



**TADDIA<sup>®</sup>**  
— group —

dal 1990 la Sicurezza del Risarcimento

# MANUALE OPERATIVO



## **CODICE DEONTOLOGICO**

**Tutti gli affiliati, in quanto facenti parte della Secure Refund S.r.l. – Taddia Group, hanno l'obbligo di offrire i medesimi servizi, al fine di garantire l'uniformità nella gestione delle pratiche e nell'assistenza resa all'utente finale.**

In particolare:

- 1 Ogni affiliato anticipa le spese sanitarie sostenute dal Cliente ed effettua le prenotazioni delle visite presso i centri medici convenzionati.
- 2 Ogni affiliato anticipa le spese di riparazione del veicolo presso le carrozzerie convenzionate.
- 3 In caso di segnalazione di un Cliente da un affiliato all'altro, l'affiliato segnalante e l'affiliato che gestisce il sinistro dividono le competenze in parti uguali, senza gravare il Cliente di alcun sovrapprezzo.
- 4 Il titolare dell'agenzia o del point partecipa a tutte le riunioni ed ai corsi di aggiornamento organizzati dall'affiliante.
- 5 Ogni affiliato rispetta tutti gli impegni economici assunti con la Direzione, con i fornitori e con gli altri affiliati in caso di segnalazione di nuovi clienti.
- 6 Ogni affiliato svolge la propria attività con diligenza e trasparenza, consentendo al Cliente di visionare le quietanze e fornendo un'accurata analisi dei conteggi a chiusura delle pratiche.
- 7 Al Cliente vengono richieste le competenze riconosciute dalle Compagnie Assicuratrici. Nel caso in cui queste non siano riconosciute, l'affiliato addebita al cliente gli onorari previsti dal tariffario, che è esposto visibilmente in ufficio.
- 8 L'affiliato dedica almeno tre mattine alla settimana ad azioni di marketing, compila i report, effettua campagne pubblicitarie per almeno tre mesi nel corso di ogni anno con la programmazione prevista dal contratto.
- 9 Per la gestione e la fatturazione della propria attività, l'affiliato utilizza unicamente il software progettato e fornito dalla Secure Refund S.r.l., mantenendolo quotidianamente aggiornato.
- 10 In caso di contenzioso giudiziale, per la difesa della parte assistita, l'affiliato si avvale esclusivamente dell'assistenza dei legali designati dall'affiliante.
- 11 Per la gestione dei sinistri mortali viene seguita la procedura adottata dalla Divisione Sinistri Mortali.
- 12 Per l'erogazione dei servizi di consulenza ed assistenza sanitaria, l'affiliato si avvale in via esclusiva e continuativa della struttura della Secure Refund S.r.l.
- 13 Le norme deontologiche si applicano anche ai comportamenti dell'affiliato nella vita privata, nella salvaguardia della propria reputazione e della immagine della professione.
- 14 Nell'accettazione dell'incarico con i clienti, l'affiliato è tenuto ad utilizzare esclusivamente i mandati, come modelli predisposti dalla Secure Refund S.r.l.
- 15 Viene fatto obbligo all'affiliato dell'utilizzo di un unico software gestionale, tanto ai fini della verifica dell'andamento delle pratiche, quanto per funzione informativa al ministero e per funzione statistica.

- 16 L'affiliato dovrà informare sempre il cliente, nel caso di ogni nuova e diversa disposizione di legge inerente l'Infortunistica ed il rapporto con il proprio cliente.
- 17 L'affiliato deve adempiere fedelmente il mandato ricevuto, svolgendo la propria attività, a tutela dell'interesse della parte assistita, con coscienza e diligenza, assicurando la qualità della prestazione professionale, per cui, deve rifiutare incarichi che non sia in grado di svolgere con adeguata competenza.
- 18 L'affiliato deve curare costantemente la preparazione professionale e l'aggiornamento professionale annuale obbligatorio.
- 19 L'affiliato, ai fini della legittimità del mandato, dovrà dare, al cliente, adeguata e veritiera informazione di eventuali rischi, insiti nella procedura, sconsigliandolo, così, dal procedere dall'azione nel caso ritenga possano sussistere cause impeditive per l'esito sperato e favorevole al cliente.
- 20 Laddove la compagnia di assicurazione ha provveduto a liquidare all'affiliato l'onorario, è precluso chiedere, per qualsiasi ragione, pagamenti a questo aggiuntivo.
- 21 L'affiliato, nel caso la compagnia di assicurazione non intenda riconoscergli il relativo onorario, è legittimato a chiedere al cliente, per la prestazione eseguita, una percentuale, nella misura massima del 10%, della somma liquidata dalla compagnia di assicurazione.
- 22 Il tariffario, fornito da Secure Refund S.r.l., deve essere sempre esposto, così da essere sempre consultabile cliente.
- 23 L'affiliato è tenuto all'osservanza delle tariffe professionali stabilite da Secure Refund S.r.l. e non potrà concordare con i clienti un tariffario differente.
- 24 L'affiliato è sempre vincolato al rispetto del segreto professionale, in riferimento ai fatti e alle circostanze apprese, anche laddove, e per qualsiasi motivo, il cliente non abbia inteso sottoscrivere, nei modi e termini, il relativo mandato.
- 25 All'affiliato viene fatto divieto di prestare la propria consulenza a favore di parti che sono, e/o potrebbero trovarsi in posizioni antagoniste in una medesima pratica.
- 26 L'affiliato, prima dell'accettazione di incarico per la richiesta risarcitoria di danni fisici, deve sollecitare il cliente a sottoporsi a visita presso medici legali debitamente qualificati e abilitati, per l'accertamento dell'infortunio lamentato, da eseguirsi a mezzo di medici specialistici convenzionati, solo così potendo verificare se vi siano o non vi siano motivi di effettiva procedibilità e, quindi, decidere o meno l'accettazione del mandato da parte del cliente. Nel caso di fattibilità del procedimento, la spesa relativa alla visita medica specialistica eseguita nei centri convenzionati, è anticipata dall'affiliato, diversamente è in carico al cliente. Uguale procedura riguarda anche l'effettuazione di terapie e quant'altro occorrente.
- 27 Viene fatto obbligo al cliente, che non intende avvalersi di carrozzerie convenzionate con l'affiliato, di consegnare all'affiliato copia del preventivo per la riparazione, debitamente dettagliata; il cliente dovrà, poi, consegnare all'affiliato che lo assiste la relativa fattura in originale della riparazione eseguita, corredata dalle foto evidenzianti i danni riportati dal veicolo, dovendo, altresì, in ogni momento dare prova delle parti meccaniche ed elettriche, che si dicono sostituite, laddove richieste dalla compagnia di assicurazione.
- 28 Per la riparazione del veicolo incidentato viene fatto, comunque, obbligo all'affiliato di informare il cliente di non effettuare la riparazione del mezzo prima di giorni 10 (dieci) dall'avvenuto sinistro.

