



Groupama

COMUNICAT DE PRESĂ

Groupama și Google Cloud se angajează într-un parteneriat pentru crearea de servicii și produse mai eficiente, cu ajutorul inteligenței artificiale

București, 20 noiembrie 2025 – Groupama și Google Cloud au semnat un parteneriat prin intermediul căruia soluțiile de inteligență artificială dezvoltate de Google Cloud sunt integrate în activitatea companiei.

Integrarea are loc prin intermediul serviciilor Gemini Enterprise și Google Cloud fiind gândite pentru a însoți companiile care își pun scopul să devină mai eficiente cu ajutorul AI.

Gemini Enterprise combină agenți AI care utilizează raționamentul avansat Google LLM Gemini și tehnologia de căutare Google. Platforma Gemini Enterprise integrează procesele și operațiunile Groupama, atât la nivel individual, în activitatea de zi cu zi a echipelor, cât și într-o serie de proiecte implementate de la începutul anului, care contribuie deja la o experiență mai simplă și mai rapidă pentru clienții și partenerii companiei.

În prezent, Groupama integrează inteligența artificială într-o serie de procese dezvoltate intern, inclusiv cu ajutorul consultanților Google Cloud, cu impact pozitiv atât din perspectiva echipei, cât și a clienților și partenerilor. Printre acestea se numără un instrument de emitere rapidă a ofertelor CASCO, 97% dintre ofertele aflate în scop fiind astăzi emise printr-o platformă dedicată, ce reduce timpul de la solicitare la ofertare cu până la 70%. Un alt focus important a fost îmbunătățirea experienței clienților prin oferirea unui răspuns mai rapid la solicitări, păstrând, totodată, standardul de calitate cu care clienții Groupama sunt obișnuiți. Scopul proiectului a fost de reducere a perioadei de procesare a documentelor, printr-un mix AI și echipe de oameni, astfel încât acuratețea informațiilor să fie la cel mai înalt nivel. În prima lună de la implementare, a fost observată o reducere cu 40% a timpului de răspuns pentru clienți și cu 50% a timpului alocat pentru verificarea documentelor comparativ cu perioada anterioară proiectului. În plus, Groupama are în dezvoltare proiecte de procesare rapidă a documentelor din dosarele de daună specifice asigurărilor de sănătate, restituire rapidă a primelor RCA, instrumente sau asistență virtuală disponibilă echipei Groupama pentru emiterea rapidă a Asigurării de incendiu și alte calamități.

Tot cu scopul de a reduce timpii de așteptare și de a simplifica interacțiunea clienților cu produsele și serviciile Groupama, compania utilizează sisteme de răspuns vocal interactiv, care au capacitatea de a înțelege intenția, a anticipa nevoile și a ruta clienții către operatorul potrivit. Lunar, peste 1000 de clienți care interacționează cu serviciul AloGroupama își rezolvă solicitările direct în urma interacțiunii cu inteligența artificială, reușind să conservăm rata de satisfacție de peste 95%, măsurată după fiecare interacțiune.

“Integrarea inteligenței artificiale în activitatea de zi cu zi este astăzi o prioritate pentru noi, iar cea mai mare amenințare pe care o văd este aceea de a nu învăța la timp cum să o folosim în beneficiul clienților, partenerilor și echipei noastre. Vorbim deci despre inovație în beneficiul clientului, soluții care să simplifice și să scurtez și mai mult interacțiunea cu noi. Avem deja primele proiecte implementate și care produc



Groupama

*rezultate palpabile, iar asta mă face să fiu optimist și pentru viitor, păstrând însă atenția la a inova cu sens și mereu în beneficiul clienților, partenerilor sau a echipei noastre”, a declarat **Călin Matei, CEO Groupama.***

*„Ne aflăm în mijlocul unei schimbări majore în industrie: trecerea la AI agentic va redefini fundamental ceea ce este posibil în domeniul asigurărilor, deschizând o nouă eră a serviciilor personalizate și a eficienței operaționale. Groupama valorifică această oportunitate ca un adevărat lider de piață, trecând rapid de la experimentare la implementări reale, orientate direct către clienți. Viteza și impactul proiectelor lor – cum ar fi transformarea procesului de ofertare CASCO și reducerile dramatice ale timpilor de răspuns – demonstrează viziune. Acest lucru stabilește clar Groupama ca un trendsetter în industrie, arătând exact cum organizațiile orientate spre viitor pot valorifica acest nou val AI pentru a oferi o valoare superioară clienților lor”, a declarat **Boris Georgiev, Director Google Cloud, Europa Centrală și de Est.***

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