



DIFESA LEGALE



TUTELA LEGALE per GENERALI:

SERVIZI E CONTATTI D.A.S.
NELL'AMBITO DELLA
GESTIONE SINISTRI

EDIZIONE MARZO 2022



Il presente manuale intende illustrare a tutti gli Intermediari Generali Italia le linee guida per un facile e rapido accesso ai servizi offerti nell'ambito della gestione dei sinistri di tutela legale, indicando gli uffici D.A.S. di competenza e i canali di contatto.

D.A.S., in qualità di Partner di Tutela Legale, ha sviluppato negli anni un modello di gestione delle vertenze altamente efficace a beneficio dei clienti, **specializzato sul raggiungimento di un accordo stragiudiziale tra le parti**, una soluzione vantaggiosa e veloce, **che evita il lungo e tortuoso iter giudiziario in Tribunale.**

Il valore distintivo della gestione stragiudiziale offerta da D.A.S. è frutto dell'eccellente lavoro svolto con competenza e organizzazione dal team dei **claims manager** della Compagnia e dal **network degli avvocati.**

I claims manager, che governano le diverse fasi di gestione del sinistro, compresa la liquidazione, sono giuristi per la maggior parte in possesso di abilitazione professionale all'esercizio della professione forense e formati in tecniche di negoziazione e mediazione, competenze, queste, che danno ulteriore impulso alla definizione stragiudiziale delle vertenze.

Per quanto riguarda il network degli avvocati, D.A.S. ha selezionato i professionisti che condividono valori e mission con la Compagnia, valutando sia l'adeguatezza delle loro competenze giuridiche, aggiornate costantemente per tenerle al passo con il mutevole contesto normativo, sia la loro struttura organizzativa e la propensione all'innovazione, cruciali per semplificare i processi e migliorare la comunicazione.

PRINCIPALI SERVIZI DEDICATI A INTERMEDIARI E ASSICURATI

Di seguito riepiloghiamo i servizi offerti nell'ambito della gestione dei sinistri:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	CONTATTI UTILI
Denuncia telefonica	Numero Verde ☎ 800 475633 (Lunedì/Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00)
Pronto Avvocato	Numero Verde ☎ 800 475633 (Lunedì/Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00) consuldas@das.it www.das.it
Assistenza su sinistri già aperti Si prega di tenere a portata di mano il numero di riferimento del sinistro	Tel. 045 8378901 sinistri@das.it

ACCESSO TELEFONICO AI SERVIZI

Pronto Avvocato

Richiedere una consulenza legale telefonica è molto semplice, basterà contattare il **Numero Verde 800 475633** ed esporre il proprio quesito, lasciando il numero di polizza e il proprio recapito telefonico. L'Avvocato specializzato in materia ricontatterà il Cliente entro 24 ore dalla richiesta effettuata.

Denuncia telefonica

La denuncia può essere inviata direttamente dal Cliente o dall'intermediario, attraverso il canale di denuncia telefonica al **Numero Verde 800 475633**, che permette un riscontro immediato sull'apertura del sinistro.

L'operatore farà una verifica sulla polizza a sistema e invierà all'assicurato e all'intermediario una comunicazione successiva con l'elenco dei documenti necessari per verificare la regolarità del caso.

Per comodità riportiamo di seguito la documentazione necessaria, da allegare alla denuncia per singola tipologia di vertenza:

AMBITO DENUNCIA	TIPOLOGIA VERTENZA	DOCUMENTI NECESSARI
CIRCOLAZIONE STRADALE	DIFESA PENALE	<ul style="list-style-type: none"> - Avviso di garanzia o primo atto notificato all'assicurato dalla competente autorità dal quale si evinca il tipo di reato contestato e specifica indicazione della data in cui è stato commesso il reato stesso; - nominativo del legale che intenderà incaricare. In mancanza, verrà assegnato un legale delegato D.A.S.
	RICORSI CONTRO SANZIONI AMM.VE	<ul style="list-style-type: none"> - Copia della sanzione; - presupposti/motivi sui quali si intende fondare il ricorso se già noti; - copia del ricorso se già redatto.
	RECUPERO DANNI SUBITI	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione dei fatti con precisazione delle date di accadimento; - copia modulo CID (constatazione amichevole), anche a firma singola; - copia preventivo/fattura per la stima dei danni se già a vostre mani; - copia verbale dell'autorità se intervenuta; - eventuale corrispondenza tra le parti. <p>In caso di lesioni: certificati medici, eventuale relazione del medico legale.</p> <p>Per sinistri avvenuti all'estero o in Italia con cittadini stranieri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - foto del veicolo danneggiato; - indicazione esatta del paese e del luogo dove il sinistro è avvenuto; - dati anagrafici, targa e indicazione della compagnia assicurativa della controparte compreso il numero della carta verde o copia della stessa.
PERDITE PECUNIARIE	SOSPENSIONE DEL DOCUMENTO DI GUIDA/ PATENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopia della patente assicurata; - copia del verbale redatto dall'autorità che ha rilevato la violazione; - copia del decreto prefettizio di sospensione della patente; - copia visura camerale dell'azienda contraente; - estratto del libro unico del lavoro (in caso di sospensione patente di un dipendente); - dichiarazione che attesti la presenza o meno di altra polizza che assicuri il medesimo rischio e in caso affermativo indicare compagnia e importo della diaria assicurata.
	INDENNITÀ E RIMBORSI (traino, duplicazione documenti)	<ul style="list-style-type: none"> - Ricevuta o fattura traino del veicolo; - copia della denuncia di smarrimento, furto o distruzione dei documenti d'identità; - copia della denuncia di smarrimento e/o furto della patente, della targa, della carta di circolazione o del certificato di proprietà.
RECUPERO CREDITI	RECUPERO INSOLUTI	<ul style="list-style-type: none"> - Importo esatto da recuperare; - copia delle fatture insolute; - eventuale corrispondenza tra le parti e/o eventuali solleciti di pagamento inviati dall'assicurato; - eventuali contestazioni avanzate da parte dal debitore; - dati fiscali e recapiti telefonici/fax/mail del debitore; - recapiti telefonici / fax / e-mail dell'assicurato e relativo referente per l'invio di aggiornamenti e comunicazioni da parte della gestione recupero crediti; - eventuale documentazione e accertamenti commerciali eseguiti sulla parte debitrice (es. Visura camerale).

