



**DKV Salute:**  
Compagnia di Assicurazioni Specializzata nel  
Settore Salute



## **Obiettivi della Società**

Esperienza Internazionale di DKV

DKV Salute S.p.A.

Servizi di Supporto

## Obiettivi della Società

Sviluppare, costruendo sulle esperienze internazionali del Gruppo, il mercato assicurativo “**salute**” in Italia attraverso una compagnia diretta **specializzata nel settore** in grado di proporre una gamma integrata di prodotti che risponda alle esigenze di mercato, con contenuti innovativi, eccellenza di servizi ed elevato rapporto premi prestazioni.

Obiettivi della Società

## **Esperienza Internazionale di DKV**

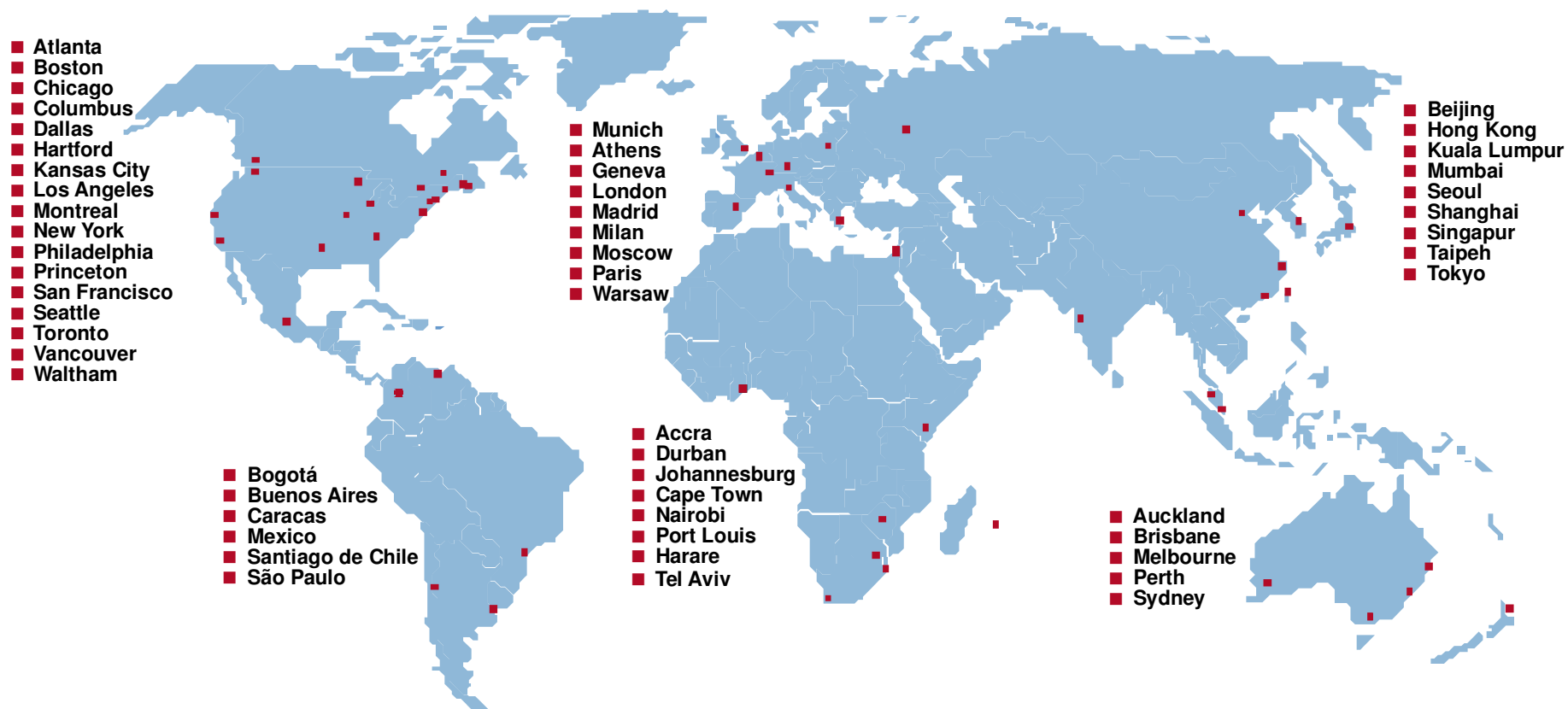
DKV Salute S.p.A.

