

Multirriesgo Hogar

En 2023, el ramo mantuvo su senda de crecimiento en volumen de clientes y de primas. Este avance, junto al incremento de siniestros registrados debido a la adversa climatología, se tradujo en un fuerte aumento de la actividad que alcanzó récords históricos.

La cartera de asegurados de todos los ramos de Multirriesgo superó las 2.621.500 pólizas en 2023. Esta cifra supone un avance del 8,7% frente al año anterior. El volumen total de primas devengadas consolidadas, incluyendo las del ramo de multirriesgo hogar, superó los 795 millones de euros, un 6,6% por encima de la cifra de 2022.

Estas cifras incluyen tanto el negocio de Mutua Madrileña, como el de SecurCaixa Adeslas y El Corte Inglés Seguros. Como parte de nuestra alianza estratégica, en el segundo semestre de 2022 comenzamos a comercializar una oferta de seguros de hogar diseñada en exclusiva para los clientes de El Corte Inglés, que, durante el año 2023, primer ejercicio completo, está teniendo muy buena acogida.



Durante 2023 se implantaron mejoras en la operativa y la comunicación con los clientes gracias a la digitalización de servicios y procesos.



> Récord en actividad

Las potentes borrascas registradas en 2023, en especial durante el segundo semestre del año, unidas al gran crecimiento de la cartera de clientes, se tradujo en un fuerte aumento en la declaración de siniestros por parte de los clientes. A cierre del ejercicio se alcanzaron récords tanto en volumen de llamadas, como en siniestros gestionados.

Tan solo en Mutua Madrileña se atendieron más de 1.000.000 de llamadas de clientes, un 23% más que el año anterior, y se dio respuesta a cerca de 500.000 servicios, un 17% superior al de 2022. El número de siniestros gestionados creció hasta los 314.000, un 29% más que en 2022.

Por tipología de siniestros, los que mayores avances registraron fueron los relacionados con los fenómenos atmosféricos, un 92% más que en 2022, así como las averías eléctricas y las de electrodomésticos, que crecieron un 20%. Los incidentes relacionados con el agua volvieron a ser, un año más, la causa más habitual por la que nuestros asegurados contactasen con la compañía.

A pesar del fuerte aumento en la actividad, el nivel global de satisfacción se mantuvo en niveles de años anteriores, 4,3 sobre un total de 5 puntos.

> Facilidades de pago

En 2023, la compañía siguió facilitando medidas a sus clientes para apoyarles ante posibles dificultades económicas. Así, más de 208.000 mutualistas eligieron la posibilidad de aplazar el pago de su seguro sin recargo, lo que supone cerca de más de un 31% de la cartera de seguros de hogar de Mutua.

Asimismo, más de 46.000 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.

> Mayor agilidad

Mutua apuesta por la implantación de mejoras continuas, tanto en la operativa como en el proceso de comunicación, apoyándonos para ello en el uso de la tecnología. En ese sentido, durante 2023 se ha continuado implantando mejoras en la declaración de siniestros por el canal telefónico con el perfeccionamiento del servicio de Voicebot.

Asimismo, se han puesto en marcha protocolos especiales que permiten anticipar y minimizar el impacto derivado de los eventos climatológicos severos (DANA, borrascas...), cada vez más frecuentes. Esto incluye desde el refuerzo de las redes de servicio, hasta un mayor uso de la vídeo peritación y los canales digitales, lo que permite agilizar la gestión de los siniestros.

Por otro lado, cabe destacar el impacto positivo que está teniendo el nuevo modelo predictivo de fraude implantado a finales de 2022, al lograr un mayor control y reducir el coste medio siniestral.



Avances en la digitalización de servicios: en 2023 continuamos implantando mejoras en la declaración de siniestros por el canal telefónico (servicio Voicebot).

Gestión de eventos climatológicos adversos: reforzamos las redes de servicios y un mayor uso de canales digitales en la comunicación y el peritaje para agilizar los procesos.

2.621.509
pólizas de Multirriesgo Hogar

+8,7%
respecto a 2022

795,33
millones de euros en primas devengadas

+6,6%
respecto a 2022

+ 1 MILLÓN
de llamadas atendidas
+23% respecto a 2022

500.000
servicios prestados
+17% respecto a 2022

314.000
siniestros gestionados
+29% respecto a 2022

208.000
mutualistas aprovecharon el pago aplazado



4,3/5
nivel de satisfacción