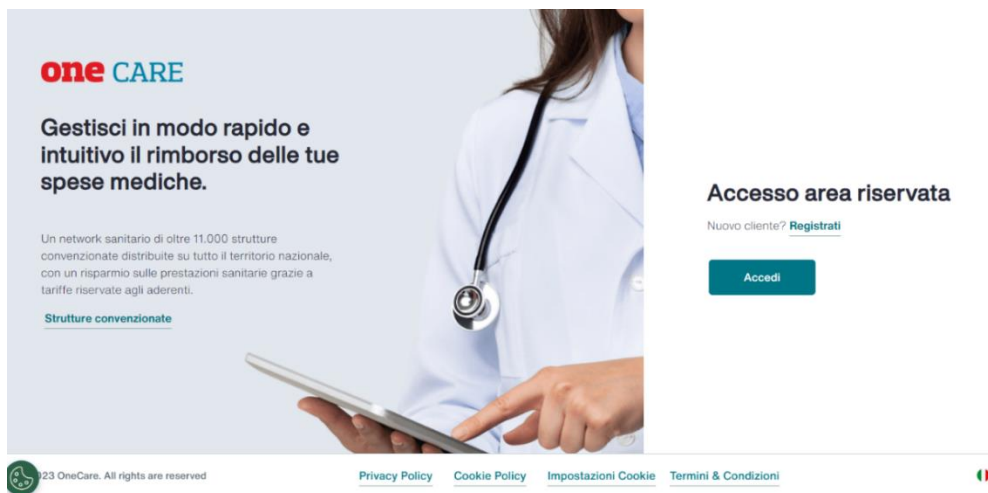
Invia

Dopo tale popup, in cui è possibile dare i consensi desiderati, si accede alla homepage del portale.



### 3. Istruzioni per il recupero password

Navigare l'indirizzo <https://salute.onecare.aon.it>



Cliccare sul bottone Accedi e inserire le proprie credenziali di accesso.



#### Accesso area riservata

Username ①  
  
[Username dimenticato?](#)

Password 👁  
  
[Password dimenticata?](#)

[Accedi](#)



In corrispondenza del campo Password, cliccare su “Password dimenticata?”

Comparirà la seguente videata che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

## Recupera password

Crea una nuova password per il tuo account. Assicurati che rispetti i requisiti di sicurezza.

<b>Email*</b> <input type="text"/>	<b>Username*</b> <input type="text"/>
---------------------------------------	--

Indietro
Recupera

### Problemi con la registrazione?

Segui le [Istruzioni per la registrazione](#) oppure chiedi supporto a [NOA, l'assistente virtuale](#) attivo 24 ore su 24, che trovi in basso a destra dello schermo.



Dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto “RECUPERA”, verrà visualizzato un messaggio che notificherà l’avvenuta richiesta di recupero password.



## Richiesta di recupero password inviata!

La richiesta di recupero password è stata inviata con successo. Se i dati inseriti sono validi e l'account risulta presente riceverai un'e-mail.

### Non hai ricevuto l'email?

[Controlla la posta indesiderata](#)

[Torna al login](#)

Il portale invierà una e-mail per completare la procedura di recupero della password. L'email contiene un link con il quale l'assicurato potrà raggiungere una pagina dedicata per reimpostare una nuova password.

## Recupera password

La password è disponibile solo dopo aver completato la registrazione.

Username\*

Username

Nuova Password\*

\_\_\_\_\_

Conferma Password\*

[illegible]