Servizi di Supporto

## Esperienza Internazionale di DKV

- DKV è la compagnia di assicurazione diretta del Gruppo Munich Re specializzata nel settore salute
- Munich Re opera in tutti i primari mercati del mondo
- Nel settore salute ha esperienza internazionale e offerta integrata
- DKV opera in molti mercati internazionali ed è n° 1 in Europa come compagnia specializzata

## Presenza mondiale del Gruppo Munich Re



## Strategia e competenza globale del Gruppo

Il settore salute è uno dei mercati target del Gruppo sia in termini di crescita che di investimenti in soluzioni innovative.

### *Strategia*

- **COMPETENZA GLOBALE:** accesso al know-how internazionale più avanzato
- **PRESENZA GLOBALE:** capillarità del network di distribuzione a livello mondiale
- **STRATEGIA INTEGRATA:** leadership nell'offerta di soluzioni integrate (coperture e servizi)

### *Competenza Globale*

Offerta di prodotti e servizi per l'area **salute** dal 1988:

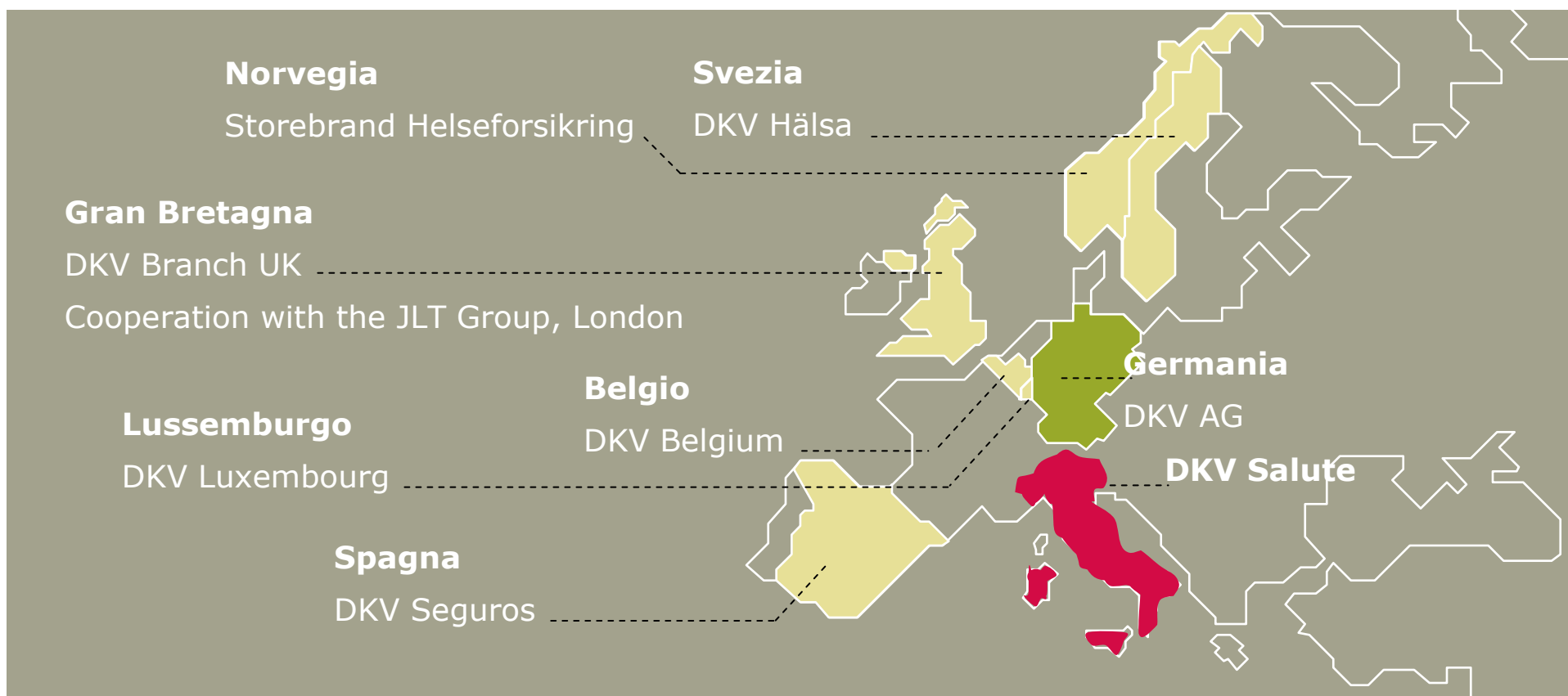
- a più di 400 compagnie clienti;
- in oltre 80 paesi;
- con il supporto di oltre 100 specialisti di settore;
- da 23 sedi.

