



AUTO

LA CARTERA DE PÓLIZAS DE AUTO DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA SE ELEVÓ A 3.057.916 PÓLIZAS EN 2018, UN 5,6% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR.

La incorporación de nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad permitieron, además, seguir mejorando la calidad de la nueva producción y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

La política de tarifas de Mutua Madrileña y las distintas iniciativas puestas en marcha en el año están orientadas a alinear primas y riesgos. En un contexto de mercado marcado por la subida generalizada de las primas en los seguros de auto, Mutua Madrileña mantuvo de nuevo una política de ajustes de tarifa diferencial frente a la tendencia del sector.

Asimismo, las nuevas mejoras puestas en marcha en materia de digitalización, orientadas a facilitar los procesos y los trámites a los asegurados, impulsaron la contratación de nuevas pólizas vía online.

Todo ello, unido a nuestras políticas de gestión de clientes, nos permitió mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza.

Así, la tasa de fidelidad del ramo de auto de Mutua Madrileña en el segmento de clientes particular directo se situó en el 91% al cierre de 2018, a pesar del aumento de la presión competitiva.



**LA TASA DE FIDELIDAD
DE NUESTROS CLIENTES
SE MANTUVO EN
EL 91% (PARTICULAR DIRECTO)**

**EN 2018 GESTIONAMOS
MÁS DE 1.409.800
SINIESTROS, UN
2% MÁS QUE EN 2017**

FUERTE IMPULSO A LA ACTIVIDAD

Durante 2018 siguió creciendo de forma notable la actividad de prestaciones y los servicios que Mutua Madrileña ofrece a sus asegurados del ramo de auto. Algunos datos que lo reflejan son los siguientes:

- **Se gestionaron más de 1.409.800 siniestros**, un 2% más que el año anterior. Más de 159.800 de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móviles un 41,1% más que en 2017, lo que supone una muestra de la apuesta de la compañía por la digitalización.
- **El porcentaje de siniestros resueltos a través de convenios sectoriales se situó en el 91% en 2018.** Un porcentaje muy destacado, en especial si se tiene en cuenta que los casos gestionados por esta vía crecieron el 6% en 2018. Cabe destacar la implantación de un sistema de analítica avanzada a través de tecnologías de Big Data en los procesos de gestión de siniestros vinculados al convenio CICOS que nos permitirá optimizar la toma de decisiones.
- **Se gestionaron 68.331 expedientes de daños personales y se facilitaron a nuestros asegurados más de 15.530 pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación** 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 para contribuir a su rápida recuperación.
- **Durante 2018 se incorporaron a nuestra red de colaboradores un total de 253 nuevos talleres**, la mayoría de ellos situados fuera de la Comunidad de Madrid con el fin de adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.
- **Las reparaciones de vehículos** en las que no fue necesaria la intervención pericial previa **crecieron un 2% en 2018, hasta alcanzar las 315.400 reparaciones.** Este tipo de tasaciones, que se realizan mediante herramientas de valoración y control internos, permiten simplificar los trámites y reducir el plazo de entrega de los vehículos reparados a los mutualistas.
- **Durante el año gestionamos más de 24.300 expedientes de defensa jurídica**, servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- Por último, y en línea con las mejores políticas sectoriales, **en 2018 nos adherimos a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA** en materia de oferta y respuesta motivada, así como al convenio sectorial Sdp Lex. Ello ha supuesto un esfuerzo importante de adaptación de nuestros sistemas para agilizar aún más las ofertas de indemnización a las reclamaciones efectuada por lesionados de accidentes de tráfico o a sus representantes legales.

CASI EL 50% DE LA NUEVA PRODUCCIÓN DE SEGUROS DE AUTO ES YA “ONLINE”