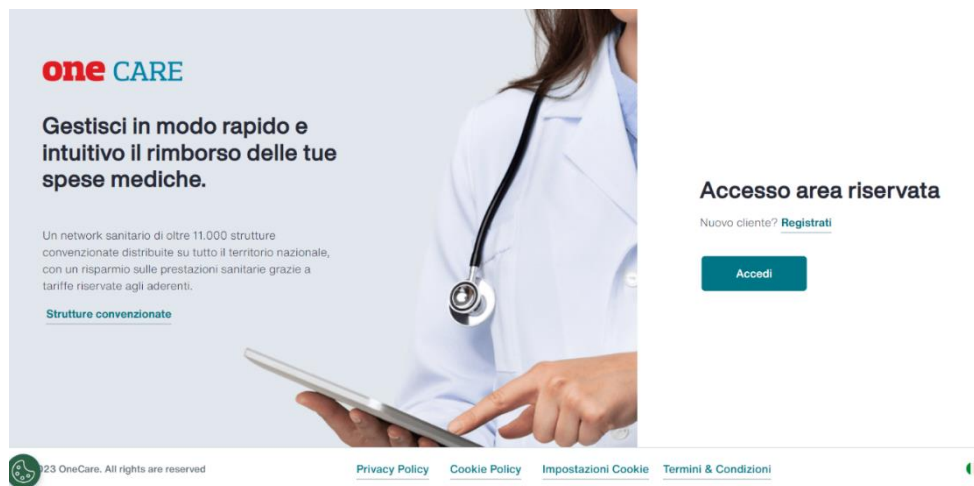
La password deve contenere minimo 12 caratteri e rispettare almeno 3 delle seguenti condizioni: una lettera maiuscola, una minuscola, un numero, un simbolo ([?!£\$%&(){}^@ç°\$#\_~`~'~"~"~"/+\*-~]).

**Cambia password**



## 4. Istruzioni per il recupero username

Navigare l'indirizzo <https://salute.onecare.aon.it>



Cliccare sul bottone Accedi e inserire le proprie credenziali di accesso.



### Accesso area riservata

Username ?

[Username dimenticato?](#)

Password ?

[Password dimenticata?](#)

[Accedi](#)



In corrispondenza del campo Username, cliccare su "Username dimenticato?"

Comparirà la seguente videata che dovrà essere compilata con i dati richiesti.

### Recupera username

La username è disponibile solo dopo aver completato la registrazione.

<b>Email*</b> <input type="text" value="Email"/>	<b>Codice fiscale*</b> <input type="text" value="Codice fiscale"/>
<input type="button" value="Indietro"/>	<input type="button" value="Salva Modifiche"/>

Nel caso l'assistito abbia un solo rapporto di assistenza attivo al momento della richiesta di recupero della propria username, dopo aver compilato i vari campi ed aver premuto il tasto "Salva Modifiche", il portale invierà una e-mail contenente l'Username.

L'assistito, con più account Aon attivi al momento della richiesta di recupero della propria username, riceve un'e-mail con all'interno il link per raggiungere la propria pagina di disambiguazione account.

Una volta cliccato il link si aprirà la pagina nella quale l'assistito troverà la lista dei rapporti attivi in cui potrà selezionare il rapporto per il quale vuole recuperare la propria username. Una volta effettuata la selezione sarà necessario cliccare sul tasto "Recupero username" per avviare il processo di invio della relativa username.

### Quale username hai dimenticato?

Il tuo indirizzo e-mail è associato a più account. Seleziona l'account per cui vorresti recuperare lo username.

<input checked="" type="radio"/> <input type="text" value="C. S."/>	<input type="radio"/> <input type="text" value="C. S."/>
<input type="radio"/> <input type="text" value="C. S."/>	<input type="radio"/> <input type="text" value="C. S."/>
<input type="radio"/> <input type="text" value="C. S. A."/>	
<input type="button" value="Indietro"/>	<input type="button" value="Recupera"/>

