

## Groupama: dezvoltarea continua și în 2025 cu o creștere peste media pieței

### **Groupama, liderul pieței de asigurari din România își continua dezvoltarea și consolidează excelența în livrarea serviciilor către clienți și parteneri.**

Valoarea totală a primelor nete subscrise de Groupama în 2025 a fost de peste 4,9 miliarde lei, în creștere cu 12,4% față de anul anterior. În afara RCA, Groupama a înregistrat o valoare a primelor nete subscrise de aproape 2,2 miliarde lei, în creștere cu 16% față de 2024. Compania a avut un profit net de 374 milioane lei și înregistrează un nivel al solvabilității foarte bun, de 151% (SCR) și 306% (MCR).<sup>2</sup>

În 2025, compania a continuat să prioritizeze investițiile în excelența în servicii, inovație și integrarea inteligenței artificiale în soluții care simplifică și optimizează interacțiunea clienților cu Groupama.

”2025 a fost încă un an cu rezultate foarte bune pentru Groupama. Ne-am concentrat pe ceea ce contează cu adevărat pentru noi: să livrăm excelența în servicii pentru clienții și partenerii noștri și să îmbogățim portofoliul de produse și servicii care răspund unor nevoi reale, sunt simple, flexibile și predictibile. Rezultatele financiare au venit ca urmare a acestei strategii, a unor parteneriate puternice, bazate pe încredere și respect reciproc și a performanței unei echipe bine pregătite și motivate. Am avut ca de fiecare dată toată încrederea Grupului nostru, un Grup mutualist de asigurari, pentru care clientul este și acționar iar asta se traduce printr-o preocupare reală pentru calitate și binele comun. Așa ca am investit și în comunitățile în care trăim și lucrăm, în oamenii din echipa noastră, în tehnologie și inovație, pentru a continua să dezvoltăm o companie care să merite încrederea și preferința românilor. Rezultatele noastre ne mențin în acest cerc virtuos care ne asigură capacitatea de a continua să investim pentru a livra servicii excepționale clienților și partenerilor noștri”, a declarat Calin Matei, CEO Groupama.

Groupama, liderul pieței de asigurari, cu și fara RCA

În 2025, compania a înregistrat prime subscrise nete de 2,6 miliarde lei pe linia RCA, în timp ce, în afara RCA, primele subscrise nete în 2025, în Asigurari generale, arată o creștere semnificativă, atingând valoarea de 2,2 miliarde lei, cu peste 345 milioane lei în plus față de anul anterior. Totalul primelor nete subscrise în Asigurarile Generale atinge astfel valoarea de 4,8 miliarde lei.

Una dintre cele mai performante linii de business pentru Groupama, CASCO a înregistrat în 2025 o creștere semnificativă, de 16,4%, ajungând la peste 1,3 miliarde lei prime subscrise nete, Groupama devenind astfel liderul pe această linie de business. Rezultate foarte bune au fost înregistrate și pe linia Cladiri și bunuri, care a atins 395 milioane lei, în creștere cu aproximativ 17% comparativ cu 2024.

În 2025, Groupama a înregistrat rezultate foarte bune și pe toate liniile de asigurari de persoane, care reprezintă un punct de focus pentru companie și în 2026.

Astfel, asigurarile de sanătate au depășit 276 milioane lei, prime subscrise nete, cu 14,5% mai mult decât în 2024, iar asigurarile de viață au înregistrat la rândul lor o creștere de 41%, până la 102 milioane lei.

Succes măsurat prin calitatea interacțiunilor cu fiecare client

Toți indicatorii de calitate monitorizați de companie au înregistrat creșteri raportat la anul anterior, în linie cu promisiunea de a oferi servicii de calitate la prețul corect și de a livra excelența clienților în fiecare interacțiune. Astfel, în 2025 rata de satisfacție a fost de 94%, iar 93% dintre clienți au apreciat ușurința colaborării cu Groupama<sup>3</sup>. Timpul mediu de răspuns înregistrat în Call center-ul Alo Groupama a fost de 16 secunde pentru

apelurile telefonice și 6 ore pentru notificările trimise prin e-mail.

În fiecare luna din 2025, în medie 20.000 de clienți au fost ajutați să depășească momentele neprevăzute, valoarea totală a daunelor achitate de companie depășind 2,36 miliarde lei.

În prezent, Groupama integrează inteligența artificială într-o serie de procese elaborate intern și împreună cu Google, alături de care a început încă din 2025 să dezvolte proiecte cu impact pozitiv atât din perspectiva echipei, cât și a clienților și partenerilor. Printre acestea se numără instrumente de emisie rapidă a ofertelor CASCO, ce reduc timpul de la solicitare la ofertare cu până la 70%, dar și 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, compania reușind să mențină o rată de satisfacție de peste 95%, măsurată după fiecare interacțiune.