

Groupama, peste 500 milioane lei despagubiri platite în primul trimestru

Groupama a achitat în primele 3 luni ale anului peste 500 milioane lei pentru daune Auto (CASCO, RCA) si Non-Auto (Bunuri, Locuinta, Raspundere Civila, Agro), conform unui comunicat al companiei.

În top se regasesc trei daune achitate pentru Asigurari Auto de Raspundere Civila, în valoare cumulata de aproape 6 milioane lei si doua daune cauzate de incendii, a caror valoare s-a ridicat la peste 19 milioane lei.

"Misiunea noastra ca asigurator este sa-i ajutam pe clientii si partenerii nostri sa priveasca viata cu optimisim, sa se bucure de fiecare moment, mai mic sau mai mare, stiind ca au alaturi un partener pe care se pot baza atunci când se confrunta cu o provocare. Cred cu tarie ca o Românie asigurata este o Românie mai puternica si ca acest impact pozitiv pe care îl avem în viata clientilor nostri este cel care poate duce industria noastra mai departe. Esential pentru noi este sa oferim un raspuns rapid si corect în cazul unei daune, sa vorbim despre riscuri si preventie si sa încurajam informarea corecta despre produsele de asigurare. Astfel, menirea industriei de asigurari își va atinge, cu adevarat, scopul", a declarat Calin Matei, CEO Groupama.

Cea mai mare despagubire achitata de Groupama a fost de peste 17,9 milioane lei, în baza unei Asigurari pentru Cladiri si Bunuri ale Companiei. Cauza a fost un incendiu izbucnit în cadrul unei sectii de procesare, generat de un scurt circuit la o masina de ambalare a marfii.

A doua cea mai mare dauna, în valoare de 2,4 milioane lei, a fost acordata pentru o dauna specifica Asigurarii de Raspundere Auto Civila, cauza fiind un accident rutier soldat cu deces.

Topul este completat de alte trei daune, doua pe linia Asigurarilor RCA, în valoare de aproximativ 2,3 milioane lei, respectiv 1,2 milioane lei, despagubiri achitate în urma unor accidente rutiere soldate cu deces sau vatamari corporale, precum si o despagubire acordata în urma producerii unui incendiu la o hala de productie, însumând 1,2 milioane lei.

În continuare, în 2025 incendiul ramâne una dintre cauzele principale ale celor mai mari despagubiri platite 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 clienti au fost ajutati sa depaseasca cu mai multa usurinta momentele neprevazute, fiind despagubiti în urma producerii unor daune.

În cazul producerii unor evenimente asigurate, clientii Groupama pot face rapid si usor notificarea daunelor, online sau la telefon. În cazul asigurarilor CASCO, 49% dintre avizari au fost realizate online, în timp ce în cazul asigurarilor RCA si ALExA (Asigurarea Facultativa a Locuintei cu Extra-Acoperiri), 37%, respectiv 31% dintre avizari au fost realizate online.

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

Constatarea daunelor se poate face la fel de simplu, clientii având la dispozitie inclusiv optiunea de autoconstatare. Aceasta poate fi folosita, de exemplu, în cazul unei daune în locuinta pentru evenimente precum inundatia de la vecini, daune la echipamente electrice sau centrale termice, unde valoarea daunelor este mai mica de 8.000 lei, dar si cazul unei daune auto. Aceasta metoda presupune instrumentarea dosarului cu ajutorul e-mail-ului, clientul fiind cel care face poze daunelor si le trimite pe e-mail catre Groupama. În urma analizarii

informatiilor si 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 raspuns la reconstatare de 6 ore. 95% dintre dosarele de dauna au avut un timp mediu de accept al platii de 48 de ore.

Groupama ofera servicii de asigurare pentru aproape 2 milioane de clienti individuali si 150.000 de companii.