

4.1 MUTUA Y SUS CLIENTES

LA PRINCIPAL ASPIRACIÓN A LARGO PLAZO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020 ES CUBRIR TODAS LAS NECESIDADES ASEGURADORAS, DE AHORRO Y DE MOVILIDAD DE NUESTROS CLIENTES A LO LARGO DE SU VIDA.

Con este objetivo, la compañía ha puesto en marcha diversas iniciativas a lo largo del 2018 dirigidas a ampliar nuestra oferta de productos, reforzar la calidad de nuestros servicios y adaptarnos a los nuevos usos y costumbres de nuestros clientes.

En este contexto, cuidar de nuestros mutualistas y sus familiares, reconociendo su fidelidad, forma parte de nuestro eje central de actuación. Para ello, ponemos a su disposición ventajas exclusivas que van desde condiciones especiales en la contratación de nuestros seguros, hasta un amplio conjunto de iniciativas dirigidas especialmente a ellos.

Con el objetivo de reforzar la satisfacción de nuestros clientes, en 2018 seguimos incorporando ventajas y aplicando la digitalización para mejorar nuestros procesos y ofrecerles un servicio cada vez más personalizado.

Asimismo, seguimos ofreciendo las mejores opciones en la contratación de nuestros productos con medidas como el "pago en tres meses sin intereses", que permite a nuestros asegurados fraccionar el pago de su prima en 3 veces, sin intereses ni recargos. Más de 841.000 mutualistas de los ramos de Auto y asegurados de Hogar se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2018, un 18,1% más de pólizas frente al año anterior asegurados (no pólizas).



**MÁS DE 841.000
MUTUALISTAS SE
ACOGIERON AL PAGO
EN 3 MESES
SIN INTERESES**

4.1.1

MEJORAS EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, COMO MEDIO PARA ADAPTARNOS A LOS NUEVOS USOS Y COSTUMBRES DE NUESTROS CLIENTES, ES UNO DE NUESTROS PRINCIPALES EJES DE ACTUACIÓN.

En este contexto, en 2018 hemos llevado a cabo importantes avances, principalmente en nuestros canales de comunicación *online* en el ámbito del marketing digital, *big data* así como a través del desarrollo de procesos digitales e innovación. Todo ello nos ha permitido sofisticar nuestro modelo de negocio y ofrecer los mejores servicios, y más personalizados a los clientes. Entre las novedades de 2018 destacan las siguientes:



Mejoras en los canales web y nuevos servicios online

Durante 2018 incorporamos nuevas mejoras en la web del Grupo Mutua (www.mutua.es). En esta línea, se reforzó el área de clientes del ramo de Auto, Hogar, Vida, digitalizando las operativas más frecuentes. Asimismo, se incluyeron dentro de este apartado los principales servicios ofrecidos por Autoclub como la solicitud de renovación del carnet de conducir, el recurso de multas o la petición del servicio de chofer ITV.

Destacan las mejoras incorporadas en relación con la apertura y seguimiento de partes online. El 19% de los partes directos se gestionaron por esta vía en 2018.



Nuevas ventajas en la app de Mutua y Mutuactivos

Entre ellas destaca la optimización del proceso de solicitud de asistencia en carretera online, uno de los servicios mejor valorados por los mutualistas. Gracias a ello, el número de peticiones online creció un 228% en el año. Se sumaron también nuevos descuentos para mutualistas disponibles a través de la app, como los acuerdos con Renfe o El parking.

Entre las últimas novedades destaca también la incorporación de una nueva funcionalidad en la app de Mutuactivos que permite a los clientes visualizar de forma sencilla la evolución de la rentabilidad de sus productos financieros.



Lanzamiento de EME, un canal de asistencia al cliente basado en inteligencia artificial

Desarrollado en colaboración con Google, se trata del primer asistente virtual de atención al cliente de una compañía aseguradora que aúna texto y voz. Está preparado para responder a más de 700 tipos de consultas y entender más de 13.000 preguntas distintas relacionadas con todos los productos que ofrece el grupo Mutua.

IMPULSO A LA DIGITALIZACIÓN

- Más de **14 millones de usuarios** visitaron nuestra web en 2018.
- El 63% de las nuevas contrataciones de seguros realizaron una cotización previa en nuestra página web.
- El 49% de la nueva producción de Auto es ya “online”.
- 540.000 clientes utilizan ya nuestra app para sus gestiones con Mutua.
- El nuevo asistente virtual EME respondió a más de 500.000 mensajes y 190.000 mutualistas en 2018.





Aplicación del Big Data

A los procesos internos de la compañía, así como modelos y herramientas predictivas, en especial para la prevención del fraude y la tramitación de siniestros de Auto. Asimismo, se han desarrollado nuevos modelos de segmentación y propensión, a fin de ajustar la experiencia y oferta a las necesidades de nuestros mutualistas.



Lanzamiento del proyecto "rutas de cliente"

El objetivo principal de este proyecto es identificar los puntos clave que impactan en la satisfacción de nuestros clientes, a lo largo de las distintas etapas y contactos con la compañía e incorporar mejoras en los mismos, en línea con las mejores prácticas del mercado.



Mejoras en la atención telefónica

Nuestros equipos de atención telefónica atendieron más de 10,6 millones de llamadas, cerca de 2 millones más que el año anterior, derivado principalmente del aumento de la actividad de la compañía. Todo ello, con un elevado nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes.

Durante el ejercicio se incorporaron importantes novedades en las plataformas de *Atención al Cliente*, creando equipos especializados por tipología de llamada y optimizando procesos para hacerlos más ágiles y resolutivos. Esto permitió maximizar el volumen de gestiones resueltas en una primera llamada y mejorar la calidad del servicio.

Acuerdo con la entidad Plena Inclusión

Mutua Madrileña mantiene desde 2016 un acuerdo con la entidad Plena Inclusión, la mayor organización española de personas con discapacidad intelectual, con el fin de poner en marcha acciones para promover el desarrollo, la participación y la integración de las personas con discapacidad intelectual y sus familias. Este acuerdo surge de nuestro compromiso con la inclusión social y la atención de las necesidades específicas de nuestros grupos de interés.

A través de esta iniciativa, Mutua Madrileña ofrece en condiciones ventajosas el seguro Vida Familia a los padres o tutores de personas con discapacidad intelectual pertenecientes a la asociación.

Adicionalmente, Mutua Madrileña se compromete a donar cada año a la entidad el 0,25% del importe total de las nuevas primas de seguros de vida contratadas, con un mínimo de 10.000 euros anuales. Esta cantidad se destina al desarrollo y potenciación del programa que Plena Inclusión ha puesto en marcha para transformar los servicios de atención temprana para niños con discapacidad intelectual.

**MÁS DE 10,6
MILLONES DE LLAMADAS
ATENDIDAS EN 2018**

4.1.2

VENTAJAS POR SER MUTUALISTA

CUIDAR DE NUESTROS MUTUALISTAS OFRECIÉNDOLES UN TRATO DIFERENCIAL PARA RECONOCER Y PREMIAR SU FIDELIDAD ES UNA PRIORIDAD PARA MUTUA MADRILEÑA. POR ELLO, EN 2018 CONTINUAMOS PONIENDO EN MARCHA INICIATIVAS DIRIGIDAS ESPECIALMENTE A ESTE PÚBLICO.



CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN



DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS



BECAS DE POSTGRADO PARA HIJOS DE MUTUALISTAS



APOYO A LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



ACTIVIDADES CULTURALES

PRESTAMOS ESPECIAL ATENCIÓN AL CUIDADO DE NUESTROS MUTUALISTAS Y SUS FAMILIARES, QUIENES CUENTAN CON VENTAJAS EXCLUSIVAS

EN 2018 MANTUVIMOS NUESTRA POLÍTICA DE AJUSTES Y CONGELACIÓN DE TARIFAS A MUTUALISTAS





Condiciones especiales en la contratación

Mutua Madrileña busca que nuestros mutualistas accedan a la gama de seguros del grupo en condiciones ventajosas.

En esta línea, los mutualistas de auto y sus familiares directos continuaron beneficiándose de descuentos en la contratación de nuevas pólizas y de otras ventajas como la posibilidad de realizar el pago anual de su seguro en tres veces, sin recargos ni intereses.

En esta misma línea, y al igual que en años anteriores, nuestros mutualistas se beneficiaron de condiciones especiales en la contratación de nuevas pólizas y en las renovaciones de sus seguros de hogar.

Asimismo, una de las características destacadas y diferenciales de los seguros de salud de Adeslas exclusivos para mutualistas es que contemplan la devolución, por parte de Mutua Madrileña, de un porcentaje de la prima.

Al contratar una póliza de salud los mutualistas pueden beneficiarse de una devolución media de en torno al 20-25% de su seguro de auto, cantidad que recibirán como un ingreso en efectivo.

En 2018, la reversión osciló entre los 10 euros al año por asegurado (para quien tenga contratada la póliza Adeslas Básico Familia MM) y los 43 euros al año por asegurado (para el seguro Adeslas Plena Extra-150 MM). En todos los casos, la reversión se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y al vencimiento de la póliza de Mutua Madrileña o MM Hogar.



Descuentos en establecimientos

Los mutualistas titulares de la tarjeta SOY y sus familiares se benefician de una amplia gama de descuentos y ofertas en diversos tipos de establecimientos, alojamientos, compra de entradas para espectáculos e instituciones culturales, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña o con su fundación. Para beneficiarse del descuento solo es necesario presentar la tarjeta SOY al contratar el servicio o al acceder a determinados museos.

Por citar algunos ejemplos, más de 850.000 mutualistas utilizaron los descuentos que ofrece la tarjeta SOY en 2018.

Asimismo, más de 44.000 renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes y cerca de 29.000 obtuvieron descuentos en el alquiler de vehículos gracias a los acuerdos que mantiene Autoclub.



**EN 2018, MÁS DE
850.000 MUTUALISTAS
UTILIZARON LOS
DIVERSOS DESCUENTOS
QUE OFRECE LA
TARJETA SOY**



**ANUALMENTE
ORGANIZAMOS
ACTIVIDADES INFANTILES
PARA LOS HIJOS DE
MUTUALISTAS**



Becas de postgrado para hijos de mutualistas

A través de la Fundación Mutua Madrileña, desde 2006 ofrecemos un programa de becas para que los hijos de los mutualistas con al menos 20 años de antigüedad cursen estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

Anualmente se conceden 40 becas con una duración de entre uno y dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una. El proceso de selección se guía exclusivamente por los méritos académicos de los candidatos.

En 2018, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero ascendió a 800.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido alrededor de 500 becas y casi nueve millones de euros en ayudas.



Apoyo a la formación de personas con discapacidad

La Fundación Mutua Madrileña colabora desde 2012 con la Fundación Síndrome de Down Madrid mediante la concesión de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos. En 2018 se concedieron 39 becas de estas características.

El Proyecto Demos es un programa de formación para el empleo e inclusión universitaria para jóvenes con discapacidad intelectual desarrollado por la Universidad Pontificia de Comillas. Su objetivo es generar oportunidades para estos jóvenes invirtiendo en su formación como variable integradora en el entorno sociolaboral.



Actividades culturales

La Fundación Mutua Madrileña desarrolla un programa propio de actividades para el fomento, interés y disfrute de la cultura entre nuestros mutualistas y sus familias, además de facilitar su acceso a otras actividades artísticas.

Entre nuestras iniciativas destacan los ciclos de conciertos organizados por la Fundación Mutua Madrileña y en colaboración con otras instituciones. En total se celebraron 32 conciertos a los que asistieron más de 15.000 mutualistas y sus familiares.

La asistencia a nuestros conciertos tiene un precio simbólico. El total de la recaudación anual obtenida se destina a varias causas solidarias que son elegidas por nuestros mutualistas a través de una votación en la web de la Fundación Mutua Madrileña.

Mantenemos, además, un convenio de colaboración con el Teatro Real, que permite a nuestros mutualistas Platino (aquellos que llevan más de 20 años con su seguro de auto en Mutua) asistir a representaciones de ópera, ballet, danza y conciertos en condiciones preferentes. Cerca de 2.000 mutualistas se han beneficiado de esta iniciativa en 2018.

Por otro lado, los acuerdos que mantiene la Fundación Mutua Madrileña con algunos de los principales museos españoles, como el Museo Nacional de Arte Reina Sofía, el Museo Sorolla, el Museo Arqueológico Nacional o el

Museo de Bellas Artes de San Fernando permitieron a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

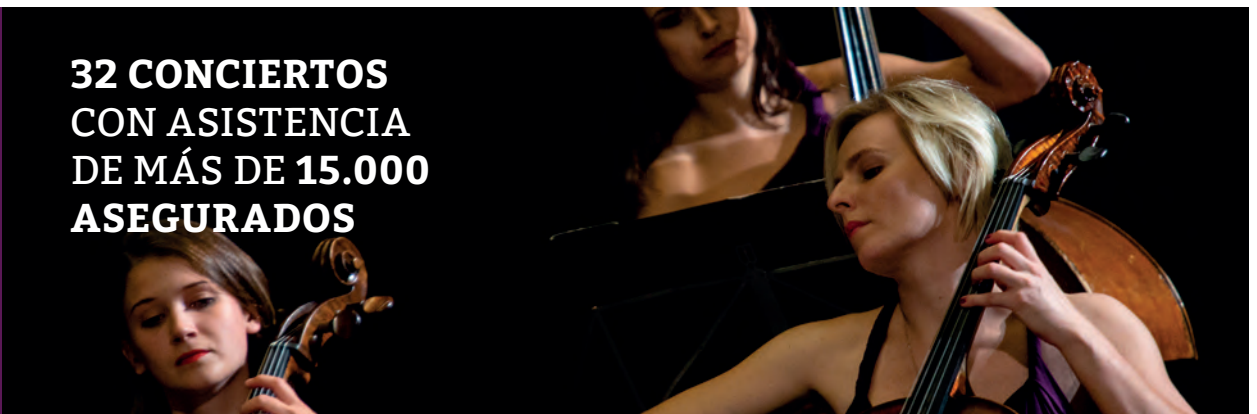
Así, cerca de 90.000 mutualistas visitaron durante 2018 los citados museos y participaron en visitas guiadas, inauguración de exposiciones, talleres familiares, etc.

Nuestros asegurados también tuvieron la oportunidad de visitar museos de fuera de Madrid, como el Centro Botín en Santander, el Museo Nacional de Escultura de Valladolid; el Museo Picasso, el Museo Nacional de Arte de Catalunya (MNAC) y la Fundación Miró en Barcelona; el Palacio de Dueñas y la exposición dedicada a Velázquez y a Murillo en Sevilla, y el Museo Picasso, la Colección del Museo Ruso San Petersburgo, el Centre Pompidou y el Museo Carmen Thyssen, todos ellos en Málaga.

Por otra parte, alrededor de 1.500 mutualistas y sus hijos participaron en talleres organizados en los museos con el fin de contribuir al desarrollo de sus habilidades creativas.

La organización de conferencias sobre diversos temas es otra de las áreas del programa cultural de la Fundación Mutua Madrileña y que aparece detallado en el capítulo Mutua y la Sociedad.

**32 CONCIERTOS
CON ASISTENCIA
DE MÁS DE 15.000
ASEGURADOS**



4.1.3

IMPULSO A LA INNOVACIÓN

IMPULSAR EL DESARROLLO DE UN ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN PARA CREAR NUEVOS NEGOCIOS EN EL ÁMBITO *FINTECH* E *INSURTECH* ES EL OBJETIVO DE MUTUA CON SU APUESTA POR LA INNOVACIÓN ABIERTA.

MUTUA Innova 

Para ello está combinando sus procesos de transformación interna con la innovación externa que aportan las *startups*, lo que también le permite acceder a las nuevas tendencias del mercado y construir nuevos proyectos empresariales innovadores.

Esta estrategia se materializa a través de diferentes líneas de trabajo internas y externas, como son una incubadora de proyectos disruptivos, un programa de intra-emprendimiento en el que la compañía fomenta el desarrollo de proyectos estratégicos transversales que impulsan la transformación de la compañía y desarrollo de intra-startups, y un centro de excelencia en *ventures insurtech*. Entre las acciones de 2018 destacan las siguientes:

- **Lanzamiento del primer “laboratorio de innovación abierta en insurtech”**

En 2018 Mutua Madrileña entró en el capital de Antai, uno de los *venture builder* líder de nuestro país, sellando una alianza estratégica con la compañía para la creación de su primer laboratorio de innovación abierta. El objetivo es desarrollar *startups insurtech*, una iniciativa que se verá completada en el futuro con nuevos proyectos orientados a sacar el máximo provecho de nuevos canales de distribución y segmentos de negocio.

Con la entrada en Antai, Mutua ya mantiene inversiones en más de 30 startups: 17 a través de la propia Antai, y una quincena a través de Kibo Ventures, en cuyo fondo de venture capital la aseguradora entró en 2012 junto con Telefónica.

- **Lanzamiento de la II edición de Mutua Innova**

El objetivo de esta iniciativa es que los propios empleados diseñen y propongan propuestas innovadoras para dar respuesta a una selección de retos de negocio previamente definidos por el Comité de Dirección de la compañía.

Un total de 60 empleados de distintas áreas participaron en esta II edición. El resultado fueron 10 propuestas de nuevos negocios o mejoras de procesos, entre las que se seleccionaron las tres mejores para su implementación en 2019.

Los grupos de trabajo se centraron en mejorar la propuesta de valor a los mutualistas, diseñar fórmulas para atraer nuevos clientes o entrar en nuevos negocios, así como aplicar la inteligencia artificial a nuevos canales de distribución, entre otras propuestas innovadoras.

- **Colaboración con South Summit- Spain StartUp**

Mutua Madrileña participó de nuevo en esta iniciativa que, anualmente, reúne a más de 6.000 emprendedores e inversores con el objetivo de detectar e impulsar las mejores *startups* nacionales.

Mutua Madrileña ha analizado más de 500 proyectos innovadores, de los que ha seleccionado veinte para realizar un mayor estudio, en función de sus sinergias potenciales con la compañía.

Entre ellos, se encuentran propuestas relacionadas con el reconocimiento automático de clientes, nuevos canales de distribución o geolocalización de flotas, entre otros.

- **Ideas Mutua**

Se trata de una plataforma de innovación a través de la que se canalizan las propuestas de los empleados para mejorar distintos aspectos de negocio. Desde su puesta en marcha en 2010, un 90% de la plantilla ha participado en esta iniciativa.

Panel 3: Hacia un nuevo modelo de colaboración empresarial



CON LA ENTRADA EN 2018 EN EL VENTURE BUILDER ANTAI, MUTUA MANTIENE YA INVERSIONES EN MÁS DE 30 STARTUPS

MAPA DE PRODUCTOS DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA



AUTO

- TODO RIESGO PLUS
 - Sin franquicia
 - Con franquicia
- TODO RIESGO
- TERCEROS PLUS
- TERCEROS CON LUNAS
- TERCEROS BÁSICOS



MOTOS

- TODO RIESGO
- TERCEROS PLUS
- TERCEROS
- TERCEROS MINI



HOGAR

- MM HOGAR GLOBAL PLUS
- MM HOGAR GLOBAL
- MM HOGAR BÁSICO
- MM HOGAR FÁCIL
- MM HOGAR SEGUNDA VIVIENDA
- MM HOGAR ALQUILER



ACCIDENTES

- ACCIDENTES INDIVIDUALES
 - Accidentes Básicos
 - Accidentes Plus
 - Accidentes a Medida
- ACCIDENTES COLECTIVOS



SALUD*

- ADESLAS PLENA EXTRA 150 MM
 - ADESLAS PLENA PLUS MM
 - ADESLAS PLENA VITAL MM
 - ADESLAS PLENA MM
 - ADESLAS BÁSICO FAMILIA MM
 - ADESLAS DENTAL FAMILIA MM
 - ADESLAS NEGOCIOS MM
 - ADESLAS NEGOCIOS Y DENTAL MM
 - ADESLAS EMPRESAS MM
 - ADESLAS EMPRESAS Y DENTAL MM
 - ADESLAS DENTAL AUTÓNOMOS MM
 - ADESLAS DENTAL NEGOCIOS Y EMPRESAS MM
- * Productos exclusivos para mutualistas.



DECESOS

- SEGURCAIXA DECESOS COMPLETO
- SEGURCAIXA DECESOS PRIMA ÚNICA
- SEGURCAIXA DECESOS TODO PREVISTO



SUBSIDIO



VIDA RIESGO

- VIDA FAMILIA
- VIDA PRÉSTAMO



VIDA AHORRO

- PLAN AHORRO PLUS
- SEGUROS DE RENTAS TEMPORALES Y VITALICIAS
- UNIT LINKED



FONDOS DE INVERSIÓN

- FONDOS DE RENTA FIJA
- FONDOS DE RENTA VARIABLE
- FONDOS DE GESTIÓN ÓPTIMA
- GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS DE FONDOS DE INVERSIÓN



PLANES DE PENSIONES

- GESTIÓN DISCRECIONAL
- GESTIÓN ÓPTIMA

4.1.4

SERVICIOS PRESTADOS

REPARACIONES DE AUTOMÓVIL

Un año más, la red de talleres concertados de Mutua Madrileña siguió ampliándose durante 2018 para ofrecer las máximas facilidades y el mejor servicio a nuestros mutualistas. En este sentido, durante el año se incorporaron más de 250 nuevos talleres, la gran mayoría de ellos fuera de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se incorporaron diversas mejoras para simplificar los trámites y seguir reduciendo el plazo de entrega de los vehículos reparados a nuestros mutualistas. El número de reparaciones de vehículos en las que no fue necesaria la intervención pericial previa se elevó a más de 315.400, un 2% más que el año anterior.

Este tipo de tasaciones se realizan mediante herramientas de valoración y control internos, lo que permite agilizar los procesos.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Nuestros mutualistas de auto pueden beneficiarse de una serie de servicios complementarios que amplían la oferta de valor de sus seguros a través de Autoclub y la tarjeta SOY. Estos servicios se agrupan en:



ASISTENCIA EN CARRETERA



GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA



SERVICIOS GRATUITOS



DESCUENTOS



NUESTROS MUTUALISTAS SE BENEFICIAN DE UN AMPLIO CONJUNTO DE DESCUENTOS Y SERVICIOS GRATUITOS

LOS ASEGURADOS CON MAYOR ANTIGÜEDAD CUENTAN CON BENEFICIOS ADICIONALES COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD





Asistencia en carretera

A través de Autoclub, Mutua Madrileña ofrece un completo y exclusivo programa de asistencia en carretera, que incluye asistencia personal a ocupantes y asistencia sanitaria en el extranjero.

Autoclub gestionó más de 920.000 solicitudes de asistencia en 2018 frente a las 900.000 registradas el año anterior. Destacan las más de 28.000 asistencias tramitadas a través de la app de Mutua. El tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia se situó en 30 minutos.

Además, tanto el porcentaje de reparaciones *in situ* como el tiempo medio de llegada de la unidad de asistencia, que son los principales indicadores del servicio, presentaron resultados muy positivos en 2018, mejorando los registros de 2017. Un 65% de las intervenciones pudieron resolverse en el lugar del percance.

Estos avances en el servicio están relacionados con el crecimiento de las unidades de rápida intervención y especializadas en soluciones *in situ*, cuya valoración por parte de los mutualistas alcanzó el sobresaliente a lo largo del ejercicio, repitiendo la nota del pasado ejercicio con un 9,0 sobre 10.



Asistencia jurídica

Como parte de las ventajas que ofrecemos a nuestros mutualistas, las pólizas de auto de Mutua Madrileña incluyen nuestro servicio de asistencia jurídica y tramitación de multas.

En 2018 se gestionaron más de 159.000 expedientes relacionados con sanciones de tráfico y el carné por puntos. De ellos, el 21% se solicitaron a través de los canales digitales de la compañía. Asimismo, se tramitaron 41.000 consultas relacionadas con el ámbito personal y familiar (consumo, viviendas y aspectos fiscales).



Servicios gratuitos

Nuestros mutualistas de auto tienen a su disposición servicios gratuitos, entre los que destacan la revisión anual de seguridad, la reparación de pinchazos, la gestoría en transacciones de vehículos de ocasión y servicios exclusivos en talleres, tales como el lavado del vehículo o vehículo de cortesía.

Además de lo anterior, y como reconocimiento a la fidelidad, los mutualistas con mayor antigüedad en la compañía cuentan con las tarjetas SOY Oro y SOY Platino, que ofrecen servicios adicionales. Entre ellos se encuentran, por ejemplo, el traslado gratuito a la ITV.



Club Soy Motero

El Club SOY Motero, exclusivo para nuestros mutualistas de moto, ofrece diversos servicios y ventajas, como una revisión anual gratuita, descuentos en mantenimiento y neumáticos, renovación de carné de conducir y una tienda online con precios especiales. La oferta del Club Soy Motero se articula y complementa a través de su web www.clubsoymotero.com, que ofrece información actualizada del mundo de las dos ruedas y de todas las iniciativas del club.



Asistencia del hogar

A lo largo de 2018, MM Hogar tramitó más de 164.000 siniestros, frente a los 140.000 del año anterior. Asimismo, realizó más de 44.000 asistencias frente a las 39.000 de 2017.

Estas cifras reflejan el crecimiento que está experimentado esta área de negocio del Grupo. Entre las novedades del año destacan las siguientes:

- Implantación de un nuevo sistema de medición de la satisfacción de nuestros asegurados en todas las fases de tramitación del siniestro, más automatizado, que permite una mayor capacidad de actuación de la compañía ante una posible insatisfacción del cliente.
- Ampliación de coberturas en nuestra gama de seguros de Hogar e incorporación de mejoras en la comunicación con nuestros asegurados.
- Nuevos avances en el programa de internalización parcial de la gestión de siniestros, asumiendo MM Hogar un mayor control de la gestión de siniestros multigremio.

4.1.5

LA CALIDAD: UNA PRIORIDAD EN NUESTRA GESTIÓN

EL GRUPO MUTUA MADRILEÑA ORIENTA SU ESTRATEGIA HACIA LA MEJORA CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE SUS ASEGURADOS COMO EJE FUNDAMENTAL PARA MANTENER SU FIDELIDAD, AL TIEMPO QUE CONTRIBUYE A FACILITAR EL ACCESO A NUEVOS CLIENTES.

La experiencia que reciben nuestros clientes está constituida por todas y cada una de las interacciones que mantienen con la compañía, y que abordamos sobre la base de la transparencia y la calidad.

Para ello, revisamos de manera continua nuestra oferta de productos y el conjunto de servicios y prestaciones que ofrecemos para adaptarnos a sus necesidades.

PROYECTO: VOZ DEL CLIENTE

A finales de 2017, la compañía puso en marcha un nuevo sistema de encuestas automáticas denominado "Voz del Cliente", con el objetivo de recoger la opinión de nuestros asegurados en determinados momentos y puntos de contacto con la compañía que son clave para determinar su grado de satisfacción.

La aplicación de este sistema de medición comenzó con determinados servicios relacionado con el seguro de auto y se está extendiendo al resto de ámbitos de actuación con el cliente de forma progresiva. De forma complementaria, también se realizan otro tipo de estudios de opinión, basados en entrevistas telefónicas.

En conjunto, en 2018 realizamos más de 74.900 encuestas, lo que nos permite identificar iniciativas poner en marcha para mejorar la Experiencia del Cliente.



ÍNDICE DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Mutua Madrileña (Escala 1-5)

Encuestas 27.550

Satisfacción Global **4,7**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON SERVICIOS (Escala 0-10)

	AUTO	HOGAR	AUTOCLUB	AHORRO E INVERSIÓN
Satisfacción global	9,1	8,2	8,9	8,0
Encuestas	32.020	4.766	8.802	1.774

SEGUIMIENTO DE CALIDAD

En 2018 nos marcamos como uno de los objetivos de la compañía seguir reforzando la calidad de la atención telefónica en nuestros *call center*. El ámbito de aplicación inicial del proyecto fue los servicios de auto no directamente vinculados a la prestación del seguro (modificación en coberturas y/o de datos, gestión de recibos, etc).

Para ello se realizaron **encuestas breves a más de 27.500 mutualistas. La puntuación obtenida fue de 4,7 sobre 5.**



Auto

En 2018 realizamos cerca de 32.020 encuestas en profundidad, telefónicas y online, a nuestros asegurados tras la finalización de la gestión del siniestro.

La valoración global de los mutualistas sobre la gestión de su prestación, incluyendo el servicio de los talleres, muestra un nivel de satisfacción de 9,1 sobre 10, un dato muy positivo y superior al de años anteriores.



Hogar

En cuanto a la satisfacción con la prestación del seguro de hogar (reparaciones e indemnizaciones), se realizaron encuestas telefónicas a más de 4.765 clientes. El nivel de satisfacción tras la finalización de la gestión del siniestro fue de 8,1 sobre 10.



Autoclub

En 2018 realizamos más de 8.800 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 8,9 sobre 10, consolidando el elevado nivel de puntuación alcanzado en años anteriores. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 99,9% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 80 indicadores internos y de la realización de numerosas auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del "cliente misterioso", que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.



Ahorro e inversión

En 2018 se realizó el estudio de satisfacción relativo a nuestros servicios de asesoramiento y de comercialización de productos de ahorro-inversión (seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión), basado en la realización de 1.774 encuestas a clientes. La valoración global alcanzó una puntuación de 8 sobre 10. servicios.



Salud

En 2018 SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó realizando una apuesta decidida por la excelencia del servicio prestado a clientes. Para ello se realizaron más de 65.000 encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria.

Entre ellos destaca la implantación de nuevas apps móviles que agilizan y facilitan la interacción de los clientes con los servicios ofrecidos, lo que ha permitido la incorporación del *sms* como nuevo canal para la medición de la satisfacción de los clientes.

UNA CALIDAD CERTIFICADA



Madrid Excelente

Mutua Madrileña cuenta desde 2011 con la marca de garantía Madrid Excelente, sello de calidad que concede la Fundación Madrid por la Excelencia, organización sin ánimo de lucro de la Comunidad de Madrid. Esta marca certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas evaluando anualmente la aplicación de la excelencia, de la responsabilidad corporativa para facilitar la confianza de los clientes.



ISO 9001:2015

Los 26 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación. Además, tanto Adeslas Dental como Adeslas Salud han integrado en sus sistemas de calidad la gestión ambiental según ISO 14001:2015. Los servicios de Autoclub también cuentan con la ISO 9001:2015.

4.1.6

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Los asegurados y clientes del Grupo Mutua Madrileña cuentan con diversos canales y soportes para mantenerse informados de las novedades comerciales y corporativas de la compañía. Entre ellos destacan los siguientes:

- **Revista *La Mutua*:** publicación de carácter semestral que incluye las principales novedades corporativas y comerciales de la compañía. El número central del año se envía de forma gratuita a más de 1.500.000 mutualistas. Su versión digital, adaptada a dispositivos móviles, está disponible en www.grupomutua.es y en www.mutua.es
- **Revista *Autoclub Mutua*:** con una tirada de más de 170.000 ejemplares, también se envía por correo postal a los socios de la filial de asistencia de Mutua Madrileña. Puede consultarse en www.autoclubmutua.es
- **Web del Grupo Mutua Madrileña (www.mutua.es):** es uno de los principales canales, recientemente renovado, que permite a los clientes y al público en general estar al tanto de todas las promociones, productos y servicios de la compañía.
- **Boletín electrónico de noticias de Mutua y de su fundación:** informa mensualmente de las últimas novedades comerciales e iniciativas sociales.
- **Blog de Mutua "ON" (www.mutua.es/blog):** está enfocado en contenidos de innovación para mejorar la calidad de vida de las personas, desde temas de seguridad vial a novedades relacionados con las nuevas tecnologías.
- **Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram y LinkedIn):** Mutua mantiene una intensa actividad en redes sociales que permite a nuestros clientes y público en general estar permanentemente informados de las actividades del grupo en nuestros distintos ámbitos de actuación.

- **Newsletter de Mutuactivos:** análisis mensual sobre la actividad de los mercados financieros y de novedades de la gestora del Grupo Mutua que se dirige a los clientes de nuestra gestora de activos financieros.

- **Blog de Mutuactivos (www.mutua.es/blog-mutuactivos):** recoge artículos de actualidad relacionados con la gestión de patrimonios y análisis de mercado de primera mano, elaborados por los gestores de la compañía.

- **Web de la Fundación Mutua Madrileña (www.fundacionmutua.es):** ofrece información de todas las iniciativas realizadas y una agenda con los próximos eventos para mutualistas.

- **Boletín de la Fundación Mutua Madrileña "Actitudes":** editado en papel y online y disponible a través de la web de la Fundación Mutua, "Actitudes" recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la fundación.

- **Blog Vidas Cruzadas (www.vidascruzadas.es):** la Fundación Mutua Madrileña comparte a través de esta vía historias de las personas con las que colabora y que explican su razón de ser.



LA REVISTA
LA MUTUA
 LLEGA A MÁS DE
1.500.000
MUTUALISTAS

4.1.7

DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS MUTUALISTAS, ASEGURADOS Y CLIENTES

Tanto Mutua Madrileña como el resto de las sociedades que integran su grupo empresarial cuentan con procedimientos y mecanismos que garantizan la protección de los derechos de los mutualistas, asegurados y clientes en su relación con la compañía.

Este compromiso se instrumenta a través de las siguientes figuras:

- **Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente del Grupo Mutua Madrileña Automovilista**

Actúa con total independencia respecto de las entidades y tiene completa autonomía para decidir los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Las reclamaciones son sometidas a su examen y decisión cuando el cliente así lo solicita.

Durante 2018, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 36 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 31 resultaron favorables a la compañía, tres fueron desistidas sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y dos resultaron favorables total o parcialmente al reclamante.

- **Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente**

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presenten en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable, total o parcialmente.

El Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente del Grupo Mutua Madrileña gestionó a 2.726 reclamaciones en 2018, lo que supone tan solo un 0,09% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña, sin tener en cuenta a SegurCaixa Adeslas.

De los datos anteriores se deduce que un número proporcionalmente muy reducido de los mutualistas, asegurados y clientes se dirigió a este departamento por entender que la actuación de Mutua Madrileña o de las empresas del Grupo no se ajustaba a sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Esto permite concluir que, en general, la actuación de las empresas analizadas se ajustó a lo previsto en el contrato.

LA COMPAÑÍA CUENTA CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS QUE GARANTIZAN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES

