



Ghid notificare daune RCA

În acest ghid vei găsi:

Ce documente sunt necesare pentru deschiderea
dosarului de daună RCA

Pași de urmat pentru notificarea 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?

ACTELE ASIGURATULUI

- 1** Certificatul de înmatriculare al vehiculului vinovat de producerea evenimentului
- 2** Copia cărții de identitate/buletinului de identitate și a permisului șoferului vinovat de producerea accidentului
- 3** Copia poliței RCA a asiguratului Groupama, răspunzător de producerea evenimentului

ACTELE PĂGUBITULUI

- 1** Cartea de identitate/buletinul de identitate a/al păgubitului sau și a/al delegatului
- 2** Permisul de conducere al conducătorului auto păgubit
- 3** Certificatul de înmatriculare al autovehiculului păgubitului (talonul)
- 4** Împuternicirea de la firma de leasing/firma proprietară, dacă păgubitul este o persoană juridică sau împuternicirea notarială de la proprietarul din talon dacă păgubitul este o persoană fizică, în cazul în care la constatare nu se prezintă proprietarul

ACTELE DE LA POLIȚIE

- 1** Formularul de constatare amiabilă, Procesul Verbal de la Poliție sau Anexa 2, însoțite de autorizația de reparație

PAȘI DE URMAT PENTRU NOTIFICAREA DAUNEI

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după notificarea daunei:

Notificare daună	Notificare/Constatare daună	Instrumentare dosar daună	Plata despăgubiril
------------------	-----------------------------	---------------------------	--------------------

Ce ai tu de făcut?

Intri pe www.groupama.ro pentru notificare online prin apel la Alo Groupama (**0374.110.110**)

Prezinți documentele solicitate necesare notificării

Alegi modalitatea de instrumentare a dosarului

Semnezi Cererea de despăgubire și suma aferentă despăgubirii va fi platită în cel mult 10 zile

PAȘI DE URMAT PENTRU NOTIFICAREA DAUNEI

Ce avem noi de făcut?

Îți oferim opțiuni de programare
pentru constatarea daunelor

Întocmim procesul verbal de constatare și îți oferim
consultanță cu privire la alegerea variantei de
instrumentare a dosarului

Poți beneficia de o ofertă de reparație în regie proprie,
consiliere în caz de daună totală sau mașină la schimb prin
partenerii noștri de mobilitate.

În cazul unităților service partenerie, poți beneficia de
notificarea automată a statusului dosarului, reconstatarea
daunei și acceptul de plată



PAȘI DE URMAT PENTRU NOTIFICAREA DAUNEI

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

Pentru notificarea 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**, de luni până vineri, în intervalul orar 08:00 - 18:00, pentru a notifica 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 două modalități de constatare a daunei:

1. Constatare clasică

Te programezi la unul dintre centrele de constatare Groupama, iar pentru autovehiculele nedepasabile, poți solicita **Asistența Rutieră**, apelându-ne la numărul **0374 110 110**

2. Videoconstatare

Dacă ești declarat eligibil pentru această metodă de constatare, vei avea nevoie de cunoștințe minime de operare ale funcțiilor unui smartphone, o conexiune bună la internet și un telefon sau tabletă care poate suporta instalarea unei aplicații de transmitere video prin care vei comunica cu un specialist constatator care va realiza fotografiile daunei. Detalii suplimentare [aici](#)

*În cazul în care completezi formularul de constatare amiabilă prin aplicația **Amiabila**, vei fi contactat de către specialistul constatator pentru realizarea notificării și constatării daunei auto*

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

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după notificarea daunei:

CALITATE

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

RAPIDITATE

- Deschiderea procedurii de achiziție a pieselor imediat după efectuarea constatării complete
- Reconstatări prin mijloace electronice, fără a fi necesară deplasarea inspectorului de daune în service
- Reparație ce se va încadra în termenele stabilite

TRANSPARENȚĂ

- Ai acces la documentele aferente costurilor pentru reparații
- Ești informat permanent cu privire la statusul instrumentării dosarului de daună



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

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după notificarea daunei:

- 1** Primești procesul verbal de constatare de la specialistul constator
- 2** Alegi service-ul în care urmează să efectuezi reparația, iar specialistul constator 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** Ești informat permanent de statusul reparației prin mijloace electronice, astfel încât vei afla termenul de finalizare al reparației rapid
- 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, iar tu vei fi informat despre eliberarea acceptului de plată
- 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 notifică dauna accesând site-ul nostru, **www.groupama.ro**, în secțiunea “Notifică dauna”, sau apelând numărul de telefon **0374.110.110**, de luni până vineri, în intervalul orar 08:00-18:00.

