



Tu și mașina ta meritați
să fiți mai mult timp împreună!

În acest ghid vei găsi:

1

Descrierea procesului de instrumentare
a dosarului de daună CASCO și RCA

2

Pași de urmat pentru avizarea daunei

3

De ce să alegi să faci reparația în unul dintre
service-urile partenere Groupama Asigurări

4

Pași de urmat în vederea efectuării reparației
în service-urile partenere Groupama Asigurări

5

Întrebări frecvente

1 Descrierea procesului de instrumentare a dosarului de daună CASCO și RCA

Documente	CASCO	RCA
Cartea de identitate/buletinul de identitate a/al asiguratului sau și a/al delegatului	✓	✓
Permisul de conducere	✓	✓
Certificatul de înmatriculare al autovehiculului asigurat (talonul)	✓	✓
Copia poliței CASCO	✓	
Copia poliței RCA		✓
Copia cărții de identitate a autovehiculului asigurat	✓	✓
Formularul de constatare amiabilă sau documentul de la Poliție	✓	✓
Împuternicirea de la firma de leasing/firma proprietară (dacă polița este pe persoană juridică)	✓	✓
Împuternicirea notarială de la proprietarul din talon (dacă polița este pe persoană fizică), în cazul în care la constatare nu se prezintă proprietarul	✓	✓
Cartea de identitate/buletin de identitate și permisul de conducere al șoferului autoturismului păgubit		✓
Cartea de identitate și certificatul de înmatriculare al vehiculului păgubit		✓
Copia cărții de identitate/buletinului de identitate și a permisului șoferului vinovat de producerea accidentului		✓
Copia poliței/contractului de asigurare obligatorie RCA al vinovatului	✓	✓
Împuternicire de la păgubit pentru persoana care deschide dosarul de daună, semnată și ștampilată, dacă păgubitul este persoană juridică sau împuternicire notarială, dacă păgubitul este persoană fizică		

2 Pași de urmat pentru avizarea daunei

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei:



Ce trebuie să faci în cazul în care a avut loc o daună auto?

În cazul posesorilor de polițe CASCO, dauna trebuie anunțată în termen de 2 zile lucrătoare de la avarie, respectiv în maximum 24 ore în caz de furt, pentru a putea fi înregistrată dauna auto.

Pentru avizarea daunei, ai la dispoziție 2 modalități:

Online, prin accesarea [acestui link](#) și completarea informațiilor solicitate în formular.

Telefonic, prin apelarea Centrului de Servicii Clienți Alo Groupama: doar la numărul 0374-110-110, în intervalul orar 08:00 - 18:00, de luni până vineri, în termen de 2 zile lucrătoare de la avarie, respectiv în maximum 24 ore în caz de furt, pentru a înregistra dauna auto și a te programa pentru constatare.

Constatarea daunei

În funcție de tipul evenimentului ce a cauzat dauna și de valoarea estimată a pagubei, de accesul la aplicații și la sisteme tehnice, se poate alege una din următoarele modalități de constatare a daunei:

1. CONSTATARE CLASICĂ

Te programezi la unul dintre centrele de constatare Groupama Asigurări; pentru autovehiculele nedeplasabile, poți solicita Asistență Rutieră, apelându-ne la numărul 0374 110 110.

2. VIDEO CONSTATARE

Această metodă presupune cunoștințe minime de operare ale funcțiilor unui smartphone, o conexiune bună de internet și un telefon sau tabletă care poate suporta instalarea unei aplicații de transmitere video prin care vei comunica cu un coleg de al nostru care va realiza fotografiile daunei. Detalii suplimentare [aici](#).

3

De ce să alegi să faci reparația în unul dintre service-urile partenere Groupama Asigurări

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei:

Calitate

Te programezi la unul dintre centrele de constatare Groupama Asigurări; pentru autovehiculele nedepasabile, poți solicita Asistență Rutieră, apelându-ne la numărul 0374 110 110.