**Tali procedure hanno il fine di garantire uniformità**

nella gestione delle pratiche e tutelare al meglio i diritti dei Clienti.

Ultima modifica: giugno 2016

### **PROGRAMMAZIONE PRE- APERTURA AGENZIA**

1. Volantinaggio in tutta la zona di esclusiva.
2. Realizzazione materiale digitale per pagina Facebook, web marketing e sito dedicato.
3. Diffusione dello Spot radiofonico fornito, su richiesta, dalla Secure Refund S.r.l., attraverso l'emittente locale più ascoltata.
4. Affissione manifesti nella zona di esclusiva.
5. Stipula delle prime convenzioni (insieme ad un incaricato dalla Sede) con almeno 1 carrozzeria, 1 agenzia d'assicurazioni, 1 onoranza funebre e 1 poliambulatorio (è consigliabile presentarsi sia in questa occasione che in altre con la brochure di presentazione a marchio TADDIA Group).
6. Distribuzione moduli CAI personalizzati presso carrozzerie, ag. assicurazioni, commercianti d'auto.
7. Si sottolinea la necessità di una persona che si dedichi allo sviluppo per almeno 4 ore quotidiane.
8. Dopo i primi 3 mesi, si richiede una relazione sull'andamento dell'agenzia dal punto di vista generale e della programmazione pubblicitaria con specifica dei riscontri.

### **COSA FARE IN UFFICIO QUANDO ARRIVA IL CLIENTE**

1. farsi spiegare dinamica dell'incidente;
2. chiedere se ha un CAI;
3. chiedere se sono intervenute le autorità e quali;
4. chiedere se ha subito lesioni e se ha dei certificati medici;
5. chiedere informazioni sugli eventuali trasportati;
6. chiedere se l'auto è intestata alla stessa persona che ha avuto i danni fisici: in caso contrario saranno necessari due mandati, uno per danni fisici e uno per danni materiali;
7. chiedere dove è stata portata l'auto per i danni materiali;
8. consigliare le proprie carrozzerie convenzionate e, in caso di danni fisici, il poliambulatorio convenzionato;
9. fare firmare il mandato ed il modello privacy;
10. fare fotocopia del libretto dell'auto (verificare se c'è un leasing, nel qual caso bisogna chiedere l'autorizzazione);
11. chiedere n. telefonico, indirizzo ed e-mail;
12. fare fotocopia documento di riconoscimento e c.f. (dato OBBLIGATORIO da inserire nel programma gestionale);
13. chiedere se ha polizze infortuni e, se sì, far firmare un mandato a parte;
14. farsi consegnare copia polizza auto per verificare o meno l'esistenza di un eventuale polizza infortuni del conducente o di contratto con condizioni particolari per la liquidazione del danno fisico;
15. farsi consegnare preventivo e foto dell'auto danneggiata;
16. chiedere orario preferito per le eventuali visite mediche; se chiede l'importo delle competenze dell'agenzia dire che variano dal 12 al 20% dell'importo del danno a seconda di quello che la compagnia assicuratrice liquida.

### **DOCUMENTAZIONE DA RICHIEDERE AL CLIENTE**

1. fotocopia di un documento di identità valido;
2. fotocopia del codice fiscale;

3. fotocopia del libretto di circolazione dell'autovettura;
  4. fotocopia della polizza rca obbligatoria;
  5. foto e preventivo per la riparazione dell'auto (se disponibili);
  6. fotocopia condizioni di polizza;
  7. fotocopia della polizza infortuni;
- 
8. copia dei certificati;
  9. copia di eventuali polizze infortuni stipulate dai danneggiati (conducente e/o trasportati);
  10. certificato medico rilasciato dal pronto soccorso (in originale);
  11. elenco di tutte le spese sostenute a seguito dell'incidente (con copie di scontrini, ricevute, fatture etc.);
  12. autocertificazione relativa all'attività lavorativa.



Indicazioni procedurali  
per l'ottimale gestione dell'agenzia

Un ottimale svolgimento della Vostra attività comporta la cura di quattro settori diversi ma complementari ed ugualmente importanti:

- ☐ **GESTIONE D'UFFICIO**
- ☐ **ACQUISIZIONE E GESTIONE PRATICHE SINISTRI MORTALI**
- ☐ **GESTIONE PROCEDURA SANITARIA**
- ☐ **SVILUPPO COMMERCIALE**

**GESTIONE D'UFFICIO**

È importante compilare in ogni sua parte il **modulo di apertura pratica** ancora in presenza del Cliente: in questo modo si è sicuri di non aver tralasciato nulla di quanto necessario al fine dell'apertura della pratica di gestione del sinistro.

