

## Call Center Constatare Daune Auto

**Call Center-ul Constatare Daune Auto ASIROM** este un serviciu ce va ofera posibilitatea sa avizati o dauna RCA sau CASCO, 24 ore din 24, 7 zile din 7, la numarul de telefon **021 - 9599 (tarif normal in reseaua Romtelecom)**.

Avizarea daunelor trebuie efectuata imediat dupa producere lor sau dupa ce ati luat cunostinta de producerea acestora, exclusiv prin telefon, la acest numar.

**Dupa accident, urmati acesti pasi:**

- Luati masurile impuse de lege la locul accidentului;
- In cazul vatamarii unor persoane sunati la 112 pentru ajutor;
- Pregatiti toate datele pentru a fi avizate: datele personale ale tuturor celor implicati, numarul dvs. de telefon, numerele de telefon si politele de asigurare ale tuturor celor implicati, numerele de inmatriculare ale dvs. si ale celor implicati;

Sunati la Call Center-ul Constatare Daune Auto ASIROM la numarul 021-9599 (tarif normal in reseaua Romtelecom) si avizati datele mai sus mentionate, circumstantele accidentului si avariile automobilului.

Veti primi la telefon numarul dosarului de dauna. Va rugam sa notati si sa pastrati acest numar!

Cel tarziu in urmatoarea zi lucratoare veti fi contactat pentru a stabili intalnirea pentru inspectie, unde veti avea pregatite:

- 1.talonul masinii;
  - 2.permisul de conducere;
  - 3.actul de identitate;
  - 4.actul de la politie sau constatul amiabil (completat si semnat de ambele parti).
- Va rugam ca in fiecare caz sa urmati instructiunile politiei, ale echipajelor de urgenta si ale companiei de asigurari.
- 

## Asigurari > In tara

### DAUNE AUTO SI NON AUTO

#### DAUNE AUTO

**In cazul in care ati avut o dauna auto (in mers sau stationare), este necesar sa va notati urmatoarele date despre accident sau dauna:**

- 1.Data, ora si locul exact de producere a accidentului, inclusiv repere si localizari, de ex. nr. imobilului sau, in afara localitatii, km. in dreptul caruia s-a petrecut accidentul;
  - 2.Directia de mers a autovehiculului condus de dvs. si directia de mers a celuilalt /celorlalte autovehicule implicate in eveniment;
  - 3.Numerele de inmatriculare ale vehiculelor implicate in accident;
  - 4.Numele conducatorilor auto implicati in accident, precum si numele altor persoane care au asistat la eveniment (martori);
  - 5.Seria si tichetul RCA (sau Cartea Verde in cazul in care celalalt autovehicul este inmatriculat in strainatate) emise pentru autovehiculul care se face vinovat de producerea accidentului.
- Nota: desi nu este obligatoriu, este util sa pozati autovehiculele implicate, in pozitia in care au ramas imediat dupa accident (puteti folosi telefonul mobil in caz ca nu dispuneti de un aparat foto), este posibil ca in viitor sa va fie foarte utile, ca probe !

**In cazul unui accident auto luati acele masuri necesare pentru ca autovehiculul dvs. sa nu sufere si alte avarii, ca de exemplu:**

- 1.daca masina dvs. este avariata (ex. scurgeri de lichide sub vehicul, scurt circuite electrice, etc.) si nu exista vatamari corporale (sau deces):
  - decuplati bornele bateriei de acumulatori
  - nu porniti motorul
  - impingeti vehiculul sau remorcati-l pana in afara partii carosabile

2.daca autovehiculul dumneavoastra a fost avariat in timp ce era stationat sau parcat :

- este necesar sa va deplasati cu autovehiculul in cauza la organele de politie de pe raza sectorului unde s-a produs accidentul de circulatie, pentru a declara evenimentul si a se efectua constatarea accidentului.

3.daca din accidentul auto au rezultat victime:

- nu modificati pozitia vehiculului pina la sosirea echipajului de politie pentru a se face masuratorile necesare in astfel de cazuri.

- opriti alte vehicule si cereti sprijinul acestora pentru transportarea de urgenta la o unitate de prim ajutor in cazul in care nu puteti asigura dvs. insiva primul ajutor

- notati-va nr. de inmatriculare al vehiculului ce transporta ranitii

- anuntati cel mai apropiat post de Politie despre accident si natura lui prin intermediul altor conducatori auto si **NU PARASITI LOCUL ACCIDENTULUI** fara incuviintarea politiei.

**In cazul unui accident auto trebuie completata o declaratie de accident si intocmit un proces verbal de accident.**

**Pentru aceasta trebuie sa aveti la dvs. urmatoarele documente:**

- Permisul de conducere;
- Certificatul de inmatriculare al vehiculului;
- Buletinul de identitate;
- Documentele de transport, conform legilor in vigoare;
- Tichetul de asigurare pentru raspundere civila auto a vinovatului de producerea accidentului;
- Copia politiei CASCO.

**In cazul in care vinovat de producerea accidentului este celalalt conducator, urmariti ca acesta sa-si dea consimtamantul pe procesul verbal de contraventie cu privire la plata despagubirii din asigurarea RCA pe care o detine.**

**In cazul in care unul din conducatorii auto implicati paraseste locul accidentului sau refuza sa se prezinte la organele de politie, dvs. trebuie sa furnizati acestora cit mai multe amanunte despre celalalt autovehicul (tip, marca, numar de inmatriculare in intregime sau numai o parte din acesta etc.) si, daca este posibil, datele eventualilor martori oculari identificati.**

Daca autovehiculul dvs. nu mai poate fi pornit in urma accidentului, este important sa respectati urmatoorii pasi:

- deplasati cit mai mult masina pe partea dreapta a drumului (daca nu au rezultat victime din accident);
- anuntati telefonic organele de politie despre evenimentul produs si;
- asteptati la fata locului sosirea organelor constatatoare.

Pentru constatarea unei daune si deschiderea dosarului de dauna, este necesar sa aveti la dvs. documentele eliberate de organele abilitate sa cerceteze evenimente rutiere (politie, pompieri, etc.) care pot fi, dupa caz:

- documentul tip "anexa 2" (eliberata de organele de politie) si autorizatia de reparatie in cazul avariilor cu autor necunoscut sau;
- procesul verbal de constatare a contraventiei eliberat de organele de politie sau;
- adeverinta de dauna in cazul furturilor partiale (eliberata de organele de politie) sau raportul de expertiza (eliberat de pompieri) in cazul incendiilor, etc.

#### **Observatii:**

**Aceste documente vor fi prezentate in original inspectorului de daune/ persoanei abilitate sa va deschida dosarul de dauna**

- Copie dupa asigurarea RCA (sau Cartea Verde in cazul in care autovehiculul celalalt este inmatriculat in strainatate) a celui vinovat de producerea accidentului sau, copie a buletinului de identitate, permisului conducere si a certificatului de inmatriculare a soferului vinovat, daca vehiculul acestuia nu are asigurare RCA, valida la data producerii accidentului;
- In cazul autovehiculelor apartinand persoanelor juridice, inclusiv societati de leasing, este necesar sa vaeti o imputernicire / instiintare de dauna din partea firmei proprietara a autovehiculului;
- Copii ale certificatului de inmatriculare si/sau cartii de identitate a vehiculului;
- Copia permisului de conducere al persoanei care a condus autovehiculul la data daunei;
- Copia politiei de asigurare CASCO (inclusiv anexele tabelare cu vehiculele incluse in asigurare, daca este cazul).

#### **ATENTIE!**

**Fara oricare din aceste documente vi se poate refuza deschiderea dosarului de dauna. Este important sa pastrati fotocopii ale actelor de constatare primite de la organele statului si una dupa nota de constatare facuta de inspectorul de dauna care a deschis dosarul.**

Toate documentele fiscale (in original) doveditoare ale reparatiei autovehiculului, cum sunt de exemplu: facturile, chitantele fiscale, comenzile de lucru pentru service etc).

- Cererea de despagubire cu numele, semnatura (si stampila in cazul persoanelor juridice) autorizata a asiguratului;
- Avizul de daune completat de asigurat sau reprezentatul asiguratului.

#### **Observatii:**

**In cazul in care conduceti un autovehicul cumparat in sistem de leasing sau prin alta modalitate asemanatoare, nu sunteti indreptatit sa primiti sume cu titlu de despagubire deoarece nu sunteti proprietarul autovehiculului respectiv. Puteti primi**

**aceste sume numai cu acceptul societății care a garantat financiar leasingul sau al proprietarul de drept al autovehiculului.**

**CALL CENTER DAUNE AUTO ASIROM : 021-9599 (tarif normal in rețeaua Romtelecom)**

ASIROM a înființat un serviciu Call Center Daune Auto care are ca scop principal realizarea legăturii între companie și clienții care au suferit accidente de circulație și au nevoie de informațiile necesare avizării daunei.

Informațiile furnizate se vor referi, în principal, la:

- îndrumarea corectă a clientului către unitatea care să-i deschidă dosarul de daună, care să-i prelucreze rapid acceptul de plată;
- pașii pe care trebuie să-i parcurgă clientul din momentul în care s-a petrecut accidentul până când se face constatarea;
- actele necesare pentru deschiderea dosarelor de daună ;
- adresele sucursalelor, programul de lucru, numele persoanelor de răspundere din cadrul sucursalelor care au atribuții de soluționare a solicitărilor clienților ;
- programul zilnic de constatări în unitățile service din București;
- unitățile service agreate la nivel național și în care este posibil a se efectua reparații ;
- corespondenții ASIROM în străinătate pentru Casco și pentru Carte Verde ;
- reprezentanții de despăgubire ai ASIROM în străinătate.

Deasemeni, în maxim 30 de minute de la recepționarea solicitării clientului, un reprezentant ASIROM îl va contacta pe acesta și îl va îndruma cu privire la modul în care i se va rezolva solicitarea.

**Documente utile:**

- [Unitati service agreate in Romania](#)
- [Formular declaratie daune](#)

**DAUNE NON AUTO**

**DAUNE - CLADIRI SI BUNURI**

**În cazul producerii unui eveniment asigurat:**

- luați măsuri pentru limitarea pagubelor, pentru salvarea bunurilor asigurate, păstrarea și paza bunurilor rămase și pentru prevenirea degradărilor ulterioare;
- anunțați de urgență pompierii, poliția sau alte autorități competente (în caz de incendiu, explozie sau furt);
- consultați contractul de asigurare și specificația, care conțin detalii despre apartamentul/ clădirea/ bunurile și riscurile acoperite.

**Pentru soluționarea daunei acordați atenție următoarelor etape:**

**1. Avizați în scris sucursala ASIROM cea mai apropiată, în termen de cel mult 3 zile de la producerea daunei.**

Avizarea va conține numărul contractului de asigurare, locul, data, ora, cauzele și împrejurările producerii riscului asigurat, date și persoane de contact, număr de telefon, alte detalii.

Reprezentantul ASIROM (inspectorul de daune) va constata dauna, va întocmi un proces-verbal de constatare și va estima cuantumul acesteia.

**2. Solicitați documentul specific evenimentului asigurat de la autoritatea competentă să cerceteze și/sau să intervină în astfel de situații:**

- dovada de la poliție pentru furt prin efracție/tâlhărie al conținutului sau tentativă de furt;
- proces verbal de intervenție, de constatare, altele pentru avarii accidentale (explozie, incendiu, etc);
- adeverința sau dovada de la asociația de proprietari în caz de inundație de la una din instalații (conducte de apă, de scurgere, etc.);
- act doveditor de la autoritățile locale în caz de calamități naturale, furtună, grindină, uragan.

**3. Pentru deschiderea și completarea dosarului de daună se depun documentele necesare:**

- actele eliberate de autoritatea competentă sesizată;
- copii acte care dovedesc interesul asupra bunului/ bunurilor asigurate (acte de proprietate/ închiriere a clădirii/ bunului avariat, facturi, etc.);
- împuternicire/ delegație pentru persoana care avizează dauna și participă la constatare, în cazul persoanelor juridice;
- cartea de identitate a asiguratului sau împuternicitului acestuia;
- copia Contractului de asigurare;
- schița clădirii/ apartamentului;

- cererea de despăgubire;
- facturi, chitanțe și alte documente din care să rezulte efectuarea reparațiilor sau înlocuirilor la bunul avariat, devize/situații de lucrări.

În funcție de tipul contractului de asigurare încheiat (Apartamentul, Phoenix, construcții-montaj, etc.), inspectorul de daune va solicita completarea dosarului și cu alte documente care să permită stabilirea cu exactitate a cauzei și împrejurărilor producerii evenimentului și mărimea pagubei.

#### **ATENȚIE!**

**Reparația clădirii/ bunului avariat se poate efectua numai după ce avariile au fost constatate de către reprezentantul ASIROM.**

#### **Documente utile:**

- [Formular avizare dauna non-auto](#)
  - [Centre zonale daune non-auto](#)
- 

## **Asigurari > In strainatate**

### **A. Polite CASCO - asigurari facultative de avarii si furt auto - pentru autovehiculele proprii ale asiguratilor - pentru persoane fizice sau juridice**

#### Pasul 1

Avizare - catre:

1. Corespondentii sau reprezentantii externi ai ASIROM;
2. Sucursalele ASIROM care au emis politele de asigurare in speta;
3. Sediul social ASIROM - DDE.

#### Pasul 2

Comunicare date de contact ale persoanei pagubite si date referitoare la localizarea autovehiculului avariat in strainatate pentru efectuarea constatarii avariilor si a acordarii de asistenta (salvare autovehicul, tractare sau indrumare catre cel mai apropiat atelier care poate efectua reparatiile).

#### Pasul 3

Funcție de valoarea devizului, comunicata de partenerii externi ai ASIROM, se va proceda sau nu la repararea in strainatate a vehiculului in cauza, plata despagubirilor urmind a fi efectuata in strainatate de ASIROM sau pagubitului prin intermediul sucursalei din teritoriu care a emis polita in cauza.

#### Acte necesare pentru plata despagubirilor:

1. PV politie sau Constat Amiabil completat cu datele soferilor implicati si semnaturile acestora - foarte importante datele celui alt sofer mai ales in cazurile in care vinovatia apartine tertului;
2. Acte de reparatie si dovada platii - atunci cand costurile de reparatie sunt achitate de catre dvs.

### **B. Polite RCA / Carte Verde - asigurari de raspundere civila auto - pentru daunele provocate tertilor prin accidente auto - pentru persoane fizice sau juridice**

#### Pasul 1

Avizare - catre:

1. Corespondentii sau reprezentantii externi ai ASIROM;
2. Sucursalele ASIROM care au emis politele de asigurare in speta;
3. Sediul social ASIROM - DDE.

#### Pasul 2

Comunicare date referitoare la modul in care s-a produs accidentul si pagubele rezultate (materiale - tuturor vehiculelor implicate sau corporale ale persoanelor aflate in vehiculele implicate sau in afara acestora) si gravitatea acestora.

#### Acte necesare pentru plata despagubirilor catre tertul pagubit:

1.PV politie sau Constat Amiabil completat cu datele soferilor implicati si semnaturile acestora - foarte importante datele celui alt sofer mai ales in cazurile in care vinovatia apartine tertului;

2.Declaratia dvs./soferului implicat cu privire la circumstantele producerii accidentului.

