

## **LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI**

A cura di AmbienteScuola srl

Il progetto dei servizi **AmbienteScuola®** è nato dal dialogo quotidiano con le scuole durante **la trentennale** assistenza ai nostri clienti.

Ci siamo confrontati con istituti scolastici italiani di ogni ordine e grado, rispondendo alle loro richieste, accogliendone i suggerimenti e ascoltando le loro difficoltà.

Voi stessi ci avete aiutato a formulare delle **risposte specifiche** alle Vostre esigenze.

Proprio da questo dialogo quotidiano è nata una riflessione:

***la scelta di una buona polizza, che qualunque consulente a conoscenza del mercato può identificare, è solo il primo passo ma, in seguito, quanto impegno e quanto lavoro comporta per la scuola questa decisione?***

Solo la nostra agenzia specializzata nel settore assicurativo scolastico, Vi offre oltre ad una consulenza professionale anche un'assistenza globale, puntuale e costante durante tutta la durata della polizza e anche negli anni successivi.

Un'assistenza a tutto campo!

I nostri servizi sono, dunque, frutto di un preciso orientamento aziendale volto a selezionare e proporre soluzioni che seguano la naturale evoluzione della scuola e sono pensati per **alleggerire e snellire** il Vostro lavoro permettendovi un **triplice risparmio: tempo, denaro e fatica**.

Sono il risultato di uno sforzo e un'attenzione costanti al rispetto di standard elevati di qualità, conformità alle normative vigenti e aggiornamento ed evoluzione tecnologica. Tutto questo in linea con le esigenze di servizi da proporre alla propria utenza, alunni, operatori e famiglie.

**Con i servizi di AmbienteScuola® non sarete mai soli: saremo con Voi ogni volta che ne avrete bisogno con un semplice click.**

**Più di una agenzia "sotto casa": la Vostra agenzia di fiducia!**

- **TOTALE GESTIONE ON-LINE**

Con l'adesione al nostro esclusivo programma assicurativo **AmbienteScuola®**, potrete accedere al nostro esclusivo servizio di totale gestione on-line dei sinistri che vi garantisce:

- **rapidità** ➔ grazie ad una semplice procedura guidata ottimizzerete i tempi di gestione delle pratiche monitorando dalla A alla Z lo stato dei vostri sinistri, senza costi ed attese telefoniche;
- **più tempo disponibile** ➔ in qualsiasi momento e comodamente dal vostro ufficio l'iter del sinistro può essere gestito fino alla liquidazione. Non farete più file alle poste, non ci saranno più trafile burocratiche e avrete la possibilità di gestire il vostro tempo in modo migliore;
- **risparmio** ➔ Procedure on-line. Basta francobolli, buste, raccomandate e pile di carta sulla vostra scrivania;
- **affidabilità** ➔ la garanzia di un servizio trasparente basato su un sicuro e immediato scambio di documenti che, insieme ai vostri dati sensibili, saranno tutelati e trattati con la massima professionalità.

- **DENUNCIA DEI SINISTRI: BASTA UN CLICK**

La tranquillità di avere ben 30 giorni di tempo per poter denunciare il sinistro da quando ne venite a conoscenza e non da quando accade. Contrariamente a quanto mediamente richiesto da altre polizze non dovrete presentare alcuna certificazione medica, per l'apertura della pratica.

- **LIQUIDAZIONE IN TEMPI BREVI**

La tempistica di liquidazione è ridotta al minimo: riceverete l'importo che vi spetta entro un massimo di 5/7 giorni dal ricevimento della quietanza firmata, con grande sollievo delle famiglie. E se la famiglia è in vacanza??? Nessun problema, Vi raggiungiamo ovunque. Non più lamentele da genitori insoddisfatti!

- **DALL'ALTRA PARTE DEL FILO...**

...un'unica persona dedicata pronta ad ascoltare Voi e i genitori. La stessa che, passo dopo passo, vi seguirà sempre con cortesia, efficienza e competenza.