Non dimenticate di farvi comunicare l'indirizzo e-mail, è il sistema più pratico ed economico per restare in contatto, sia per le necessarie comunicazioni relative all'avanzamento della pratica, che per possibili successive azioni di marketing o persino per impostare sulla propria agenda elettronica un promemoria ed inviare dei graditi auguri di buon compleanno.

È sempre indispensabile la massima chiarezza con il cliente a partire dal momento dell'apertura della pratica, l'esame completo e approfondito delle dinamiche e l'annotazione delle eventuali dichiarazioni del cliente stesso, per poter valutare con esattezza le responsabilità.

Vi raccomandiamo di inserire tutti i dati della pratica nel programma, subito dopo che il cliente è andato via dall'ufficio e con la massima precisione, in modo tale da poter fare aprire la pratica in modo corretto all'ispettorato sinistri.

Riepiloghiamo di seguito sinteticamente gli step  
per l'apertura della pratica in formula completa:



dal 1990 la Sicurezza del Risarcimento

### **STEP PROCEDURA DI GESTIONE PRATICA**

1. L'agenzia fa firmare al cliente il **mandato** con **autorizzazione privacy cointestati**, più la dichiarazione di cessione del credito per la gestione delle spese mediche;
2. La richiesta danni viene redatta su carta intestata con l'indirizzo della Direzione Sinistri di San Marino (RSM) ed indirizzata alla sede legale della compagnia d'assicurazioni e per conoscenza all'Ispettorato sinistri di competenza relativo alla sede della Direzione sinistri tramite PEC (Posta Elettronica Certificata);
3. L'agenzia scansiona tutta la documentazione e la trasmette alla Direzione Sinistri di San Marino (RSM) tramite il programma gestionale (v. istruzioni per salvataggio in .pdf);
4. La Direzione Sinistri di San Marino (RSM) comunicherà all'agenzia numero sinistro e perito e/o medico legale;
5. L'Agenzia riceverà direttamente presso la propria sede locale assegni e quietanze: alla ricezione di un assegno di liquidazione del sinistro, vale a dire quando la pratica è in chiusura oppure quando nell'assegno sono compresi onorari, il programma gestionale emette automaticamente i seguenti documenti (inviati per email all'Agenzia, alla Direzione Sinistri, all'amministrazione Secure Refund S.r.l. e all'amministrazione Poliambulatorio S.H. S.r.l.).
  - ☐ **Lettera accompagnatoria dell'assegno di liquidazione riportante gli importi dell'assegno, le spettanze dell'agenzia e le spettanze della Direzione Sinistri di San Marino (RSM) (Secure Refund S.r.l.) per le quali verrà emessa ricevuta bancaria.**
  - ☐ **Fattura da Secure Refund S.r.l. al cliente riportante l'importo degli onorari riconosciuti per la trattazione della pratica, da stampare in una sola copia e consegnare al cliente.**
  - ☐ **Fattura dell'Agenzia a Secure Refund S.r.l. riportante le spettanze dell'affiliato in base alla percentuale contrattuale, da stampare come copia per la sua contabilità; una copia viene stampata**

direttamente dall'amministrazione della **Secure Refund S.r.l.**, evitando all'affiliato il compito della spedizione, con un conseguente notevole risparmio di tempo e denaro.

N.B.: il progressivo delle fatture dell'agenzia all'interno del SintaWeb ha una numerazione automatica progressiva con suffisso /A, questo per identificare le fatture generate nel programma gestionale stesso, in modo che eventuali altre fatture emesse dall'agenzia (senza il registro /A) non abbiano un progressivo identico.

***L'affiliato è tenuto a verificare la correttezza della numerazione progressiva delle proprie fatture generate dal programma e segnalare tempestivamente ai programmatori del Centro elaborazione dati (ced@taddiagroup.net) qualsiasi anomalia di funzionamento.***



In osservanza del contratto di Affiliazione, l'agenzia è autorizzata ad incassare dal cliente, per conto della Secure Refund S.r.l., onorari e spese mediche. Tali importi incassati sono giustificati fiscalmente dalle "uscite" relative alle Ri.Ba. emesse da Secure Refund S.r.l. e Poliambulatorio S.H. S.r.l.

N.B. le Ri.Ba. vengono emesse con scadenza il 15 ed il 30 del mese di riferimento dei termine dei 60 gg dalla data della lettera accompagnatoria dell'assegno che viene inviato all'agenzia. Tali Ri.Ba. sono composte:

- ☐ Per Secure Refund S.r.l. dalla differenza di quanto ricavato dalla Direzione sinistri di San Marino (RSM) (onorari totali) e quanto spettante all'affiliato (percentuale stabilita da contratto);
- ☐ Per il Poliambulatorio S.H. S.r.l. dalla somma delle spese mediche che il Cliente ha sostenuto e per le quali sarà già presente all'interno del programma gestionale la relativa fattura (intestata al Cliente).

Ad. es per una **lettera accompagnatoria con data 10 Febbraio** verranno emesse Ri.Ba. (da Secure Refund S.r.l. ed eventualmente Poliambulatorio S.H. S.r.l.) con scadenza 15 Aprile, se invece è datata 20 le Ri. Ba. avranno scadenza 30 aprile.

**N.B.: a seguito di 2 pagamenti insoluti consecutivi l'agenzia riceverà gli assegni solo dopo aver corrisposto tramite bonifico gli importi dei relativi onorari e spese mediche.**

**IMPORTANTE!**

In caso di documenti mancanti procedere con velocità nel richiederli al cliente ed inviarli ordinatamente alla Direzione sinistri di San Marino (RSM).

Quando il perito ha visionato il veicolo o il medico legale ha visitato il cliente, bisogna darne rapida comunicazione in modo da rendere l'ispettorato immediatamente operativo.

