

12+2: MUTUA MADRILEÑA HA AMPLIADO 2 MESES LA COBERTURA DE SUS SEGUROS DE AUTOS Y MOTOS SIN COSTE ALGUNO PARA EL MUTUALISTA



MÁS FACILIDADES DE PAGO



ATENCIÓN CERCANA Y CONTINUA AL CLIENTE



SERVICIOS ADAPTADOS A LAS CIRCUNSTANCIAS



PROYECTO CUSTOMER JOURNEY

4.1.1 MEDIDAS EXTRAORDINARIAS PARA APOYAR A NUESTROS MUTUALISTAS

12 + 2: UNA MEDIDA ÚNICA PARA NUESTROS ASEGURADOS

Como muestra del compromiso de Mutua Madrileña con sus clientes, ante una situación excepcional como la de 2020, la compañía adoptó una medida también excepcional y totalmente diferencial en el sector: ampliar 2 meses, sin coste alguno para el mutualista, la cobertura de sus seguros de autos y motos. Esto significa que, con la prima correspondiente a 12 meses, el asegurado estará cubierto durante 14.

La medida se lanzó en el marco de la crisis económica desencadenada por el Covid-19 y el descenso de la siniestralidad producida durante la fase de confinamiento y se dirige a la cartera de mutualistas, como un reconocimiento adicional a su fidelidad. El único requisito que deben reunir es no haber sufrido ningún siniestro durante el periodo comprendido entre el 14 de marzo y el 10 de mayo de 2020.

La medida, activable hasta el 31 de mayo de 2021, ha tenido una gran acogida por parte de los asegurados: más de 1,3 millones de mutualistas la habían solicitado al cierre de 2020 y se beneficiarán de ella a largo de 2021 y 2022.

MÁS FACILIDADES DE PAGO

Además de la citada medida de fidelización 12+2, Mutua Madrileña puso a disposición de sus mutualistas otras iniciativas encaminadas a apoyarles ante la difícil coyuntura económica a la que nos enfrentamos derivada de la crisis sanitaria.

Entre ellas, destaca la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en 3 veces sin intereses. En total, más de 1.097.200 clientes se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2020, un 13,1% más de pólizas que el año anterior. Además, como medida excepcional de 2020, Mutua asumió la tercera fracción de



aquellos mutualistas que se hubieran quedado en situación de desempleo como consecuencia de la crisis del coronavirus y que cumplieran con los requisitos marcados por la compañía.

Asimismo, ofrecimos la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en 10 veces sin intereses fundamentalmente para ayudar a aquellos asegurados que se enfrentan a dificultades económicas derivadas de la pandemia. Más de 12.200 pólizas se habían acogido a esta modalidad al cierre de 2020.

ATENCIÓN CERCANA Y CONTINUA AL CLIENTE

Para hacer frente a la excepcional situación de 2020, la compañía desplegó un completo plan de contingencia cuyo objetivo era garantizar la continuidad del negocio y seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes, al tiempo que protegíamos la seguridad y salud de nuestros empleados y colaboradores.

Para ello, la compañía puso en marcha los medios necesarios para que el 100% de los agentes de nuestras plataformas de atención al cliente pudieran teletrabajar desde sus hogares, garantizando el servicio a los clientes y cuidando al mismo tiempo de la salud de los profesionales.

Durante el año se atendieron cerca de 6,9 millones de llamadas, cifra similar a la de años anteriores, si bien la distribución fue desigual por meses, con cifras más bajas durante el confinamiento y alcanzando cotas máximas en los meses posteriores, en especial, tras la puesta en marcha de la medida de fidelización 12+2. A pesar de las complejas circunstancias, el índice de satisfacción con el servicio recibido aumentó un 3%.