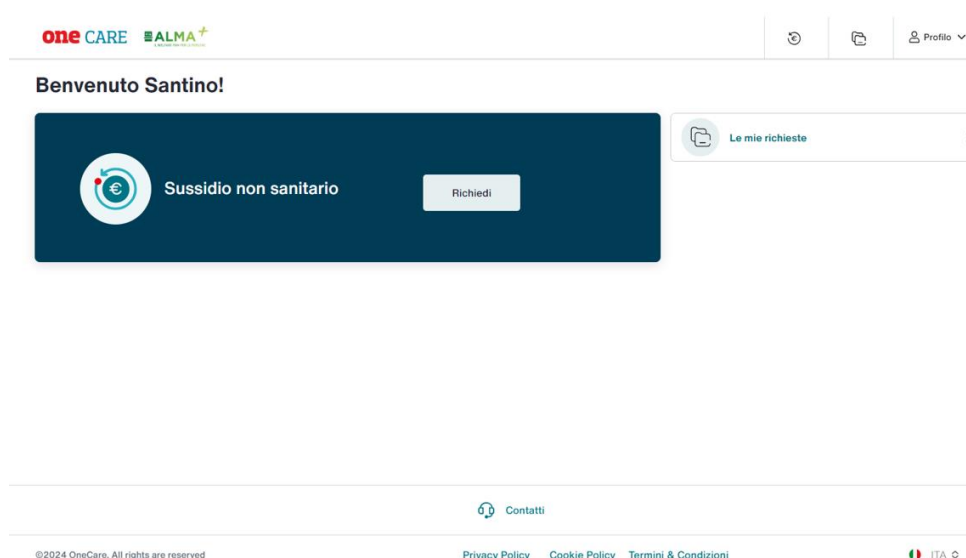


Conseguentemente alla selezione e al click su "Recupera Username", apparirà la pagina di conferma e il portale invierà una e-mail contenente l'Username.

# 1. Homepage

La homepage visualizza le funzionalità più rilevanti proposte dal portale, ovvero:

- Servizio di richiesta di sussidio non sanitario: inserisci una richiesta di sussidio
- Le mie richieste: consulta lo stato delle richieste di sussidio personali
- Nel menu Profilo si hanno a disposizione altre funzionalità di gestione e consultazione tra cui “La mia anagrafica”, “I miei familiari” e il “Piano di assistenza”
- In fondo alla pagina è sempre possibile accedere ai contatti.





## Profilo Assistito

Dalla homepage, in alto a destra si può accedere al menu Profilo, che contiene le seguenti sezioni:

- I miei familiari
- Piano di assistenza
- Estratto conto annuale
- Privacy e consensi
- Sicurezza MFA
- Cambio password
- Logout

### 1.1 I miei familiari

Cliccando "I miei familiari" si visualizza la lista dei familiari associati al proprio nucleo familiare ove presenti in copertura oppure se opzione prevista dalla propria azienda.

La richiesta di una eventuale modifica del nucleo familiare deve essere inoltrata al proprio referente dell'azienda.

### 1.2 Piano di assistenza

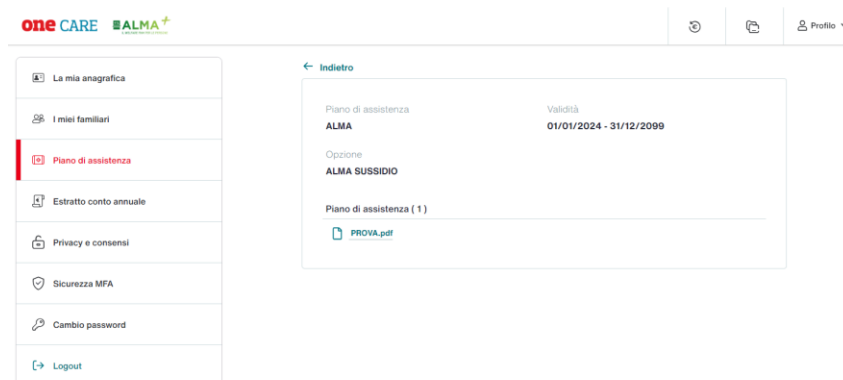
Da questa voce di menu si accede alla sezione "Piano di assistenza".

The screenshot shows the 'Piano di assistenza' (Assistance Plan) section of the oneCARE ALMA+ application. On the left is a sidebar menu with options: 'La mia anagrafica', 'I miei familiari', 'Piano di assistenza' (highlighted with a red bar), 'Estratto conto annuale', 'Privacy e consensi', 'Sicurezza MFA', 'Cambio password', and 'Logout'. The main content area is titled 'Piano di assistenza' and includes a sub-header: 'I massimali visualizzati sono da riferirsi all'intero nucleo familiare o a singola persona come indicato all'interno del tuo Piano di assistenza che ti invitiamo a consultare.' Below this is a 'Filtra per anno:' dropdown menu set to '2024'. The main content area displays a table with one row for 'Piano di assistenza' under the 'ALMA' header. The table has two columns: 'Opzione' and 'Validità'. The 'Opzione' column shows 'ALMA SUSSIDIO FULL' with a dropdown arrow. The 'Validità' column shows '01/01/2024 - 31/12/2099' and a 'IN CORSO' status. At the bottom of the table is a 'Piano di assistenza' link with a document icon.

Viene visualizzato l'elenco dei piani attivi e quelli già scaduti che possono essere filtrati per anno.

Per ogni piano è possibile consultare le relative opzioni e il corrispondente periodo di validità.

