



Allegato n. 7 alla Convenzione n. COLL0171

FLUSSO SINISTRI

Verona li 01/02/2018

**ARAG SE – Rappresentanza Generale e
Direzione per l'Italia**

Andrea Andreta *Fabrizio Quenì*

 **Zanoni Daniela & C. Sas Amm.ni Condominiali**

ZANONI DANIELA & C. S. A. S.

P.zza. PER LA CONCORDIA, 16

25010 SAN MARTINO DELLA BATTAGLIA

P. 'Alderi Ferdinando



Modalità di denuncia:

L'intermediario, ricevuta la denuncia scritta del sinistro da parte dell'assicurato, ne formalizza tempestivamente la richiesta di apertura presso ARAG tramite il portale 2web. La denuncia del sinistro può giungere anche dall'assicurato/avvocato direttamente tramite posta ordinaria, mail alla casella denunce@arag.it o al numero di fax +39 045.8290 557. Sul sito www.arag.it è a disposizione un modulo di denuncia del sinistro che agevola la completa istruzione del fascicolo.

In ogni caso, in fase di denuncia, l'Intermediario deve fornire immediatamente ad ARAG Italia la notizia di ogni atto notificato all'assicurato di cui venga a conoscenza.

Documentazione di denuncia:

La denuncia del caso dovrà essere completa, veritiera e corredata da idonea documentazione, incluso ogni mezzo di prova a disposizione e necessario per permettere alla Società di tutelare gli interessi dell'Assicurato.

Dovranno essere forniti:

- estremi della controversia con l'indicazione delle pretese/contestazioni proprie e/o di controparte ed i riferimenti temporali della vicenda;
- copia dell'eventuale corrispondenza intercorsa;
- copia dei documenti rilevanti;
- copia dell'informazione di garanzia o ogni altro atto notificato all'Assicurato;
- in caso di contenzioso giudiziale, il nominativo ed i recapiti del legale incaricato.

In mancanza, la Società non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali ritardi nella valutazione della copertura assicurativa o nella gestione del caso, nonché di eventuali prescrizioni o decadenze che dovessero intervenire.

Gestione:

Al ricevimento della denuncia, la pratica viene registrata dal Back Office della Società che ne verifica la completezza, richiedendo eventuali integrazioni all'Assicurato e/o all'Intermediario, il quale ultimo ha l'onere di fornire nel più breve tempo possibile tutte le informazioni di natura assicurativa richieste. Quando la pratica è correttamente istruita, il Responsabile di Zona competente della Divisione Tecnica Sinistri effettua la verifica di copertura amministrativa e di merito e, in caso positivo, provvede alla gestione della pratica. A questo proposito ARAG, nel rispetto della normativa vigente, valuta la possibilità di adoperarsi per realizzare un bonario componimento della controversia oppure di demandare la gestione della fase stragiudiziale a legali di propria scelta.



Per contattare il Responsabile di Zona che segue il sinistro è possibile utilizzare la email i cui riferimenti sono riportati in tutte le comunicazioni in uscita, il fax +39 045.8290 449 e la posta ordinaria. In particolare l'Assicurato è tenuto a trasmettere ad ARAG tutta la successiva documentazione rilevante inerente il sinistro fino alla conclusione della controversia.

Comunicazioni relative alla gestione del sinistro:

Al ricevimento di ogni nuova denuncia di sinistro, attraverso qualunque canale pervenuta, ARAG trasmette all'intermediario una comunicazione di presa in carico della posizione.

La comunicazione contenente la valutazione sull'operatività o meno della copertura assicurativa viene inviata da ARAG all'Assicurato e per conoscenza all'Intermediario.

Tutte le altre comunicazioni relative alla gestione del sinistro, se conseguenti ad una richiesta dell'Assicurato, verranno inviate da ARAG all'Assicurato stesso e per conoscenza all'intermediario, quando vi sia l'opportunità di aggiornare quest'ultimo sulla gestione della pratica.

Fanno eccezione le comunicazioni di rifiuto di copertura per precontrattualità, prescrizione o premio non pagato, che vengono inviate solo all'Intermediario che provvede entro i termini di legge ad informare l'Assicurato e a darne la relativa conferma ad ARAG.