

SINISTRI – ASSISTENZA CLIENTI

.....**COSA FARE IN CASO**
DI.....

Una guida rapida, suddivisa per tipologia di sinistro, che informa cosa fare in caso di difficoltà. Seleziona una tipologia di sinistro:

SINISTRI AUTO:


1. - La Richiesta di assistenza stradale per gli assicurati 'Secure Box':

1.1 La richiesta di assistenza stradale per gli assicurati 'Secure Box'

Hai la polizza 'Secure Box' ?	
-------------------------------	--

2. In caso di incidente SARAI CHIAMATO dalla Centrale Operativa della Società che ti ha fornito la Scatola Nera che si accerterà dell'avvenuto incidente e dello stato di salute degli occupanti.

3. In caso di auto non marciante, dichiarata durante la prima chiamata, sarai ricontattato da Europ Assistance per l'invio del carro-attrezzi senza limiti di distanza e senza ulteriori spese, semprechè la tua auto venga trasportata presso un centro del circuito Carrozzeria Sicura.

	Ricordati non appena ti è possibile di inviare la denuncia del sinistro per una rapida apertura e gestione del tuo danno. La chiamata della Centrale Operativa NON sostituisce in alcun modo la denuncia .
---	--

Hai l'auto marciante ma danneggiata? Scegli la Carrozzeria Convenzionata più vicina a te e otterrai un servizio eccellente.	
---	--

1.2 - La Raccolta delle informazioni per effettuare la denuncia

1.2 La raccolta delle informazioni per effettuare la denuncia

COMPILA IL MODULO BLU IN TUTTE LE SUE PARTI


Ti ricordiamo di indicare obbligatoriamente (secondo quanto stabilito dall'Organismo di Vigilanza sulle Assicurazioni - Isvap - per la Banca Dati) le seguenti informazioni:

- o data, orario e luogo esatto dell'incidente;
- o nome, cognome e codice fiscale dei contraenti/assicurati, dei conducenti e dei trasportati;
- o nome, cognome e codice fiscale dei proprietari dei veicoli;
- o numero completo della tua polizza e di quella degli altri veicoli coinvolti (per una più rapida gestione del sinistro);
- o targhe dei veicoli coinvolti;
- o ragione sociale/nome della tua Compagnia e degli altri coinvolti;
- o generalità, dati e recapiti di eventuali testimoni: nome e cognome, codici fiscali, indirizzi, telefoni

CONSIGLI SUL MODULO BLU per ridurre i tempi di pagamento.

Compila e firma il Modulo Blu contestualmente alla controparte. In caso di ragione, contestualmente all'invio del modulo, comunica anche il tuo codice IBAN. Il Modulo Blu si può utilizzare anche se compilato e firmato solo da te, in quanto sarà valido ugualmente come denuncia di sinistro da trasmettere alla Compagnia.


Se sei in possesso di un cellulare dotato di fotocamera, ricordati di utilizzarlo per scattare delle foto sul luogo dell'incidente e dei mezzi coinvolti per poi inviarle alla tua Compagnia.


	Ricordati di denunciare sempre il tuo incidente, entro 3 giorni lavorativi, anche quando non hai subito alcun danno, sia che tu ritenga di avere ragione o torto.
Non presentare alcuna denuncia, in caso di sinistro, può portare un danno economico alla tua Compagnia che ha la facoltà di rivalersi nei tuoi confronti ai sensi della normativa vigente. (artt. 143 Codice delle Assicurazioni e 1915 del Codice Civile)	

2 - COME EFFETTUARE LA DENUNCIA E RICHIEDERE INFORMAZIONI

[2.1 - A chi rivolgersi in caso di sinistro RCAuto](#)

2.1 A chi rivolgersi in caso di sinistro RC Auto

	Se sei un cliente FATA , in caso di sinistro puoi aprire il danno con una delle segg. modalità: <ul style="list-style-type: none">o raccomandata A/R, fax, e-mail o consegna a mano alla tua Agenziao Vai alla pagina Rete Agenzie
---	--



	Se non sei un cliente FATA , puoi aprire il sinistro inviando la richiesta danni tramite: <ul style="list-style-type: none">o raccomandata A/R a FATA Assicurazioni Danni S.p.A. via Urbana 169/A - 00184 Roma
---	---

2.2 - In caso di altri sinistri auto (furto - invendio - kasko - cristalli - atti vandalici)

FURTO

Nell'immediatezza dell' evento, nel caso di furto parziale, furto totale e rapina, devi denunciare immediatamente il fatto alla Autorità Giudiziaria competente. Entro 24 ore dal fatto o da quando ne sia venuto a conoscenza, ricordati di dare notizia dell'evento alla tua Compagnia, con trasmissione della denuncia. Nel caso di furto parziale, furto totale e rapina avvenuti all'estero la denuncia dovrà essere presentata alle Autorità estere e ripetuta alle Autorità italiane.