## Dati DKV 2006 in Europa

DKV è la società del Gruppo che in Europa ha raggiunto posizione di leadership come assicuratore diretto specializzato e che è in fase di espansione in altri mercati internazionali emergenti (Cina, India, ecc.).

Premi	≅ <b>5,0</b>	<b>€uro Miliardi</b>
Popolazione assicurata	≅ <b>7,3</b>	<b>Milioni</b>

## DKV presenza in Europa



Obiettivi della Società

Esperienza Internazionale di DKV

**DKV Salute S.p.A.**

Servizi di Supporto

## Strategia Commerciale

- Utilizzo dei canali di distribuzione più adatti per i diversi segmenti di mercato, secondo un preciso programma temporale
- In una prima fase focalizzazione sul canale BROKER
- Attenzione alle sinergie con Casse e Fondi di Assistenza Sanitaria e Mutue
- Sviluppo delle opportunità offerte dalla normativa sulla liberalizzazione della distribuzione di prodotti assicurativi attraverso le reti agenziali

## Strategia di Prodotti

Costruzione di una gamma completa di prodotti:

- individuali ("full medical", prodotti indennitari, coperture dentarie, ecc.);
- collettivi per gruppi chiusi (differenziazione coperture in funzione del settore di attività e della categoria, sia come "primo rischio" che integrative) e per convenzioni/"affinity group";
- definizione specifiche di prodotto in funzione delle esigenze del segmento di mercato e canale di distribuzione;
- capacità di fornire soluzioni "*custom*" per progetti specifici e in tempi rapidi;
- sviluppo area "innovazione": coperture dentarie anche individuali, prodotti per segmenti "over 60", MSA ("Medical Savings Account"), copertura di situazioni "a rischio";
- offerta di coperture infortuni a complemento del "pacchetto".

## **Gamma integrata di servizi offerti a complemento dell'offerta di prodotti**

- Processo di liquidazione "affidabile" e veloce
- Statistiche manageriali dettagliate e tempestive disponibili a clienti ed intermediari
- Network sanitario di strutture e professionisti convenzionati (in partnership con Newmed S.p.A.)
- Centri di Eccellenza internazionali (in partnership con società specializzate del Gruppo)
- Supporto clienti attraverso Customer Care Center (24/7)
- Strumenti di supporto "web-based", sia corporate per intermediari, aziende o associazioni che per gli assicurati
- Servizio "Fast Fondi" per coperture integrative
- Pacchetti di Assistenza ramo 18 (in partnership con ERV, società del Gruppo)
- Servizi di Second Opinion
- Programmi di Prevenzione e Check Up
- Carte Servizi

**Clinimutua Srl – Agenzia Generale di Roma**

Obiettivi della Società

Esperienza Internazionale di DKV

DKV Salute S.p.A.

