

# **KIT SINISTRI**

## **AIG EUROPE LIMITED**

**Gestione del rischio scolastico**



# **GESTIONE DEI SINISTRI**

## **COSA DEVE FARE LA SCUOLA?**

**SE IL SINISTRO AVVIENE A SCUOLA O DURANTE ATTIVITÀ CHE COMPORTANO LA PRESENZA DI PERSONALE ADDETTO ALLA VIGILANZA (gite, attività all'aperto e tc.):**

1. Sincerarsi immediatamente delle condizioni del danneggiato;
2. Alla presenza del minimo dubbio sulle condizioni fisiche del danneggiato avvisare il 118 per il pronto intervento;
3. Dare immediato avviso alla famiglia (se si tratta di un alunno/a), e consigliare in ogni caso di recarsi al pronto soccorso o dal medico curante/specialista;
4. Il danneggiato o il personale presente al momento del fatto deve informare tempestivamente il personale di segreteria addetto alla gestione dei sinistri;
5. Il personale di segreteria deve, entro 30 giorni, denunciare il fatto alla Compagnia Assicuratrice, utilizzando il "Modulo Denuncia di Sinistro" (Modulo 1), da inviare via fax, protocollando la pratica nella stessa data e conservando copia del rapportino dal quale risulti l'esito positivo dell'invio (in caso di difficoltà contattare la Compagnia Assicuratrice);
6. L'incaricato della gestione sinistri deve consegnare, al danneggiato o alla famiglia, copia del modulo di denuncia inviato alla Compagnia Assicuratrice ed il presente KIT SINISTRI;
7. Effettuati questi adempimenti, la pratica passa nelle mani del danneggiato o della famiglia. La Scuola quindi è sollevata dall'invio di certificati o fatture, e dall'obbligo di conservare copia dei documenti.
8. In caso di richiesta, da parte del legale dei genitori o della compagnia assicuratrice, di estrazione in copia della relazione dei presenti all'accaduto, il responsabile dei sinistri dovrà informare tempestivamente il broker che, a seconda delle necessità, potrà richiederne copia in visione per la preventiva verifica di regolarità.

**SE IL SINISTRO AVVIENE IN ITINERE (tragitto casa/scuola) O DURANTE ATTIVITÀ CHE NON COMPORTANO LA PRESENZA DI PERSONALE ADDETTO ALLA VIGILANZA (ad es. autogestione):**

1. Se l'infortunio si verifica "durante il normale percorso di andata e ritorno dall'abitazione alla scuola", il danneggiato deve informare l'Istituto di quanto successo;
2. Quando il personale di segreteria riceve la notizia dell'infortunio da parte del danneggiato o della famiglia (se si tratta di un alunno), insieme al certificato di pronto soccorso o del medico curante, deve, quanto prima e comunque non oltre 30 giorni, denunciare il fatto alla Compagnia Assicuratrice, utilizzando il "Modulo Denuncia di Sinistro" (Modulo 1), da inviare via fax, protocollando la pratica nella stessa data e conservando copia del rapportino dal quale risulti l'esito positivo dell'invio (in caso di difficoltà contattare la Compagnia Assicuratrice);
3. Alla denuncia va allegata la relazione stilata dai presenti all'accaduto, che deve essere contestualmente acquisita all'archivio e custodita;
4. L'incaricato della gestione sinistri deve consegnare al danneggiato o alla famiglia copia del modulo di denuncia inviato alla Compagnia Assicuratrice ed il presente KIT SINISTRI;
5. Effettuati questi adempimenti, la pratica passa nelle mani del danneggiato o della famiglia. La Scuola quindi è sollevata dall'invio di certificati o fatture, e dall'obbligo di conservare copia dei documenti.
6. In caso di richiesta, da parte del legale dei genitori o della compagnia assicuratrice, di estrazione in copia della relazione dei presenti all'accaduto, il responsabile dei sinistri dovrà informare tempestivamente il broker che, a seconda delle necessità, potrà richiederne copia in visione per una preventiva verifica di regolarità.

## QUANDO FARE LA DENUNCIA INAIL?

- **Per i DIPENDENTI** della scuola (docenti, personale di segreteria, personale A.T.A. etc.):
  1. trasmettere per via telematica all'INAIL la comunicazione [...] di tutti gli infortuni sul lavoro che comportino un'assenza di almeno un giorno, escluso quello dell'evento, entro 48 ore a decorrere dalla ricezione del certificato medico;
  2. trasmettere per via telematica all'INAIL la denuncia a fini assicurativi degli infortuni che comportino un'assenza dal lavoro superiore a 3 (tre) giorni, entro 48 ore a decorrere dalla ricezione del certificato medico.

