



Guida

Gestione sinistri

*SINISTRI CON
CONTROPARTE*



Che cosa è il sinistro con controparte?

È un **evento dannoso** che coinvolge almeno un altro soggetto identificabile (persona, veicolo o bene) rispetto al quale può configurarsi una **responsabilità, totale o parziale**.

In queste casistiche si attiva la **copertura assicurativa RCA** (*responsabilità civile autoveicoli*).

SOGGETTO IDENTIFICABILE

Un altro veicolo, un pedone, un ciclista, un animale o bene/oggetto/infrastruttura di cui si conosca il proprietario.

Cosa devo fare in caso di sinistro?

Documenti necessari

È necessario informare Santander Renting all'indirizzo mail sinistri@santanderconsumerrenting.it entro 24h dall'accadimento del sinistro fornendo i seguenti documenti:

- » **Modulo Denuncia Sinistri**
con documenti e patente del conducente del veicolo.
- » **Modulo di constatazione amichevole (CAI)**
firmato dalle parti coinvolte sottoscritto al momento dell'incidente. Da inviare anche se il modulo non è stato firmato dalla Controparte.

In mancanza del CAI, è fondamentale che nel **Modulo Denuncia Sinistri** sia presente la dichiarazione quanto più puntuale dell'evento in cui deve essere riportata la dinamica esatta dell'incidente occorso.

Cosa devo fare in caso di sinistro?

Documenti necessari

- » Qualora fossero presenti **testimoni**, questi potranno compilare e firmare il [Modulo Dichiarazione Testimoniale](#), corredandolo del proprio documento di identità fronte/retro e in corso di validità.
- » **Scambio generalità/documentazione** rilasciate dalle **Autorità** eventualmente intervenute
- » Eventuale **intervento del soccorso stradale**
- » Indicare in quale **centro convenzionato** verrà portata la vettura per la riparazione
Qui la [mappa](#).



Cosa devo fare in caso di sinistro?

Dichiarazione di disconoscimento del fatto

Nel caso sia Santander Renting ad informare il Cliente circa un sinistro che ha coinvolto il veicolo a lui locato e che questo **sinistro non si sia mai verificato** e si ritenga quindi estraneo all'evento denunciato dalla Controparte, compilare la [Dichiarazione di disconoscimento del fatto](#).

*SINISTRI SENZA
CONTROPARTE*



Che cosa è il sinistro senza controparte?

È un incidente il cui danno deriva da un evento accidentale che coinvolge il solo veicolo assicurato, senza la presenza di un altro soggetto identificabile come responsabile.

EVENTI ACCIDENTALI

Atti vandalici o sociopolitici arrecati volontariamente o meno da uno sconosciuto, danni da grandine, danni da urto contro un palo od un muretto, danni da incendio, furto del veicolo, etc.



Posso usufruire di una limitazione della responsabilità?

Al momento della sottoscrizione del contratto di noleggio, puoi scegliere di limitare l'importo dovuto a Santander Renting in caso di danni subiti dal veicolo nelle suddette circostanze.

Ad esempio, hai stabilito una limitazione di responsabilità per furto a 1.000€. L'importo dovuto a Santander Renting ammonterà a massimo 1.000€ indipendentemente dal valore del veicolo.

Hai stabilito una limitazione di responsabilità per danni accidentali a 500€. Il danno ammonta a 2.500€, ma l'importo dovuto a Santander Renting sarà di 500€.

Come posso attivare la gestione del sinistro?

Danni

» In caso di **danni accidentali** (inclusi i cristalli), **eventi naturali, atti vandalici e sociopolitici**, bisogna denunciare il fatto a Santander Renting **entro 48h** dall'evento tramite posta elettronica all'indirizzo sinistri@santanderconsumerrenting.it.

I documenti necessari sono:



**MODULO
DENUNCIA SINISTRI**



**PATENTE
CONDUCENTE**

» Per gli **atti vandalici, sociopolitici e cristalli** (solo se il fatto risulta non accidentale, ma dovuto a terzi) è necessario inviare anche la **copia della denuncia presentata alle Autorità**.



Come posso attivare la gestione del sinistro?

Furto e incendio

- » In caso di **furto, tentato furto e incendio**, è necessario informare Santander Renting **entro 2h** dalla verifica dell'evento o dal momento in cui se ne viene a conoscenza contattando il numero **800919200**.
- » In caso di **furto totale**, prima ancora di sporgere denuncia alle Autorità ricordati di **chiamare immediatamente** Santander Renting al numero **800919200**.

Per la gestione corretta della pratica di furto e incendio è **requisito necessario** la presenza di entrambe le chiavi in dotazione.