Ricordarsi delle prescrizioni (il programma vi avvisa!) ed inviarle in tempo utile.

Non tralasciate mai di rivolgervi al cliente con professionalità e cortesia: ogni cliente può e deve essere anche un commerciale al vostro servizio e farvi ottima pubblicità fin dal primo momento in cui è uscito dal vostro ufficio.

### **...E IN ULTIMO...MA FONDAMENTALE!**

***È indispensabile una chiara e completa comunicazione tra affiliato e Direzione sinistri di San Marino (RSM), rende tutto più semplice e veloce.***



#### Vademecum Studio legale: Procedure

- **Lo studio fornisce gratuitamente consulenze telefoniche per informazione e/o pareri di pronta risposta dalle 16.00 alle 19.00** in quanto difficilmente, visti gli orari di udienza e di apertura degli uffici giudiziari, si riesce a garantire una disponibilità durante le ore mattutine.
- Per ciò che concerne comunicazioni delle date di udienza, dei dati relativi alle pratiche inviate, per pareri di difficile soluzione e per ulteriori comunicazioni, **lo strumento che si è scelto utilizzare risulta essere quello della e-mail**. L'indirizzo cui rivolgersi è **legale@taddiagroup.it**. Dopo l'invio del relativo parere e dopo una analisi della questione **entro 24 ore sarà fornita una risposta al quesito oppure sarete contattati personalmente** al fine di meglio affrontare la problematica del caso concreto.
- Si ricorda che nella fase di redazione di una lettera di richiesta danni **l'agenzia deve premurarsi di utilizzare il modello giusto fornito dalla Direzione** in quanto, anche alla luce del Codice delle Assicurazioni, diversi sono gli articoli di legge da richiamare in relazione alle diverse tipologie di procedure risarcitorie espletande (indennizzo diretto, terzo trasportato, procedura ordinarie, fondo vittime della strada, sinistri con autovetture straniere, rct...). Iniziare bene una procedura di risarcimento danni comporta un risparmio di tempo, oltre ad evitare il rischio di eccezioni da parte delle compagnie assicurative.



□ Fase successiva alla richiesta danni è quella relativa alla **raccolta della documentazione e dei dati delle parti, dei testimoni, degli indirizzi delle vie, dei numeri civici di accadimento di un sinistro da allegare al "Dossier Causa"** compilato attentamente in ogni sua parte e casella. Può sembrare un lavoro inutile invece risulta essere uno strumento veloce che consente allo studio legale di redigere la bozza dell'atto giudiziale in tempi più rapidi a tutto vantaggio dell'agenzia. **Lo studio legale nella redazione dei relativi atti giudiziari - salvo le urgenze - intende garantire che la redazione delle bozze avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione presso il proprio studio.**

□ **Nei casi in cui la documentazione inviata risulti incompleta e poco esaustiva la pratica inviata sarà restituita all'agenzia mandante con raccomandata a.r. e non si riterrà mai ricevuta.**



□ **Nella redazione degli atti giudiziari si rispettano due criteri: 1 ordine cronologico di ricezione; 2 anzianità del sinistro** (si preferisce procedere prioritariamente per i sinistri più vecchi e "maturi" rispetto a quelli più recenti).

□ Lo studio legale utilizza avvocati domiciliatari in territorio di San Marino e dell'Italia; l'accordo tra lo studio legale e il domiciliatario sarà stabilito tra le parti.

□ Qualora si debba procedere giudizialmente è opportuno sapere che **le spese dei contributi e delle notifiche atti vengono anticipate dallo Studio Legale e/o da Secure Refund S.r.l. ma soltanto nei casi in cui ci sia parere positivo nell'affrontare il giudizio.** Nei casi in cui la causa sia rischiosa o sconsigliabile e il Cliente voglia procedere ugualmente, le spese vive saranno anticipate dal Cliente stesso o dall'agenzia.

□ **Qualora la causa volga al termine negativamente, il Cliente non dovrà corrispondere alcun onorario allo studio legale salvo il rimborso delle spese vive anticipate e salvo l'eventuale saldo dell'attività dei legali domiciliatari.**

□ **Lo studio legale supporta l'agenzia anche nel contenzioso giudiziale che potrebbe sorgere nei confronti dei Clienti** (recupero crediti, intimazione a ritirare assegni, gestione ritiro mandato e consegna documentazione ad altro patrocinatore e/o legale).

□ **Per quanto concerne il recupero dei danni da infortunio sul lavoro lo studio legale offre ulteriori servizi sia direttamente che a mezzo avvocati esterni specializzati nella materia** i quali, ricevuta la documentazione (da inviare allo studio legale), gestiranno l'intera fase

risarcitoria contro Inail o Inps. Per ottenere il servizio legale del lavoro occorre comunque far iscrivere all'Antaciss i clienti. È opportuno ricordare che **pareri e informazioni relativi alle predette pratiche di infortunio sul lavoro dovranno essere richieste allo Studio specializzato in diritto del lavoro**, mentre per tutto il resto (infortunistica stradale, recuperi credito...) l'affiliato può contattare telefonicamente il n. 0549.990618 oppure inviare un fax allo 0549.991406.

□ **In fase liquidativa, l'assegno inviato allo Studio legale viene inviato in tempi rapidi (in seguito all'esecuzione dei conteggi) presso l'agenzia che riceverà i Clienti ed effettuerà gli incassi di cui inoltrerà la percentuale dovuta allo studio legale entro 15 gg. dalla ricezione dell'assegno stesso presso l'agenzia.**



*Promemoria procedurale*  
*Gestione Pratiche Infortuni sul Lavoro*

□ **Sarà cura dell'agenzia ricevere il cliente, provvedendo in primis a far sottoscrivere il mandato Secure Refund S.r.l. e alla compilazione dell'apposito modulo "Dossier infortuni sul lavoro"**, in questo dovranno essere annotati: i dati anagrafici del cliente (fotocopia documento di identità) e i recapiti telefonici, la breve descrizione dell'evento e contro chi intende agire il lavoratore. Si deve tenere presente che il lavoratore può agire sia nei confronti dell'Inail, per il pagamento delle indennità e sia nei confronti dell'assicurazione dell'azienda, qualora sia presente, o contro il datore di lavoro.

