

Liberty transforma sus pólizas de Hogar y personaliza el producto para cada cliente

- ▶ Con esta nueva propuesta de contratación, los clientes pagarán sólo por las coberturas que mejor se adaptan a sus necesidades, en un contexto en el que muchos hogares necesitan revisar sus gastos.
- ▶ Recientemente la compañía superó las 500.000 pólizas de hogar.
- ▶ En los últimos meses, la compañía puso en marcha Fast Pad, una herramienta piloto para realizar la tramitación de los siniestros de Hogar de un modo más fácil a través del smartphone en una sola llamada.
- ▶ Los clientes podrán personalizar su seguro con coberturas clave como la protección del arrendador de una vivienda por actos vandálicos de sus inquilinos, la defensa jurídica en caso de ocupación ilegal o la cobertura de Responsabilidad Civil en vehículos de movilidad personal como bicicletas o patinetes.

Madrid, 25 de junio de 2020- Liberty innova en su oferta de pólizas de Hogar con un producto flexible y que podrá contratarse por módulos en función de las necesidades del cliente en cada momento.

De este modo, la compañía, -que actualmente cuenta con más de 500.000 pólizas contratadas en el ramo de Hogar-, pasa de sus tres modalidades actuales (Basic, Plus y Premium) a añadir hasta siete más con coberturas adicionales. Esta propuesta de diversificación dará a los clientes la libertad de optimizar el coste final de sus pólizas, en una situación en la que los hogares precisan más que nunca ajustar sus gastos.

“Nuestra estrategia pasa por escuchar a las personas y atender sus necesidades de modo individualizado. Además, existen nuevas tendencias sociales que exigen nuevas coberturas y servicios como las nuevas formas de movilidad, o la manera de entender la propiedad como algo compartido, y es algo para lo que en Liberty estamos preparados. Buscamos así, con todas estas innovaciones, que el cliente conozca perfectamente las coberturas que contrata y pague sólo por lo que necesite”, explica Juan Miguel Estallo, Director Ejecutivo de Producto de Liberty en Europa.

Siete módulos para la adaptación del producto base

Las coberturas con las que ya contaba el seguro de Hogar de Liberty, -Basic, Plus y Premium-, se complementarán con los módulos adicionales: defensa jurídica, hogar mejorado, arrendador previsor, protección jardín, basic mejorado, responsabilidad civil para vehículos de movilidad personal y expatriate ampliados.

En el caso del módulo de ‘hogar mejorado’ se ampliará la cobertura por robo, los límites de restauración estética del continente o contenido por valor de 12.000 y 8.000 euros respectivamente y la cobertura de bienes refrigerados por salto diferencial de hasta 150 euros por siniestro al año.

Por otro lado, en la contratación “casas con jardín”, el seguro incluirá la reparación de conducciones vista en garajes y zonas exteriores sin daños, la reconstrucción de jardines con un límite del 20% del continente o los bienes que se encuentren en este espacio con un máximo de 12.000 euros por siniestro al año, entre otras cuestiones.

Teleperitaje para mejorar la experiencia de cliente

Desde hace unos meses, Liberty implementó la herramienta Fast Pad como un piloto para agilizar la tramitación de los siniestros de Hogar a través del smartphone. A través de este servicio, el cliente puede proveer de imágenes del siniestro a la compañía para facilitar su teleperitaje. Imágenes que son evaluadas y solucionado el siniestro por el tramitador en tan sólo una llamada.

Servicios como el del teleperitaje han llevado a mejorar los índices del Net Promoter Score (NPS) del cliente, o lo que es lo mismo, si el cliente recomendaría trabajar con la marca, en 20 puntos. Durante estos tres últimos meses se han mejorado con esta dinámica los tiempos de respuesta y se ha reducido el número de llamadas entrantes. Flexibilidad que se ha sumado al modelo habitual de teleperitaje instalado en el 100% de la red de talleres Liberty.

Nuevas necesidades del mercado: nuevas formas de movilidad y propiedad

A las nuevas necesidades de las personas, también se suman los cambios de un contexto social que promueve nuevas tendencias como los alquileres de vivienda o nuevas formas de movilidad como el patinete o la bicicleta.

En este sentido, Liberty propone dos tipologías de contratación que cubren, en el caso del **arrendamiento**, actos vandálicos del inquilino frente a la vivienda (con un límite máximo de 3.000 euros por siniestro al año); lo que se suma a la cobertura ya garantizada de base por impago de alquiler. En el caso de las nuevas tendencias de **movilidad personal**, la aseguradora garantiza una cobertura especial de Responsabilidad Civil derivada del uso de estos vehículos – patinetes, bicicletas- que puedan tener tanto el asegurado como los miembros de su unidad familiar. Por otro lado, la compañía ofrece defensa jurídica completa ante la ocupación ilegal de la vivienda o defensa frente a la Administración Pública en casos relacionados con animales domésticos, circulación como peatón o conducción de vehículos sin motor.

Los siniestros de Hogar caen durante el confinamiento

Las semanas de confinamiento, y como era de prever, se ha observado un descenso generalizado de los siniestros en Hogar. Entre los siniestros que más descendieron en esas fechas se encuentran los atracos (-77,6%) y robo (61,5%); mientras que los que menos bajaron durante esas fechas de mayor confinamiento fueron los daños eléctricos (27,5%) e incendio (31,7%). Pese a estas caídas en el volumen de siniestros en vivienda, desde la compañía no se espera una caída de frecuencia de los mismos en 2020 frente al año anterior. De hecho, durante el mes de mayo, los siniestros de los que se dio parte volvieron a registros similares al mismo mes del año anterior, cayendo sólo un 10%. En el primer cuatrimestre del año, Liberty registró un total de 44.147 siniestros. (+0,6% vs mismo periodo año anterior).

Sobre Liberty Seguros

Liberty Seguros es la operación más grande de Liberty Mutual Insurance fuera de EE.UU, que incluye bajo una misma estructura legal los negocios de España, Portugal, Irlanda e Irlanda del Norte. Liberty Mutual, fundada en 1912 con sede en Boston, es el 5º grupo asegurador de No Vida en EE.UU con más de 45.000 empleados en 29 países y economías de todo el mundo. Desarrolla su actividad en estos mercados a través de distintas líneas de negocio, principalmente Auto, seguido de Hogar, Vida y Líneas Personales, siempre buscando la mejor experiencia para sus clientes, mediadores y empleados. Cuenta con una eficaz y sólida estructura de negocio multicanal que opera a través de Mediadores y Socios, así como en Directo (teléfono y canales digitales) distribuyendo productos de distintas marcas: Liberty Seguros en Portugal y España, donde también se comercializan las marcas Génesis y Regal; y Liberty Insurance en Irlanda e Irlanda del Norte. Liberty Seguros opera en España desde 2001, en Portugal desde 2003, en Irlanda desde 2011 y en Irlanda del Norte desde el 2020. Con el objetivo de mejorar la experiencia de clientes y mediadores, la aseguradora ha unido estos negocios centrando sus esfuerzos en el desarrollo de sus capacidades digitales y la innovación en sus productos y servicios. Todo ello poniendo foco en las personas desde una perspectiva abierta y diversa, marcada por la responsabilidad, la mejora constante y la sencillez. Persiguiendo un mismo propósito global: "Existimos para ayudar a las personas a disfrutar del presente y mirar con confianza al futuro".Puedes seguir las novedades de Liberty Seguros a través de nuestro perfil en [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#) y nuestras noticias en la [sala de prensa](#).

Gabinete de prensa:

Verónica Muñoz / Noelia Barrientos

Tel: 91.577.92.72 / veronica.munoz@evercom.es / noelia.barrientos@evercom.es