

Con el objetivo de reforzar la satisfacción de nuestros clientes, en 2019 seguimos incorporando ventajas y aplicando la digitalización para mejorar nuestros procesos y ofrecerles un servicio cada vez más personalizado.

Asimismo, seguimos ofreciendo las mejores opciones en la contratación de nuestros productos con medidas como el “pago en tres meses sin intereses”, que permite a nuestros asegurados fraccionar el pago de su prima en 3 veces, sin intereses ni recargos. Más de 909.000 mutualistas de los ramos de Auto y de Hogar se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2019, un 8% más de pólizas que el año anterior.

Además de lo anterior, con el objetivo de facilitar las condiciones de pago a nuestros mutualistas y adaptarnos a sus necesidades, como novedad de 2019, la compañía puso en marcha una medida que permite a los mutualistas con una póliza Todo Riesgo o Terceros Plus y que contraten otra póliza de cualquier otro ramo de la compañía, fraccionar el pago de la prima en 10 veces. Para 2020 está previsto que esta facilidad se amplíe dentro del conjunto de mutualistas.

Entre las novedades de 2019 destaca también el nuevo servicio de vehículo de sustitución que se ha puesto a disposición de nuestros asegurados de Auto con al menos una póliza de Terceros Ampliado a un precio muy competitivo. El objetivo es ofrecer una solución de movilidad ante posibles eventualidades.

En 2019 nuestros equipos de atención telefónica atendieron más de 7,5 millones de llamadas, con un incremento del 6,3% respecto del año anterior, que se basa en el notable crecimiento que ha experimentado nuestra cartera de clientes. Los niveles de calidad en la gestión de estas llamadas continuaron siendo muy elevados. El 70,5% de ellas se atendieron en menos de 60 segundos, con un nivel de satisfacción de 4,5 sobre 5.

Para mejorar la experiencia de cliente en la atención telefónica, en 2019 se pusieron en marcha distintos proyectos dirigidos a maximizar el volumen de gestiones resueltas en la primera llamada, así como a dirigir cada llamada a los equipos de agentes más adecuados para su gestión.

Destaca el piloto desarrollado en 2019, denominado “pregunta abierta”, que busca sustituir el cuestionario inicial que completa el asegurado al llamar por una única pregunta abierta. Tras su respuesta, y gracias a la aplicación de inteligencia artificial, este proyecto direcciona la llamada al equipo de agentes óptimo para su gestión de forma más rápida y cómoda para el cliente. En 2020 se extenderá su ámbito de actuación.

## 4.1.1 Impulso a la digitalización

MUTUA CONTINUÓ INVIRTIENDO EN 2019 EN SU DIGITALIZACIÓN PARA CONTRIBUIR A MEJORAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES, OFRECIÉNDOLES NUEVAS VÍAS PARA CONTACTAR CON NOSOTROS Y REALIZAR SUS TRÁMITES

El uso del móvil o la web por parte de los asegurados para realizar sus gestiones con la compañía crece cada año y ya es mayoritario en las gestiones de autoservicio.

Son los propios clientes quienes nos demandan soluciones digitales que les permitan ahorrar tiempo y ganar en



Más de 7,5 millones de llamadas atendidas

## Crecen los servicios para clientes

Nuestros mutualistas de Auto se benefician de una serie de servicios complementarios a través de Autoclub que amplían la oferta de valor de nuestros seguros. En 2019 el volumen de servicios prestados siguió creciendo:

**940.000**  
ASISTENCIAS EN CARRETERA

**850.000**  
BENEFICIARIOS DE SERVICIOS GRATUITOS

**177.000**  
EXPEDIENTES DE GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA

**60.300**  
ALQUILER DE VEHÍCULOS Y COCHE DE SUSTITUCIÓN

comodidad. En 2019, un 44% de los nuevos seguros de Auto de Mutua se suscribieron *online*, dato que confirma que los canales digitales se han convertido en un punto de contacto cada vez más útil e importante. El año pasado, 150.830 clientes suscribieron nuevas pólizas de Auto a través de canales digitales, un 14,6% más que en 2018.

Mutua Madrileña prosigue de este modo con su transformación digital, uno de los ejes centrales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, lo que la sitúa como una de las aseguradoras españolas líderes en este ámbito.

El crecimiento de clientes digitales es notable igualmente en otros ramos de negocio: en el área de Hogar, 18.972 nuevas pólizas se suscribieron *online* en 2019, lo que supone un crecimiento del 12,2% respecto al ejercicio anterior.

