



## MULTIRRIESGO-HOGAR

LA CARTERA DE PÓLIZAS ASCENDIÓ A 1.910.830 EN 2018, LO QUE SUPONE UN CRECIMIENTO DEL 4% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

El volumen total de primas devengadas consolidadas alcanzó los 562,3 millones de euros, un 2,5% superior a la cifra de 2017. El ramo de Multirriesgos Hogar, con un volumen de primas 444,5 millones de euros, creció un 1,9% respecto al ejercicio anterior.

En el ámbito de MM Hogar, en su apuesta por la calidad y el servicio, la compañía abordó nuevas mejoras tecnológicas y operativas tanto en los procesos relacionados con la contratación, como en los procesos de tramitación de siniestros. Esto hizo posible mantener el alto nivel de satisfacción de los clientes, que se situó en el 8,2 de valoración global, a pesar del incremento de la actividad. Entre las novedades del año destacan:

- **Implantación de un nuevo sistema de medición de la satisfacción** de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro, más automatizado, que permite una mayor capacidad de actuación de la compañía ante una posible insatisfacción del cliente.
- **Ampliación de coberturas** en nuestra gama de seguros de Hogar e incorporación de mejoras en la comunicación con nuestros asegurados.
- **Rediseño del área privada de la web**, incorporando nuevas opciones dirigidas a ampliar las posibilidades de autogestión de la póliza por parte del asegurado.



- **Nuevos avances en el programa de internalización parcial de la gestión de siniestros**, asumiendo MM Hogar un mayor control de la gestión de siniestros multigremio.

- **Sofisticación de la tarifa** de Hogar, incorporando nuevas variables que permitan el mejor ajuste entre primas y riesgos.

- **Puesta en marcha de la firma digital** para contratos, lo que permite que el cliente disponga de toda la documentación de forma más ágil, contribuyendo además a reducir el consumo de papel, con su correspondiente impacto positivo en el medioambiente.

- **Potenciación de los convenios sectoriales** para agilizar la respuesta a nuestros asegurados, al tiempo que contribuimos a la lucha contra el fraude en el sector.



**EN 2018  
IMPLANTAMOS UN  
NUEVO SISTEMA DE  
MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN  
MÁS PRECISO Y  
AUTOMATIZADO**