Nel caso in cui voglia agire solo nei confronti dell'Inail devono essere raccolti: tutti i documenti medici inerenti all'infortunio subito dal cliente compresi le spese mediche, i risultati delle visite medico legali, se svolte, e gli eventuali certificati medici attestanti precedenti infortuni correnti dall'anno 2000, a seguire.

Mentre, se il cliente intende rivalersi anche contro il datore o verso l'assicurazione dello stesso, per la richiesta del danno differenziale va reperito il contratto di lavoro e le eventuali proroghe ed anche l'ulteriore documentazione inerente l'infortunio: come foto che illustrano il luogo di lavoro, dichiarazioni di eventuali testimoni, verbali di intervento delle Pubbliche Autorità e qualsiasi altro documento attestante l'infortunio, tutta la documentazione Inail e, se non è ancora terminato l'iter, chieder al cliente quando presumibilmente verrà concluso.

Qualora si agisca nei confronti dell'azienda, subentrano altre problematiche di carattere giuslavoristico e pertanto l'agenzia dovrà farsi consegnare dal cliente i documenti attestanti il lavoro da lui svolto quali: le buste paga, le mansioni da esso svolte, tutte le comunicazioni intercorse tra datore e lavoratore, compresi i richiami disciplinari o le sanzioni.

□ Tutta la documentazione sopraelencata dovrà essere fatta pervenire allo **Studio Legale Centralizzato**, o via posta (Via Del Serrone 62 – 47890 San Marino – Loc. Murata (RSM)), o via mail (legale@taddiagroup.it) o via fax 0549.991406, che lo inoltrerà a sua volta al competente studio specializzato il quale, nel più breve tempo possibile, effettuerà gratuitamente un'attenta ed approfondita analisi dei documenti riferendo all'agenzia e al cliente i profili legali che emergono e come è più consono procedere nell'interesse del cliente e tutelando ogni suo diritto in merito.



□ La gestione delle pratiche relative agli infortuni sul lavoro è complessa e articolata in quanto i profili che possono emergere sono di natura squisitamente giuridica, e riguardano il pagamento delle indennità Inail e il danno differenziale nei confronti del datore di lavoro.

□ **A seguito del parere gratuito dello Studio Legale sarebbe opportuno riconvocare il cliente in agenzia e effettuare, via telefono, un'intervista congiunta con detto studio**, per approfondire eventuali problematiche giuslavoristiche e le circostanze ancora dubbie concernenti l'infortunio.

□ Nel caso di acquisizione della pratica, lo Studio Legale curerà sia la fase giudiziale che quella stragiudiziale anche nei confronti dell'Inail.

□ Sarà premura dello Studio effettuare il tentativo obbligatorio di conciliazione. In esso verranno analiticamente individuati i profili per i quali si richiede il risarcimento dei danni, tutelando appieno i diritti del cliente. Pertanto, è opportuno che vengano esposti i fatti con precisione e con l'aggiunta di più particolari possibili, necessari per un'eventuale chiamata in giudizio delle controparti e per decadere da eventuali domande.

L'agenzia e lo Studio Legale collaboreranno in stretto contatto, informandosi a vicenda di eventuali novità riguardo alle posizioni pendenti, inoltre sarà premura dello Studio effettuare periodici aggiornamenti alle agenzie sulle pratiche ad esse affidate.

L'accordo tra lo studio legale e l'agenzia in merito alla suddivisione dei compensi risulta stabilito, per i procedimenti di infortunistica, per una percentuale del 50% al netto delle spese vive IVA, CPA ed onorari degli eventuali avvocati domiciliatari utilizzati. Per le altre cause sarà riconosciuto all'agenzia il 30% al netto delle spese vive, iva, cpa ed onorari degli eventuali avvocati domiciliatari.

Per le cause di diritto del lavoro la suddivisione risulta essere: 40% all'agenzia, 40% allo studio legale del lavoro, 20% allo studio legale, sempre al netto delle spese vive, iva, cpa e onorari degli eventuali avvocati domiciliatari.



#### Tariffario Servizi Standard

✳ <b>Citazioni di prova</b> (bozze senza mandato a mezzo delle quali si riesce a definire un sinistro prima della notifica)	€ 150
✳ <b>Ricorsi avverso sanzioni amministrative</b>	€ 200 con patrocinio del legale € 100 se fatto a nome del cliente
✳ <b>Pareri ed informazioni</b> relative a RC auto, Malasanità e Infortunio Lavoro	<b>PRESTAZIONE GRATUITA</b>
✳ <b>Gestione Pratiche infortunio sul lavoro</b>	<b>Soci Antaccis - PRESTAZIONE GRATUITA</b> Non associati - € 150 oltre accessori
✳ <b>Contratti e/o Convenzioni</b> per accordi con convenzionati	<b>PRESTAZIONE GRATUITA</b>