Además, durante el año se reforzaron las iniciativas dirigidas a maximizar el número de gestiones resueltas en la primera llamada, así como a lograr una distribución más eficiente de las mismas, según la especialización de los agentes. Todo ello, con el objetivo de mejorar de forma continua la experiencia de nuestros asegurados. Dentro del proyecto denominado "pregunta abierta", la aplicación de inteligencia artificial a la gestión de las llamadas está contribuyendo de igual forma a mejorar la calidad de nuestra atención telefónica.

**LOS AGENTES
DE NUESTRAS
PLATAFORMAS
DE ATENCIÓN AL
CLIENTE PUDIERON
TELETRABAJAR
DESDE SUS HOGARES**

**CERCA DE 6,9
MILLONES DE
LLAMADAS
FUERON
ATENDIDAS EN
2020**

**LA SATISFACCIÓN
CON EL SERVICIO
RECIBIDO
MEJORÓ
UN 3%
EN EL AÑO**

SERVICIOS ADAPTADOS A LAS CIRCUNSTANCIAS

Durante el año pusimos en marcha distintas iniciativas para adaptar nuestros servicios y acompañar a nuestros asegurados en el contexto de 2020, además de mantener un alto nivel de actividad en nuestros servicios habituales, a pesar de las restricciones a la movilidad. Entre los principales datos del año destacan los siguientes:

- 90.000 expedientes de servicios especiales gestionados, como chequeo y sustitución de baterías en el domicilio del asegurado, reserva de cita previa a la reapertura de las ITV, condiciones especiales para la desinfección con ozono de vehículos, entre otros.
- 30.000 solicitudes de coche de sustitución, incluyendo el servicio gratuito puesto a disposición de los sanitarios y cuerpos de seguridad del Estado durante el estado de alarma.
- 800.000 asistencias en carretera, que siguió siendo uno de los servicios más utilizados por nuestros clientes.
- 152.000 expedientes de gestión de multas y asesoramiento jurídico, con un aumento del 18,7% en los del ámbito personal y familiar.
- 25.000 reservas de alquiler de vehículos con condiciones ventajosas para los mutualistas.

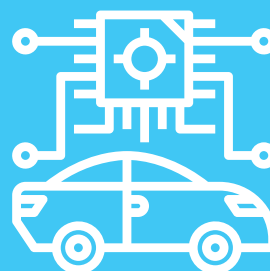
PROYECTO CUSTOMER JOURNEY

El objetivo de este proyecto, que fue impulsado durante 2020, es revisar de forma continua las principales interacciones de los clientes con la compañía, identificando los principales puntos de aportación de valor para, a partir de ahí, diseñar medidas enfocadas a mejorar su experiencia.

En 2020 se completó el diseño de los once principales Customer Journeys y se comenzó a trabajar en la mejora de diferentes momentos clave para el cliente, como son la resolución de un siniestro, las gestiones relativas a la póliza o distintas interacciones y servicios asociados a la tarjeta SOY.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA RESOLUCIÓN DE SINIESTROS

MUTUA CONTINUÓ APLICANDO LAS VENTAJAS QUE OFRECE LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO A SUS CLIENTES. EN 2020 DESTACA LA APLICACIÓN POR PRIMERA VEZ DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES RELACIONADOS CON DAÑOS PERSONALES, LO QUE PERMITE ACORTAR LOS PLAZOS DE TRAMITACIÓN Y, POR TANTO, MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.



TASACIÓN 100% DESDE EL MÓVIL

EN 2020, MUTUA MADRILEÑA SE CONVIRTIÓ EN PIONERA EN EL SECTOR AL PONER EN MARCHA LA PRIMERA APLICACIÓN MÓVIL DE DESARROLLO PROPIO, DENOMINADA STAR ONLINE, QUE PERMITE A SUS PERITOS REALIZAR UNA TASACIÓN 100% DESDE EL MÓVIL. CONTAR CON PROCESOS COMPLETAMENTE DIGITALIZADOS PERMITE ACELERAR LAS TASACIONES, LO QUE BENEFICIA A LOS ASEGURADOS AL ACORTAR LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y A LOS PROPIOS TALLERES.