Rapiditate

- Deschiderea procedurii de achiziție a pieselor imediat după efectuarea constatării complete.
- O reparație ce se va încadra în termenele promise.
- Reconstatări în cel mai scurt timp (dacă va fi cazul): direct pe e-mail, fără a fi necesară deplasarea inspectorului de daune în service.

Transparență

- Ai acces la documentele aferente costurilor pentru reparații.

Optimizarea costurilor la reînnoirea poliței

Un mai bun control al valorii reparației datorat contractelor de colaborare negociate de Groupama Asigurari, cu impact direct în optimizarea valorii primei de asigurare la reînnoirea poliței.



4 Pași de urmat în vederea efectuării reparației în service-urile partenere Groupama Asigurări

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei:

- 1 | Primești procesul verbal de constatare de la inspectorul de daună.
- 2 | Alegi service-ul în care urmează să efectuezi reparația; inspectorul de daună îți va oferi consiliere și toate informațiile necesare.
- 3 | Contactezi service-ul și te programezi pentru reparație.
- 4 | Te prezinți cu procesul verbal de constatare la unitatea service aleasă și programezi autovehiculul pentru reparații.
- 5 | Ții legătura cu service-ul pentru aflarea datei de finalizare a reparației.

Service-ul efectuează reparațiile constatate în dosarul de daună și transmite solicitarea de accept de plată către Groupama Asigurări. Groupama Asigurări analizează solicitarea și transmite răspunsul unității reparatoare.
- 6 | Te prezinți la service pentru ridicarea autovehiculului reparat și semnarea documentelor finale de reparație (inclusiv cererea de despăgubire).

În cazul posesorilor de polițe CASCO, pentru a fi acoperită de asigurare, reparația se poate efectua în maximum 2 ani de la data evenimentului și a constatării avariilor – chiar dacă ai o daună minoră, ai grijă să nu amâni reparația prea mult timp!

Pentru identificarea unităților partenere Groupama, te rugăm să accesezi lista [aici](#).

5 Întrebări frecvente

1. CE TREBUIE SĂ FAC ÎN CAZ DE DAUNĂ/ACCIDENT?

Anunță-ne de evenimentul petrecut și avizează dauna apelând numărul de telefon 0374.110.110, de luni până vineri, în intervalul orar 08:00-18:00 sau accesând site-ul nostru www.groupama.ro/groupama-asigurari în secțiunea "Înregistrează dauna", în maxim 48 de ore de la petrecerea acestuia.

2. CE INFORMAȚII TREBUIE SĂ CUNOSC ATUNCI CÂND VREAU SĂ ANUNȚ O DAUNĂ/ACCIDENT?

Atât în momentul în care ne contactezi telefonic, dar și atunci când înregistrezi dauna, este necesar să cunoști următoarele date:

- Pentru Casco – număr poliță, serie șasiu, CNP asigurat sau numărul de înmatriculare (date din talonul mașinii avariate);
- Pentru RCA – număr poliță, date din talonul mașinii avariate și date ale proprietarului;

Atenție! Dacă nu ești persoana direct implicată în eveniment este necesar să cunoști/ să ne oferi informații despre: data, ora, locul, modul în care s-a întâmplat evenimentul și daunele existente.

3. CE DOCUMENTE TREBUIE SĂ AM ATUNCI CÂND DESCHID UN DOSAR DE DAUNĂ ȘI CÂND MĂ PREZINT LA CONSTATARE (ÎN FUNCȚIE DE POLIȚA PE CARE O DEȚIN ȘI TIPUL EVENIMENTULUI)?

