



# El seguro de Hogar en España, un negocio de largo recorrido

*El seguro de Hogar en España está capeando bien el temporal, y que no decaiga. Este negocio ha finalizado 2009 con crecimiento positivo, aunque tampoco es inmune a una crisis económica que ha movido con fuerza los cimientos de la construcción, provocando asimismo una caída de créditos hipotecarios y un fuerte descenso en la venta de viviendas.*

Texto **Pilar Abad** Fotos **www.junlimited.com**

En un contexto desfavorable y de crisis económica, el seguro de Hogar se resiente, pero capea bien el temporal y continúa creciendo. En MAPFRE, este sector, uno de los principales de MAPFRE FAMILIAR, ha obtenido en 2009 un volumen de negocio de 542,4 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 4,8 por ciento sobre el año anterior.

## El seguro de Hogar en España

El seguro de Hogar se considera ya una necesidad básica en nuestra sociedad. Actualmente, según datos de la Encuesta de Presupuestos Familiares, en España alrededor del 67,7 por ciento de las viviendas está protegido por un seguro de Hogar, lo que refleja un elevado nivel de penetración, sobre todo teniendo en cuenta que esta cobertura no es obligatoria, aunque en la mayoría de las ocasiones se exige al contratar un crédito hipotecario. Por comunidades autónomas, el País Vasco es la que tiene mayor número de viviendas aseguradas, hasta un 89 por ciento, seguida de la Comunidad de Madrid (79 por ciento), Cantabria y Navarra (76 por ciento).

En la actualidad el seguro de Hogar nos muestra esta imagen: es un producto que contratan igualmente hombres y mujeres (58 por ciento y 42 por ciento, respectivamente), y su mayor tasa de penetración se encuentra en personas que tienen entre 32 y 56 años de edad. También sabemos que las tasas más altas de contratación corresponden a hogares donde viven dos individuos con hijos dependientes, frente a hogares donde habitan personas de la tercera edad; y que el perfil tipo de vivienda asegurada es un piso en propiedad con hipoteca, que tiene entre 4 y 5 habitaciones y entre 70 y 90 metros cuadrados de superficie. Proporcional-



**Se tiende a una mayor inversión en seguro de Hogar en las zonas que sufren o han sufrido con periodicidad daños catastróficos. Debajo, el seguro de continente se exige en la mayoría de los contratos de créditos hipotecarios.**



mente, los chalés y adosados tienen menos peso dentro de las viviendas aseguradas.

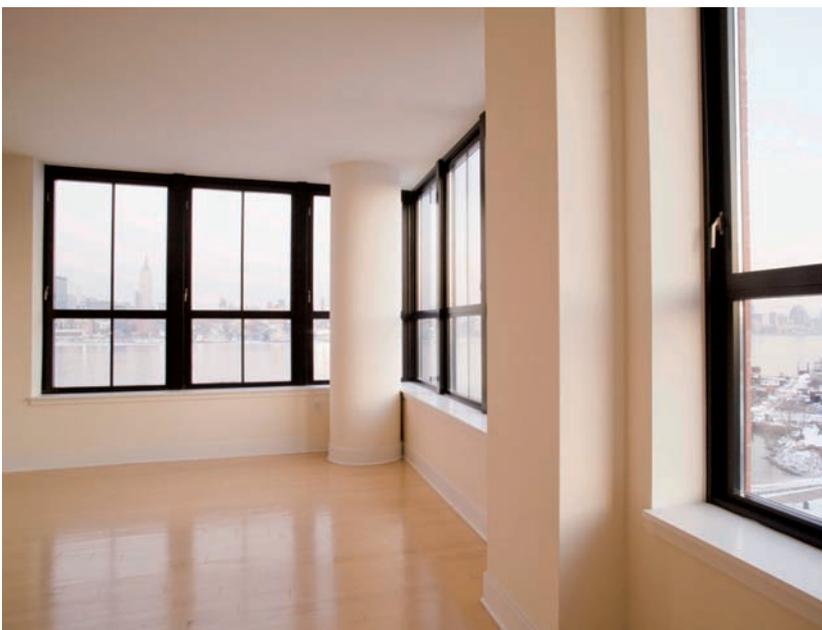
Por otro lado, en cuanto al gasto, la Encuesta de Presupuestos Familiares señala que el importe medio anual por habitante destinado al seguro de Hogar ronda los 60 euros, aunque existen grandes diferencias regionales. En este sentido, no existe un patrón claro para definir el gasto por comunidades, pero se observa una tendencia de mayor inversión en seguro de Hogar en aquellas zonas que han sufrido o sufren con periodicidad daños catastróficos.