RECUPERO CREDITI	RECUPERO QUOTE CONDOMINIALI	<ul style="list-style-type: none"> - Data della prima rata non pagata e somma totale della morosità; - copia prospetto gestioni da cui desumere le date di ogni singola rata scaduta e non pagata dal condomino moroso (specificare importo rata); - ove conosciuto, il recapito telefonico (fisso e/o mobile/mail/fax) del condomino moroso; - copia degli eventuali solleciti inviati dall'amministratore al condomino moroso; - indicazione del codice IBAN del conto corrente sul quale il condomino moroso dovrà effettuare i pagamenti; - indicazione dell'amministratore cui inviare le comunicazioni se non inserito in denuncia.
	VERTENZE DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione dei fatti con precisazione delle date di accadimento (data prima e ultima violazione contestata alla controparte o contestata dalla controparte); - copia libro unico relativa al dipendente (per i privati, copia della busta paga); - corrispondenza intercorsa tra le parti (es. Copia lettera di licenziamento e copia contestazione del dipendente); - se già in causa, copia degli atti: copia del ricorso e/o della comparsa di costituzione.
ALTRI AMBITI	DIFESA PENALE	<ul style="list-style-type: none"> - Avviso di garanzia o primo atto notificato all'assicurato dalla competente autorità dal quale si evinca il tipo di reato contestato e la data dello stesso (qualora il cliente sia sprovvisto dell'atto ricordiamo che il legale può richiedere un documento estratto dai registri della procura dal quale si rilevano tali elementi); - nominativo del legale che si intende incaricare. In mancanza, verrà assegnato un legale delegato D.A.S..
	RECUPERO DANNI SUBITI	<ul style="list-style-type: none"> - Descrizione dei fatti con precisazione delle date di accadimento (data in cui è venuto a conoscenza per la prima volta del fatto); - documentazione attestante il danno subito (es. Preventivo del danno, copia della relazione peritale di parte); - eventuale corrispondenza intercorsa tra le parti.
	VERTENZE CONTRATTUALI (con fornitori di beni, servizi, utenze o con clienti):	<ul style="list-style-type: none"> - Precisa individuazione dell'immobile: indicazione dell'indirizzo di ubicazione e soggetti che lo utilizzano; - descrizione dei fatti con precisazione delle date di accadimento (data di inizio e fine attività); - atti attestanti il diritto che si intende far valere specificando la data di ricezione (es. copia contratto, rogito o atto di compravendita o fattura); - motivi della contestazione; - eventuale corrispondenza intercorsa tra le parti.
	VERTENZE RELATIVE A DIRITTI REALI	<ul style="list-style-type: none"> - Precisa individuazione dell'immobile: indicazione dell'indirizzo di ubicazione e soggetti che lo utilizzano; - descrizione dei fatti con precisazione delle date di accadimento e nello specifico della data di insorgenza; - atti attestanti il diritto che si intende far valere (es. rogito o atto di compravendita); - corrispondenza intercorsa tra le parti.
	ATTI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	<p>Istanze di separazione consensuale/divorzio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copia ricorso separazione/divorzio se già redatto; - copia certificato di matrimonio; - indicazione del legale unico per i due coniugi. <p>Per altre istanze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copia istanza di interdizione/inabilitazione e dichiarazione di assenza/morte presunta/esistenza se già redatti.
	RICORSI PER SANZIONI AMM.VE	<ul style="list-style-type: none"> - Copia della sanzione; - presupposti/motivi per i quali si intende fondare il ricorso, se già noti; - copia ricorso se già redatto.

