

# AUTO



## APOYANDO A NUESTROS MUTUALISTAS

En el marco de la crisis económica desencadenada por el Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producido durante la fase de confinamiento, Mutua Madrileña puso en marcha distintas medidas, diferenciales en el sector, dirigidas a apoyar a los mutualistas ante esta situación excepcional.

### · AMPLIACIÓN DE COBERTURA SIN COSTE (12+2)

Se trata de una medida excepcional por la que hemos ampliado en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto en su próxima renovación sin coste alguno para los mutualistas.

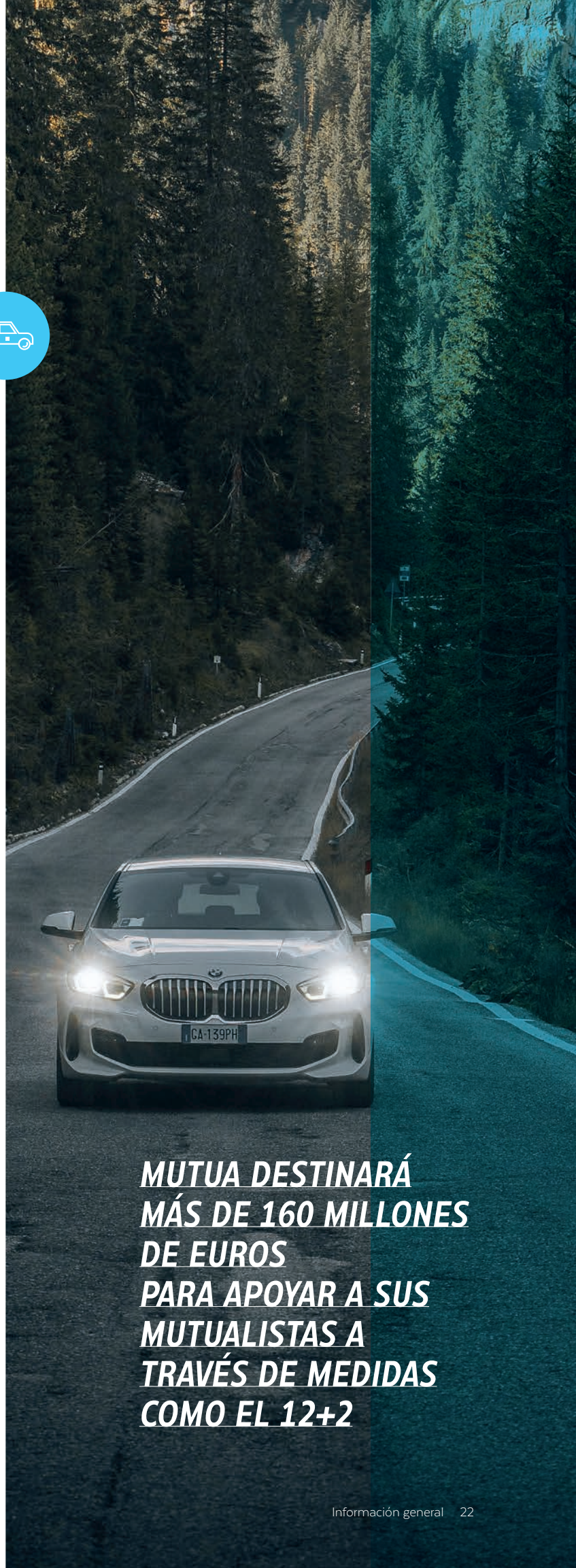
El único requisito para beneficiarse de ella es que los vehículos asegurados no hubieran sufrido siniestros durante el período comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo.

La medida ha tenido un gran impacto entre nuestros asegurados. Más de 1,3 millones de mutualistas la habían solicitado al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a lo largo de 2021 y 2022.

### · FACILIDADES DE PAGO PARA MUTUALISTAS

Adicionalmente, se pusieron en marcha ayudas para subvencionar el seguro de auto y moto de los mutualistas que se hubiesen quedado en el paro o cesado su actividad como autónomos durante el estado de alarma, siempre que reuniesen unas condiciones fijadas a partir de la fecha de la declaración del citado estado.

La acogida por parte de los mutualistas de este conjunto de iniciativas ha sido excepcional. Se estima que casi un 80% de los mutualistas disfrutarán de ellas en su siguiente renovación, lo que supondrá una inversión de más de 160 millones de euros destinados a acompañar a nuestros mutualistas en estos momentos de dificultad.



**MUTUA DESTINARÁ  
MÁS DE 160 MILLONES  
DE EUROS  
PARA APOYAR A SUS  
MUTUALISTAS A  
TRAVÉS DE MEDIDAS  
COMO EL 12+2**

## · VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN PARA SANITARIOS

Durante el estado de alarma, Mutua también cedió gratuitamente un vehículo de sustitución a los asegurados que no podían utilizar el suyo por una causa justificada y realizaran actividades esenciales vinculadas a servicios sanitarios o de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

## CONGELACIÓN DE PRIMAS

Adicionalmente, y tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2020 Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas. En este caso, más de un millón de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi la mitad de los clientes particulares de directo de auto de la compañía. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

Asimismo, en 2020 seguimos incorporando nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad, lo que contribuyó a seguir mejorando la calidad de la nueva producción de pólizas y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

# CRECIMIENTO A PESAR DEL ENTORNO

- **MEDIDAS DE APOYO A NUESTROS CLIENTES**  
NUESTRAS MEDIDAS DE APOYO Y GESTIÓN DE CLIENTES NOS PERMITIERON SEGUIR CRECIENDO Y MANTENER LA BAJA TASA DE ROTACIÓN DE ASEGURADOS QUE NOS CARACTERIZA, EN UN CONTEXTO TAN COMPLEJO COMO EL DE 2020.

- **EVOLUCIÓN DE PÓLIZAS**

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA CERRÓ EL EJERCICIO CON MÁS DE 3.350.523 PÓLIZAS DE AUTO, UN 3,6% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR Y UN VOLUMEN DE PRIMAS DE 1.608 MILLONES DE EUROS, CON UN LIGERO CRECIMIENTO DEL 2,9% FRENTE A 2019 Y UNA CUOTA DE MERCADO DEL 14,2%.

- **TASA DE FIDELIDAD**

LA TASA DE FIDELIDAD DEL RAMO DE AUTO DE MUTUA MADRILEÑA EN EL SEGMENTO DE CLIENTES PARTICULAR DIRECTO, POR SU PARTE, SE SITUÓ EN EL 90,9% AL CIERRE DE 2020, A PESAR DE LA FUERTE PRESIÓN COMPETITIVA.

# MÁS DE 1,3 MILLONES DE MUTUALISTAS SE BENEFICIARÁN DE LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE SU SEGURO GRATIS

## ADAPTACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE

A pesar de las restricciones en movilidad a las que nos vimos sujetos durante parte del año, en Mutua Madrileña seguimos gestionando un alto volumen de servicios y prestaciones dirigidas a los mutualistas, adaptándonos a la coyuntura vivida y reforzando la atención y servicio a través de nuestros canales digitales. Ejemplo de ello son los siguientes datos:

- **1.095.810 siniestros gestionados.** El 19,6% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 5,26% más que en 2019.
- **Un 88% de los siniestros fueron resueltos** a través de convenios sectoriales en 2020.
- **Más de 163.000 servicios de verificación digital,** un sistema que permite comprobar con tan solo enviar unas fotografías el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro. Esto ha permitido seguir prestando un excelente servicio a nuestros asegurados, evitando desplazamientos durante la pandemia.
- **49.197 expedientes de daños personales y 13.696 pruebas diagnósticas,** consultas y tratamientos de rehabilitación facilitados a los asegurados a través de los centros concertados de la red de seguimiento y valoración que Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas y perjudicados en accidentes.
- **23.647 expedientes de defensa jurídica gestionados,** servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- **Más de 150 nuevos talleres incorporados a nuestra red de talleres concertados.** El aumento se produjo principalmente fuera de la Comunidad de Madrid con el fin de adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.