



**Servihogar 24h ofrece cobertura a más de 3 millones de hogares**

## **Servihogar 24h, la compañía del RACC y Liberty Seguros, crece en el sector de la asistencia en el hogar**

- **La empresa participada en un 60% por el RACC y en un 40% por el Grupo Liberty Seguros alcanza un volumen de negocio de 9 millones de euros y prevé superar los 15 millones en 2010**
- **La compañía incrementa el volumen de actividad en un 29% durante 2009**

4 de febrero de 2010.- **Servihogar 24h** ha cerrado el ejercicio 2009 con un incremento de su actividad del 29% respecto al 2008, lo que supone la gestión de 177.038 siniestros y emergencias en el hogar, consolidando así la tendencia de crecimiento continuado desde su creación en 2006. La compañía, que ofrece cobertura a casi 3 millones de hogares, ha alcanzado una facturación de más 9 millones de euros anuales, que representa un crecimiento del 45,5 % respecto al 2008.

### **¿Qué es Servihogar 24h?**

Servihogar 24h, participada por el RACC, como socio mayoritario con un 60% del accionariado, y por Liberty Seguros, con el 40% restante, es una compañía que se dedica a la prestación de asistencia en el hogar. Servihogar 24h gestiona los siniestros y coordina los servicios de reparación que realizan sus equipos técnicos de pintores, albañiles, fontaneros, electricistas, peritos, etc.... Sus **clientes** son empresas de los sectores de banca seguros, como BBVA seguros y grandes colectivos que tienen algún producto relacionado con la asistencia al hogar como Gas Natural, además de los asegurados de Liberty Seguros y los socios del RACC. La compañía cuenta con un total de 8 empresas cliente.

Josep Mateu, director general del RACC y consejero delegado de Servihogar 24h, explica que *“con Servihogar 24h el RACC ha ampliado su ámbito de actividad trasladando su concepto asistencial al hogar y lo ha hecho aplicando los mismos criterios de alta calidad y eficacia que caracterizan sus servicios al automovilista”*.

La excelencia en la prestación de los servicios y la innovación tecnológica han permitido también a Servihogar 24h distinguirse en este mercado aumentando los índices de satisfacción de los asegurados y los de las empresas-cliente, con una oferta muy competitiva.

**Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90**

<http://saladeprensa.racc.es>

---

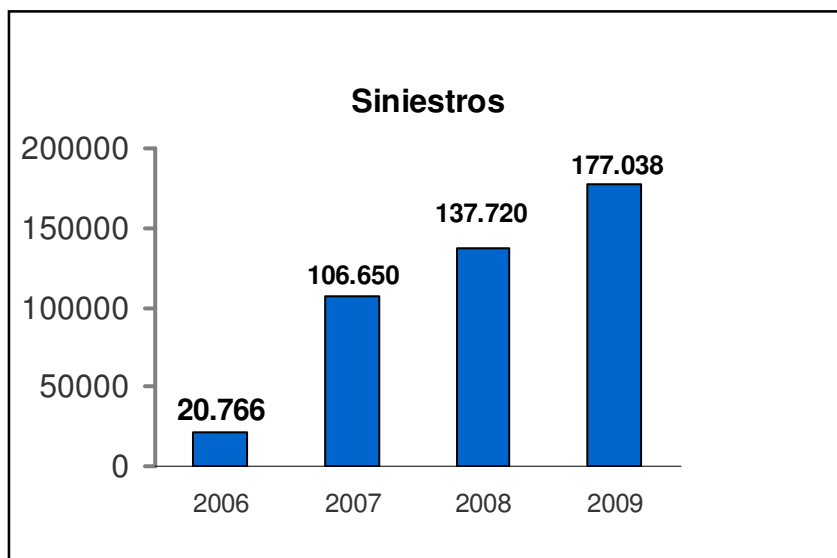


Servihogar 24h lleva invertidos, en estos tres años, más de 2 millones de euros en Innovación Tecnológica. Para desarrollar su modelo ha creado un Call Center propio especializado en la atención personalizada y ha implantado su red de reparadores propios.

### El crecimiento de Servihogar 24h

- El RACC y Liberty Seguros crean Servihogar 24h en 2006. Durante estos tres años de actividad la empresa ha tenido un crecimiento continuado. Hoy la compañía ofrece cobertura a casi **3 millones de hogares**, ha alcanzado un volumen de negocio de más de 9 millones de euros anuales y ha realizado **177.038 siniestros** y emergencias en el hogar durante el 2009. En 2010 prevé alcanzar una facturación de más de 15 millones de euros.