#### Tariffario Servizi Speciali

✳ <b>Contenziosi tra soci e/o adempimenti costitutivi di società</b>	€ 1000 oltre accessori (a forfait)
✳ <b>Lettere recupero crediti</b>	A partire da € 100 (in proporzione al valore della causa)
✳ <b>Cause per</b>	✳ <b>Decreti ingiuntivi</b> € 200 + contributo unificato

recuperi credito fino a € 2.500,00	⌘ Atti di precetto	€ 200
	⌘ Atti di pignoramento	€ 300 + marche
⌘ Cause per recuperi credito fino a € 26.500,00	⌘ Decreti ingiuntivi	€ 300 + contributo unificato
	⌘ Atti di precetto	€ 350
	⌘ Atti di pignoramento	€ 400 + marche
⌘ Cause per recuperi credito oltre € 26.500,00	⌘ Decreti ingiuntivi	€ 400 + contributo unificato
	⌘ Atti di precetto	€ 450
	⌘ Atti di pignoramento	€ 500 + marche
⌘ Atto di Querela e/o remissione Querela		€ 150
⌘ Redazione Procure speciali		€ 100
⌘ Cause per riabilitazione Protestati		€ 1000 oltre accessori
⌘ Cause per interdizioni e/o riabilitazioni /amministrazione di sostegno		€ 1000 oltre accessori
⌘ Cause per separazioni / divorzi consensuali		€ 1500 oltre accessori
⌘ Cause per separazioni / divorzi giudiziali		€ 3000 oltre accessori
⌘ Istanze di dissequestro e/o acquisizioni rapporti in Procura della Repubblica		€ 150
⌘ Procedure diverse e/o Istanze Giudice Tutelare		Acconto € 1000 (poi onorario in base all'attività)
⌘ Processi Penali per lesioni / morte colposa per imputati		Acconto € 1500 (poi onorario in base all'attività)
⌘ Processi Penali per Lesioni /morte colposa per parti offese		Acconto € 1500 (poi onorario in base all'attività)



### **Documenti necessari per l'istruzione delle pratiche relative ai servizi SPECIALI - 1**

#### **Contenzioso tra soci e/o adempimenti costitutivi di società**

- ☐ atto costitutivo società
- ☐ statuto
- ☐ documentazione attestante qualità di socio
- ☐ bilancio
- ☐ visura societaria

#### **Recupero crediti**

- ☐ fatture e/o documenti giustificativi del credito (assegni non pagati e/o Protestati - cambiali - documenti di trasporto - contratti di fornitura)
- ☐ estratti contabili autenticati da notaio (se il cliente è una società)
- ☐ visura della società debitrice
- ☐ certificato di residenza del legale rappresentante e/o del titolare
- ☐ dati identificativi delle parti
- ☐ eventuali informazioni sullo stato patrimoniale del debitore (visure catastali - visure ipotecarie - visura protesti)
- ☐ eventuali testimoni

#### **Atto di Querela e/o Remissioni di Querela**

- ☐ riassunto in forma scritta degli eventi per come si sono succeduti
- ☐ dichiarazione testimoniale
- ☐ rapporti incidente
- ☐ fotografie lesioni
- ☐ certificati e referti medici
- ☐ redazioni procure speciali
- ☐ documenti di identità del delegato e del delegatario
- ☐ codice fiscale
- ☐ contenuto sommario riassuntivo in forma scritta dell'oggetto della delega
- ☐ raccolta dati conti correnti e codici IBAN

#### **Cause per separazioni e/o divorzi giudiziali e consensuali**

- ☐ estratto riassuntivo dell'atto di matrimonio
- ☐ certificato stato di famiglia
- ☐ certificato residenza coniugi
- ☐ originale omologa della separazione (solo per cause di divorzio)
- ☐ certificato nascita dei figli
- ☐ rogiti e/o documenti attestanti le proprietà mobiliari ed immobiliari dei coniugi
- ☐ eventuali informazioni sullo stato patrimoniale dei coniugi

#### **Istanze di dissequestro e/o acquisizioni rapporti in Procura della Repubblica**

- ☐ decreto di sequestro
- ☐ dati identificativi del sinistro (data, targhe, luogo, ora via, dati conducenti, targhe vetture, dati assicurativi)
- ☐ procura speciale del cliente ad avvocato
- ☐ mandato penale



#### **Documenti necessari per l'istruzione delle pratiche relative ai servizi SPECIALI - 2**

##### **Cause per Istanze Giudice Tutelare (interdizioni - inabilitazioni e amministratori di sostegno)**

- ☐ certificato di nascita dell'interdicendo e inabilitando
- ☐ certificati e referti medici e cartelle cliniche attestanti l'incapacità dell'interdicendo
- ☐ relazioni medico legali
- ☐ copia atto di quietanza
- ☐ certificato e/o dichiarazioni di invalidità civile
- ☐ copia codice fiscale del ricorrente e copia carta identità
- ☐ copia codice fiscale e documenti identità dell'interdicendo e /o Inabilitando
- ☐ stato di famiglia, certificato residenza e copia carta di identità dei parenti fino al quarto grado
- ☐ certificato di residenza
- ☐ varie ed eventuali

##### **Cause per Riabilitazione protestati**

- ☐ istanza presentabile solo dopo che sia trascorso un anno dall'iscrizione del protestato nei registri di protesto
- ☐ istanza in duplice copia firmata dal debitore istante
- ☐ provvedimento prefettizio di protesto
- ☐ procura speciale
- ☐ titoli protestati in originale ovvero autocertificazioni del ricorrente autenticate nella quali sia indicato il motivo del mancato possesso.
- ☐ quietanze liberatorie che devono indicare gli estremi dei titoli, sottoscritte dai creditori con firma autenticata da Notaio o da Cancelliere.
- ☐ visura protesti rilasciata dalla Camera di Commercio - (NB con data anteriore e 5 gg prima relativa ai protesti rilasciati 5 anni prima)
- ☐ visura camerale della Società (se la riabilitazione sia richiesta dal legale rappresentante o da un socio)
- ☐ visura camerale della società creditrice in caso di liberatoria sottoscritta dal legale rappresentante di una Società.
- ☐ contributo unificato di euro 98 oltre euro 8 di marca

### Procedimenti Penali per lesioni e/o Morte

- ☐ mandato penale e modulo privacy
- ☐ copia atto di querela
- ☐ copia rapporti incidente e/o relazioni di servizio
- ☐ dati identificativi delle persone offese - copia codice fiscale e carta di identità
- ☐ indicazione dei testimoni con copia dichiarazione scritta e copia documento identità
- ☐ varie ed eventuali

### PROCEDURA SANITARIA

#### **Preliminare: ACCORDI CON POLIAMBULATORI LOCALI**

Il Centro medico si occuperà di selezionare Poliambulatori o singoli professionisti per esonerare l'agenzia ed il Cliente dall'anticipo delle spese.

