

Multirriesgo Hogar

EL CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE MULTIRRIESGO HOGAR, QUE ASCENDIÓ HASTA 2.007.060 PÓLIZAS EN 2019, ES UNA MUESTRA MÁS DE LA CONFIANZA QUE LOS ASEGURADOS DEPOSITAN EN NUESTRO GRUPO

El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 607 millones de euros, un 8,1% superior a la cifra de 2018. El ramo de Multirriesgos Hogar, con un volumen de primas de 507 millones de euros, creció un 12% respecto al ejercicio anterior.

En 2019, Mutua implantó en su ramo de Hogar un nuevo sistema de medición de la satisfacción de los clientes que permite evaluar la satisfacción de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro de una manera más automatizada, permitiendo una mayor capacidad de actuación ante una posible insatisfacción del cliente. El nivel global de satisfacción se situó en 4,2 sobre un total de 5 puntos.

Durante el ejercicio seguimos apostando por el desarrollo de mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los de tramitación de siniestros.

Destacan en especial las asociadas al ámbito de la digitalización y el refuerzo de los canales de comunicación con nuestros asegurados.

En esta línea, cabe mencionar las siguientes novedades que incorporamos en 2019 para mejorar la satisfacción de nuestros asegurados:

- **Ampliación de las facilidades de pago**, dando la posibilidad a los clientes con varias pólizas de fraccionar el pago del recibo hasta en 10 meses y de unificar la fecha de emisión del conjunto de pólizas.
- **Nuevo servicio de alertas atmosféricas**, con el objetivo de contribuir a prevenir siniestros y daños en las viviendas de nuestros asegurados.
- **Incorporación de nuevas funcionalidades en el área privada de la web**, dirigidas a ampliar las posibilidades de autogestión de la póliza por parte del cliente.
- **Introducción de nuevas variables** para el cálculo de las tarifas que permitan el mayor ajuste entre primas y riesgos.
- **Aplicación de la robotización** a determinados procesos en los que no existe un contacto directo con el cliente y potenciación de la interconexión digital entre todos los intervinientes en la gestión de siniestros para reforzar la agilidad y la calidad de los servicios.
- **Impulso del programa de internalización** de la gestión de siniestros, ampliando los aspectos que Mutua gestiona ya directamente con el cliente.

19



El nivel global de satisfacción se situó en 4,2 sobre 5

Más de 2 millones de asegurados confían en nuestros seguros de hogar