#### Evolución del volumen de actividad



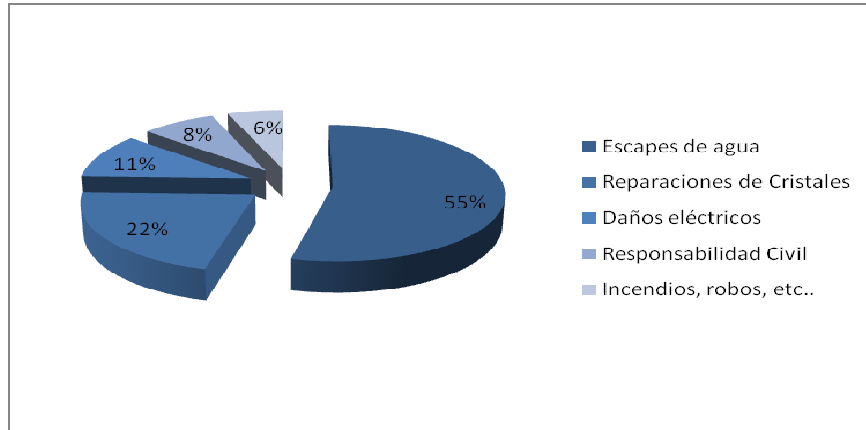
#### Tipología de siniestros y reparaciones

Un 55% de los siniestros que gestiona y repara Servihogar 24h. son relacionados con daños producidos por **escapes de agua**. Un 22% consisten en atender roturas de cristales y un 8% se tratan de daños eléctricos, seguidos por los siniestros de responsabilidad civil con un 6%. El resto corresponden a siniestros provocados por incendios, robos, etc...

Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90

<http://saladeprensa.racc.es>

## Tipología de servicios



### El modelo innovador de Servihogar 24h

A diferencia de otras empresas que operan en el sector de la asistencia en el hogar y que trabajan según el modelo asegurador, Servihogar 24h entra en este sector desarrollando su labor a partir del concepto asistencial basado en la prestación de servicios a las personas. Servihogar 24h se distingue en el sector por combinar servicios de calidad a un coste muy competitivo.

Este modelo aporta beneficios a las empresas cliente, que a través de Servihogar 24h pueden ofrecer a sus asegurados servicios de alta calidad que contribuyen a la fidelización de los mismos, además de reducir costes.

#### 1. Calidad

Para conseguir niveles de calidad como los que el RACC alcanza en la asistencia al automovilista, Servihogar 24h ha apostado por el modelo del automóvil club, creando su propio Call Center, especializado en gestión de siniestros y emergencias e implantando su red exclusiva de reparadores del hogar. Este modelo le permite garantizar el máximo control en el seguimiento de los servicios y resolver las averías en el menor tiempo posible, aspecto especialmente valorado por los clientes finales.

Los índices de satisfacción recogidos en las encuestas realizadas a los asegurados se sitúan en 8,7 puntos sobre 10. Los encuestados valoran como aspectos más importantes la rapidez en el inicio de la intervención y la corta duración de la reparación. Servihogar 24h realiza un seguimiento de los servicios, desglosados en diversos parámetros cualitativos distintos, conseguidos del análisis de las necesidades y valoraciones de los clientes que reciben los servicios en su hogar.



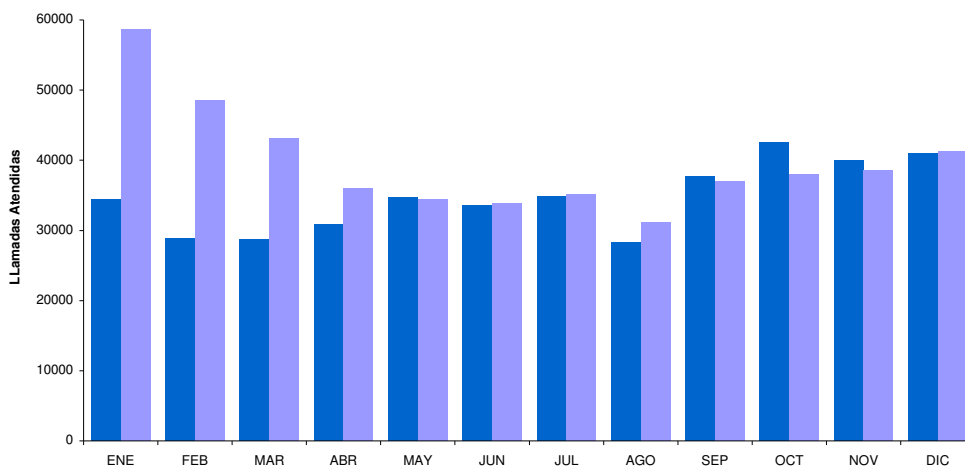
Actualmente cada expediente se resuelve con menos de 2,5 llamadas por parte del cliente, lo que pone de manifiesto el alto nivel de **proactividad y cumplimiento de las expectativas del servicio**.