Nella sezione è consultabile e scaricabile il Manuale Utente sull'utilizzo di One Care.



### 1.3 Estratto conto annuale

La sezione "Estratto conto annuale" permette di visualizzare l'estratto conto filtrato per anno e ordinato per "Anno decrescente" o "Anno crescente". È possibile scaricare l'estratto conto di proprio interesse cliccando il link del file.

NB: gli estratti conto vengono resi disponibili a partire dal mese di aprile / maggio qualora siano state effettuate liquidazioni nell'anno d'interesse.

#### Estratto conto annuale

Filtra per:	Anno	Ordina per:	Anno decrescente
Data	Descrizione		
2023	<a href="#">Estratto conto 2023</a>		
2021	<a href="#">Estratto conto 2021</a>		
2020	<a href="#">Estratto conto 2020</a>		

NB: Sono presenti solo gli anni in cui è stata effettivamente elaborata e pagata una pratica.

## 1.4 Sicurezza MFA

La sezione “Sicurezza MFA” permette di poter gestire il secondo fattore di autenticazione (2FA o “2 Factor Authentication”).

### Autenticazione a più fattori (MFA)

L'autenticazione a più fattori (MFA) è un processo di autenticazione a più fasi, che richiede di inserire, oltre alla password, un codice denominato OTP (One Time Password). Questo codice viene generato ogni 30 secondi da una APP (chiamata “Autenticatore”), da installare sul proprio smartphone o tablet.

Questo sistema rende più sicuro l'accesso al profilo, minimizzando il rischio che si verifichino accessi non autorizzati alle proprie informazioni sensibili come conseguenza di pratiche errate nella gestione delle credenziali di accesso o smarrimento di dispositivi.

Per attivare o gestire il secondo fattore di autenticazione clicca sul bottone qui sotto.

[Vai alla gestione MFA](#)

Cliccando sul pulsante “Vai alla gestione MFA” si accederà alla propria pagina personale di gestione della propria Applicazione “authenticator”.

**AON**

#### Autenticazione a due fattori

Applicazione authenticator

[Impostazione applicazione authenticator](#)

Applicazione authenticator non impostata

Un authenticator è una app mobile come Google Authenticator o Microsoft Authenticator che genera un codice monouso (chiamato OTP, One-Time Password) da inserire subito dopo il login con username e password per completare l'accesso ad un portale o l'utilizzo di un servizio.

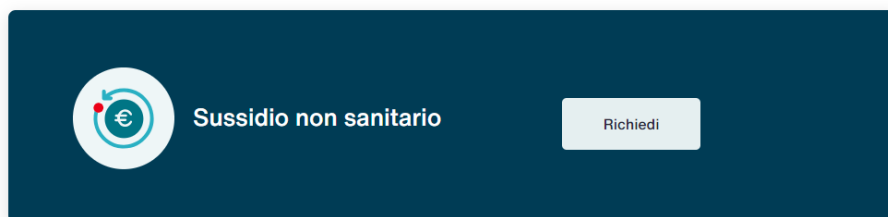
Se il proprio account è abilitato all'utilizzo di questa funzionalità, è possibile attivare il secondo fattore di autenticazione da questa pagina, cliccando sul link “Impostazione applicazione authenticator” e seguendo la procedura guidata per la configurazione dell'autenticator.



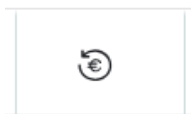
Cliccando "Logout" si esce dalla sessione di navigazione corrente e si ritorna alla pagina iniziale di accesso.

## 2. Richiesta di sussidio non sanitario

In homepage, è possibile accedere al servizio di richiesta di sussidio attraverso il box “Sussidio non sanitario” cliccando su “Richiedi”.



Lo stesso servizio di richiesta di sussidio è accessibile tramite la corrispondente icona presente nella parte di testata del portale



### 2.1 Pagina introduttiva

Cliccando sul pulsante “Richiedi” nel box "Sussidio non sanitario" si accede alla pagina introduttiva della richiesta di sussidio, dove è possibile visualizzare le linee guida della funzionalità e i propri dati anagrafici.