Come posso attivare la gestione del sinistro?

Furto e incendio

In tutti i casi, è necessario:

- » Recarsi presso le Autorità per sporgere denuncia*, segnalando nel caso di incendio l'eventuale intervento dei Vigili del Fuoco
- » Anticipare copia della denuncia via mail a sinistri@santanderconsumerrenting.it
- » Spedire la **denuncia** in originale a:
Agenzia Italia S.p.A.
Via Venezia, 13 - 31020 San Vendemiano (TV)
- » Spedire tutte le **chiavi** del veicolo in dotazione (transponder/badge) e tutti i **documenti** del veicolo ancora in tuo possesso a:
Santander Consumer Renting S.r.l.
Corso Massimo d'Azeglio, 29/A - 10126 Torino (TO)

***IN CASO DI FURTO DEL VEICOLO**

Accertati che nella denuncia sia precisato:

- **Che il Proprietario del veicolo** è Santander Consumer Renting srl
- La **Targa, modello e telaio** del veicolo
- I Dati del **conducente** del veicolo o di chi ne aveva la **responsabilità** al momento del furto
- L'elenco dei **documenti a bordo** del veicolo



*NOTE LEGALI
E INFORMATIVA PRIVACY*



NOTE LEGALI

- » Il presente documento ha finalità esclusivamente informative e illustrative e non costituisce offerta al pubblico né proposta contrattuale ai sensi della normativa vigente.
- » Le informazioni, i dati, i flussi operativi e le eventuali tempistiche riportate sono aggiornati alla data di predisposizione del documento. Essi potranno essere soggetti a modifiche, integrazioni o aggiornamenti in conseguenza di variazioni normative, regolamentari, organizzative o di policy aziendale.
- » Eventuali condizioni economiche, operative o procedurali eventualmente richiamate non costituiscono impegno vincolante. In caso di difformità, faranno esclusivamente fede i contratti, le condizioni generali e la documentazione ufficiale sottoscritta dalle parti.
- » Santander Renting non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali utilizzi impropri del presente documento o per decisioni assunte sulla base di informazioni non aggiornate o utilizzate al di fuori del contesto per cui sono state predisposte.
- » Il presente documento è destinato esclusivamente ai soggetti autorizzati alla sua consultazione. È vietata la riproduzione, diffusione o distribuzione, anche parziale, senza preventiva autorizzazione di Santander Renting.

INFORMATIVA PRIVACY *ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 - "GDPR"*

» Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Santander Consumer Renting S.r.l., con sede legale in via G. Caproni, 1 - 39100 Bolzano | DPO: dpo@santanderconsumerrenting.it

» Finalità del trattamento

I dati personali saranno trattati per le seguenti finalità: gestione amministrativa e operativa del contratto di noleggio; gestione delle pratiche di sinistro e delle relative attività istruttorie; eventuale liquidazione del sinistro; adempimento di obblighi di legge, regolamentari e fiscali; gestione di eventuali contenziosi o attività di tutela dei diritti del Titolare.

» Categorie di dati trattati

Potranno essere trattate le seguenti categorie di dati personali: dati anagrafici e identificativi (nome, cognome, codice fiscale, dati di contatto); dati contrattuali e amministrativi; dati relativi al veicolo; dati relativi al sinistro (dinamica dell'evento, documentazione fotografica, perizie); eventuali categorie particolari di dati (es. dati relativi alla salute) esclusivamente ove strettamente necessari alla gestione del sinistro e nel rispetto dell'art. 9 GDPR.

» Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati si fonda su: esecuzione del contratto (art. 6, par. 1, lett. b) GDPR); adempimento di obblighi legali cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1, lett. c) GDPR); legittimo interesse del Titolare alla gestione e tutela dei propri diritti (art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).

» Comunicazione dei dati

I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi coinvolti nella gestione del rapporto e del sinistro, quali: Compagnie Assicuratrici, che agiranno quali Titolari autonomi del trattamento per le finalità connesse alla gestione e all'eventuale liquidazione del sinistro; periti, consulenti, legali e società di servizi; Autorità pubbliche o enti competenti, nei casi previsti dalla legge.

» Diritti dell'interessato

L'interessato potrà esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, tra cui: diritto di accesso; diritto di rettifica; diritto alla cancellazione; diritto alla limitazione del trattamento; diritto alla portabilità dei dati; diritto di opposizione al trattamento.



Informativa Privacy completa

L'Informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile su www.santanderrenting.it, sez. "[Informativa Privacy Clienti](#)" oppure inquadrando il QR code dedicato.