In caso di furto, oltre a effettuare la denuncia alle Autorità giudiziarie, ti suggeriamo di contattare la tua Agenzia di riferimento per qualsiasi dubbio o informazione. Ti consigliamo di seguire tale procedura anche se hai stipulato solo la garanzia RCA obbligatoria.

	La documentazione da presentare in caso di furto totale:
	<ul style="list-style-type: none">o certificato di proprietà e certificato cronologico con l'annotazione della perdita di possesso (da richiedere al Pubblico Registro Automobilistico presso le sedi ACI)o set di chiavi originali del veicoloo libretto di circolazione (in copia se l'originale è stato trafugato)
	Nel caso di ritrovamento del veicolo, dopo il risarcimento del furto, non essendo più il mezzo di tua proprietà a seguito del pagamento dell'indennizzo, informa la Compagnia tramite la tua Agenzia.

INCENDIO

Nel caso di incendio del veicolo è necessario comunicare la notizia del sinistro alla tua Agenzia entro 3 giorni dal fatto - o da quando ne sei venuto a conoscenza. Se trattasi di atto doloso recati a denunciare l'accaduto anche al Comando di Polizia o dei Carabinieri.

KASKO

Nel caso di danno "kasko" (urto, collisione o ribaltamento), è necessario comunicare la notizia del sinistro alla tua Agenzia entro 3 giorni dal fatto o da quando ne sei venuto a conoscenza (il termine è ridotto a 24 ore nel caso di danni conseguenti ad atti di vandalismo o simili).

ATTI VANDALICI



Nel caso di atti vandalici devi denunciare immediatamente il fatto alle Autorità Giudiziarie italiane o estere ed è necessario comunicare la notizia del sinistro alla tua Agenzia entro 24 ore dal fatto o da quando ne sei venuto a conoscenza.

ROTTURA CRISTALLI

Nel caso di rottura accidentale ai cristalli del veicolo (ad esclusione di specchietti retrovisori, tetti panoramici e fanaleria) recati direttamente presso uno dei centri convenzionati Carglass o DoctorGlass che provvederà anche a trasmettere la notizia del sinistro alla Compagnia di Assicurazione.

2.3 - A chi rivolgersi in caso di altri sinistri auto

2.3 A chi rivolgersi in caso di altri sinistri Auto

	Se hai subito atti vandalici, furto, incendio, urto, collisione o ribaltamento del mezzo o il tuo veicolo ha riportato danni da eventi naturali , puoi aprire il sinistro nei seguenti modi:
	<ul style="list-style-type: none">o invia una raccomandata A/R, fax, e-mail o consegna a mano alla tua Agenzia
	Se il tuo veicolo ha subito la rottura accidentale dei cristalli :
	<ul style="list-style-type: none">o invia una raccomandata A/R, fax, e-mail o consegna a mano alla tua Agenziao recati direttamente presso uno dei centri convenzionati Servizi Cristalli

Hai la polizza 'Secure Box' ?

a seconda della tipologia sottoscritta in caso di furto potrai:
1. essere chiamato dalla centrale operativa di Octotelematics
2. chiamare la centrale operativa di Octotelematics



SINISTRI INCENDIO

1.1 Incendio

OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO

La denuncia deve essere fatta alla Società o all'Agenzia entro 3 giorni da quando se ne è avuta conoscenza specificando le circostanze dell'evento e l'importo approssimativo del danno.

Deve, inoltre, essere fatta denuncia all'Autorità giudiziaria o di polizia del luogo indicando la Società di assicurazione, l'Agenzia e il numero di polizza.

Entro i 15 giorni successivi (o, comunque, entro un più breve termine se indicato in polizza), deve essere inviata una distinta particolareggiata delle cose danneggiate con l'indicazione del rispettivo valore.

E' necessario adoperarsi immediatamente e nel modo più efficace per evitare o diminuire il danno.

Attenzione: l'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del sinistro, come previsto dal Codice Civile (art. 1915), può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

E', inoltre, necessario tenere a disposizione fino ad avvenuta liquidazione del danno le tracce e gli indizi materiali del sinistro, predisporre un elenco dettagliato delle cose preesistenti al momento del sinistro oltre che dei danni subiti, con riferimento alla qualità, quantità, valore delle cose distrutte o danneggiate. Occorre, altresì, tenere a disposizione della Società e dei Periti ogni documento ed ogni altro elemento di prova, facilitare le indagini e gli accertamenti necessari e presentare, a richiesta della Società, i documenti che si possono ottenere dall'Autorità competente, in relazione al sinistro.