*L'agenzia dovrà rigorosamente attenersi alla procedura sottoelencata:*

#### **1. APERTURA PRATICA**

All'apertura della pratica bisogna compilare

- **SCHEDA PAZIENTE** le parti denominate **Inviante, Dati Anagrafici, Dati Sinistro e Indicazioni**.

Va controllato il referto di Pronto Soccorso e l'eventuale documentazione medica già in possesso del cliente. È opportuno ordinare la documentazione in ordine cronologico, per verificare se esistano eventuali "buchi temporali" e per evidenziare la data di scadenza della prognosi.

Va verificato con il cliente se nel certificato di Pronto Soccorso sono state riportate tutte le lesioni fisiche: in caso contrario il cliente va rinviato al Pronto Soccorso per un ulteriore certificato aggiuntivo, quindi deve ripresentarsi in Agenzia. È necessario verificare la dinamica descritta nel pronto soccorso.

Una volta esaminata e compilata la **Scheda Paziente** è necessario inviarla via e-mail - allegando tutta la documentazione sanitaria - al Poliambulatorio di zona. Una copia della scheda paziente dev'essere inviata a Poliambulatorio S.H. S.r.l. (amministrazione@sh.sm) e tutta la documentazione sanitaria dovrà essere inserita nel Sinta Web.

- **CESSIONE DEL CREDITO** Deve essere fatta firmare al cliente prima di prenotare qualsiasi visita o esame, quindi bisogna inserirne copia nel Sinta Web.

**N.B.: il cliente che si rifiuta di sottoscrivere la cessione del credito non potrà usufruire della convenzione medica.**

#### **IMPORTANTE!**

***Dovete sempre ricordare al cliente di portare con sé la documentazione medica in suo possesso relativa ad eventuali accertamenti effettuati durante la visita al pronto soccorso o successivamente (es. radiografie ecografie tac ...)***

**Non dimenticate mai di consegnare al cliente un promemoria con l'indirizzo del Poliambulatorio.**

## **2. PRENOTAZIONE DELLA PRIMA VISITA**

Il Poliambulatorio di zona, dopo aver ricevuto la documentazione, si metterà in contatto direttamente con il cliente per programmare la prima visita. Al termine di ogni visita, il Poliambulatorio di zona consegnerà copia del certificato medico in originale al cliente stesso, il quale dovrà consegnarlo in agenzia entro e non oltre 2 giorni: in questa fase dell'iter è molto importante il controllo da parte dell'agenzia, che dovrà inserire copia del certificato nel Sinta Web in tempi rapidi. NB.: identica procedura va seguita per la diagnostica.

## **3. PRENOTAZIONE DELLA VISITA MEDICO-LEGALE**

Alla conclusione dell'iter medico, dovrete richiedere visita medico-legale tramite posta elettronica [fre.santini79@gmail.com](mailto:fre.santini79@gmail.com)

## **4. CHIUSURA DELLA PRATICA SANITARIA**

Una volta che sia definita la pratica sanitaria:

- Verrà inviata all'agenzia Secure Refund S.r.l. - TADDIA Group una copia della perizia medico legale;
  - Verranno inserite nei documenti del gestionale le fatture relative all'iter clinico e la nota proforma visita medico legale
- L'affiliato dovrà :
- controllare la relazione medico legale;
  - inserirla nel gestionale

**Al momento della definizione della pratica, la Direzione Sinistri di San Marino richiede la fattura della relazione medico legale via e-mail [fre.santini79@gmail.com](mailto:fre.santini79@gmail.com), che la inserisce nel Sinta Web**

## **PROCEDURA SANITARIA SPECIALE CASI DI MALASANITÀ**

- 1) Far sottoscrivere la tessera A.N.T.A.C.C.I.S. al cliente con relativo pagamento (secondo procedure standard);
- 2) compilare insieme al cliente il modulo intervista facendo al paziente delle semplici domande e trascrivendo le risposte date ad ogni domanda deve corrispondere una risposta);
- 3) compilare e far sottoscrivere il mandato e la relativa privacy;
- 4) compilare e far sottoscrivere il patto di quota lite;
- 5) compilare e far sottoscrivere il modello di mediazione e mandato al legale (necessario in caso di mancata risoluzione stragiudiziale); QUESTA OPERAZIONE DEVE AVVENIRE OBBLIGATORIAMENTE IN VIDEO CONFERENZA;
- 6) registrare sul libro giornale il conferimento incarico;
- 7) raccogliere tutta la documentazione in ordine cronologico e
  - inviare gli originali presso:  
*Agenzia Taddia Group*  
*Corso Italia, 90*  
*87046 Montalto Uffugo (CS)*
  - inviare una copia scansata all'indirizzo: [malasanita@taddiagroup.it](mailto:malasanita@taddiagroup.it)



**8) inserire la pratica nel gestionale sintaweb;**

9) avvisare il paziente che nel caso di sussistenza di profili di responsabilità nel massimo di 120 gg dal ricevimento della documentazione completa, verrà elaborata una perizia medico legale per cui dovrà registrare una procura notarile con delega all'incasso delle somme all'Agenzia Taddia Group di Montalto Uffugo (vedi fac-simile).

