

Quali documenti devo inviare per denunciare correttamente il sinistro? Al fine della corretta denuncia del sinistro dovrai trasmettere la documentazione elencata nel documento “Manuale guida sinistri”. Ti ricordiamo che in caso di denuncia incompleta o con documenti mancanti/non corretti, la gestione verrà sospesa e il sinistro non potrà essere risarcito entro 45 giorni dalla data di denuncia.

La gestione del mio sinistro è stata sospesa e devo trasmettere documentazione aggiuntiva, come devo procedere? Puoi trasmettere la documentazione integrativa richiesta accedendo al sito <https://www.marshsat.com/msatpublic/conte-canegatto>, selezionando il sinistro in questione ed effettuando l'upload dei documenti richiesti. Ti invitiamo a visionare il “Manuale guida area personale Marsh” qualora tu abbia difficoltà ad accedere al portale.

Devo trasmettere della documentazione aggiuntiva ma non posso inserire più di 5 documenti, come faccio? Cerca di unire tutti i documenti in un solo PDF. Ti ricordiamo inoltre che il nome attribuito a ciascun file non deve eccedere i 25 caratteri.

Ho trasmesso tutta la documentazione richiesta ma il mio sinistro è stato respinto, perché? Possono esserci diversi motivi che portano alla non risarcibilità di un sinistro, assicurati ad esempio che:

- la fattura presentata non sia assorbita completamente dalla franchigia;
- il massimale previsto dalla copertura non sia esaurito;
- la prestazione per la quale stai chiedendo il rimborso non sia oggetto di uno dei casi esclusi dalla copertura assicurativa;
- la prestazione per la quale stai chiedendo il rimborso sia prevista dal tuo pacchetto.

Ho ricevuto la lettera di liquidazione ma l'importo risarcito è inferiore a quello che mi aspettavo. Ricordati che le diverse garanzie prevedono l'applicazione di franchigie/scoperti e che sono previsti massimali annui. Ti riportiamo di seguito le varie casistiche:

- Ricovero con intervento: massimale € 2.000,00 per anno – scoperto/franchigia 20% minimo € 250,00 per sinistro;
- Ricovero senza intervento: massimale € 500,00 per anno - scoperto/franchigia 15% minimo € 80,00 per sinistro;
- Visite ed esami (extra ricovero): massimale € 150,00 per anno - scoperto/franchigia 20% minimo € 50,00 per sinistro.

Ho ricevuto la lettera di liquidazione, quando riceverò il rimborso? Generalmente il rimborso viene accreditato entro 15 giorni dalla ricezione della lettera di liquidazione. Ricorda: le tempistiche potrebbero variare a seconda della tua banca di riferimento.

Sono passati più di 15 giorni dalla ricezione della lettera di liquidazione e non ho ancora ricevuto il rimborso, cosa faccio? Assicurati che i dati bancari comunicati in fase di denuncia siano corretti: in particolare controlla il codice IBAN, il nominativo e il codice fiscale dell'intestatario del conto. Se questi dati non dovessero risultare corretti, invia un'email segnalando il problema a assistenza.canegatto@conTe.it