

4.1.4

SERVICIOS PRESTADOS

REPARACIONES DE AUTOMÓVIL

Un año más, la red de talleres concertados de Mutua Madrileña siguió ampliándose durante 2018 para ofrecer las máximas facilidades y el mejor servicio a nuestros mutualistas. En este sentido, durante el año se incorporaron más de 250 nuevos talleres, la gran mayoría de ellos fuera de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se incorporaron diversas mejoras para simplificar los trámites y seguir reduciendo el plazo de entrega de los vehículos reparados a nuestros mutualistas. El número de reparaciones de vehículos en las que no fue necesaria la intervención pericial previa se elevó a más de 315.400, un 2% más que el año anterior.

Este tipo de tasaciones se realizan mediante herramientas de valoración y control internos, lo que permite agilizar los procesos.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Nuestros mutualistas de auto pueden beneficiarse de una serie de servicios complementarios que amplían la oferta de valor de sus seguros a través de Autoclub y la tarjeta SOY. Estos servicios se agrupan en:



ASISTENCIA EN CARRETERA



GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA



SERVICIOS GRATUITOS



DESCUENTOS



NUESTROS MUTUALISTAS SE BENEFICIAN DE UN AMPLIO CONJUNTO DE DESCUENTOS Y SERVICIOS GRATUITOS

LOS ASEGURADOS CON MAYOR ANTIGÜEDAD CUENTAN CON BENEFICIOS ADICIONALES COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD





Asistencia en carretera

A través de Autoclub, Mutua Madrileña ofrece un completo y exclusivo programa de asistencia en carretera, que incluye asistencia personal a ocupantes y asistencia sanitaria en el extranjero.

Autoclub gestionó más de 920.000 solicitudes de asistencia en 2018 frente a las 900.000 registradas el año anterior. Destacan las más de 28.000 asistencias tramitadas a través de la app de Mutua. El tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia se situó en 30 minutos.

Además, tanto el porcentaje de reparaciones *in situ* como el tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia, que son los principales indicadores del servicio, presentaron resultados muy positivos en 2018, mejorando los registros de 2017. Un 65% de las intervenciones pudieron resolverse en el lugar del percance.

Estos avances en el servicio están relacionados con el crecimiento de las unidades de rápida intervención y especializadas en soluciones *in situ*, cuya valoración por parte de los mutualistas alcanzó el sobresaliente a lo largo del ejercicio, repitiendo la nota del pasado ejercicio con un 9,0 sobre 10.



Asistencia jurídica

Como parte de las ventajas que ofrecemos a nuestros mutualistas, las pólizas de auto de Mutua Madrileña incluyen nuestro servicio de asistencia jurídica y tramitación de multas.

En 2018 se gestionaron más de 159.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y el carné por puntos. De ellos, el 21% se solicitaron a través de los canales digitales de la compañía. Asimismo, se tramitaron 41.000 consultas relacionadas con el ámbito personal y familiar (consumo, viviendas y aspectos fiscales).



Servicios gratuitos

Nuestros mutualistas de auto tienen a su disposición servicios gratuitos, entre los que destacan la revisión anual de seguridad, la reparación de pinchazos, la gestión en transacciones de vehículos de ocasión y servicios exclusivos en talleres, tales como el lavado del vehículo o vehículo de cortesía.

Además de lo anterior, y como reconocimiento a la fidelidad, los mutualistas con mayor antigüedad en la compañía cuentan con las tarjetas SOY Oro y SOY Platino, que ofrecen servicios adicionales. Entre ellos se encuentran, por ejemplo, el traslado gratuito a la ITV.



Club Soy Motero

El Club SOY Motero, exclusivo para nuestros mutualistas de moto, ofrece diversos servicios y ventajas, como una revisión anual gratuita, descuentos en mantenimiento y neumáticos, renovación de carné de conducir y una tienda online con precios especiales. La oferta del Club Soy Motero se articula y complementa a través de su web www.clubsoymotero.com, que ofrece información actualizada del mundo de las dos ruedas y de todas las iniciativas del club.



Asistencia del hogar

A lo largo de 2018, MM Hogar tramitó más de 164.000 siniestros, frente a los 140.000 del año anterior. Asimismo, realizó más de 44.000 asistencias frente a las 39.000 de 2017.

Estas cifras reflejan el crecimiento que está experimentando esta área de negocio del Grupo. Entre las novedades del año destacan las siguientes:

- Implantación de un nuevo sistema de medición de la satisfacción de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro, más automatizado, que permite una mayor capacidad de actuación de la compañía ante una posible insatisfacción del cliente.
- Ampliación de coberturas en nuestra gama de seguros de Hogar e incorporación de mejoras en la comunicación con nuestros asegurados.
- Nuevos avances en el programa de internalización parcial de la gestión de siniestros, asumiendo MM Hogar un mayor control de la gestión de siniestros multigremio.