### 1.1. Plataforma de gestión propia

Servihogar 24h inicio su actividad en 2006 en Badalona, instalando su sede en una zona de creciente desarrollo empresarial y en donde ha creado **230 nuevos puestos de trabajo** en los últimos tres años.

El nivel de especialización y conocimiento de su personal facilita la resolución de expedientes complejos y permite alcanzar elevados índices de calidad gracias al seguimiento y monitorización de los servicios, apostando por un modelo de formación continuada.

Servihogar 24h ha incrementado el número de llamadas atendidas en un 14% respecto 2008, con un número total de **475.612 llamadas**.



■ Llamadas Atendidas '08      ■ Llamadas Atendidas '09

### 1.2. Red propia de especialistas en las reparaciones del hogar

Con la incorporación de equipos de reparación propios Servihogar 24h puede dar una respuesta más eficaz, especialmente en los servicios urgentes y ofrecer un tratamiento diferencial en los casos complejos, donde intervienen varios gremios. La compañía ha iniciado el despliegue de su red en **Madrid, Barcelona, Sevilla, Valencia, Málaga y Alicante**, donde ha conseguido reducir el tiempo de resolución de los siniestros, rebajar el coste medio de las intervenciones y aumentar los índices de calidad.

*Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90*

<http://saladeprensa.racc.es>



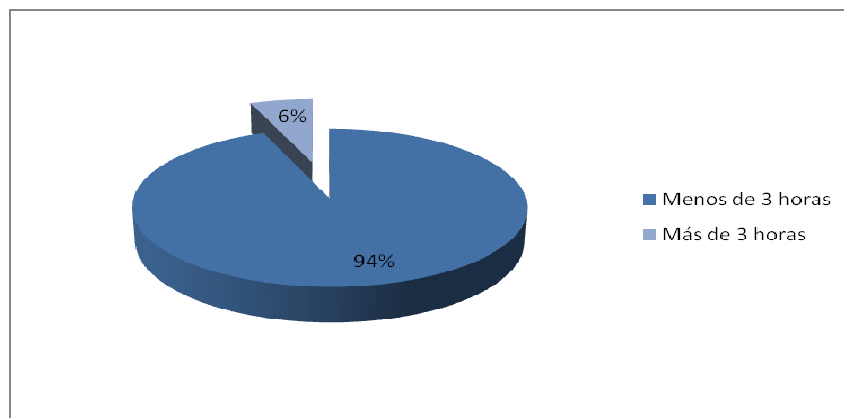
Servihogar 24h dispone de 45 reparadores que trabajan en régimen de exclusividad, cuya agenda y servicios son coordinados desde la central de la compañía. En 2010 está previsto ampliar la plantilla hasta 80 reparadores propios.

Los reparadores de Servihogar 24h van equipados con ordenadores portátiles con conexión a internet, lo que les permiten estar permanentemente conectados con la central y gestionar la tramitación de los expedientes de forma inmediata, agilizando aun más el proceso.

### 1.3. Gestión de las urgencias

La inversión en tecnología de última generación, la gestión con personal propio, la red exclusiva de especialistas en reparaciones y los sistemas de control de calidad, permiten a Servihogar 24h alcanzar niveles muy altos en la gestión de las urgencias, resolviendo un **94% de las reparaciones en menos de 3 horas**.

Urgencias



## 2. Competitividad económica

La consolidación de Servihogar 24h ha sido posible gracias a un modelo de gestión que le permite ofrecer a las empresas cliente precios muy competitivos. La reducción de los costes se ha conseguido a través de una estrategia basada en la lucha contra el fraude.

Para **luchar contra el fraude** se han establecido sistemas de control y auditorías tanto a distancia como in situ que evitan asumir costes de reparaciones no justificados, y ha permitido reducir el coste en más de un 5% en el pasado ejercicio.

Para más información: RACC Prensa. Tel.- 93 495 50 29. Fax- 93 448 24 90

<http://saladeprensa.racc.es>