SPECIALIZZAZIONE DI DAS NELLA DEFINIZIONE STRAGIUDIZIALE

Di seguito è riportata la sintesi degli ambiti nei quali D.A.S. si è specializzata nella gestione delle vertenze in fase stragiudiziale, raggiungendo l'importante performance di oltre il 65% di definizione con esito positivo.

AMBITO VERTENZA	TIPOLOGIA DI CONTROVERSA
RECUPERO CREDITI	<ul style="list-style-type: none"> - Recupero di fatture insolute; - recupero quote condominiali.
TUTELA DEL CONSUMATORE	<ul style="list-style-type: none"> - Esatto adempimento del contratto; - esercizio del diritto di recesso; - riparazioni/sostituzioni in garanzia; - risarcimento danni.
CONTROVERSIE CON COMPAGNIE TELEFONICHE	<ul style="list-style-type: none"> - Interruzione di servizio; - malfunzionamenti connessioni; - addebito illegittimo di penali; - redazione reclami e gestione degli stessi; - bollette incongrue; - deposito domanda di conciliazione e assistenza nella relativa procedura.
CONTROVERSIE CON FORNITORI DI GAS, ENERGIA, ACQUA	<ul style="list-style-type: none"> - Interruzione di servizio; - malfunzionamenti connessioni; - addebito illegittimo di penali; - redazione reclami e gestione degli stessi; - bollette incongrue; - deposito domanda di conciliazione e assistenza nella relativa procedura.
CONTROVERSIE IN MATERIA VIAGGI	<ul style="list-style-type: none"> - Vertenze con tour operator, agenzie di viaggi, altro; - danni da vacanza rovinata: es. problemi di alloggio, di servizio, ecc. - vertenze con compagnie aeree: ritardi; cancellazioni/overbooking; - smarrimento bagagli; - deposito domanda di conciliazione e assistenza nella relativa procedura.
CONTROVERSIE IN MATERIA BANCARIA/ ASSICURATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Violazioni contrattuali; - rateizzazioni importi; - contestazioni su richieste pagamento; - deposito della domanda di conciliazione e assistenza nella relativa procedura.
CONTROVERSIE IN AMBITO CONDOMINIALE	<ul style="list-style-type: none"> - Violazioni relative all'uso dello spazio comune; - vertenze con fornitori di beni e/o servizi (es. imprese edili, fornitori di utenze, ecc.); - danni extracontrattuali subiti dal condominio; - uso e godimento dei diritti reali (es. servitù di passaggio condominiale); - violazioni del regolamento condominiale; - deposito domanda di conciliazione e assistenza nella relativa procedura.
CONTROVERSIE RELATIVE ALLA PROPRIETÀ IMMOBILIARE, ALLA LOCAZIONE E AI DIRITTI REALI	<ul style="list-style-type: none"> - Danni subiti ai beni per fatto illecito di un terzo (infiltrazioni d'acqua, vizi occulti, ecc.); - immissioni moleste (suoni, fumi, calore); - vertenze per accertamento o violazione di confine.
SINISTRI RELATIVI ALLA CIRCOLAZIONE STRADALE AVVENUTI IN ITALIA CON CONTROPARTI ESTERE O SUBITI DAI NOSTRI ASSICURATI ALL'ESTERO	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta risarcimento danni alla compagnia estera o alla mandante italiana identificata da UCI o IVASS; - danni con lesioni di lieve entità.

LIQUIDAZIONI

Se l'assicurato, sia esso persona fisica o giuridica, si rivolge al network dei professionisti D.A.S., non dovrà anticipare alcun importo perché sarà la Compagnia a sostenere ogni spesa (legale e/o peritale).

In alternativa, la procedura di liquidazione prevede che il professionista incaricato o l'assicurato trasmettano alla Compagnia un preavviso di parcella. L'ufficio D.A.S. competente, previa una valutazione di merito e di congruità, fornirà indicazioni sulle modalità di gestione dei successivi pagamenti e sulla fatturazione.

In linea generale:

- **Se l'Assicurato è una persona fisica:** D.A.S. potrà provvedere al pagamento diretto delle spese facendosi intestare fattura dai professionisti.
- **Se l'Assicurato è una persona giuridica o un professionista e NON ricorre al network di professionisti D.A.S.** ma di un legale di libera scelta, la Compagnia rimborserà all'assicurato le spese al netto IVA. **Se, invece, l'Assicurato si avvale del network di professionisti di D.A.S. non dovrà anticipare nulla perché gli oneri delle spese legali e peritali compresa IVA saranno interamente a carico di DAS.**

Per le spese soccombenza, l'Assicurato dovrà prendere immediati contatti con la Compagnia per definire le modalità liquidative.

Ogni comunicazione relativa agli importi liquidati sarà inviata all'Assicurato, mettendo in copia l'Intermediario.



D.A.S. SpA - Assicurazioni Difesa Legale

Sede e Direzione Generale: 37135 Verona - Via Enrico Fermi, 9/B

Tel. 045 8372611 - Fax 045 8300010

dasdifesalegale@pec.das.it

www.das.it

SEGUICI ANCHE SU:

