

COMUNICAT DE PRESĂ

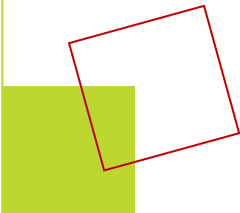
Groupama Asigurări, primul asigurator din România care introduce opțiunea de constatare a daunelor prin asistență video

București, 8 octombrie 2019. Groupama Asigurări, unul dintre liderii pieței de asigurări din România, lansează Video Asist, opțiunea de constatare a daunelor la distanță, prin video-conferință. Clienții care beneficiază astăzi de această nouă opțiune sunt asigurații Groupama care au avizat daune la utilaje agricole sau de construcție, prin asigurarea „toate riscurile” pentru utilajele și echipamentele constructorului (CPM), dar și cei care au polițe de asigurare facultativă a locuinței, Video asist fiind integrat în procesul de auto-constatare, deja disponibil pentru clienții Groupama.

„Inovația este importantă pentru noi și am arătat acest lucru în ultimii ani. Mai important este însă că, pentru noi, singura inovație care contează este cea care aduce plus valoare reală: simplitate și calitate pentru clienți în toate punctele de contact cu ei, eficiență pentru companie sau plus valoare pentru colegii noștri. În ceea ce privește Video Asist, vorbim despre simplificarea majoră a procesului de constatare a daunelor, deci eficiență și continuitate pentru clienții noștri. Mă bucur că suntem din nou primii și că reușim să inovăm în spiritul misiunii noastre: continuitatea livrată într-un mod simplu și predictibil.”, a declarat Călin Matei, Director General Adjunct, Groupama Asigurări.

Serviciul Video Asist poate fi accesat de clienți prin intermediul unei aplicații instalate pe telefonul inteligent și care le facilitează o video-conferință alături de consilierul de daune Groupama Asigurări. Pentru buna desfășurare a convorbirii sunt necesare 2 lucruri: semnal bun de telefonie mobilă și luminozitate bună, iar pașii pe care clienții Groupama îi parcurg sunt:

- Apel Alo Groupama, pentru avizarea daune – răspuns în 30 de secunde, înregistrarea daunei în maxim 5 minute;
- Alegerea opțiunii Video Asist, la recomandarea colegilor operatori;
- Informarea cu privire la modalitatea de instalare a aplicației și a documentele necesare – capturi ale acestora vor fi realizate în timpul video-conferinței, în același timp cu fotografierea daunelor;



- Stabilirea datei și a orei întâlnirii video.

Opțiunea va fi extinsă în scurt timp și pentru alte segmente de clienți și tipuri de interacțiuni ale clienților cu Groupama, integrând feedback-urile primite după lansare.

Integrarea inovației prin tehnologie în produsele și serviciile Groupama Asigurări este parte din strategia companiei. Astfel, Groupama Asigurări a introdus în premieră pe piața de asigurări tehnologia telematică, atașată poliței CASCO, atât pentru persoane fizice (clauza Autocontrol), cât și pentru persoane juridice (clauza Fleet Control) și a implementat soluții precum notificarea online a daunelor prin intermediul proceselor automatizate (Robotic Process Automation) sau componenta de auto-constatare a acestora. De asemenea, Groupama Asigurări a încheiat recent implementarea unui sistem de Customer Relations Management (CRM), bazat pe soluția Salesforce, recunoscută la nivel mondial ca fiind una dintre cele mai performante, sistemul asigurând suport tehnic pentru procesele de vânzări.

Despre Groupama Asigurări:

Groupama Asigurări, lider pe piața de asigurări din România, este recunoscut pentru calitatea serviciilor și soluțiile flexibile de asigurare oferite celor peste 1 milion de clienți individuali și peste 80,000 de companii. Parte a unui grup internațional de asigurări și servicii financiare, mutualist și cu o istorie de peste 100 de ani, cu 32.600 de angajați deservind peste 13 milioane de clienți la nivel global, Groupama Asigurări își orientează strategia de dezvoltare în jurul celui mai important partener al său, clientul, pentru care dezvoltă produse și servicii simple și flexibile, adaptabile nevoilor acestuia, care să îi asigure continuitatea planurilor atunci când apar evenimente neprevăzute. Mai multe informații pe www.groupama.ro.

Contact Groupama Asigurări: Alina Zăinescu / 0720 220 875/ alina.zainescu@groupama.ro