



# **CHE COSA FARE IN CASO DI SINISTRO**

**GUIDA PRATICA PER L'ASSICURATO**

a cura dell'Unione Europea Assicuratori (UEA)

con la collaborazione di

Associazione Italiana Brokers d'Assicurazione (AIBA)

Associazione Nazionale Risk Manager e Responsabili Assicurazioni (ANRA)

Movimento dei Consumatori



## **PRIMA DI FIRMARE UN CONTRATTO**

### **È BENE LEGGERLO ATTENTAMENTE**

vale la pena di seguire questa regola anche quando ci accingiamo a sottoscrivere una polizza di assicurazione perché, prima di impegnarci, è bene renderci conto se essa è veramente in grado - e in che misura - di fornirci quella tranquillità che stiamo cercando, assicurandoci; leggere attentamente un contratto serve anche per conoscere in dettaglio quali sono i nostri diritti e i nostri doveri ed il modo per farli valere o per adempierli, perché l'unico documento che regola i rapporti fra assicurato e assicuratore è appunto la polizza di assicurazione.

### **E, DOPO, TENERLO SOTTOCCHIO**

perché il contratto di assicurazione ha bisogno di essere costantemente adeguato all'evolversi delle situazioni per mantenere inalterata la sua originaria efficacia (fra i molti esempi di nuove situazioni che vanno segnalate subito all'assicuratore: il cambiamento di attività nell'assicurazione infortuni, oppure il trasloco nell'assicurazione furto dell'abitazione)

### **IN CASO DI SINISTRO**

prendere immediatamente contatto o

### **TELEFONARE AL PROPRIO AGENTE DI ASSICURAZIONE O AL PROPRIO BROKER**

un consiglio tempestivo può dimostrarsi prezioso.

per denunciare il sinistro alla compagnia è conveniente

### **COMPILARE ACCURATAMENTE IL MODULO DI DENUNCIA DI SINISTRO QUI ALLEGATO**

una denuncia completa in ogni parte accelera notevolmente il percorso della pratica.

## CHE COSA FARE IN CASO DI DANNO ALLE PROPRIE COSE (FURTO, INCENDIO, ECC.)

# 1

### 1.1.

**denunciare subito l'accaduto alla Polizia o ai Carabinieri;**

a tale scopo occorre premunirsi di tre fogli di carta uso bollo (la carta bollata non è richiesta) e, completata la denuncia, farsene rilasciare una copia da inviare poi all'assicuratore; in caso di impedimento, la denuncia può essere presentata da altra persona per conto dell'assicurato; se non si è certi del valore delle cose sottratte o danneggiate oppure non si è ancora in grado di farne un completo inventario, è meglio precisarlo, riservandosi di presentare una denuncia suppletiva.

### 1.2.

**subito dopo, inviare per raccomandata all'agente o al broker (o consegnarla direttamente facendosene rilasciare ricevuta) la comunicazione dell'avvenuto sinistro, utilizzando il modulo DENUNCIA DI SINISTRO;**

alla comunicazione di sinistro deve essere unita la copia della denuncia presentata all'Autorità competente.

### 1.3.

**fare tutto il possibile per evitare che le cose assicurate possano subire ulteriori danni;**

se sono stati danneggiati dei sistemi di chiusura o di protezione, questi vanno prontamente ripristinati e - se occorre del tempo per farlo - è indispensabile prendere opportuni provvedimenti come farebbe ogni buon padre di famiglia;

di queste spese va conservata la documentazione che dovrà essere presentata all'assicuratore per ottenerne il rimborso; vanno pure conservate le cose rimaste danneggiate e, se è possibile, le prove e le tracce del fatto.

### 1.4.

**fornire al perito (o a chi è stato incaricato da parte della compagnia di assicurazione) tutti gli elementi che possono essere necessari per fare un'obiettiva valutazione del danno (fatture o ricevute di acquisto, dichiarazioni, stime, fotografie o altro);**

al riguardo è bene rendersi conto che le pretese infondate o eccessive generalmente allungano molto il tempo necessario a ottenere il rimborso del danno.

### 1.5.

**sottoscrivere gli eventuali verbali di accertamento e l'atto conclusivo predisposto dal perito, facendosene rilasciare copia e controllando che tali documenti vengano datati;**

occorre ricordare che l'atto conclusivo della perizia (denominato anche atto di liquidazione) determina essenzialmente l'ammontare del danno e non l'esborso dell'assicuratore, cosicché l'importo che quest'ultimo è tenuto a pagare in base al contratto non è necessariamente quello indicato nell'atto di liquidazione stesso;

se su questo documento il perito ha formulato delle riserve sull'indennizzabilità del danno, è necessario che su di esso vengano verbalizzate anche le eventuali argomentazioni dell'assicurato, tenendo presente a questo proposito che l'entità del danno o la complessità del caso potrebbero consigliare all'assicurato di far intervenire un proprio consulente.

### 1.6.

**non appena possibile, inviare all'assicuratore (agente o broker) tutti gli altri documenti necessari per il pagamento dell'indennizzo (estratto cronologico del PRA e certificato di perdita di possesso per il furto di autovettura, copia del verbale di ritrovamento, certificato di chiusa istruttoria o altro);**

in caso di ritrovamento della refurtiva, è essenziale far risultare nel verbale di ritrovamento **tutti** gli eventuali danni riscontrati.

### 1.7.

**le assicurazioni contro il furto prevedono sovente un'automatica riduzione delle somme assicurate a seguito di sinistro :**

questo fatto va tenuto in evidenza se si desidera - come conviene - che il contratto mantenga inalterata la propria efficacia anche dopo il sinistro: è pertanto consigliabile parlarne subito con il proprio agente o broker.



# 2

## **CHE COSA FARE IN CASO DI DANNO CAGIONATO A TERZI (ESCLUSI GLI INCIDENTI STRADALI)**

### **2.1.**

**non appena avvenuto il sinistro, raccogliere tutti gli elementi utili:**

generalità del danneggiato, nome e indirizzo degli eventuali testimoni, autorità intervenute, descrizione del danno (con eventuale documentazione fotografica).

### **2.2.**

**inviare subito per raccomandata all'agente o al broker** (o consegnarla direttamente facendosene rilasciare ricevuta) **la comunicazione dell'avvenuto sinistro**, utilizzando il modulo **DENUNCIA DI SINISTRO**, e ciò anche nel caso in cui si ritenga di non aver alcuna responsabilità dell'accaduto;

per questo, nella comunicazione di sinistro occorre specificare a chi può essere attribuita la responsabilità del danno e per quali motivi;

è bene inviare subito la raccomandata anche se alcuni degli elementi suddetti non sono noti: potrà essere successivamente compilata una denuncia suppletiva.

### **2.3.**

**trasmettere subito in fotocopia all'agente o al broker eventuali lettere che dovessero pervenire con riferimento al sinistro.**

### **2.4.**

**se il danneggiato agisce in via giudiziaria** (ad esempio notificando un atto di citazione) **o viene instaurato un procedimento penale, darne immediatamente comunicazione all'agente o al broker** allegando copia dell'atto ricevuto e chiedendo istruzioni sulla gestione della vertenza;

se la compagnia assume la gestione della vertenza, dovrà essere rilasciata procura al legale dalla stessa designato; è possibile farsi anche assistere da un proprio legale di fiducia, ma il costo di quest'ultimo resterà a carico dell'assicurato.

### **2.5.**

**se non vengono fornite istruzioni o vengono formulate riserve sul fatto che il sinistro rientri nella copertura assicurativa, è opportuno interpellare subito un legale di propria fiducia.**

## **CHE COSA FARE IN CASO DI DANNO ALLA PERSONA (INFORTUNI, MALATTIE, ECC.)**

# **3**

### **3.1.**

**inviare subito per raccomandata all'agente o al broker** (o consegnarla direttamente facendosene rilasciare ricevuta) **la comunicazione dell'avvenuto sinistro**, utilizzando il modulo **DENUNCIA DI SINISTRO**;

alla comunicazione deve essere unito il **certificato medico**;

se l'assicurazione comprende il caso di *inabilità temporanea*, il certificato medico deve indicare i giorni occorrenti per la guarigione (prognosi), tenendo presente che - qualora essi si dimostrino insufficienti - deve essere inviato, prima del loro esaurirsi, un nuovo certificato con l'ulteriore prognosi, e così via;

se occorre il ricovero, è bene valutare prima se la garanzia è operativa, consultando l'agente o il broker.

### **3.2.**

**raccogliere con cura le notule dei medici, le prescrizioni, gli accertamenti diagnostici, le note dei trattamenti praticati e ogni giustificativo delle spese sostenute** (anche quelle pre-ricovero e post-ricovero):

la tempestiva raccolta della documentazione è particolarmente utile se il ricovero è avvenuto all'estero, a causa della difficoltà di procurarsela dopo il rientro.

### **3.3.**

a guarigione ultimata, **trasmettere in originale all'agente o al broker** (conservandone una fotocopia) **tutta la documentazione raccolta, nonché copia della CARTELLA CLINICA completa** da richiedere all'istituto di cura in cui è avvenuto il ricovero.

### **3.4.**

**chiedere in restituzione** (a chiusura della pratica) **le notule e le fatture originali** in quanto si tratta di spese attualmente considerate oneri deducibili ai fini della dichiarazione dei redditi.

### **3.5.**

**ricordare che**, in caso di controversia sulla risarcibilità o sull'entità del danno, **si può ricorrere all'arbitrato di un Collegio Medico.**



# 4

## CHE COSA FARE IN CASO DI INCIDENTE STRADALE

### 4.1.

**compilare subito la Constatazione Amichevole (MODULO BLU), sottoscriverla e, se possibile, farla sottoscrivere dal conducente dell'altro veicolo;**

**in mancanza del modulo, prendere nota di tutti gli elementi che servono a descrivere l'incidente:**

data, ora e luogo (nome della via o della località o km se l'incidente è avvenuto fuori dell'abitato);

generalità e numero di patente dei conducenti dei veicoli coinvolti e delle targhe;

nome delle rispettive compagnie di assicurazione e numero di polizza;

nome, indirizzo e numero di telefono dei testimoni;

nome e indirizzo degli eventuali feriti e delle lesioni riportate;

planimetria del luogo con localizzazione del punto d'urto (forma dell'incrocio o della curva, larghezza della carreggiata, segnaletica, ecc.).

### 4.2.

**ricordare che la congiunta sottoscrizione del MODULO BLU consente in molti casi di ottenere il risarcimento dal proprio assicuratore anziché dall'assicuratore dell'altro veicolo;**

**questo spiega perché occorre sempre cercare di utilizzare questa procedura denominata CID (convenzione indennizzo diretto);**

**in caso di dubbio, conviene chiedere chiarimenti al proprio agente o broker.**

### 4.3.

**inviare subito per raccomandata all'agente o al broker (o consegnarla direttamente facendosene rilasciare ricevuta) la comunicazione dell'avvenuto sinistro, utilizzando il MODULO BLU**

### 4.4.

**se si ritiene di aver diritto al risarcimento del danno (e non è applicabile la procedura CID), è indispensabile farne richiesta formale con lettera raccomandata al proprietario e all'assicuratore dell'altro veicolo, inviandone**

**copia al proprio agente o broker che comunque converrà consultare su questo punto.**

### 4.5.

**tenere il veicolo a disposizione del perito della compagnia di assicurazione per il tempo ragionevolmente necessario per le operazioni peritali e, nel frattempo, procurarsi un preventivo di un proprio carrozziere di fiducia per essere in grado di valutare la congruità delle stime;**

**in caso di urgenza, è possibile procedere senza indugio alle riparazioni: in tale ipotesi, sarà opportuno predisporre un'adeguata documentazione (foto, fatture, ecc.) da cui risultino evidenziati i danni subiti.**

### 4.6.

**in caso di lesioni alla propria persona o ai propri familiari, raccogliere le notule dei medici, le prescrizioni, gli accertamenti diagnostici, le note dei trattamenti praticati e ogni giustificativo delle spese sostenute;**

**la tempestiva raccolta della documentazione è particolarmente utile se le spese sono state sostenute all'estero, a causa della difficoltà di procurarsela dopo il rientro.**

### 4.7.

**trasmettere subito in fotocopia all'agente o al broker eventuali lettere che dovessero pervenire con riferimento al sinistro.**

### 4.8.

**se la controparte agisce in via giudiziaria (ad esempio notificando un atto di citazione) o viene instaurato un procedimento penale, darne immediatamente comunicazione all'agente o al broker allegando copia dell'atto ricevuto e chiedendo istruzioni sulla gestione della vertenza;**

**se la compagnia assume la gestione della vertenza, dovrà essere rilasciata procura al legale dalla stessa designato; è possibile farsi anche assistere da un proprio legale di fiducia, ma il costo di quest'ultimo resterà a carico dell'assicurato.**

**Constatazione amichevole  
di incidente automobilistico**

**Denuncia di sinistro**

non irritiamoci

siamo cortesi

restiamo calmi

**vedere le istruzioni a tergo**