DE RETINUT:

1.NICI O COMPANIE DE ASIGURARI NU VA PLATI AMENZILE AUTO PE CARE SUNTETI OBLIGAT SA LE PLATITI IN STRAINATATE;

2.ORICE DESPAGUBIRE PLATITA DE ORICE COMPANIE DE ASIGURARI UNOR TERTI CARE SUFERA PAGUBE DIN VINA DVS., VA FI RECUPERATA DE LA DVS. IN SITUATIA IN CARE LA MOMENTULUI PRODUCERII ACCIDENTULUI ATI COMIS O FAPTA CALIFICATA DREPT INFRACTIUNE DE LEGILE TARII PRODUCERII ACCIDENTULUI.

**C. Polite C.M.R. - asigurari ale marfurilor transportate cu autovehiculele destinate transportului de marfuri - pentru persoane juridice**

Pasul 1

Avizare - catre:

1.Sucursalele ASIROM care au emis politile de asigurare in speta;

2.Sediul social ASIROM - DDE.

Pasul 2

Comunicare date de contact ale conducatorului auto si date referitoare la adresa beneficiarului marfii care este si locul la care se poate efectua constatarea avariilor marfurilor - conform prevederilor C.M.R.

Pasul 3

Funcie de gravitatea accidentului sau marimea pagubei se poate acorda asistenta pentru salvarea marfii, transbordarea si depozitarea temporara a acesteia.

Acte necesare pentru plata despagubirilor:

1.PV politie sau Constat Amiabil completat cu datele soferilor implicati si semnaturile acestora - foarte importante datele celui alt sofer mai ales in cazurile in care vinovatia apartine tertului;

2.Declaratia dvs./soferului implicat cu privire la circumstantele producerii accidentului.

3.Acte care sa indice beneficiarul despagubirii (proprietarul marfii, beneficiarul marfii, etc.)

**I M P O R T A N T**

**PENTRU CAZURILE IN CARE SUNTETI PAGUBITI DE CATRE CETATENI STRAINI IN ACCIDENTE RUTIERE:**

Intamplate in strainatate

•daca doriti sa rezolvati dauna in strainatate si posedati o asigurare Casco cu valabilitate in afara teritoriului Romaniei, va trebui sa va adresati direct societatii straine emitente a politile de raspundere civila auto;

•daca doriti sa rezolvati dauna la revenirea in tara atunci este necesar sa luati legatura cu [Fondul de Protectie a Victimelor Strazii](#) pentru a stii carei societati din Romania sa va adresati pentru recuperarea pagubelor;

•pentru solutionarea cauzei in Romania ar fi necesar a se prezenta orice document emis de politie sau Constat Amiabil (completat de partile implicate) - din care sa rezulte vinovatia - acte de reparatie sau deviz antecalcul privind valoarea pagubei - pentru daune materiale si documente medicale - adeverinta din care sa rezulte diagnosticul emisa de o institutie abilitata in tara producerii accidentului + acte privind cheltuielile efectuate cu spitalizarea sau medicamentatia prescrisa (daca este cazul).

Intamplate in Romania

•luati legatura cu [Biroul Asiguratorilor de Autovehicule din Romania](#) pentru a stii carei societati din Romania sa va adresati pentru recuperarea pagubelor.

•pentru solutionarea cauzei ar fi necesar a se prezenta procesul-verbal emis de politie - din care sa rezulte vinovatia - acte de reparatie sau deviz antecalcul privind valoarea pagubei - pentru daune materiale si documente medicale - emise de catre un Institut medico-legal din care sa rezulte diagnosticul + acte privind cheltuielile efectuate cu spitalizarea sau medicamentatia prescrisa (daca este cazul).

**Reprezentanti ASIROM:**

•[Lista reprezentantilor de despagubiri ai ASIROM in strainatate](#)

•[Lista Corespondentilor ASIROM in strainatate - CASCO](#)

•[Lista Corespondentilor ASIROM in strainatate - Carte Verde](#)