The screenshot shows a light blue page titled 'Richiedi un sussidio' with the subtitle 'Richiedi qui un sussidio'. Below this, a section 'Prima di cominciare assicurati:' contains a bullet point: 'Di possedere la documentazione necessaria ad evadere la pratica'. A note below states: 'All'interno del tuo Profilo puoi modificare le informative ed i consensi in qualsiasi momento'. To the right is a graphic with icons: a Euro symbol, a document with a checkmark, a first aid kit, and a lock. Below the text is the 'Dati profilo' section, which includes a warning: 'Attenzione, è indispensabile che tutti i dati siano corretti per poter liquidare la pratica'. It contains input fields for 'Nome', 'Cognome', 'Codice Fiscale', 'Data di nascita', 'IBAN', and 'Indirizzo'. At the bottom are two buttons: 'Annulla' and 'Procedi'.



In caso di dati anagrafici incompleti, cliccando sul pulsante “Procedi” è possibile che venga restituito un errore che non permette di proseguire con la richiesta. Per poter proseguire, se il proprio account è abilitato alla modifica dei dati anagrafici, si potrà cliccare sul link “Modifica profilo” per accedere in modifica alla pagina “La mia anagrafica” e sanare eventuali dati mancanti. Se non si è abilitati a questa modifica è necessario contattare il proprio ufficio del personale.

## 2.2 Selezione assistito

Se i dati anagrafici sono completi è possibile proseguire con la richiesta di sussidio.

Viene visualizzata la pagina di “Selezione assistito” in cui è obbligatorio scegliere per quale membro del proprio nucleo familiare si vuole richiedere il sussidio.

The screenshot shows the 'Assistito' (Assisted) selection page. At the top, there is a navigation bar with the 'oneCARE ALMA+' logo, a red circular icon, a document icon, and a 'Profilo' dropdown menu. Below the navigation bar, on the left, is a button labeled 'Richiedi Sussidio'. The main content area is titled 'Assistito' with the subtitle 'Seleziona l'assistito per il quale vuoi richiedere il sussidio'. There are two selection options, each with a radio button and a name in a greyed-out box: 'SANTINO' (unselected) and 'SIMONA' (selected). At the bottom, there are two buttons: 'Annulla' (white) and 'Procedi' (teal).

Una volta selezionato l'assistito, si clicca “Procedi”.

## 2.3 Consensi privacy

Se sul portale non sono ancora state accettate le clausole relative alla privacy, viene visualizzato il popup di privacy e consensi.

Senza fornire tutti i consensi non è possibile proseguire con la richiesta.

## 2.4 Inserimento della prestazione

Dopo aver fornito tutti i consensi privacy, si visualizza la pagina dove si può iniziare a inserire una prima prestazione per la quale si vuole richiedere il sussidio. All'interno di una richiesta di sussidio si possono inserire più prestazioni per la stessa persona, ognuna con i propri documenti.

---

## Prima Prestazione

Carica qui tutti i documenti richiesti.

---



Sussidio\*

+ Inserisci



Altri Documenti

+ Inserisci

\*Documenti obbligatori

Assicurati di caricare tutti quelli necessari per evadere la pratica ed evitare future richieste di integrazione documentazione con un inevitabile allungamento dei tempi di autorizzazione pratica.

### Note

Hai altri documenti da caricare per lo stesso assistito e per lo stesso sussidio?  
Selezionando NO, concluderai la richiesta di sussidio.

No

Si

---

[Annulla richiesta di sussidio](#)

Viene visualizzata la lista dei documenti da caricare, che sono:

- Sussidio (obbligatorio)
- Altri documenti

È possibile compilare il campo “Note” per eventuali comunicazioni da inoltrare all'ufficio che gestisce le richieste.

### 2.4.1 Sussidio

Cliccando Inserisci sul "Sussidio" si apre la pagina di caricamento del documento e relativa data. È possibile inoltrare la documentazione in formato digitale e sarà possibile inserire:

- un solo file di tipo PDF (anche di più pagine)
- oppure un solo file di tipo immagine TIFF (anche di più pagine)
- oppure più di un file di tipo immagine JPEG, PNG, BMP

Non è consentito caricare documenti con una dimensione superiore ai 15 MB.

### 2.4.2 Altri documenti

Nell'apposito box di upload è consentito il caricamento di ulteriore documentazione necessaria e/o in proprio possesso. È possibile caricare anche più file, uno alla volta, nei diversi formati supportati (PDF, TIFF, JPG, BMP, JPEG), ognuno con una dimensione massima di 15MB.

### 2.4.3 Inserimento ulteriore prestazione

Dopo aver completato l'inserimento della prima prestazione, è possibile inserire altre prestazioni per lo stesso assistito.

In fondo alla pagina viene infatti richiesto "Hai altri documenti di spesa da caricare per lo stesso assistito e per lo stesso sussidio?"

Se si sceglie NO, viene aperta la pagina di riepilogo dei dati inseriti ed è possibile concludere la richiesta di sussidio con l'invio.

Se si sceglie SI, si apre una nuova pagina per l'inserimento della richiesta di una seconda prestazione.

A sinistra della pagina viene sempre mostrato un mini-riepilogo di cosa è già inserito, con la possibilità di modificarlo in ogni momento (cliccando su icona della matita).

Richiesta di sussidio
Salva bozza

Assistito  
Simona

Prestazioni

Prima Prestazione

Data Sussidio  
01/12/2024

Seconda Prestazione

Data Sussidio  
15/10/2024

## 2.4.4 Riepilogo e invio richiesta

La pagina finale di riepilogo visualizza tutte le scelte, i file caricati e i dati inseriti che sono stati compilati con successo fino a quel momento.

Riepilogo richiesta di sussidio  
Controlla i dati inseriti prima di procedere con l'invio della richiesta

Assistito

Nome  
SIMONA

Modifica

Richieste di sussidio

PRIMA PRESTAZIONE

Modifica

SUSSIDIO

Data  
01/12/2024

Documento allegato

SUSSIDIO TEST.pdf

Conferma e invia pratica

Ti mancano alcune informazioni? [Salva e riprendi più tardi](#)

Se dopo un controllo dei dati si desidera modificare qualcosa, è possibile cliccare sul pulsante modifica di fianco alla sezione che contiene i dati da modificare e si verrà portati nella pagina specifica in cui si potrà attuare la modifica.

Se invece tutto risulta corretto, è possibile procedere all'invio della richiesta.

Se la richiesta è stata inserita correttamente apparirà il messaggio di invio avvenuto con successo.



**La tua richiesta è stata inviata con  
successo!**

Riceverai una email di conferma del corretto inserimento della richiesta di  
rimborso.

[Nuova richiesta di rimborso](#)

### **2.4.5 Annulla richiesta**

L'utente durante tutto il flusso di richiesta di sussidio può decidere di annullare la richiesta di sussidio, cliccando il link posizionato in fondo della pagina "Annulla richiesta di sussidio".


### 3. Salva bozza


Durante l'inserimento di una richiesta di sussidio, in qualunque momento è possibile salvare in una bozza i dati inseriti fino a quel momento, cliccando sul pulsante "Salva bozza" presente nella barra riepilogativa nella parte sinistra della pagina.

Richiesta di sussidio

Salva bozza


Assistito

Simona 




Prestazioni

Prima Prestazione



Data Sussidio  
01/12/2024

Seconda Prestazione



Data Sussidio  
15/10/2024

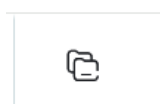


## 4. Le mie richieste

In homepage è presente il link “Le mie richieste”

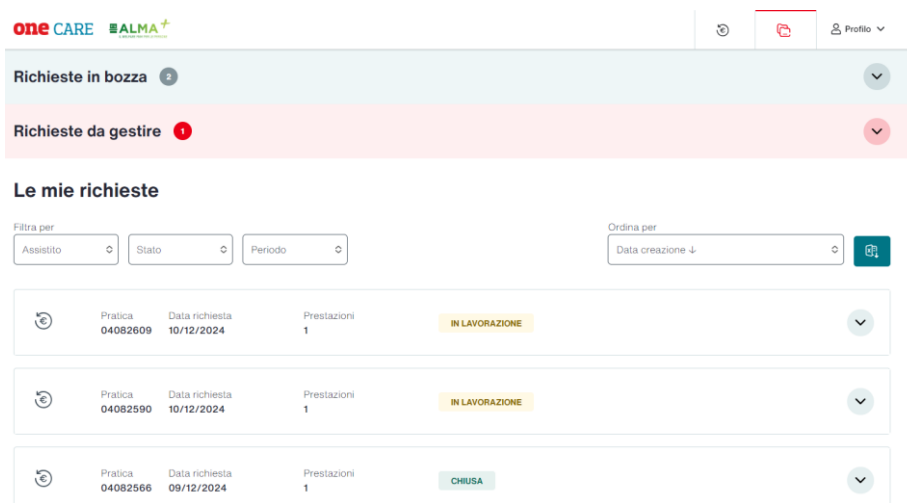


che è replicato tra le icone di servizio sulla barra di navigazione nella parte alta di tutte le pagine.



Cliccando sul link "Le mie richieste" si passa a una pagina divisa in 3 sezioni:

- Richieste in bozza;
- Richieste da gestire
- Le mie richieste



Pratica	Data richiesta	Prestazioni	Status
04082609	10/12/2024	1	IN LAVORAZIONE
04082590	10/12/2024	1	IN LAVORAZIONE
04082566	09/12/2024	1	CHIUSA

### 4.1 Richieste in bozza

Contiene tutte le richieste salvate in bozza tramite la funzionalità [“Salva bozza”](#). Una bozza può essere eliminata oppure recuperata per essere completata. È indicata anche la data fino alla quale la richiesta viene conservata in bozza e può essere completata. Le richieste in bozza vengono conservate per 14 giorni.

Richieste in bozza 2

€

Assistito  
SIMONA

Prestazioni  
1

Inserita il  
18/12/2024

Riprendi

Completabile entro il 01/01/2025

## 4.2 Richieste da gestire

Contiene tutte le richieste per le quali è necessaria un'azione da parte dell'utente per poter continuare l'iter di richiesta di sussidio.

È necessario una tua attività per procedere con l'elaborazione della richiesta.

€

Pratica  
04082742

Data richiesta  
17/12/2024

Prestazioni  
1

Fattura n.	Data	Assistito	Importo totale	Liquidato	
SUSSIDIO	17/12/2024		€100.00	€0.00	SOSPESA >

Per poter gestire la richiesta è necessario espandere il box con la freccia in alto e destra e cliccare sullo stato del dettaglio richiesta. Si atterra nella pagina di dettaglio dove sono riportate le indicazioni necessarie per sbloccare la pratica (es. caricamento di documentazione aggiuntiva).

SUSSIDIO STRAORDINARIO NON SANITARIO

SOSPESA

RAGIONE SOSPENSIONE:  
• DOCUMENTAZIONE ILLEGIBILE

Pratica  
04082742

Evento  
04799090

Assistito  
[REDACTED]

Motivo dello stato  
Manca Documentazione

Tipologia  
Rimborso

Inserita il  
17/12/2024

Prestazione  
SUSSIDIO STRAORDINARIO NON SANITARIO

Descrizione del motivo  
Documentazione illeggibile

## 4.3 Le mie richieste

Contiene tutte le richieste. In questo tab si possono consultare tutte le richieste di sussidio, che possono essere in stato:

- Aperta
- In lavorazione
- Chiusa

Ogni richiesta può contenere più righe, ognuna delle quali rappresenta una prestazione per la quale è stato richiesto il sussidio, e per il quale è stato presentato un documento. Ogni riga ha le sue informazioni e un suo stato, che può assumere i seguenti valori:

- **Inserita** la richiesta è stata inserita a sistema ed è in attesa di essere processata
- **Rifiutata** la richiesta non rispetta i termini di contratto per cui non può essere liquidata
- **Sospesa** la richiesta è incompleta, in attesa di documentazione integrativa
- **In lavorazione** la richiesta è stata presa in carico e in gestione dell'ufficio sinistri
- **Liquidata** la richiesta è stata processata e messa in liquidazione

Selezionando lo stato vengono visualizzate le informazioni di dettaglio della richiesta.

	Pratica 04082609	Data richiesta 10/12/2024	Prestazioni 1	IN LAVORAZIONE	
Fattura n.	Data	Assistito	Importo totale	Liquidato	
SUSSIDIO	03/12/2024		€0.00	€0.00	

Si possono applicare i filtri di ricerca per Assistito, Stato e Data, sia separatamente che insieme.

Filtra per

Assistito ▾

Stato ▾

Periodo ▾

Ordina per

Data creazione ↓ ▾



## 5. Contatti

Per qualsiasi necessità, problematica o richiesta di informazioni e assistenza è attivo il servizio di Customer Care dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.30:



Telefono: 02 8511 4911



E-mail: [almafnm@almafnm.it](mailto:almafnm@almafnm.it)