



Groupama

COMUNICAT DE PRESĂ

Peste 500 milioane lei despăgubiri plătite în primul trimestru de Groupama. Cea mai mare a fost de 17,9 milioane lei, în baza unei Asigurări pentru Clădiri și Bunuri.

București, 26 iunie 2025 – Groupama, liderul pieței de asigurări din România, a achitat în primele 3 luni ale anului peste **500 milioane lei** pentru daune Auto (CASCO, RCA) și Non-Auto (Bunuri, Locuință, Răspundere Civilă, Agro). În top se regăsesc trei daune achitate pentru Asigurări Auto de Răspundere Civilă, în valoare cumulată de aproape **6 milioane lei** și două daune cauzate de incendii, a căror valoare s-a ridicat la peste **19 milioane lei**.

“Misiunea noastră ca asigurător este să-i ajutăm pe clienții și partenerii noștri să privească viața cu optimism, să se bucure de fiecare moment, mai mic sau mai mare, știind că au alături un partener pe care se pot baza atunci când se confruntă cu o provocare. Cred cu tărie că o Românie asigurată este o Românie mai puternică și că acest impact pozitiv pe care îl avem în viața clienților noștri este cel care poate duce industria noastră mai departe. Esențial pentru noi este să oferim un răspuns rapid și corect în cazul unei daune, să vorbim despre riscuri și prevenție și să încurajăm informarea corectă despre produsele de asigurare. Astfel, menirea industriei de asigurări își va atinge, cu adevărat, scopul”, a declarat Călin Matei, CEO Groupama.

TOP 5 daune plătite de Groupama în primele 3 luni ale anului

Cea mai mare despăgubire achitată de Groupama a fost de peste **17,9 milioane lei**, în baza unei Asigurări pentru Clădiri și Bunuri ale Companiei. Cauza a fost un incendiu izbucnit în cadrul unei secții de procesare, generat de un scurt circuit la o mașină de ambalare a mărfii. A doua cea mai mare daună, în valoare de **2,4 milioane lei**, a fost acordată pentru o daună specifică Asigurării de Răspundere Auto Civilă, cauza fiind un accident rutier soldat cu deces. Topul este completat de alte trei daune, două pe linia Asigurărilor RCA, în valoare de aproximativ **2,3 milioane lei**, respectiv **1,2 milioane lei**, despăgubiri achitate în urma unor accidente rutiere soldate cu deces sau vătămări corporale, precum și o despăgubire acordată în urma producerii unui incendiu la o hală de producție, însumând **1,2 milioane lei**.

În continuare, în 2025 incendiul rămâne una dintre cauzele principale ale celor mai mari despăgubiri plătite de companie, Groupama achitând, doar în primele 3 luni ale anului, daune în valoare de peste 19 milioane lei ca urmare a producerii acestui risc.

În primul trimestru al anului, aproximativ 45.000 de clienți au fost ajutați să depășească cu mai multă ușurință momentele neprevăzute, fiind despăgubiți în urma producerii unor daune.

În cazul producerii unor evenimente asigurate, clienții Groupama pot face rapid și ușor notificarea daunelor, online sau la telefon. În cazul asigurărilor CASCO, 49% dintre avizări au fost realizate online, în timp ce în



Groupama

cazul asigurarilor RCA și ALExA (Asigurarea Facultativă a Locuinței cu Extra-Acoperiri), 37%, respectiv 31% dintre avizări au fost realizate online.

Timpul mediu de răspuns înregistrat în Call center-ul Alo Groupama a fost de 17 secunde pentru apelurile telefonice și 6 ore pentru notificările trimise prin e-mail.

Constatarea daunelor se poate face la fel de simplu, clienții având la dispoziție inclusiv opțiunea de autoconstatare. Aceasta poate fi folosită, de exemplu, în cazul unei daune în locuință pentru evenimente precum inundația de la vecini, daune la echipamente electrice sau centrale termice, unde valoarea daunelor este mai mică de 8.000 RON, dar și cazul unei daune auto. Această metodă presupune instrumentarea dosarului cu ajutorul e-mail-ului, clientul fiind cel care face poze daunelor și le trimite pe e-mail către Groupama. În urma analizării informațiilor și transmiterii unui deviz, în maximum 48 de ore de la transmiterea ultimului document solicitat pe e-mail, clientul primește banii în cont.

În 2024, timpul mediu pentru programarea la constatare a fost de 48 de ore, iar timpul de răspuns la reconstatare de 6 ore. 95% dintre dosarele de daună au avut un timp mediu de accept al plății de 48 de ore.

Groupama este primul și singurul asigurător din România care aduce o serie de garanții și promisiuni pentru clienții săi, sub forma unei colecții de avantaje. Astfel, asigurarea locuinței cu extra acoperiri vine cu o serie de garanții precum asistența tehnică de urgență în maximum 3 ore, despăgubirea în 72 de ore de la notificarea daunei și autoconstatarea pentru daune mai mici de 8.000 lei. Asigurarea CASCO oferă garanția asistenței rutiere într-o oră în România și 4 ore în Europa, precum și promisiunile de a primi informații în timp real, prin SMS și a realiza inspecția de risc prin apel video sau aplicație mobilă. Asigurarea pentru Clădiri și Bunuri, specifică clienților persoane juridice, promite clienților plata unui avans de 30% din valoarea despăgubirii, dar și constatare rapidă sau autoconstatare pentru daune mai mici de 10.000 lei. În cazul asigurarilor de persoane, Asigurarea Medicală Integrală oferă garanția plății despăgubirilor în termen de 10 zile, pentru dosarele complete.

Conform sondajelor derulate de companie în primele luni ale anului, **93% dintre clienți s-au declarat mulțumiți de colaborarea cu Groupama pe parcursul desfășurării dosarului de daună**, în timp ce 91% dintre aceștia au apreciat simplitatea procesului.

Despre Groupama:

Groupama, liderul pieței de asigurări din România, este astăzi recunoscut pentru calitatea serviciilor și soluțiile flexibile de asigurare oferite celor aproape 2 milioane de clienți individuali și 150.000 de companii. Parte a unui grup internațional de asigurări și servicii financiare, mutualist și cu o istorie de peste 100 de ani, Groupama își orientează strategia în jurul creșterii sustenabile, urmărind să câștige preferința clienților. Misiunea companiei este de a-și ajuta clienții să-și trăiască viața cu optimism, zi de zi și în momentele definitorii, știind că mai important decât obstacolul din față este pe cine au alături. Parteneriatul este un element central al viziunii Groupama și stă sub semnul responsabilității și al solidarității, având la bază expertiza unui Grup internațional, alături de experiența și devotamentul unui asigurător local. Mai multe informații pe www.groupama.ro.

Contact Groupama: Oana Bica / 0752 067 295 / oana.bica@groupama.ro