



Multirriesgo Hogar

La cartera de asegurados superó las 2.412.200 pólizas en 2022, incluyendo SecurCaixa Adeslas. Esta cifra supone un avance del 8,9% frente al año anterior.

El volumen total de primas devengadas consolidadas, incluyendo las del ramo de multirriesgo hogar, superó los 746 millones de euros, un 7% por encima de la cifra de 2021.



En 2022 se gestionaron más de 400.000 servicios y se atendieron más de 800.000 llamadas.

Crecimiento de la actividad

Durante el año 2022 se registraron niveles máximos de actividad, debido al aumento de las pólizas gestionadas por el grupo y el efecto del teletrabajo que conlleva un mayor uso de las viviendas y sus equipamientos y, por tanto, un aumento de la siniestralidad.

Tan solo en Mutua Madrileña se tramitaron más de 400.000 servicios, un 3% más que el año anterior. El número de siniestros gestionados creció hasta los 244.000, un 5% más que en 2021. Asimismo, se atendieron más de 800.000 llamadas de clientes durante 2022.

Los siniestros que más crecieron en el ejercicio fueron los relacionados con los robos que se incrementaron un 34%, así como las averías eléctricas, que aumentaron un 13%, y las de electrodomésticos, que lo hicieron un 15%. Los incidentes relacionados con el agua volvieron a ser, un año más, la causa más habitual por la que nuestros asegurados contactan con la compañía.

El nivel global de satisfacción de los clientes, por su parte, se situó en 4,3 sobre un total de 5 puntos en 2022.

Pago aplazado sin recargos

En 2022, la compañía siguió facilitando medidas a sus clientes para apoyarles ante posibles dificultades económicas. Así, más de 166.000 mutualistas eligieron la posibilidad de aplazar el pago de su seguro sin recargo, lo que supone cerca del 30% de la cartera de seguros de hogar de Mutua. Asimismo, más de 22.000 clientes escogieron abonar el recibo a través de tarjeta bancaria, una ventaja adicional dentro de las facilidades de pago que la compañía ofrece a sus mutualistas.

Mejora en los procesos

En 2022 continuamos implantando mejoras tecnológicas y operativas relacionadas con la contratación y la gestión de la cartera mediante la automatización de procesos que permiten una mejora de la eficiencia y de la experiencia del cliente.

Entre las novedades implantadas destaca la mejora en la gestión de los datos de clientes en el momento del contacto, lo que permite hacer más eficiente la apertura de los siniestros, o el refuerzo de la comunicación con el equipo pericial. Se implantó también un nuevo modelo predictivo de fraude que redundará en un mayor control que permita reducir el coste medio siniestral.



El Corte Inglés seguros

Como parte de nuestra alianza estratégica con El Corte Inglés, en el segundo semestre de 2022 comenzamos a distribuir a través de la red de Seguros El Corte Inglés una nueva oferta de hogar diseñada en exclusiva para este colectivo, con coberturas adaptadas a sus necesidades.

Para ello, durante el año se trabajó en la adecuación de los procesos internos y los aplicativos para dar respuesta a las características de este nuevo canal, que supone ya una nueva vía de crecimiento para el grupo.

