



Ghid avizare daune auto

ÎN ACEST GHID VEI GĂSI:

Ce documente sunt necesare pentru deschiderea dosarului de daună CASCO

Pași de urmat pentru avizarea daunei

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

Pași de urmat pentru efectuarea reparației în service-urile partenere Groupama

Întrebări frecvente



Groupama

CE DOCUMENTE SUNT NECESARE PENTRU DESCHIDEREA DOSARULUI DE DAUNĂ CASCO

Documente	CASCO
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 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	✓
Copia poliței/contractului de asigurare obligatorie RCA al vinovatului	✓

PAȘI DE URMAT PENTRU AVIZAREA DAUNEI

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei:



Ce ai tu de făcut?

Intri pe www.groupama.ro pentru avizare online sau suni la Alo Groupama 0374.110.110

Prezinți documentele solicitate

Lași autovehiculul în service-ul ales

Semnezi Cererea de despăgubire și pleci acasă cu autovehiculul reparat

Ce avem noi de făcut?

Îți oferim opțiuni de programare la centrul de constatare

Întocmim procesul verbal de constatare și te îndrumăm către unitatea service aleasă de tine

Dacă este necesar, unitatea service poate solicita reconstatarea, iar în cazul partenerilor, ea poate fi realizată și prin mijloace electronice. Tot în cazul unităților partener, acceptul de plată este eliberat tot prin mijloace electronice. Pe întreg procesul de constatare/reconstatare al daunei, vei fi informat cu privire la statusul dosarului.

PAȘI DE URMAT PENTRU 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:

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

2 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:

CONSTATARE CLASICĂ

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

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](#).

AUTOCONSTATAREA

Procesul este simplu: suni la Alo Groupama, ți se verifică eligibilitatea. Dacă ești declarat eligibil, primești un link, faci fotografiile solicitate și ulterior discuți cu un inspector care estimează valoarea daunei. Această metodă îți oferă posibilitatea să-ți repara mașina în regie proprie, în funcție de anumite criterii de eligibilitate.

DE CE SĂ ALEGI SĂ FACI REPARAȚIA ÎN UNUL DINTRE SERVICE-URILE PARTENERE GROUPAMA

Etapile procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei:

CALITATE

Te programezi la unul dintre centrele de constatare Groupama, iar 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.
- Reparație ce se va încadra în termenele promise.
- Reconstatări în cel mai scurt timp (dacă va fi cazul): prin mijloace electronice, fără a fi necesară deplasarea inspectorului de daune în service.
- Poți repara rapid micile daune apărute la parbrizul mașinii tale, fie că e vorba de zgârieturi, ciobituri sau lovituri de piatră la parbriz, fără să fie necesară înlocuirea parbrizului.

TRANSPARENȚĂ

Ai acces la documentele aferente costurilor pentru reparații.

OPTIMIZAREA COSTURILOR LA REÎNNOIEREA POLIȚEI

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

PAȘI DE URMAT ÎN VEDEREA EFECTUĂRII REPARAȚIEI ÎN SERVICE-URILE PARTENERE GROUPAMA

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după avizarea daunei, pentru constatarea făcută de client:

- 1 Primești procesul verbal de constatare de la inspectorul de daună.
- 2 Alegi service-ul în care urmează să efectuezi reparația, iar 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.
- 6 Service-ul efectuează reparațiile constatate în dosarul de daună și transmite solicitarea de accept de plată către Groupama, care analizează solicitarea și transmite răspunsul unității reparatoare.
- 7 Te prezinți la service pentru ridicarea autovehiculului reparat și semnarea documentelor finale de reparație (inclusiv cererea de despăgubire).

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

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 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:

- număr poliță, serie șasiu, CNP asigurat sau numărul de înmatriculare (date din talonul mașinii avariate)

3. CUM SE PROCDEAZĂ 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.

4. 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.

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

În cazul în care ai provocat un accident auto soldat cu daune la autovehiculul altui șofer, persoana pe care ai 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 cuvenite, 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.

6. 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 daună (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 daună te va direcționa către o unitate reparatoare parteneră. Întregul flux și, respectiv, decontarea se vor desfășura direct între Groupama și service-ul respectiv.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. MI SE SPECIFICĂ FAPTUL CĂ AUTOTURISMUL ESTE DAUNĂ TOTALĂ. CE ÎNSEAMNĂ MAI EXACT ACEST LUCRU? CARE ESTE DIFERENȚA DINTRE DAUNĂ 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, Asigurătorul nu este obligat să preia epava.

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

a) în cazul furtului:

- suma asigurată;

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.

11. CINE POATE OBȚINE INFORMAȚII PRIVIND STATUSUL UNUI DOSAR?

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

12. 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.