CASCO cu formular de constat amiabil / PV poliție și autorizație de reparație:

- Buletin, permis, talon în original ale asiguratului / șoferului;
- Copie polița CASCO + copie cartea mașinii;
- Împuternicire proprietar (dacă este cazul) sau prezența acestuia;
- Formular de constat amiabil / PV poliție și autorizație de reparație;

CASCO CU REGRES cu formular de constat amiabil / PV poliție și autorizație de reparație:

- Buletin, permis, talon în original ale asiguratului / șoferului;
- Copie polița CASCO + copie cartea mașinii;
- Împuternicire proprietar (dacă este cazul) sau prezența acestuia;
- Formular de constat amiabil și copie după documentele vinovatului: buletin, permis, talon RCA sau PV poliție și autorizație de reparație;

RCA:

- Buletin, permis, talon în original ale păgubitului;
- Copie cartea mașinii;
- Împuternicire proprietar (dacă este cazul) sau prezența acestuia;
- Formular de constat amiabil și copie după documentele vinovatului: buletin, permis, talon RCA, PV poliție și autorizație de reparație;

RCA cu decontare directă:

- Buletin, permis, talon în original ale asiguratului / șoferului;
- Copie RCA asigurat + Copie cartea mașinii;
- Împuternicire proprietar (dacă este cazul) sau prezența acestuia;
- Formular de constat amiabil și copie după documentele vinovatului: buletin, permis, talon RCA, PV poliție și autorizație de reparație;

5 Întrebări frecvente

4. CUM SE PROCEDEAZĂ DACĂ MAȘINA ESTE DEPLASABILĂ/NEDEPLASABILĂ?

- Dacă automobilul este deplasabil, trebuie să ne suni-> înregistrezi dauna-> îți comunicăm unde trebuie să te prezinți pentru constatarea daunelor. Ulterior, împreună cu un coleg specializat, decizi unde se va efectua reparația mașinii și primești mai multe detalii despre instrumentarea dosarului.
- Dacă automobilul este nedeplasabil – ne contactezi telefonic -> ne comunică service-ul sau locația în care va fi tractată mașina (pentru reparație / depozitare) -> noi transmitem informațiile către un coleg specializat, urmând ca acesta să te contacteze în termen de 24h/48h (în funcție de oraș) pentru a stabili împreună cu tine modul de desfășurare a constatării și detalii despre instrumentarea dosarului.

* Automobil nedeplasabil = automobil ce prezintă avarii majore ce nu permit deplasarea pe propriile roți.

5. CE ÎNSEAMNĂ DOSAR INSTRUMENTAT ÎN BAZA UNEI POLIȚE CASCO INTERN VS. EXTERN?

- Dosar Casco Intern: dosar pentru care evenimentele s-au petrecut pe teritoriul României, iar întregul proces al instrumentării (constatare daună, reparație auto) se desfășoară la fel;
- Dosar Casco EXTERN: dosar pentru care evenimentele s-au petrecut în afara teritoriului României, iar întregul proces al instrumentării (constatare daună, reparație auto) se desfășoară la fel.

*În situația instrumentării dosarului de daună în extern – întreg fluxul se va desfășura prin corespondență pe e-mail cu un coleg de daună specializat. Mai exact: ne contactezi telefonic -> ne spui care este evenimentul, daunele și situația mașinii avariate -> primești o listă cu documentele necesare instrumentării dosarului pe adresa de e-mail comunicată în apelul de avizare, după care ții legătura prin e-mail cu inspectorul până la obținerea despăgubirii.

*Dacă deții o poliță de asigurare CASCO – ai un eveniment în afara teritoriului României, dar optezi pentru reparația în țară – atunci dosarul se va instrumenta conform fluxului intern.

6. CE ÎNSEAMNĂ DECONTAREA DIRECTĂ?

Dacă ai achiziționat o clauză de decontare directă pe polița RCA și ești parte păgubită într-un eveniment, poți solicita despăgubiri în baza acesteia doar în condițiile îndeplinirii cumulative a următoarelor condiții:

- accidentele auto se produc pe teritoriul României;
- vehiculele implicate în accidentele auto sunt înmatriculate în România;
- prejudiciile sunt produse exclusiv vehiculelor;
- ambele vehicule implicate în accidentul auto au asigurare RCA valabilă la data producerii evenimentului. Valabilitatea polițelor RCA se face prin consultarea bazei publice de date CEDAM;
- prejudiciile exclud vătămrile corporale

În baza clauzei de decontare directă, Asigurătorul, prin mecanismul de decontare directă, acordă despăgubiri către propriul asigurat RCA în cazul producerii unui risc acoperit prin asigurarea RCA.

Prin decontare directă se acordă despăgubiri doar pentru:

- prejudicii materiale, inclusiv costuri de radiere și înmatriculare, costuri cu taxe de timbru, cheltuieli cu limitarea prejudiciului, dovedite cu acte, cheltuieli aferente diminuării valorii vehiculului după reparații, dovedite cu acte sau expertiză;

5 Întrebări frecvente

- costuri privind readucerea vehiculului în starea de dinaintea evenimentului asigurat, dovedite cu documente emise prin sisteme specializate sau documente emise în condițiile legii;
- prejudicii reprezentând consecința lipsei de folosință a vehiculului avariat, inclusiv înlocuirea temporară a vehiculului, pe baza opțiunii persoanei prejudiciate;
- cheltuieli de judecată efectuate de către persoana prejudiciată sau cheltuieli aferente în cazul soluționării alternative a litigiului dacă soluția este favorabilă persoanei prejudiciate;
- cheltuieli legate de transportul vehiculului avariat, aparținând terțului păgubit, de la locul accidentului la locația în care se găsește centrul de constatare daune, la unitatea reparatoare aleasă de păgubit în vederea reparării vehiculului, cel/cea/mai apropiat/ apropiată de locul producerii accidentului sau de domiciliul persoanei prejudiciate, după caz, dacă respectivul vehicul nu se mai poate deplasa prin mijloace proprii, iar asigurătorul nu asigură transportul.

7. CE ÎNSEAMNĂ UN DOSAR DESCHIS ÎN BAZA POLIȚEI CASCO PENTRU CARE SE ÎNAINTEAZĂ O ACȚIUNE DE REGRES ȘI CE IMPLICĂ?

În cazul în care provocăm un accident auto soldat cu daune la autovehiculul altui șofer, persoana pe care am prejudiciat-o are la îndemână două posibilități: își recuperează dauna fie de la asigurătorul nostru RCA, fie pe baza poliței sale CASCO, dacă deține o astfel de poliță.

În situația în care dețin o poliță CASCO, conducătorii auto prejudiciați în accidente provocate de alți șoferi preferă să repare autovehiculele în baza acesteia. Astfel, asigurătorul CASCO plătește despăgubirile convenite, iar ulterior solicită de la asigurătorul RCA al vinovatului contravaloarea acestor despăgubiri, fie pe cale amiabilă, fie în instanță, dacă există neînțelegeri cu privire la cuantumul datorat sau la condițiile de producere a accidentului. În plus, asigurătorul CASCO se poate îndrepta cu acțiune în regres, pentru a-și recupera despăgubirile plătite, și direct împotriva persoanei vinovate de producerea accidentelor.

Avizarea unei daune pe CASCO cu regres se va înregistra în același mod ca și avizarea unui CASCO sau RCA.

8. CE ÎNSEAMNĂ REPARAȚIE ÎN REGIE PROPRIE VERSUS REPARAȚIA ÎN SERVICE PARTENER?

Reparație în regie proprie: după efectuarea constatării, în funcție de daunele existente și o calculație făcută în prealabil de către inspectorul de dauna (bineînțeles, în baza condițiilor contractuale) îți va fi prezentată o ofertă de despăgubire. În situația în care ești de acord cu această ofertă, suma va fi virată în contul tău bancar, urmând că reparația să fie efectuată în service-ul ales de tine.

Reparație în service parter: după efectuarea constatării, în funcție de daunele existente, inspectorul de daune te va direcționa către o unitate reparatoare parteneră. Întregul flux și, respectiv, decontarea se vor desfășura direct între Groupama și service-ul respectiv.

9. POT SĂ ÎNCEP REPARAȚIILE IMEDIAT DUPĂ CONSTATAREA EVENIMENTULUI? CU CINE DISCUT TOATE ASPECTELE LEGATE DE REPARAȚIE?

Detaliile despre reparație le discuți întotdeauna cu inspectorul de daună la momentul efectuării constatării.

Pentru RCA poți repara mașina în 3 ani de la data evenimentului, iar în cazul polițelor CASCO în termen de 2 ani de la data acestuia.