In ogni caso, è indispensabile fare diretto riferimento a quanto previsto dalle condizioni di polizza.

A CHI RIVOLGERSI

Contatta la tua **Agenzia** di fiducia se ti serve una consulenza .

Fatti consigliare su come effettuare nei termini più corretti la denuncia e controlla cosa prevede il tuo contratto.

SINISTRI FURTO

1.2 Furto

OBBLIGHI IN CASO DI SINISTRO

La denuncia deve essere fatta alla Società o all'Agenzia entro 3 giorni (o comunque entro eventuali termini più brevi previsti in polizza), da quando se ne è avuta conoscenza specificando le circostanze dell'evento e l'importo approssimativo del danno.

Deve, inoltre, essere fatta denuncia all'Autorità giudiziaria o di polizia del luogo indicando la Società di assicurazione, l'Agenzia e il numero di polizza.

Entro i 15 giorni successivi (o, comunque, entro un più breve termine se indicato in polizza), deve essere inviata una distinta particolareggiata delle cose rubate o danneggiate con l'indicazione del rispettivo valore.

In caso di sottrazione di titoli di credito, sarà necessario farne denuncia tempestiva, nonché esperire – se la legge lo consente – la procedura di ammortamento. Occorre, inoltre, adoperarsi immediatamente nel modo più efficace per il recupero delle cose rubate e per la conservazione di quelle rimaste, anche se danneggiate.

Attenzione: l'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del sinistro, come previsto dal Codice Civile (art. 1915), può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

E', inoltre, necessario tenere a disposizione fino ad avvenuta liquidazione del danno le tracce e gli indizi materiali del sinistro, predisporre un elenco dettagliato delle cose preesistenti al momento del sinistro oltre che dei danni subiti, con riferimento alla qualità, quantità, valore delle cose rubate o danneggiate. Occorre, altresì, tenere a disposizione della Società e dei Periti ogni documento ed ogni altro elemento di prova, facilitare le indagini e gli accertamenti necessari e presentare, a richiesta della Società, i documenti che si possono ottenere dall'Autorità competente, in relazione al sinistro.

In ogni caso, è indispensabile fare diretto riferimento a quanto previsto dalle condizioni di polizza.

A CHI RIVOLGERSI

Contatta la tua **Agenzia** di fiducia se ti serve una consulenza .
Fatti consigliare su come effettuare nei termini più corretti la denuncia e controlla cosa prevede il tuo contratto.

SINISTRI RESPONSABILITA' CIVILE

1.3 Responsabilità Civile

DENUNCIA DEL SINISTRO

La denuncia del sinistro deve essere fatta alla Società o all'Agenzia alla quale è assegnata la polizza entro 3 giorni da quando se ne è avuta conoscenza specificando tutte le circostanze dell'evento (per esempio, indicazione precisa del fatto, della data, del luogo, delle cause e delle conseguenze del fatto stesso, le generalità e l'indirizzo delle persone interessate e degli eventuali testimoni).

Attenzione: l'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del sinistro, come previsto dal Codice Civile (art. 1915), può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

GESTIONE DELLA VERTENZA

La Società assume fino a quando ne ha interesse la gestione delle vertenze nominando, ove occorra, legali e tecnici. L'assicurato non potrà chiedere il rimborso delle spese per legali o tecnici che non siano da essa incaricati.

In ogni caso, è indispensabile fare diretto riferimento a quanto previsto dalle condizioni di polizza.

A CHI RIVOLGERSI

Contatta la tua **Agenzia** di fiducia se ti serve una consulenza .
Fatti consigliare su come effettuare nei termini più corretti la denuncia e controlla cosa prevede il tuo contratto.

SINISTRO TUTELA LEGALE

1.4 Tutela Legale

DENUNCIA DEL SINISTRO

La denuncia del sinistro deve essere fatta alla Società immediatamente rispetto a quando il sinistro si è verificato o ne abbia avuto conoscenza. E' necessario far pervenire alla Società notizia di ogni atto notificato all'assicurato entro i 5 giorni dalla notifica (o entro diverso termine previsto dalla polizza).

LIBERA SCELTA DEL LEGALE

Contemporaneamente alla presentazione della denuncia, l'Assicurato ha diritto di indicare alla Società un unico Legale residente nel luogo ove ha sede l'Ufficio Giudiziario competente per la controversia. In caso di omissione di tale indicazione, se non sussiste conflitto d'interesse con la Società, quest'ultima s'intende delegata a provvedere direttamente alla nomina di un Legale al quale l'Assicurato deve conferire mandato. L'Assicurato ha comunque il diritto di scegliere liberamente il proprio legale nel caso di conflitti di interesse con la Società.

In ogni caso, è indispensabile fare diretto riferimento a quanto previsto dalle condizioni di polizza.

A CHI RIVOLGERSI

Contatta la tua **Agenzia** di fiducia se ti serve una consulenza .
Fatti consigliare su come effettuare nei termini più corretti la denuncia e controlla cosa prevede il tuo contratto.

SINISTRO MALATTIA

In caso di ricovero o intervento

A seconda della garanzia con cui si è assicurati sarà possibile ricevere un indennizzo per ogni giorno di ricovero o per l'intervento sostenuto. Per avere il rimborso delle spese sostenute od il riconoscimento di un indennizzo si dovrà presentare la denuncia non appena se ne abbia la possibilità, come previsto dal Codice Civile (art. 1913).

1.2 Quali documenti produrre

Alla denuncia di sinistro dovrà essere allegata la documentazione medica prevista dal contratto (ad es: cartella clinica, prescrizione medica, ecc.)

Modello di denuncia

Per la denuncia del sinistro andrà utilizzato il modello consegnato insieme agli altri documenti contrattuali, copia dello stesso è comunque disponibile in Agenzia

In caso di ricovero o intervento

A seconda della garanzia con cui si è assicurati sarà possibile ricevere un indennizzo per ogni giorno di ricovero o per l'intervento sostenuto. Per avere il rimborso delle spese sostenute od il riconoscimento di un indennizzo si dovrà presentare la denuncia non appena se ne abbia la possibilità, come previsto dal Codice Civile (art. 1913).

1.2 Quali documenti produrre

Alla denuncia di sinistro dovrà essere allegata la documentazione medica prevista dal contratto (ad es: cartella clinica, prescrizione medica, ecc.)

Modello di denuncia

Per la denuncia del sinistro andrà utilizzato il modello consegnato insieme agli altri documenti contrattuali, copia dello stesso è comunque disponibile in Agenzia

A chi rivolgersi

Se sei titolare di una polizza che prevede il servizio di Rimborso Spese, contatta la tua Agenzia di fiducia. Il tuo Agente sarà sempre disponibile per consulenze sulla tua assicurazione e sulle garanzie, prestazioni e servizi da essa previsti. Per cercare i riferimenti ed i contatti ricerca l'Agenzia FATA più vicina a te.

SINISTRI INFORTUNIO

COSA FARE IN CASO DI INFORTUNIO

1.1 Proteggere se stessi e l'infortunato

Non perdere la calma e valuta la presenza di ulteriori pericoli per te stesso o l'infortunato

Proteggiti dal contatto con sostanze pericolose o da altri rischi utilizzando guanti o, in mancanza, materiale impermeabile: evita di trasformarti in vittima nel tentativo di soccorso;

Proteggi l'infortunato da un eventuale pericolo imminente (fumo, folgorazione, ecc.) prendendo subito i necessari provvedimenti (aerare gli ambienti, staccare l'interruttore della corrente elettrica, ecc.);

Tranquillizza l'infortunato se è cosciente ed allontana da lui curiosi e persone esagitato;

Copri l'infortunato se necessario.

1.2 Avvertire il servizio medico di sorveglianza

Se ci sono più persone invia una di loro a chiamare i soccorsi;

Se sei da solo prima di andare a cercare soccorso assicurati che l'infortunato respiri;

Quando chiami il Pronto Soccorso, cerca di fornire in modo chiaro le informazioni quali: nome, cognome e numero di telefono; cosa è accaduto; numero delle persone coinvolte; condizioni della vittima; indicazioni precise per il raggiungimento del luogo dell'infortunio

1.3 Prestare basilari interventi di primo soccorso

Non spostare l'infortunato tranne che nei casi di pericolo imminente, non metterlo in piedi o seduto;

Non somministrare farmaci, bevande od alimenti;

Non effettuare manovre di pertinenza medica (per es.: riduzione di fratture o lussazioni, estrazione di oggetti estranei da qualsiasi parte del corpo);

Non parlare con l'infortunato delle lesioni e della loro gravità;

Non abbandonare l'infortunato.

2.1 Denuncia dell'infortunio

La denuncia dell'infortunio deve essere fatta con raccomandata all'Agenzia presso cui si ha la polizza indicando:

- ✓ luogo, giorno e ora dell'evento;
- ✓ modalità di accadimento e cause che lo hanno determinato;
- ✓ tipologia di lesioni subite.