2. Ce informații trebuie să cunosc atunci când vreau să notific o daună/accident?

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

- număr poliță RCA Groupama, serie șasiu sau numărul de înmatriculare (date din talonul mașinii avariate)
- Data evenimentului
- Locul evenimentului

Mai multe detalii găsești în secțiunea **Documente necesare deschiderii dosarului de daune auto**

3. Cum se procedează dacă mașina este deplasabilă/nedeplasabilă?

Dacă automobilul este deplasabil, trebuie să urmezi pașii de mai jos:

1. Notificare daună online/telefonic -> alegi unde să te prezinți pentru constatarea daunelor
2. Ulterior, împreună cu un reprezentant specializat Groupama, decizi unde se va efectua reparația mașinii și primești mai multe detalii despre instrumentarea dosarului

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Dacă automobilul este nedeplasabil:

1. Ne contactezi telefonic -> ne comunicii 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 48h pentru a stabili împreună cu tine modul de desfășurare a constatării și detalii despre instrumentarea dosarului

Automobil nedeplasabil = automobil ce prezintă avarii majore rezultate din evenimentul rutier ce nu permit deplasarea pe propriile roți

4. 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:

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:

- 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 vătămările 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.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

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
- 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 reparației 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.

5. Ce înseamnă reparație în regie proprie versus reparație în service?

Reparație în regie proprie: după efectuarea constatării, în funcție de daunele existente și o calculație făcută în prealabil, Groupama va emite o ofertă de despăgubire. În situația în care ești de acord cu această ofertă, suma va fi virată în contul tău bancar.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Reparație în service: după efectuarea constatării, în funcție de daunele existente, îți vei alege o unitate service reparatoare (în cazul în care această unitate service este una parteneră Groupama, vei fi îndrumat de către specialistul de constatare). Întregul flux și, respectiv, decontarea se vor desfășura direct între Groupama și service-ul respectiv.

În cazul în care nu există un protocol de colaborare, responsabilitatea depunerii documentelor de reparație îți aparține.

6. 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 și cu reprezentantul unității reparatoare după obținerea procesului verbal de constatare.

7. Ce documente trebuie să am atunci când deschid un dosar de daună RCA și când mă prezint la constatare?

RCA:

- Buletin, permis conducător auto, talon în original auto păgubit
- Copie carte de indentitate a mașinii păgubitei
- Împuternicire notarială proprietar păgubit (dacă este cazul) sau prezența acestuia
- Împuternicire de reprezentare proprietar păgubit (dacă este cazul) în caz PJ
- Formular de constat amiabil și copie după documentele vinovatului: buletin, permis, talon RCA, PV poliție și autorizație de reparație

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

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

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 în service-ul partener este transmis de către Groupama și specialistul lichidator.

Termenul de răspuns din partea Groupama este de **48 h de la ora primirii solicitării din partea service-ului**. Dacă este depășit termenul de 48 h, **ne poți contacta telefonic la numărul 037110110**.

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.

În momentul finalizării acestor analize, vei fi informat de fiecare dată pe canalul de comunicare oficial.

ÎNTREBĂRI FRECVENTE

10. Mi se specifică faptul că autoturismul este daună totală economică. Ce înseamnă mai exact acest lucru?

Prin daună totală economică se înțelege că avarierea acestuia este într-un asemenea grad încât costul reparațiilor, estimate pe bază de deviz antecalcul efectuat în sistemul informatic de specialitate, depășesc valoarea reală a autovehiculului la data producerii evenimentului.

11. Cine poate obține informații privind statusul unui dosar?

Informații cu privire la statusul dosarului oferim doar păgubitului, împuterniciților acestuia sau asiguratului pe canalul de comunicare stabilit.