

ABC

INSURANCE

Ghid Daune Casco



În acest ghid vei găsi:



1. Ce documente sunt necesare pentru deschiderea dosarului de daună CASCO?
2. Pașii de urmat pentru notificarea daunei.
3. De ce să alegi să faci reparația în unul dintre service-urile partenere ABC Insurance?
4. Pașii de urmat pentru efectuarea reparației în service-urile partenere ABC Insurance.

1. 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.

2. Pașii de urmat pentru notificarea daunei:

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după notificarea daunei



A. Notificare
daună



B. Constatare
daună



C. Instrumentare
dosar și reparație



D. Eliberare
autovehicul



Ce ai tu de făcut?

- Intri pe www.abcinsurance.ro sau suni la 021.230.51.51;
- Pozezi documentele solicitate;
- Lași autovehiculul in service-ul ales;
- Semnezi Cererea de despăgubire și pleci acasă cu autovehiculul reparat.

Ce avem noi de făcut?

- Îți oferim opțiuni de programare la centrele 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 partenere, 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.

2. Pașii de urmat pentru notificarea daunei:



A. Notificare daună.

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

În cazul posesorilor de polițe CASCO, dauna trebuie notificată 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 notificare daunei ai la dispoziție două modalități:

1. Online

- Accesând adresa de e-mail avizaridaune@abcinsurance.ro și completarea informațiilor solicitate de către inspectorul de daună.

2. Telefonic

- Prin apelarea numărului de telefon **021.230.51.51**, în intervalul orar **09:00 – 16:00**, de luni până vineri, în termen de **2 zile** lucrătoare de la avarie, respectiv în **24 ore** în caz de furt, pentru a înregistra dauna auto și a te programa pentru constatare .

2. Pași de urmat pentru notificarea daunei:

B. Constatare Daună

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:



Contatarea Clasică

- Te programezi la unul dintre centrele de constatare ABC Insurance, apelându-ne la numărul 021.230.5151

Autoconstatarea

- Procesul este simplu:
- accesezi adresa de e-mail avizaridaune@abcinsurance.ro, ți se verifică eligibilitatea.
- Dacă ești declarat eligibil, 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.

C. Instrumentare dosar și reparație:

De ce să alegi să faci reparația în unul dintre service-urile partenere ABC Insurance?

Etapele procesului de instrumentare a dosarului după notificarea daunei:

- **CALITATE**

Te programezi la unul dintre centrele de constatare ABC Insurance, apelându-ne la numărul 021.230.51.51.

- **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 unitatea 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.



C. Instrumentare dosar și reparație:

Pașii de urmat în vederea efectuării reparației în service-urile partenere ABC Insurance

Etapele procesului de instrumentare a dosarului



1. Primești procesul verbal de constatare de la inspectorul de daune.
2. Alegi service-ul în care urmează să efectuezi reparația, iar inspectorul de daune îți va oferi consiliere și toate informațiile.
3. Contactezi service-ul și te programezi pentru reparație.
4. Te prezinți cu procesul verbal de constatare la unitatea.
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 ABC Insurance, care analizează solicitarea și transmite răspunsul unității
7. Te prezinți la service pentru ridicarea autovehiculului reparat și semnarea documentelor finale de reparație (inclusiv Cererea de despăgubire).

Pentru identificarea unităților partenere ABC Insurance, te rugăm să accesezi

<https://abcinsurance.ro/centre-service-auto>

Întrebări frecvente



1. Ce trebuie să fac în caz de daună / accident?

Anunță-ne de evenimentul petrecut și notifică dauna apelând numărul de telefon 021.230.5151, de luni până vineri, în intervalul orar 09:00-16:00 sau accesând adresa de e-mail avizaridaune@abcinsurance.ro, în maxim 48 de ore de la petrecerea acestuia.

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

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

- Dacă automobilul este deplasabil, trebuie să ne suni → notifici 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.



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 notificare, 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 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. Notificarea unei daune pe CASCO cu regres se va înregistra în același mod ca și notificarea unui CASCO.

Întrebări frecvente



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 ca reparația să fie efectuată în service-ul ales de tine.

Reparație în service partener: 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 ABC Insurance 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 abc insurance pentru a putea finaliza demersurile. Cum procedez în acest caz? La cine apelez?

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

Întrebări frecvente

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 85% 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;
- 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 Asigurator 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 Asigurator și va rămâne în proprietatea Asiguratului.

Întrebări frecvente



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.