Nel caso di esito dubbio e/o negativo invece verrà dato un parere motivato in video conferenza.

10) Tutte le agenzie che aderiranno, dovranno aggiungere ai propri contatti skype l'indirizzo skype "willo958" che sarà utilizzato il lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00 per consulenze ed il mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 17.00 per soli aggiornamenti sull'andamento delle pratiche.

Vi riportiamo i riferimenti del nostro collaboratore che coordinerà queste nuove procedure:

*Sig. Cavaliere Wilson*

*Recapito telefonico: 0984/ 938268*

*Recapito cellulare: 368/3097998*

*E-mail: malasanita@taddiagroup.it*

**IMPORTANTE:**

- Le pratiche non corredate da tessera A..N.T.A.C.C.I.S., con modulo intervista non compilato completamente e correttamente, ed in cui la documentazione inviata non risulti essere in ordine cronologico, non saranno gestite sino all'integrazione della documentazione stessa.

Nel momento in cui verrà chiesta documentazione integrativa o verranno posti ulteriori quesiti, si raccomanda la massima celerità nell'invio di quanto richiesto.

**SVILUPPO COMMERCIALE**

È sempre consigliato fissare preventivamente i primi appuntamenti e recarsi dal potenziale convenzionato insieme al responsabile commerciale direzionale.

Nel periodo che intercorre tra una visita e l'altra del responsabile commerciale stesso tornare a visitare i convenzionati e consegnare il materiale promozionale dell'agenzia (riviste, locandine da appendere, biro, moduli CAI, etc); successivamente è consigliabile comunque rivisitare settimanalmente i convenzionati anche solo per una visita di cortesia.

La gestione delle ditte già convenzionate deve passare direttamente in mano all'affiliato, così che alla successiva visita il responsabile commerciale, dopo un breve confronto con l'affiliato stesso, ha più tempo per sviluppare nuove convenzioni.

Le convenzioni locali si dividono in due tipologie:

- ☐ **Convenzioni ordinarie:** carrozzerie, agenzie di assicurazioni, concessionarie.
- ☐ **Convenzioni evolute:** eventuali point (Brokers, agenzie pratiche auto, associazioni), Autoscuole per lo svolgimento di corsi, Comuni, Associazione di taxisti, Arma (carabinieri, polizia, finanza), Associazioni agenti di commercio, Associazioni sindacali, Associazione di ciclisti, Aree portuali (ove presenti), CAAF, Onoranze Funebri.

**IMPORTANTE! - ISCRIZIONE CONVENZIONATI NELL'ELENCO UFFICIALE**

Non dimenticate di seguire la **corretta procedura di seguito descritta** per la trasmissione dell'**elenco dei convenzionati** in sede al fine di poterli vedere tempestivamente pubblicati sul sito [www.taddiagroup.it](http://www.taddiagroup.it)

Per il buon funzionamento della rete delle convenzioni è necessario mantenere aggiornati gli elenchi pubblicati sul sito internet [www.infortunistica.it](http://www.infortunistica.it), per dare tempestiva segnalazione delle nuove convenzioni ed eliminare quelle non più in essere senza continuare a pubblicizzarle inutilmente.

Il file viene inviato via e-mail o scaricato dall'[area riservata sul sito](#).

Va quindi salvato sul computer dell'agenzia, compilato con i dati dei convenzionati ed inviato a [promotion@taddiagroup.net](mailto:promotion@taddiagroup.net) tenendolo sempre aggiornato e rinviandolo ogniqualvolta si renderà necessario a seguito di convenzioni da aggiungere o eliminare.

**Il file va compilato seguendo poche semplici regole:**

- ☐ L'elenco va compilato al computer e non a penna.
- ☐ Va rinviato per intero a ogni aggiornamento con inserimento o eliminazione di convenzionati (possibilmente evidenziando le variazioni con il testo in colore diverso).
- ☐ (Se presenti) I biglietti da visita vanno allegati in invio per posta elettronica tramite scansione a risoluzione non minore di 100 dpi, o in alternativa per posta ordinaria in originale (se il convenzionato non dovesse fornirVi il suo biglietto da visita potete proporgli la realizzazione a cura di Taddia Promotion a condizioni economiche agevolate).
- ☐ Se è stato stipulato col convenzionato il contratto di collaborazione (v. file "Accordo carrozzerie.doc" nei "Documenti sviluppo" forniti dalla Direzione), ne va inviata per posta in sede copia firmata.

N.B.: ricordiamo che **negli elenchi ufficiali vengono inseriti solo i convenzionati trasmessi con questo sistema: nell'interesse delle agenzie stesse al fine di evitare errori e dimenticanze non si accettano segnalazioni telefoniche o riportate a voce dai responsabili commerciali né elenchi ricevuti via fax o in cartaceo compilati a mano.**



## **Secure Refund s.r.l.**

Direzione Affiliazione, Sede legale ed Amministrativa:  
Via del Serrone, 62 - 47890 San Marino - Loc. Murata (RSM)  
Tel. 0549.99.06.18 - Fax 0549.99.14.06  
Isc. Reg. Soc. n.7386 del 03/12/2015 - Cod. op. ec. N.SM26605  
info Potenziali affiliati: [segreteria@taddiagroup.it](mailto:segreteria@taddiagroup.it)  
info Agenzie e Clienti: [segreteria@taddiagroup.it](mailto:segreteria@taddiagroup.it)

**[www.taddiagroup.it](http://www.taddiagroup.it)**

**Direzione Sinistri**

Via del Serrone, 62 - 47890 San Marino - Loc. Murata (RSM)  
Tel. 0549.99.06.18 - Fax 0549.99.14.06  
[direzionesinistrirsm@taddiagroup.it](mailto:direzionesinistrirsm@taddiagroup.it)