

4.1.2

LO DIGITAL COMO NUEVA NORMALIDAD

EN 2020, MUTUA MADRILEÑA BATIÓ RÉCORDS EN SUS PRINCIPALES INDICADORES DE DIGITALIZACIÓN DE CLIENTES Y DE TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE ESTOS CANALES. A ELLO CONTRIBUYÓ LA SITUACIÓN EXCEPCIONAL GENERADA POR EL COVID-19, QUE HA PROVOCADO UN CAMBIO EN LOS HÁBITOS DEL CONSUMIDOR, ASÍ COMO EL LANZAMIENTO DE LA MEDIDA DE FIDELIZACIÓN 12+2, QUE LOS ASEGURADOS ACTIVARON DE FORMA MAYORITARIA A TRAVÉS DE LA WEB Y APP.



DIGITALIZACIÓN
DEL SERVICIO
AL CLIENTE



NUEVAS
VENTAJAS EN LA
APP DE MUTUA



NUEVO SERVICIO
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE POR
WHATSAPP



MÁS DE 163.000
VERIFICACIONES
DIGITALES DE
VEHÍCULOS

***EL 74% DE
LOS CLIENTES
DE MUTUA SON YA
DIGITALES: MÁS DE
DOS TERCIOS DE
LA CARTERA
UTILIZARON ESTOS
CANALES AL MENOS
UNA VEZ EN 2020***

CAMBIOS EN LOS HÁBITOS DEL CONSUMIDOR

El contexto al que nos enfrentamos en 2020 impulsó de forma notable la digitalización de los consumidores. El 74% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de dos tercios de la cartera utilizaron estos canales al menos una vez en 2020. Esto supone un crecimiento de 20 puntos porcentuales respecto a la mejor cifra registrada hasta la fecha y supera las previsiones marcadas para el ejercicio.

El volumen de operativas que los asegurados eligen hacer por esta vía creció de forma destacada en el año, alcanzando cotas récord. El 39% de los partes de auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron online en 2020, lo que supone un crecimiento de 10 puntos sobre el año anterior, y más del 16% de asistencias se solicitaron a través de la app, 7,5 puntos más que en 2019.

El uso de los canales digitales para realizar gestiones de autoservicio como consulta de datos del seguro o apertura y seguimiento de siniestros, entre otras, suponen ya el 77% de las interacciones diarias de nuestros clientes, lo cual los convierte en su vía preferida para realizar este tipo de transacciones.

Adicionalmente, en 2020 siguió creciendo el número de pólizas contratadas online. Un 44% de los nuevos seguros de auto de particulares se suscribieron a través de la web de Mutua, dato que confirma que los canales digitales se han convertido en un punto de contacto cada vez más relevante para la compañía. Teniendo en cuenta los tres principales ramos de actividad de la compañía (auto particular directo, hogar y vida), en 2020 se contrataron más de 175.630 nuevas pólizas a través de este canal.

Todas estas cifras reflejan el avance de la compañía en su proceso de transformación digital, uno de los ejes centrales del Plan Estratégico 2018-2020, lo que la sitúa como una de las aseguradoras españolas líderes en este ámbito.





**EN 2020, MUTUA
MADRILEÑA
SIGUIÓ AVANZANDO
EN SU PROCESO
DE DIGITALIZACIÓN**

LA DIGITALIZACIÓN EN CIFRAS

44%

DE LAS NUEVAS CONTRATACIONES DE AUTO SE SUSCRIBIERON ONLINE.

74%

DE LOS CLIENTES DE MUTUA SON YA DIGITALES: MÁS DE DOS TERCIOS DE LA CARTERA UTILIZARON ESTOS CANALES AL MENOS UNA VEZ EN EL ÚLTIMO AÑO.

11 Millones

DE USUARIOS VISITARON NUESTRA WEB EN 2020.

506.000

USUARIOS MENSUALES DE LA APP
LA APP DE MUTUA ES EL CANAL DIGITAL PREFERIDO POR NUESTROS ASEGURADOS.

268.000

USUARIOS AL MES DEL ÁREA PRIVADA
EL ÁREA DE CLIENTES DE LA WEB CONCENTRA LA MAYORÍA DE LAS OPERATIVAS DIGITALES

39%

DE LOS PARTES DE AUTO GESTIONADOS DIRECTAMENTE CON MUTUA SE TRAMITARON ONLINE EN 2020, 10 PUNTOS MÁS QUE EN EL AÑO ANTERIOR.

16,6%

DE LAS ASISTENCIAS DE AUTO SE SOLICITARON A TRAVÉS DE LA APP, 7,5 PUNTOS MÁS QUE EN 2020.

163.000

PROCESOS DE VERIFICACIÓN DE VEHÍCULOS VÍA FOTO O VÍDEO FUERON GESTIONADOS DE MANERA AUTOMATIZADA.

100.000

USUARIOS MENSUALES DE EME
EME, NUESTRO ASISTENTE VIRTUAL, ATENDIÓ MÁS DE 2,4 MILLONES DE CONSULTAS.

DIGITALIZACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

En Mutua trabajamos de forma constante para que nuestros asegurados puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla a través de nuestros canales digitales.

En la actualidad, los mutualistas pueden realizar más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas desde la web. En 2020, el área privada registró una media de más de 268.000 clientes mensuales, con un crecimiento del 28% respecto a 2019. Las operativas más recurrentes fueron las relacionadas con la gestión de cartera, solicitud de prestaciones (alta y seguimiento de parte), así como las vinculadas a la fidelización.

En 2020 seguimos ampliando asimismo nuestras capacidades digitales, incorporando nuevos servicios como la posibilidad de realizar suplementos del ramo de auto, cambiar el vehículo asegurado a través de la web, algo que los mutualistas pueden realizar ya íntegramente online, o la posibilidad de solicitar asistencia en carretera, no solo a través de la app, sino también vía web.

Nuestro objetivo es ofrecer de forma constante a nuestros clientes nuevas soluciones digitales que les permitan ahorrar tiempo y ganar en comodidad para poder contactar con la compañía cuando y como ellos elijan.

NUEVAS VENTAJAS EN LA APP DE MUTUA

La app de Mutua continuó siendo en 2020 el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Más de 500.000 asegurados la utilizaron mensualmente en el año, un 42% más que en 2019.

Nuestra aplicación se ha convertido en la más usada del sector en España, de acuerdo a datos ofrecidos por la compañía de tecnología Smartme Analytics, y registró la mejor valoración del sector seguros en las tiendas de aplicaciones (4,55/5).

Durante el año se incorporaron nuevas funcionalidades y se optimizaron procesos clave que en 2020 experimentaron un gran crecimiento, como el alta de parte o la asistencia en carretera. Asimismo, se mejoró la experiencia de usuario con el rediseño de la app, haciendo más accesibles sus principales funcionalidades y más sencilla la navegación.

MÁS DE 163.000 VERIFICACIONES DIGITALES DE VEHÍCULOS

La compañía aplica también la digitalización para facilitar los procesos de contratación de nuevas

pólizas a nuestros asegurados. Es el caso del servicio de verificación digital, un sistema que, con tan solo enviar unas fotografías del vehículo, permite comprobar su estado previo a la contratación del seguro. Un servicio que ha sido especialmente valorado por nuestros asegurados en 2020, al evitar desplazamientos para poder formalizar la contratación.

Durante el año se realizaron más de 163.000 servicios de verificación digital. Esta nueva prestación permite a los especialistas de Mutua ponerse en contacto con el cliente y realizar una inspección más ágil del coche. En unos minutos, el seguro puede darse de alta, lo que mejora su satisfacción.



NUEVO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR WHATSAPP

EN 2020, MUTUA MADRILEÑA FUE PIONERA EN EL SECTOR AL PONER EN MARCHA UN NUEVO SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE A TRAVÉS DE WHATSAPP, QUE PERMITE PRESTAR SERVICIO A NUESTROS ASEGURADOS LAS 24 HORAS Y LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA



Esta atención al cliente es posible a través de una plataforma conectada con nuestro asistente virtual Eme, desarrollado mediante inteligencia artificial.

Este servicio está preparado para atender más de 1.000 temáticas relacionadas con los productos y servicios que ofrece Mutua, con una tasa de acierto del 90%. Además, es capaz de informar de forma personalizada al cliente sobre, por ejemplo, su seguro de auto y responder a más de 30 consultas individualizadas que facilitan la autogestión, como las vinculadas con partes, recibos o datos de pólizas. Así, de forma única en el sector, permite gestionar por esta vía accidentes de coche o moto.