

## PROCEDURE IN CASO DI SINISTRO

### **Nota:**

Tutti i Clienti sono invitati a comunicare tempestivamente gli eventuali sinistri o circostanze che potrebbero portare ad un sinistro, senza indugio.

Se ciò non avviene si può compromettere il risarcimento del sinistro.

Quando si riceve un sinistro si applicano le seguenti procedure:

1) nel giorno che la denuncia di sinistro è a noi inviata, **creiamo un file con il nome del cliente, che contiene tutta la corrispondenza** inviata a noi e un foglio per gli appunti e commenti, date, orari e le conversazioni tra di noi, il cliente, gli assicuratori e altre parti, quali avvocati. Questa affermazione è notata sul database.

2) **Il dettaglio completo** della corrispondenza sul sinistro inviato a noi da parte del cliente, **viene quindi inviato alla compagnia di assicurazione**, con richiesta di fornirci la loro numerazione del sinistro e le loro richieste che desiderano ricevere dal cliente.

Questo viene fatto nello stesso giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta da parte del cliente.

3) **Un riconoscimento di tale lavoro è anche inviato al cliente nello stesso giorno** spiegando che abbiamo inviato le informazioni ricevute da loro alla compagnia di assicurazione della loro polizza, e che sarà contatto a breve con le istruzioni avanzate dalla compagnia di assicurazione.

4) Un sistema di agenda/diario viene messo in atto per **dare seguito al sinistro di solito entro 3-5 giorni lavorativi**, a seconda del tipo di affermazioni che abbiamo ricevuto. Questo perché siamo specializzati in responsabilità civile di amministratori e professionale e di norma gli assicuratori hanno bisogno di un po' di tempo per considerare e rispondere alle accuse fatte contro i nostri clienti.

5) Quando sentiamo di nuovo gli assicuratori entro i termini di 3-5 giorni, **trasmettiamo le informazioni o istruzioni al nostro cliente** - di solito - lo stesso giorno di lavoro o entro 24 ore dal ricevimento di tali informazioni. Questo potrebbe assumere la forma di contatto verbale e scritto con il cliente.

In caso di contatto verbale, le note sono registrati su file con date e orari.

6) Se non abbiamo ricevuto notizie da parte degli assicuratori entro i 3-5 giorni, **prendiamo contatto tramite fax** riferendoci alle precedenti comunicazioni e alle date dei precedenti invii, chiedendo una risposta urgente da parte degli assicuratori (al tempo stesso una copia del nostro fax di "inseguimento" viene inviata al cliente).

7) Se non abbiamo ancora risposte da parte degli assicuratori entro 2 giorni dal nostro fax di "sollecito" **invieremo nuovo fax e faremo telefonata agli assicuratori chiedendo loro risposta, ancora una volta inviandone copia al cliente** con le nostre azioni e noi registriamo questa volta l'azione e la conversazione e le date nel file del sinistro.

8) Come spiegato in precedenza, la natura dei sinistri su polizze responsabilità civile professionale e di amministratori sono molto più complicati dei sinistri sulla RC Auto o polizza dell'abitazione e quindi per la loro natura, possono richiedere anche anni per essere risolti, certamente non è insolito stimare in media - per i sinistri di responsabilità professionale o Amministratori e Funzionari - un periodo di 6-9 mesi.

9) Facciamo, però, inseguire sia il cliente che gli assicuratori da aggiornamenti sul sinistro regolarmente, sulla base delle informazioni richieste da ciascuna delle parti, e archiviazione della corrispondenza è tenuta aggiornata fino alla chiusura del sinistro.

10) Di solito in chiusura del sinistro, la compagnia di assicurazioni ci informa che stanno chiudendo la pratica e in questo caso inviamo al cliente i commenti degli Assicuratori.

**11) Tutti i file del sinistro sono conservati per almeno 7 anni dopo la data di chiusura.**

### **RECLAMI SU SINISTRI**

Inviare reclamo a:

Ufficio Reclami  
GOLINUCCI srl  
Viale Bovio 194 - 47521 CESENA (FC)