- **L'ASSISTENZA TELEFONICA NON VA MAI IN VACANZA!**

Potrete chiarire ogni vostro dubbio su questioni commerciali e sulla gestione dei sinistri chiamando semplicemente i nostri Responsabili ai loro numeri diretti in qualsiasi momento per un'assistenza non stop, 24 ore su 24.

- **ASSISTENZA CLIENTI DISPONIBILE 24 ORE SU 24**

I clienti AmbienteScuola possono contare su una consulenza medica 24h su 24 pronta ad assisterli in caso di malattia. Ovunque, anche in viaggio in tutto il Mondo.

### ***E ANCORA:***

- **RACCOMANDATE FAX/MAIL WEB: UNA COMODITA' E UN RISPARMIO IN PIU'!**

Non dovrete più perdere tempo in inutili code per inviare raccomandate quando avete necessità della ricevuta. Spedendoci a mezzo fax o mail certificate le vostre comunicazioni, potrete dopo sole 24h visualizzarle on-line ed eventualmente stamparle con la dicitura che conferma la ricezione.

E se avete necessità di visionare per qualsiasi motivo tutti i documenti che ci avete inviato, accedendo all'area a voi riservata sul nostro sito, all'occorrenza potrete verificare ciò che ci avete trasmesso.

- **CONFERMA APERTURA SINISTRO ALLE FAMIGLIE**

In tempo di tecnologia avanzata non dovrete più preoccuparvi di avvisare i genitori dell'apertura del sinistro!

Provvederemo direttamente noi, quando in possesso dei recapiti cellulari delle famiglie, ad inviare agli interessati un sms di conferma.

- **FORUM LEGALE**

Avete dei quesiti o dei dubbi?

Per qualsiasi problema inerente alla polizza, troverete sul sito uno spazio in cui un avvocato risponderà alle vostre domande.

- **TAGLIAMO I COSTI TELEFONICI**

Con la sola cuffia, collegata al Vostro computer, potete entrare direttamente in linea con tutti i nostri uffici. Attraverso Skype, senza pagare un centesimo, sarete immediatamente in contatto con i nostri specialisti.

Per la scuola è come avere la propria agenzia di assicurazione sulla scrivania.

Grazie a Help Desk, AmbienteScuola è sempre al vostro fianco. Con la garanzia di massima sicurezza e privacy (sono previsti codici di accesso che solo voi potete attivare) interveniamo noi, manovrando e gestendo direttamente il vostro mouse: e voi potete seguire sullo schermo del vostro computer tutti i passaggi dell'operazione. Un servizio on line veramente innovativo e utile che solo noi di AmbienteScuola siamo in grado di fornirvi.

Il servizio si estende anche alle famiglie che per la gestione dei sinistri non dovranno più recarsi presso la scuola.

- **CERTIFICAZIONE ISO 9001/2008**

La nostra Società è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008

- **FATTURAZIONE ELETTRONICA**

Ai sensi del D.M. n. 55 del 3 Aprile 2013 la nostra Società garantisce l'emissione di fatture elettroniche verso la Pubblica Amministrazione

- **CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI**

La nostra Società garantisce che il servizio di conservazione a norma delle fatture elettroniche e del contratto di polizza, è erogato da un conservatore accreditato AgID (Agenzia per l'Italia Digitale – Presidenza del Consiglio dei Ministri).

Inoltre, deve risultare che nel processo di conservazione a norma il pacchetto di archiviazione sia firmato da un Notaio quale delegato dal Responsabile della Conservazione.

Il sistema di conservazione garantisce i seguenti standard:

- OAIS (Open Archival Information System), Sistema informativo aperto per l'archiviazione (ISO 14721:2002)
- Technical Specification Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); information Preservation Systems Security (ETSI TS 101 533-1)
- Technical Report, Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Information Preservation Systems Security (ETSI TS 101 533-2)

*Contattateci per informazioni sui nostri programmi assicurativi, saremo lieti di essere al vostro fianco per qualsiasi necessità!*

AmbienteScuola srl  
Via Petrella n. 6  
20124 Milano

Ufficio commerciale  
Tel. N. 02 20.23.31.321  
Fax N. 02 20.23.31.316  
Email: commerciale@ambientescuola.it