Nel secondo caso la Scuola dovrà anche denunciare il fatto all'autorità di Pubblica Sicurezza, ovvero, in assenza di questa, all'Autorità competente (Carabinieri, Vigili, Sindaco) presente sul posto.

- **Per gli ALUNNI** della scuola vale la stessa procedura evidenziata per i dipendenti scolastici, ma la denuncia deve essere prodotta solo nei casi e negli ambiti previsti dal Testo Unico n° 1124 del 1965, ovvero: “[...] esperienze tecnico-scientifiche od esercitazioni pratiche, o esercitazioni di lavoro; [...]”.

## COME FARE LA DENUNCIA?

Per quanto riguarda le nuove modalità di invio telematico delle denunce di infortunio all'INAIL, queste sono in “corso di realizzazione”; mancano quindi tutti i dettagli operativi.

L'INAIL si sta adoperando al miglioramento del servizio di assistenza all'utenza che garantirà tempestività e certezza nella risoluzione dei quesiti richiesti, correttezza e completezza delle informazioni erogate.

L'assistenza per la nuova denuncia sarà erogata attraverso i seguenti canali:

- Contact Center Multicanale
- Inail risponde
- Tutorial

Il Contact Center Multicanale fornirà assistenza agli utenti che hanno difficoltà all'accesso ed utilizzo delle procedure on line di Punto Cliente attraverso i seguenti numeri:

- 803164 numero gratuito riservato a chi chiama da rete fissa
- 06164164 a pagamento in base al piano tariffario telefonico del proprio gestore.

## **COSA DEVE FARE IL DANNEGGIATO (dipendente, alunno, genitore)?**

### **SINISTRI SEMPLICI (rimborso spese mediche o indennità accessorie):**

1. Se il sinistro si verifica in itinere, dare avviso del fatto alla Scuola, descrivere l'accaduto (luogo, ora, dinamica, testimoni) e consegnare il certificato di pronto soccorso;
2. Ritirare copia della denuncia del sinistro, effettuata dalla Scuola alla Compagnia Assicuratrice;
3. Ritirare copia del presente KIT SINISTRI presso la segreteria della Scuola, leggerne attentamente il contenuto e seguire le procedure indicate;
4. Proseguire le cure idonee e conservare i certificati e le note spese sostenute;
5. Tutta la certificazione medica successiva al primo certificato e attestante l'evoluzione dell'infortunio, deve essere trasmessa alla Compagnia assicuratrice entro trenta giorni dalla data del rilascio della stessa;
6. Entro 2 anni dalla data del fatto, procedere alla chiusura del sinistro attraverso la compilazione del "Modulo Chiusura Sinistro" (Modulo 2; allegato) inviando certificati medici e note spese in originale (trattenendo copia) tramite raccomandata, in plico unico;
7. Dopo aver inviato il modulo per la chiusura del sinistro, la Compagnia farà pervenire al danneggiato l'atto di quietanza transattiva, attraverso il quale sarà formalizzata un'offerta di liquidazione. Se l'offerta sarà ritenuta congrua, dovrà essere firmata e rispedita alla Compagnia con RR o inviando un fax. Il danneggiato dovrà indicare la modalità di rimborso preferita (bonifico, assegno bancario);
8. Al ricevimento della quietanza firmata, la Compagnia, entro 30 giorni, dovrebbe effettuare il rimborso. Se la tempistica non viene rispettata, contattare Logica per un sollecito formale alla Compagnia.

### **SINISTRI COMPLESSI (danno ai denti o invalidità permanenti):**

1. Se il sinistro si verifica in itinere, dare avviso del fatto alla Scuola, descrivere l'accaduto (luogo, ora, dinamica, testimoni) e consegnare il certificato di pronto soccorso;
2. Ritirare copia della denuncia del sinistro, effettuata dalla Scuola alla Compagnia Assicuratrice;
3. Ritirare copia del presente KIT SINISTRI presso la segreteria della Scuola, leggerne attentamente il contenuto e seguire le procedure indicate;
4. Non inviare documenti prima di aver contatto Logica per una consulenza;
5. Proseguire con le cure necessarie e trattenere copia di ogni certificato medico e di ogni fattura relativa alle spese sostenute a causa del sinistro;
6. Tutta la certificazione medica successiva al primo certificato e attestante l'evoluzione dell'infortunio, deve essere trasmessa alla Compagnia assicuratrice entro trenta giorni dalla data del rilascio della stessa;
7. Entro 2 anni dalla data del sinistro procedere alla chiusura, inviando tramite raccomandata, alla Compagnia Assicuratrice, il "Modulo Chiusura Sinistro" (Modulo 2; allegato), allegando tutti i certificati medici e le note spese in originale (trattenendo copia) in plico unico;
8. La Compagnia Assicuratrice potrebbe richiedere una visita presso il loro specialista di parte, per la quantificazione del danno;
9. Dopo aver inviato il modulo per la chiusura del sinistro, la Compagnia farà pervenire al danneggiato l'atto di quietanza transattiva, attraverso il quale sarà formalizzata un'offerta di liquidazione. Se l'offerta sarà ritenuta congrua, dovrà essere firmata e rispedita alla Compagnia con RR o inviando un fax. Il danneggiato dovrà indicare la modalità di rimborso preferita (bonifico, assegno bancario);
10. Al ricevimento della quietanza firmata, la Compagnia, entro 30 giorni, dovrebbe effettuare il rimborso. Se la tempistica non viene rispettata, contattare Logica per un sollecito formale alla Compagnia;
11. Qualora non fosse possibile procedere alla chiusura del sinistro entro 2 anni, sarà necessario inviare alla Compagnia il "Modulo Continuazione Cure" (Modulo 3; allegato), al fine di interrompere la prescrizione del diritto all'indennizzo. Il modulo dovrà essere certificato e firmato dal medico specialista che attesta i motivi per i quali è necessario proseguire le cure. Senza l'invio del modulo entro i termini previsti, il danneggiato perderebbe il diritto a ricevere qualunque risarcimento, poiché tale diritto risulterebbe prescritto.

## **IMPEGNI PRESI DALLA COMPAGNIA ASSICURATRICE**

La Compagnia Assicuratrice si impegna a definire i sinistri in maniera rapida e ristorativa entro i limiti della loro complessità. Il corretto invio delle pratiche e la regolarità dei documenti prodotti da parte dei danneggiati potrà facilitare il raggiungimento dell'obiettivo.

Qualunque anomalia nella gestione del sinistro dovrà essere segnalata a Logica, che si farà parte attiva per cercare di giungere a una rapida ed efficace definizione del sinistro. La Compagnia Assicuratrice richiederà da parte sua che siano compiuti tutti i controlli e le verifiche del caso e che la documentazione prodotta sia formalmente corretta, coerente e integralmente giustificativa del danno subito.

La Compagnia, in un'ottica di soddisfazione del cliente e di contenimento del contenzioso, s'impegna ad adottare criteri di massima velocità liquidativa possibile. La Compagnia risponderà alla Dirigenza Scolastica ed al broker Tecnobroker Log per eventuali ritardi immotivati.

### **GIORNI ED ORARI PER L'ASSISTENZA DELL'AGENZIA**

**Email:** [info@sicurezzascuola.it](mailto:info@sicurezzascuola.it)

**Telefono:** 0773 62981 (dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00)

**Via Fax:** 0773 019867

**Via Posta:** BENACQUISTA ASSICURAZIONI SNC, Via del Lido n° 106 04100 LATINA (LT)

---

## **IL RUOLO DI TECNOBROKER LOG**

La società Tecnobroker Log Srl, consulente tecnico della scuola e dei danneggiati, si impegna a fornire la consulenza preventiva e i successivi interventi di carattere transattivo o procedurale per la corretta, rapida e soddisfacente gestione della pratica del sinistro da parte di tutti i soggetti interessati.

Tecnobroker Log sarà a disposizione della Dirigenza Scolastica e dell'Utenza per informazioni sulle garanzie e i massimali previsti nella polizza scelta dalla scuola, e per un consulto tecnico preventivo sulle procedure e gli atti, obbligatori e facoltativi, da compiere. Qualora la complessità della pratica lo renda necessario, Tecnobroker Log potrà richiedere l'intervento del proprio ufficio legale per promuovere idonee azioni transattive al fine di evitare il contenzioso tra Istituzione Scolastica e Compagnia Assicuratrice. L'abbattimento del contenzioso tra danneggiati e Compagnia Assicuratrice è l'obiettivo principale della società, insieme a quello di garantire alla Scuola la miglior scelta possibile nell'acquisizione delle coperture assicurative, in relazione al premio che gli assicurati (alunni o loro famiglie) sono disposti a mettere a gara.

### **GIORNI ED ORARI PER LA CONSULENZA DEI TECNICI DI TECNOBROKER LOG**

**Via E-mail:** [tecnobrokerlog@tecnobrokerlog.com](mailto:tecnobrokerlog@tecnobrokerlog.com) oppure [assistenzasinistri@tecnobrokerlog.it](mailto:assistenzasinistri@tecnobrokerlog.it);

**Telefono:** 010 593632 (dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 17.00)

**Cellulare:** 345 8544110 (dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 17.00) **Via**

**Fax:** 010 8562318

**Via Posta:** TECNOBROKER LOG SRL, Via Casaregis 42 16129 GENOVA (GE)