

HOGAR

EL PERIODO DEL CONFINAMIENTO, UNIDO AL AUJE DEL TELETRABAJO, HIZO QUE EN 2020 SE INTENSIFICARA EL USO DE LAS VIVIENDAS Y LOS SEGUROS DE HOGAR.

Tan solo en Mutua Madrileña, los siniestros gestionados crecieron un 26% y las llamadas atendidas más del 24%. Asimismo, en 2020 logramos mantener el crecimiento en número de asegurados en un contexto de mercado complejo.

El uso intensivo de las viviendas y sus equipamientos repercutió en un aumento de la actividad y la siniestralidad vinculadas al ramo de hogar. Tan solo en Mutua Madrileña se atendieron más de 664.000 llamadas relacionadas con siniestros en el hogar, un 24% más que el año anterior.

Asimismo, se gestionaron más de 291.000 servicios, lo que supone un crecimiento en el número de siniestros del 26% frente al año anterior. Los incidentes relacionados con el agua, causa más habitual de contacto de nuestros asegurados, crecieron un 25%; las averías eléctricas se incrementaron un 43%; y las de electrodomésticos, un 11%. Por su parte, los siniestros relacionados con fenómenos atmosféricos (lluvia, viento, etc.) aumentaron un 24%.

En este contexto, la compañía continuó prestando el mejor servicio, apoyada en el teletrabajo de sus profesionales y reforzando el uso de medios digitales como las videollamadas y el canal web, cuyo uso prácticamente se duplicó en 2020.


EN 2020 SE ATENDIERON MÁS DE 664.000 LLAMADAS RELACIONADAS CON SINIESTROS DEL HOGAR



make the best
ope you make the
ou see things that
eel things you have
pe you meet
point of view. I
you're proud of.
t. I hope you have
t all over again.

itzgerald





MÁS DE 2 MILLONES DE ASEGURADOS CONFÍAN EN NUESTROS SEGUROS DE HOGAR

CRECIMIENTO SOSTENIDO

En un contexto tan complejo como el de 2020, la cartera de asegurados siguió creciendo un año más hasta alcanzar las 2.069.844 pólizas, incluyendo SegurCaixa Adeslas, lo que supone una mejora del 3,1% respecto al año anterior.

El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 616,8 millones de euros, un 1,5% superior a la cifra de 2019.

MÁS FACILIDADES DE PAGO

Al igual que en el caso de autos, la compañía también amplió en 2020 las facilidades de pago a los mutualistas, dando la posibilidad a los clientes de realizar el pago del recibo en varios plazos y de unificar la fecha de emisión. Más de una cuarta parte de nuestros asegurados se habían beneficiado de esta ventaja al cierre del ejercicio.

Asimismo, seguimos incorporando novedades para mejorar el servicio a nuestros asegurados. Así, incluimos nuevas coberturas de mantenimiento enfocadas a determinados perfiles de asegurados, implantamos mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación como en los de tramitación de siniestros, y continuamos ampliando la tipología de siniestros que Mutua gestiona directamente, dentro de su proceso de internalización. En esta línea, la compañía puso en marcha durante el año un proyecto cuyo objetivo es mejorar el redireccionamiento y la atención en las llamadas recibidas de nuestros asegurados.

A pesar de las condiciones adversas y el aumento de la actividad registrada, el nivel global de satisfacción se situó en 4,25 sobre un total de 5 puntos en 2020, en línea con los de años anteriores.