

CARTA DEI SERVIZI

Lo staff della Benacquista Assicurazioni curerà l'espletamento del Servizio assicurativo, impegnandosi a:

- ✓ garantire **ACCURATEZZA** nell'esecuzione del **SERVIZIO** e **QUALITÀ** della **PRESTAZIONE**;
- ✓ fornire **SOLUZIONI NORMATIVE CORRETTE**, che non comportino in alcun caso, responsabilità a carico del Dirigente scolastico; a farsi carico delle spese che questi dovesse trovarsi a sostenere in caso di contenzioso derivante da errate procedure di affidamento del servizio assicurativo
- ✓ fornire **ASSISTENZA CONTINUA** mediante:
 - consulente/referente di zona
 - Assistente dedicato presso l'ufficio polizze (in sede): recapito 0773/62981 (interno 1)
 - servizio telefonico h24, anche per urgenze, attraverso il numero 348.3051153
 - posta elettronica info@sicurezzascuola.it

L'ufficio sinistri garantisce assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 al numero 0773/457901 interno 1 – mail: sinistri@sicurezzascuola.it
- ✓ mantenere, per l'intera durata del contratto, i seguenti **STANDARD CERTIFICATIVI**:
 - UNI EN ISO 9001:2015 certificazione di qualità
 - UNI EN ISO 14001: 2015 certificazione ambientale
 - **RATING DI LEGALITA' ***** - La Benacquista ha ottenuto tale riconoscimento da parte dell' AGCM. il rating di legalità è misurato in "stellette" assegnate alle aziende che gestiscono la propria attività secondo i principi di legalità e trasparenza.
 - **PORTALE www.sicurezzascuola.it QUALIFICATO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO E DEI SINISTRI** - Qualifica "QC1" secondo il Decreto n. 29/2023 ACN (Autorità per la CyberSicurezza Nazionale).
- ✓ rispettare la Direttiva europea 2016/97 **IDD – INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE** ovvero Direttiva sulla Distribuzione Assicurativa, per **garantire alle Scuole una polizza che rispetti standard di adeguatezza non solo alla sottoscrizione del contratto ma anche durante tutta la durata dello stesso.**
- ✓ fornire sempre soluzioni assicurativi efficaci, nel **rispetto del disposto dell'art. 1 del Codice degli appalti** che prevede e privilegia il **PRINCIPIO DI RISULTATO**;
- ✓ realizzare una **CONSULENZA A 360°, SENZA ULTERIORI COSTI DI INTERMEDIAZIONE**:
 - dall'analisi dei rischi alla predisposizione della documentazione per richiedere l'offerta;
 - dalla gestione amministrativa del contratto all'assistenza sui sinistri;
 - dall'analisi sull'andamento tecnico della polizza alla soddisfazione generale del servizio.
- ✓ erogare, su richiesta dell'Istituto Scolastico i seguenti **INCONTRI**:
 - **WELCOME CALL** - Incontro conoscitivo con il personale di segreteria per spiegare il corretto utilizzo del portale.
 - **PERIODIC CALL** – per verificare il livello del servizio ricevuto, approfondire eventuali casi particolari, verificare e/o necessità di modifiche tecniche o procedurali, nel rispetto della normativa IDD sulla Distribuzione Assicurativa.
 - **REPORT CALL** – al termine del periodo assicurativo, per effettuare un resoconto dell'efficacia delle coperture e della soddisfazione.
- ✓ emissione **FATTURAZIONE ELETTRONICA** in 2 giorni lavorativi, unica per l'intero premio di polizza;
- ✓ **SERVIZI AMMINISTRATIVI** Durc e dichiarazione di tracciabilità sempre aggiornati e disponibili nel portale www.sicurezzascuola.it