### Más cobertura y servicio de calidad

Con esta panorámica podemos afirmar que estamos ante un negocio maduro, que no obstante tiene todavía mucho recorrido, teniendo en cuenta que el seguro de Hogar es cada vez más un producto de servicio, que evoluciona constantemente con el objetivo de ofrecer al cliente mayor cobertura y solución a cualquier problema doméstico. Además, en términos generales podemos señalar que la solicitud de servicios de asistencia por parte de los asegurados ha aumentado progresivamente en los últimos años, lo que demuestra un mayor conocimiento del seguro en general y de las coberturas contratadas.

MAPFRE tiene actualmente en España 2,6 millones de hogares asegurados y en 2009 la entidad ha gestionado más de un millón de expedientes de siniestros de Hogar. Las coberturas más utilizadas en relación con la vivienda son las de daños por agua y cristales, y aumentan progresivamente las de daños eléctricos. Asimismo, en 2009 se ha apreciado un aumento significativo de los siniestros relacionados con la cobertura de daños atmosféricos, debido prin-

*(sigue en pág. 19)*



## El infraseguro

Conviene destacar que en seguros de Hogar el cálculo inadecuado o la falta de revisión sobre el valor de los bienes que aseguramos provocan en muchos casos situaciones de infraseguro. De hecho, en España, aproximadamente el 50 por ciento de los hogares tienen un seguro que no cubriría la totalidad de sus bienes en caso de siniestro grave. Ello supone que alrededor de 9 millones de hogares se encontrarían en situación de infraseguro, es decir, que han contratado una póliza en la que no están protegidas todas sus propiedades. El infraseguro más común suele ser el relativo al contenido: muebles, enseres, electrodomésticos, ropa, joyas u otros objetos de valor que existen en el hogar.

Para evitar estas situaciones, MAPFRE FAMILIAR recuerda regularmente a sus clientes la importancia de que las cantidades aseguradas en sus pólizas de Hogar se correspondan con la realidad, y para ello la entidad realiza acciones periódicas con el fin de que sus clientes tengan correctamente valorados sus bienes.



**En el año 2009 se apreció un aumento significativo de los siniestros relacionados con la cobertura de daños atmosféricos.**

The screenshot shows the Agrada.es website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'agrada.es' and the tagline 'Reparaciones, Reformas y Mantenimientos para el Hogar'. The main content area is divided into several sections:

- Su hogar bajo control:** A section highlighting services like repairs and maintenance, with a 'MAPFRE MULTISERVICIOS' logo.
- ¿Tiene una urgencia?:** A section for urgent services, offering a 'PRECIO FIJO GARANTIZADO' and a 'SERVICIO SIN COMPROMISO'.
- Servicios no urgentes:** A section for non-urgent services, also offering a 'PRESUPUESTO SIN COMPROMISO'.
- NUESTRAS OFERTAS:** A section featuring a 'Servicio de Manitas' with a price of '39€/hora'.
- LOS SERVICIOS MÁS DEMANDADOS:** A list of popular services including door opening, sanitization, and window cleaning.
- LOS ÚLTIMOS SERVICIOS SOLICITADOS:** A list of recently requested services like painting and ceiling repairs.
- Contrate su servicio en 3 pasos:** A step-by-step guide for booking a service.
- NUESTROS PROFESIONALES:** A section for finding professionals in the user's area.
- ¿POR QUÉ AGRADA?:** A section highlighting the company's commitment to quality and service.

## Agrada, el portal de MULTISERVICIOS MAPFRE

Para dar un paso más en el ámbito de la asistencia, MAPFRE FAMILIAR ha desarrollado en Internet el portal Agrada, una web que ofrece a cualquier cliente la posibilidad de contratar con MAPFRE (MULTIMAP) servicios de reparación, reformas y mantenimiento (hogar, comercios, comunidades y empresas).

A través de Agrada, el cliente puede solicitar cualquier servicio relacionado con la reparación o reforma de un inmueble (bañilería, fontanería, calefacción, antenas y porteros automáticos, carpintería, electricidad, cristalería, mudanzas, jardinería, limpiezas en general, reformas, pintura, tapicería y trabajos en altura, entre otros). Se ofrece, además, financiación para servicios que superen los 500 euros.

La gran ventaja es que la mayoría de los servicios disponibles tienen marcado un precio fijo y el suplemento correspondiente para los servicios de urgencia que se soliciten en horario nocturno o día festivo, de forma que el usuario no se encuentre con sorpresas desagradables a la hora de pagar la factura.

Con este nuevo servicio, MAPFRE FAMILIAR pone en valor su red de más de 3.500 profesionales, y ofrece garantía en el cumplimiento de tiempos, control de servicio posventa, presupuesto cerrado y la mejor relación calidad-precio del mercado.

Más información en [www.agrada.es](http://www.agrada.es) o en el teléfono 902 733 722



**TU CASA ASEGURADA POR MENOS DE 0,40€ AL DÍA**

¿NO CREES QUE LO MERECE?

**MAPFRE**

## Hogar Esencial, un seguro para tiempos de crisis

La crisis económica no debe poner barreras a nuestra seguridad, aunque en estos momentos muchos clientes revisan con lupa sus finanzas para recortar sus gastos en lo posible, incluida la partida destinada a seguros.

La alternativa de MAPFRE para el cliente que necesita ahorrar costes es Hogar Esencial, un seguro que ofrece amplia cobertura con una prima un 30 por ciento más económica que otras modalidades. Es una alternativa idónea para jóvenes que se independizan, así como para quienes necesitan disminuir sus gastos, pero quieren contar con el respaldo de la mejor compañía.

Además, MAPFRE está realizando periódicamente acciones comerciales que incluyen descuentos para clientes en el resto de productos de la gama de seguros de Hogar.



**TU CASA ASEGURADA POR MENOS DE 0,40€ AL DÍA**

**HOGAR ESENCIAL**

Tu seguro de Hogar, respaldado por el servicio de nuestros profesionales y al mejor precio.

Lo que estabas esperando para tu casa, ni más ni menos, sin adornos pero sin prescindir de todo lo que necesitas.

Para todo tipo de viviendas: alquilada, secundaria, primera vivienda.

Servicio de atención al cliente 902 1 365 24, 335 días al año, 24 horas al día y más de 3.000 oficinas MAPFRE que siempre estarán a tu disposición.

Infórmate y contrata tu seguro a través de Internet: [www.mapfre.com/hogar](http://www.mapfre.com/hogar), o en cualquiera de nuestras oficinas.

**MAPFRE**



(viene de pág. 17)

principalmente al impacto del temporal Klaus (un suceso que en enero afectó a amplias zonas de la Península y Baleares, principalmente de la cornisa cantábrica, noreste y Levante) y a la granizada de Vitoria, ocurrida en el mes de julio. La gravedad de sus consecuencias ha incrementado un 7,2 por ciento el coste medio de los expedientes relacionados con daños atmosféricos, aunque de forma global el coste medio de siniestros de Hogar ha decrecido un 0,9 por ciento sobre el ejercicio anterior, situándose en 323,54 euros.

En los dos primeros meses de 2010 las condiciones meteorológicas adversas se repiten y de nuevo han hecho aumentar el número de siniestros declarados con respecto a años anteriores. De hecho, en estos dos meses, el importe correspondiente a la siniestralidad por fenómenos atmosféricos representa el 90 por ciento del importe total de esta siniestralidad en 2008, un ejercicio con climatología normal.

## Mejora de prestaciones y completa gama de productos

Por otro lado, el objetivo en este ramo es mejorar en lo posible la calidad de las prestaciones que se ofrecen y también desarrollar una gama de productos completa y flexible que permita al cliente contratar lo que necesita en cada caso, eligiendo entre múltiples garantías, coberturas y servicios.

En seguros de Hogar, MAPFRE dispone también de la gama de productos más amplia y flexible y del servicio de asistencia domiciliar más completo del mercado, prestado por una red de más de 3.500 profesionales.

Actualmente, los seguros de MAPFRE incluyen, junto al servicio habitual de asistencia en hogar (reparaciones, asistencia jurídica, etc.), otras prestaciones destacadas, como la asistencia domiciliar urgente para determinados siniestros y la asistencia familiar si los asegurados sufren un accidente en la vivienda, con envío a domicilio de personal sanitario, doméstico o personal docente si fuera necesario. Asimismo, entre las últimas novedades incorporadas a los seguros de Hogar destacan, por ejemplo, el Servicio de Bricolaje a domicilio gratuito, prestado por la red de profesionales colaboradores de la entidad, o las prestaciones de asistencia informática y orientación médica telefónica 24 horas.