



## 4.1.4 INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE

CONSEGUIR UNA VENTAJA COMPETITIVA ESTABLE QUE MANTENGA EL LIDERAZGO DE MUTUA Y SE TRADUZCA EN UN MEJOR SERVICIO A NUESTROS CLIENTES ES EL PRINCIPAL OBJETIVO DE NUESTRA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN. PARA ELLO, INVOLUCRAMOS AL MEJOR TALENTO Y TRABAJAMOS SOBRE CUATRO EJES:

### EJES DE ACTUACIÓN



LABORATORIO DE INNOVACIÓN



PROGRAMA DE INVERSIONES ESTRATÉGICAS



“VENTURE CLIENT”



PROGRAMA DE INTRAEMPRENDIMIENTO

#### LABORATORIO DE INNOVACIÓN

Analizamos el mercado y trabajamos en torno a las oportunidades que transformarán el modelo de negocio asegurador en los próximos años. Esto incluye la conceptualización de nuevos productos y servicios, iniciativas de mejora de la experiencia de cliente, ecosistema de partners y análisis del mapa tecnológico para el mejor despliegue de las oportunidades.

Entre los principales retos identificados para los próximos años destacan:

- Adaptación a los nuevos conceptos de riesgo
- Acompañamiento de los clientes en los momentos claves de sus vidas
- Diseño de ecosistemas que permitan ofrecer soluciones integrales
- Refuerzo del sentimiento de pertenencia a la compañía
- Identificación de nuevos perfiles de clientes

## PROGRAMA DE INVERSIONES ESTRATÉGICAS

Su objetivo es realizar inversiones estratégicas en startup innovadoras y fondos de Venture Capital que aporten capacidades y ayuden a hacer reales las oportunidades detectadas, aprovechando el conocimiento que estos nuevos agentes pueden aportar en productos, servicios o gestión del propio negocio.

Mutua cuenta con un porfolio de inversión equilibrado y diversificado de startup en las que actúa como socio estratégico, colaborando activamente en el fortalecimiento de sus respectivos modelos de negocio.

En concreto, Mutua mantiene inversiones en más de 50 startup: a través Kibo Ventures y Antai Venture Builder, que desde 2019 ha construido oportunidades como Carnovo o Singular Cover, donde además somos inversores de forma independiente.

## “VENTURE CLIENT”

Los proyectos que contribuyan a la innovación incremental se canalizan a través del *Venture Client*. Este vehículo es el encargado de poner en marcha proyectos internos con la ayuda de partners externos que ayudan a cubrir necesidades de negocio, con un enfoque operacional.

Entre los proyectos desarrollados destaca la aplicación telemática a la flota de peritos o el reconocimiento de daños por imagen en el alta de siniestros, tanto en auto como en

# **MUTUA MANTIENE INVERSIONES EN MÁS DE 50 STARTUP A TRAVÉS DE KIBO VENTURES Y ANTAI VENTURE BUILDER**



hogar. Asimismo, se trabaja en el proyecto “Speech-to-text” cuyo objetivo es mejorar la satisfacción de cliente, aplicando inteligencia artificial al análisis de las llamadas recibidas; y en otro dirigido a aprovechar las oportunidades que la nueva Directiva de Protección de Pagos permite para ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes.

## PROGRAMAS DE INTRAEMPREDIMIENTO

En 2020, Mutua celebró la quinta edición de esta iniciativa anual, en la que los propios profesionales del grupo diseñan nuevos productos y proponen ideas innovadoras para mejorar nuestros servicios.

Esta edición estuvo marcada por su carácter transversal e internacional, ya que a los empleados de Mutua se unieron, por primera vez, profesionales de BCI Seguros (Chile), Seguros del Estado (Colombia) y SegurCaixa Adeslas. En total, más de 50 participantes.

Todos ellos recibieron una formación certificada por parte de Tetuan Valley, socio metodológico en el proyecto, con el apoyo de Google for Startups. Ésta incluyó nuevas formas de investigación como Design Thinking, que permite validar ideas con potenciales clientes a través de entrevistas, o Lean Startup, clave para definir un “Mínimo Producto Viable”.