La denuncia, come previsto dal Codice Civile (art. 1913), deve avvenire entro 3 giorni da quando se ne ha avuto conoscenza o possibilità.

Attenzione: l'inadempimento degli obblighi relativi alla denuncia del sinistro, come previsto dal Codice Civile (art. 1915), può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.

2.2 Documentazione medica

Alla denuncia deve essere allegato il certificato medico, nonché l'eventuale documentazione rilasciata dal pronto soccorso, comprovante gli esiti della lesione. Anche il decorso delle lesioni dovrà essere documentato da ulteriori certificati medici fino alla guarigione.

2.3 Modello di denuncia sinistro

Per la denuncia del sinistro utilizza il modello che è stato consegnato insieme alla polizza od in alternativa puoi rivolgerti alla tua Agenzia.

SINISTRO TRASPORTI MERCI

1.1 Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro

- Prendere i provvedimenti necessari per evitare o diminuire il danno e provvedere al recupero e alla conservazione delle merci trasportate

- Darne immediato avviso alla propria Agenzia ,chiedendo alla stessa, eventualmente anche in transito e comunque al più tardi all'atto della riconsegna della merce a destino, l'immediato intervento del commissario di avaria o perito designato dalla Compagnia per far constatare la natura, la causa e l'entità del danno.
- La constatazione del danno deve, ove possibile, svolgersi in contraddittorio con ogni soggetto eventualmente responsabile. Qualora la constatazione del danno debba effettuarsi in un luogo in cui la Compagnia non ha un proprio commissario di avaria o perito designato, il contraente o l'assicurato deve richiedere l'intervento di un altro commissario di avaria o perito qualificato o dell'autorità consolare italiana oppure, in loro assenza, delle competenti autorità locali.
- Non apportare, se non per il salvataggio della merce o per giustificati motivi, alcuna modifica allo stato del veicolo e del carico nonché alle tracce del sinistro prima dell'intervento del commissario di avaria o del perito designato dalla Compagnia.
- Apporre le debite riserve sui documenti di consegna della merce (nel caso di polizza "fatturato merci " o "per conto di chi spetta")

1.2 In caso di furto, rapina, appropriazione indebita

Il Contraente o l'assicurato o chi per essi deve procedere alla denuncia all'Autorità** competente più vicina al luogo del sinistro indicando :

- ✓ la descrizione dei fatti.
- ✓ I dati identificativi del veicolo.
- ✓ Gli elementi idonei ad identificare e a quantificare la merce trasportata.
- ✓ Le generalità complete dell'autista o degli autisti del veicolo utilizzato per il trasporto nonché di eventuali testimoni in grado di riferire sulle circostanze del caso.
- ✓ L'esistenza e l'eventuale attivazione di apparecchi antifurto e di altri sistemi di protezione e sicurezza.

** Copia della denuncia suddetta deve essere inviata, prima possibile, alla Compagnia.

QUALI DOCUMENTI PRODURRE

2.1 Documentazione

- denuncia circostanziata dei fatti ([scarica il fac-simile](#))
- documento di trasporto con riserve a destino
- fattura di vendita o analoga documentazione attestante il valore della merce trasportata
- denuncia sporta alle autorità, con elenco della merce sottratta nei casi di furto o rapina
- reclamo (racc. a.r.) al vettore responsabile ([scarica il fac-simile](#)) per tutelare l'eventuale rivalsa della Compagnia e lettera di interruzione dei termini di prescrizione se necessaria ([scarica il fac-simile](#))

2.2 Documentazione integrativa

Polizza di responsabilità civile vettoriale

- nota di addebito del danneggiato al vettore/assicurato
- copia fattura nolo
- distinta merce trasportata e relativi pesi

Polizza a Contraenza Industriale

- nota di accredito o documento di trasporto per il rimpiazzo della merce perduta o danneggiata

- eventuale cessione dei diritti assicurativi e di trasporto per la tutela della rivalsa

Polizza di danno per conto di chi spetta

- mandato ad assicurare la merce trasportata
- nota di addebito al vettore/contraente
- copia della fattura di nolo del trasporto
- autorizzazione scritta dell'assicurato, se il pagamento deve essere effettuato a mani del vettore

A CHI RIVOLGERSI

Agenzia

Agenzia

Contatta la tua Agenzia *di fiducia se ti serve una consulenza.

Fatti consigliare su come effettuare nei termini più corretti la denuncia e controlla cosa prevede il tuo contratto.

Ufficio Sinistri Trasporti Merci Terrestri

(gestisce tutti i danni trasporti merci)