10. SERVICE-UL A FINALIZAT REPARAȚIA MAȘINII, ÎNSĂ ÎMI SPUNE CĂ ESTE NECESAR ACCEPTUL GROUPAMA PENTRU A PUTEA FINALIZA DEMERSURILE. CUM PROCEDEZ ÎN ACEST CAZ? LA CINE APELEZ?

Într-adevăr, acceptul final pentru plata reparației este transmis de către Groupama și inspectorul lichidator. Termenul de răspuns este de 48 h de la ora primirii solicitării din partea service-ului.

11. MI SE COMUNICĂ CĂ DOSARUL MEU DE DAUNĂ ESTE ÎN ANALIZĂ INTERNĂ. CE ÎNSEAMNĂ ACEST LUCRU ȘI CE AM DE FĂCUT MAI DEPARTE?

Analiza internă presupune efectuarea unor verificări suplimentare privind modul și împrejurările în care s-a petrecut evenimentul care face obiectul dosarului de daună. Aceasta presupune fie verificări și expertize tehnice, fie necesitatea obținerii unor informații (ex: răspunsuri, adrese oficiale) suplimentare din partea autorităților sau alte entități implicate în dosar.

În momentul finalizării acestor analize, vei fi informat de fiecare dată telefonic sau în scris.

12. MI SE SPECIFICĂ FAPTUL CĂ AUTOTURISMUL ESTE DAUNĂ TOTALĂ. CE ÎNSEAMNĂ MAI EXACT ACEST LUCRU? CARE ESTE DIFERENȚA DINTRE DAUNA TOTALĂ ȘI DAUNĂ TOTALĂ ECONOMICĂ?

Prin daună totală se înțelege furtul autovehiculului asigurat sau avarierea acestuia într-un asemenea grad încât costul reparațiilor, la care se adaugă eventualele costuri de transport ale autovehiculului, precum și cele pentru măsuri de limitare a daunelor, estimate pe bază de deviz antecalcul efectuat în sistemul informatic de specialitate, sunt egale sau depășesc un procent de 80% din suma asigurată a autovehiculului la data producerii riscului asigurat.

În cazul unei daune majore, când aceasta se tratează ca daună totală, Asiguratorul nu este obligat să preia epava.

În aceste cazuri, părțile convin ca despăgubirea acordată să nu depășească:

- a) în cazul furtului:
- suma asigurată;

5 Întrebări frecvente

b) în cazul distrugerii totale, ca urmare a unuia din riscurile acoperite prin asigurare, cu excepția furtului:

În cazul distrugerii totale, din incendiu, a autovehiculului:

- Suma asigurată, mai puțin valoarea epavei, evaluată de Asigurător sau valorificată ca fier vechi, dacă nu se găsește cumpărător;

În cazul reparării autovehiculului într-un service autorizat:

- Valoarea reparației, dar nu mai mult decât suma asigurată;

În cazul în care autovehiculul nu se repară:

- Suma asigurată, mai puțin valoarea epavei, epavă care va fi evaluată de către Asigurător și care va fi atribuită licitatorului sau va rămâne în proprietatea Asiguratului, după caz.

13. CINE POATE OBȚINE INFORMAȚII PRIVIND STATUSUL UNUI DOSAR?

Informații cu privire la statusul dosarului oferim doar asiguraților, păgubiților, împuterniciților, administratorilor după caz și doar după verificarea calității acestora în prealabil.

14. ESTE AFECTATĂ PRIMA DE ASIGURARE ÎN CAZUL UNUI DOSAR CU REGRES?

Pentru polița de asigurare facultativă CASCO – PF, prima de asigurare poate crește în funcție de valoarea daunei. Gradul de creștere al primei va putea fi calculat doar la reînnoirea poliței, în funcție de istoricul tău din acest punct de vedere – mai exact număr și valoare daune cu dosare instrumentate și finalizate.

Pentru contractele prin leasing, prima de asigurare rămâne neschimbată pe toată perioada de valabilitate a acestora.