**Servizi di Supporto**

## **Gamma integrata di servizi offerti a complemento dell'offerta di prodotti**

- Processo di liquidazione "affidabile" e veloce
- Statistiche manageriali dettagliate e tempestive disponibili a clienti ed intermediari
- Network sanitario di strutture e professionisti convenzionati (in partnership con Newmed S.p.A.)
- Centri di Eccellenza internazionali (in partnership con società specializzate del Gruppo)
- Supporto clienti attraverso Customer Care Center (24/7)
- Strumenti di supporto "web-based", sia corporate per intermediari, aziende o associazioni che per gli assicurati
- Servizio "Fast Fondi" per coperture integrative
- Pacchetti di Assistenza ramo 18 (in partnership con ERV, società del Gruppo)
- Programmi di Prevenzione e Check Up
- Carte Servizi

**Clinimutua Srl – Agenzia Generale di Roma**

## Gestione dei sinistri: a rimborso

DKV Salute è in grado di gestire per conto dell'assicurazione tutti i sinistri sia a **RIMBORSO** sia a pagamento **DIRETTO o MISTO**.

Elementi essenziali della gestione dei sinistri **a RIMBORSO**:

- acquisizione delle pratiche di rimborso direttamente dall'assistito;
- "apertura veloce" della pratica e visualizzazione immediata a sistema;
- verifica amministrativa ed assicurativa dell'indennizzabilità (elegibility);
- verifica medica con staff interno;
- analisi del sinistro con definizione dell'ammontare del rimborso/liquidazione;
- in caso di sinistro non indennizzabile, sospensione/reiezione in accordo con il cliente.

Elementi aggiuntivi:

- generazione flussi E-mail verso assistiti con info sui sinistri chiusi;
- generazione reports individuali sinistri;
- archiviazione documentazione rilevante della pratica su supporto informatico;
- imbustamento originali e report sinistro individuale con etichetta singola;
- restituzione documentazione secondo procedura concordata.

## Gestione dei sinistri: pagamento diretto Salute

Elementi essenziali della gestione dei sinistri a pagamento **DIRETTO** o **MISTO** oltre alle attività precedenti:

- ricevimento della richiesta di prestazione IN Network;
- verifica della "ammissibilità";
- generazione della "Presenza In Carico" (PIC) nei confronti della struttura concordata;
- verifica della documentazione amministrativa/medica ricevuta dalla struttura a valle dell'erogazione della prestazione e congruità con la PIC;
- analisi del sinistro con definizione dell'ammontare del rimborso/liquidazione;
- in caso di sinistro non indennizzabile, sospensione/reiezione in accordo con il cliente.

Elementi aggiuntivi:

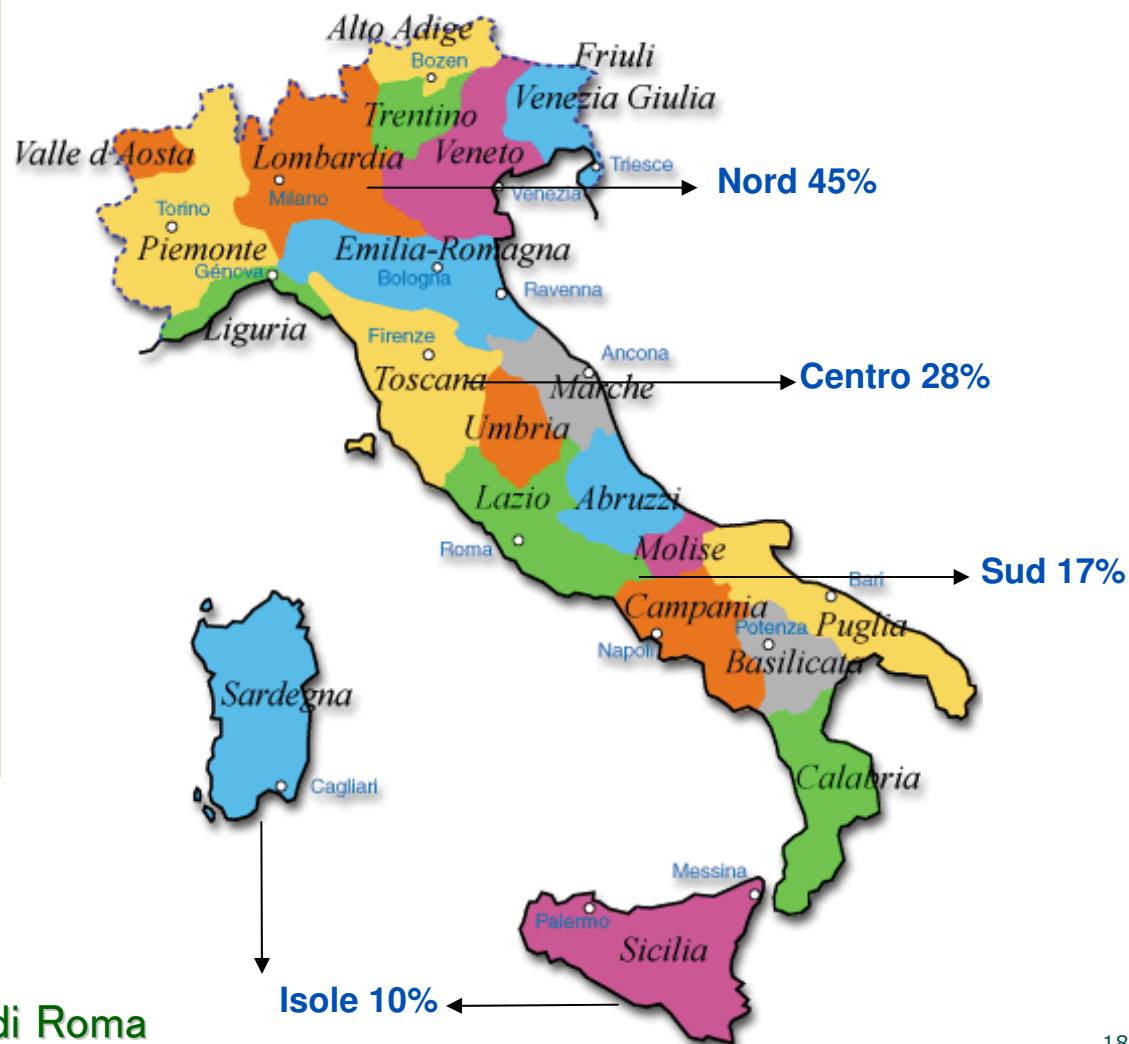
- generazione flussi E-mail verso assistiti con info sui sinistri chiusi;
- generazione reports individuali sinistri;
- archiviazione documentazione rilevante della pratica su supporto informatico;
- imbustamento originali e report sinistro individuale con etichetta singola;
- restituzione documentazione secondo procedura concordata.

# Network di Strutture Sanitarie: Italia

# Salute

Percentuale Strutture per Zona Geografica

Il NETWORK è composto da Ospedali, Case di Cura, Centri Diagnostici e Poliambulatori, Studi Odontoiatrici e Professionisti Medici. Nella ricerca e affiliazione dei componenti il NETWORK, particolare attenzione è data alla qualità del servizio erogato e alla capillarità sul territorio, seguendo spesso anche le esigenze specifiche del cliente. L'accesso avviene tramite supporto del CCC con conoscenze sia linguistiche che della gamma di servizi erogati.



## Distribuzione delle Strutture: Italia

# Salute

REGIONE	OSPEDALI/ CASE DI CURA	CENTRI DIAGN./POLIAMBULA TORI	STUDI ODONTOIATRICI	TOTALE	MEDICI PROFESSIONISTI
ABRUZZO	5	10	10	25	51
BASILICATA	1	2	5	8	41
CALABRIA	6	11	14	31	52
CAMPANIA	11	29	16	56	241
EMILIA ROMAGNA	29	79	30	138	828
FRIULI VENEZIA GIULIA	3	8	7	18	76
LAZIO	37	113	96	246	2.777
LIGURIA	9	34	10	53	435
LOMBARDIA	53	136	111	300	2.184
MARCHE	2	7	6	15	62
MOLISE	2	3	3	8	26
PIEMONTE	21	49	39	109	710
PUGLIA	9	25	15	49	187
SARDEGNA	1	10	5	16	32
SICILIA	10	29	20	59	184
TOSCANA	16	44	27	87	288
TRENTINO A. ADIGE	2	2	2	6	62
UMBRIA	2	3	6	11	61
VALLE D'AOSTA	0	3	0	3	23
VENETO	4	25	24	53	946
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>223</b>	<b>622</b>	<b>446</b>	<b>1.291</b>	<b>9.266</b>

## Distribuzione delle Strutture: estero

Il **NETWORK ESTERO** di **NEWMED** ha copertura in:

- **Stati Uniti e Canada:** oltre 5.000 strutture;
- **Europa:** oltre 350 Strutture;
- **Area Mediterranea/Medio Oriente:** oltre 100 strutture;
- **Resto del Mondo:** oltre 300 strutture.



Negli Stati Uniti l'accesso al Network, oltre a garantire il massimo livello di qualità delle cure erogate dai primari centri di eccellenza specialistica internazionale, offre livelli di risparmio dell'ordine del 30%-40% rispetto ai prezzi praticati alla clientela singola.

DKV Salute è in grado, attraverso i propri partners internazionali, di ottenere il pagamento diretto e/o sconti anche per casi specifici relativi ad erogatori non convenzionati.

## Programmi di prevenzione

Nelle opzioni proposte è possibile includere:

- un pacchetto di prevenzione, usufruibile solo presso strutture del network;
- come opzione la prevenzione può essere erogata come bonus in caso di mancanza di sinistri;
- estensione anche a prestazioni di carattere preventivo;

Caratteristiche del pacchetto:

- diversi livelli: da base a check-up completo;
- articolazione pluriennale;
- differenziazione per sesso e fasce di età;
- interpretazione organica dei risultati eseguita da specialista.

## **Pacchetti di assistenza**

In tutti i pacchetti è inclusa una copertura di assistenza con servizio telefonico 24/7; a titolo informativo, vengono indicate alcune prestazioni incluse nell'opzione Gold:

### **SERVIZI INFORMATIVI**

INFORMAZIONI SU STRUTTURE E SERVIZI SANITARI;  
CONSULENZA PER ASSISTENZA SANITARIA;  
INFORMAZIONI SU CENTRI TERMALI E CENTRI BENESSERE;  
INFORMAZIONI SUI FARMACI

### **SERVIZI MEDICI**

CONSULENZA MEDICA TELEFONICA  
CONSULENZA MEDICO SPECIALISTICA AL TELEFONO  
INVIO DI UN MEDICO AL DOMICILIO

### **ALTRI SERVIZI**

ASSISTENZA INFERMIERISTICA DOMICILIARE  
INVIO AMBULANZA  
TRASFERIMENTO SANITARIO DAL DOMICILIO  
CONSEGNA ESITI AL DOMICILIO  
INVIO MEDICINALI AL DOMICILIO  
GESTIONE APPUNTAMENTO  
RIENTRO SANITARIO

## Second Opinion

Relativamente al prodotto Second Opinion - con la sua connotazione di “protezione della salute” ed accesso alle più prestigiose strutture sanitarie internazionali per casi critici - genera una elevata percezione di valore e ben si associa a coperture salute.

Questa garanzia è stata inserita solo nelle opzioni più ricche.

E' un sistema per l'erogazione dei servizi di telemedicina di fascia alta (telediagnosi, teleconsulto) che si basa su:

- network di centri di eccellenza per l'erogazione delle prestazioni; essenzialmente in USA;
- algoritmo di compressione delle immagini approvato dalla FDA;
- software di gestione dell'intero processo fra centri di acquisizione e di lettura.

Tutti gli assicurati in copertura hanno accesso al servizio e password username del teleconsulto nei casi previsti, relativi a specifiche condizioni patologiche.