

MULTIRRIESGO HOGAR

En 2025, se ha mantenido la senda de crecimiento registrado en años precedentes en el ramo de Hogar, tanto en número de pólizas como en el volumen de primas devengadas, que ascendieron hasta 2,9 millones de pólizas en cartera y 1.042 millones de euros, respectivamente.

Esto supone una mejora del 5,3% respecto del año anterior y un incremento de los ingresos por primas del 11%, incluidas las del ramo de multirriesgo hogar.

Estas cifras engloban tanto el negocio de Mutua Madrileña, como el de SegurCaixa Adeslas y El Corte Inglés Seguros. En este sentido, cabe destacar la positiva evolución de la alianza que mantenemos con El Corte Inglés para la comercialización en exclusiva, a través de su red, de una gama de seguros de hogar adaptada a este colectivo. A cierre del ejercicio, la cartera de pólizas captadas a través de este canal creció un 38% con respecto al año anterior.

Un año récord en la gestión (Mutua Madrileña)

+1,5 millones de llamadas de clientes **▲ 20%** frente a 2024

675.000 servicios tramitados **▲ 14%** frente a 2024

418.000 siniestros gestionados **▲ 15%** frente a 2024



—CRECE EL NIVEL DE ACTIVIDAD

A pesar del fuerte aumento en la actividad, el nivel de satisfacción en la gestión de siniestros se situó en unos altos niveles de valoración por parte de nuestros clientes, alcanzando una valoración de 4,2 sobre 5 puntos, lo que refleja nuestro compromiso con la calidad del servicio.

Mutua Madrileña atendió más de 1.560.000 llamadas, un 20% más que en 2024, y dio respuesta a cerca de 675.000 servicios, lo que representa un incremento del 14%. El número de siniestros tramitados ascendió a 418.000, un 15% más que el año anterior. Entre las tipologías que registraron mayores avances destacan los daños por fenómenos atmosféricos, que crecieron un 29%, daños por agua (+18%), las averías eléctricas y de electrodomésticos (+17%), las roturas de cristales (+10%) y los expedientes de defensa jurídica y asesoramiento legal, que experimentaron un incremento del 10%.

» Mutua consolidó en 2025 el crecimiento de multirriesgo hogar, con más pólizas, más primas y niveles récord de actividad y siniestros gestionados.

Claves del aumento de actividad

● +11% en el número de pólizas en cartera

● Fenómenos meteorológicos en el primer semestre: tormentas, apagón y pedrisco

● Mayor uso del seguro de hogar por parte de los mutualistas

Mejoras en servicios y coberturas

En 2025, Mutua Madrileña implantó diversas mejoras en sus productos. Además, continuó con la mejora del proceso de contratación, gracias al nuevo asistente virtual integrado en los canales web y app de Mutua, que facilita el proceso de cotización, al incluir un formato conversacional.

Esto contribuyó al aumento acelerado del número de asegurados. El crecimiento de la nueva producción de pólizas se mantiene en cifras récord para el ramo.

Dentro de su apuesta por reforzar la propuesta de valor atendiendo tanto a las necesidades de nuestros mutualistas como a la necesidad de la personalización de las pólizas, continuó impulsando la comercialización de las nuevas coberturas opcionales diseñadas y lanzadas en 2024, así como el desarrollo de otras nuevas. Estas se pueden contratar tanto con pólizas existentes como a través de nuevos contratos.



Nuevas coberturas

● **Cobertura de rotura de pantalla móvil:** protege los dispositivos móviles del domicilio asegurado ante la rotura de la pantalla una vez al año.

● **Cobertura de revisión y averías de calderas:** cuya comercialización ha comenzado también en 2025.

● **Coberturas ECO: placas solares y punto de recarga.** Diseñada en 2024, para adaptarnos a las familias que cada vez incluyen más prestaciones ecosostenibles en sus viviendas.

—MEJORAS EN LAS PRESTACIONES

Para dar respuesta al incremento de la actividad, y dentro de nuestro compromiso con la mejora continua, en 2025 se implantaron diversos avances en la operativa y en la atención con los clientes. Entre ellas destacan:

● Se ha puesto a disposición de los clientes la posibilidad de realizar un **seguimiento digital** del siniestro en su Área personal, y se han habilitado notificaciones a través de WhatsApp con la ayuda digital del asistente de Mutua, EME.

● Este año hemos consolidado las mejoras iniciadas en los **procedimientos de apertura de siniestros**, reforzando la agilidad y eficiencia en los canales web y app, y perfeccionando también la atención telefónica. Gracias a esta evolución, la apertura desasistida alcanza ya el 24% de los siniestros, confirmando la tendencia hacia una experiencia más cómoda y autónoma para nuestros clientes.

● **Refuerzo de las redes de servicios e impulso de la videoperitación** y los canales digitales para dar respuesta al incremento de la actividad y con especial sensibilidad ante eventos climatológicos severos y a otras situaciones como el apagón.

● **Consolidación de la red de reparación** en la Comunidad de Madrid y mantenimiento del proceso de ampliación de proveedores y mejora de la gestión de siniestros en el resto de España.