En seguros de Vida, por su parte, en 2019 se contrataron un 11,1% más de pólizas a través de los canales digitales (1.707). Teniendo en cuenta los tres ramos (Auto, Hogar y Vida), el crecimiento de clientes que contrataron sus nuevas pólizas *online* fue del 14,3% (171.518 nuevas pólizas).

## Grandes avances en digitalización

- El 44% de las nuevas contrataciones de auto se suscribieron *online*, frente al 39% de 2018.
- El 51% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de la mitad de la cartera utilizó estos canales al menos una vez en el último año.
- Más de 10 millones de usuarios visitaron nuestra web en 2019.
- La app de Mutua, con más de 400.000 usuarios mensuales, es el canal digital preferido por nuestros asegurados.
- El 27% de los partes de Auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron *online* en 2019, creciendo en 7 puntos sobre el año anterior.
- Más del 12% de asistencias de Auto se solicitaron a través de la app.
- EME, nuestro asistente virtual, atendió más de 2,3 millones de consultas, con una tasa de acierto del 90%.

## MEJORAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN Y CONTRATACIÓN

En Mutua trabajamos de forma constante para mejorar la web del Grupo ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)) y que nuestros asegurados puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla. Gracias a ello, los mutualistas pueden realizar ya más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas desde la web.

En línea con este objetivo, en 2019 se reforzó el área de Auto, mejorando los procesos de alta de partes, por lo que se ha logrado que ya puedan reportarse el 100% de las tipologías de siniestro a través de la web. Asimismo, ya es posible realizar también el proceso de cesión de póliza y tramitar el servicio Mantenimiento Plus, uno de los más demandados por nuestros mutualistas.

Se han ampliado también los ramos de los que se puede consultar o realizar operativas digitalmente incorporando, por ejemplo, las consultas de pólizas de accidentes y la realización de suplementos en el ramo de Hogar a través de la web.

**El 51% de nuestros clientes son ya digitales**



## NUEVAS VENTAJAS EN LA APP DE MUTUA

En 2019, la *app* de Mutua se consolidó como el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Nuestra aplicación registró la mejor valoración del sector seguros en las tiendas de aplicaciones (4,55/5).

Durante el año se incorporaron nuevas funcionalidades y contenidos y se optimizaron procesos clave. Entre ellos, se mejoró el alta de partes, permitiendo la apertura de cualquier tipología, y se reforzó el de asistencia en carretera digital, uno de los servicios mejor valorados por nuestros mutualistas.

Asimismo, se desarrollaron nuevos servicios para los clientes de Auto de empresas y colectivos, quienes ya pueden gestionar partes o asistencias a través de la *app*.

## DESARROLLO DEL PROYECTO "CUSTOMER JOURNEYS"

En 2019 pusimos en marcha este proyecto cuyo objetivo es revisar de forma continua las principales interacciones de los clientes con Mutua, identificando cuáles son los principales puntos de aportación de valor para ellos, y a partir de ahí, trabajamos en construir una propuesta aspiracional enfocada a mejorar su experiencia con ellos. Un ejemplo es la experiencia de verificación de riesgo del vehículo en el ramo de Auto.

# EME, un asistente virtual al servicio del cliente

EME, el asistente virtual de Mutua Madrileña, es un ejemplo más de cómo la compañía se está transformando digitalmente con desarrollos punteros. En 2019 fue reconocido por Google como caso de éxito mundial y ha sido el primero desarrollado por una aseguradora que aúna texto y voz.

El asistente está preparado para responder a más de 850 temáticas relacionadas con productos y servicios que ofrece Mutua. Desde 2019, además, es capaz de identificar en la consulta la póliza del mutualista y ofrecerle información personalizada sobre su seguro de Auto, así como responder a consultas individualizadas que facilitan la autogestión, como las relacionadas con partes, recibos o datos de su póliza. EME está disponible desde todos los canales digitales de Mutua.



## 4.1.2 Ventajas por ser mutualista

EN MUTUA PRESTAMOS ESPECIAL ATENCIÓN AL CUIDADO DE NUESTROS MUTUALISTAS Y SUS FAMILIARES, QUIENES CUENTAN CON VENTAJAS EXCLUSIVAS COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD



**CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN**



**DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS**



**BECAS DE POSTGRADO PARA HIJOS DE MUTUALISTAS**



**APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



**ACTIVIDADES CULTURALES**

