

Auto


LA CARTERA DE PÓLIZAS DE AUTO DEL GRUPO MUTUA SE ELEVÓ A 3.233.800 PÓLIZAS EN 2019, UN 5,8% SUPERIOR AL AÑO ANTERIOR

En 2019, y tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, Mutua Madrileña volvió de nuevo a congelar sus primas. En este caso, más de un millón de pólizas se beneficiaron de la medida, lo que representa casi la mitad de los asegurados de Auto (particular directo). Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios semejante durante el último lustro.

Un año más, el número de pólizas contratadas a través de la web siguió creciendo. Más de 150.830 clientes suscribieron sus nuevas pólizas de Auto a través de canales digitales, un 14,6% más que en 2018.

Asimismo, en 2019 seguimos incorporando nuevas medidas en materia de tarificación, selección de riesgos y de modelos predictivos de siniestralidad, lo que contribuyó a seguir mejorando la calidad de la nueva producción de pólizas y asegurar el equilibrio técnico de la cuenta de resultados.

Todo ello, unido a nuestras políticas de gestión de clientes, nos permitió mantener la baja tasa de rotación de asegurados que nos caracteriza. 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 2019, a pesar de la fuerte presión competitiva.



Más de 3,2 millones de pólizas de Auto

91% tasa de fidelidad Auto (particular directo)

Sigue creciendo la actividad

Unido al crecimiento de clientes, en 2019 siguió aumentando el volumen de prestaciones ofrecidas a los mutualistas. Ejemplo de ello son los siguientes datos:

- **1.424.100 siniestros gestionados.** El 14% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web y móvil, un 27,9% más que en 2018.
- **88% de siniestros resueltos a través de convenios sectoriales en 2019.** Un porcentaje muy destacado, en especial si se tiene en cuenta que los casos gestionados por esta vía crecieron un 7% en 2019.
- **72.954 expedientes de daños personales gestionados** y más de 18.000 pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación facilitados a los asegurados 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.
- **28.800 expedientes de defensa jurídica gestionados,** servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.
- **160 nuevos talleres incorporados a nuestra red de talleres concertados.** El aumento se produjo principalmente fuera de la Comunidad de Madrid con el fin de adecuar el servicio al crecimiento en estos mercados.

ECOMutua: un nuevo servicio para nuestros mutualistas

Mutua Madrileña ha puesto en marcha ECOMutua con la vocación de incorporar todos los servicios y productos que los mutualistas necesitan para adaptarse a los cambios que se están produciendo en el ámbito de la movilidad.

Esto incluye el lanzamiento al mercado de nuestros primeros seguros ecológicos: los seguros Auto ECO, específicamente diseñados para vehículos híbridos y eléctricos, con coberturas exclusivas.

Además, ofrecemos asesoramiento e información a clientes sobre los crecientes cambios surgidos en el ámbito de la circulación de vehículos. Por ejemplo, notificaciones sobre restricciones en materia de circulación, cómo les pueden afectar los nuevos límites de velocidad, así como otros temas de interés. Más información en www.mutua.es/ecomutua.



Nuevo servicio de verificación digital

Pensando en nuestros mutualistas, Mutua ha puesto en marcha el servicio de verificación digital, un sistema que permite comprobar tan solo enviando unas fotografías el estado de un vehículo previo a la contratación del seguro.

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 estar dado de alta, lo que mejora la satisfacción de los asegurados.

En 2019 se realizaron cerca de 59.000 servicios de verificación digital.



ETIQUETA 0 ETIQUETA ECO ETIQUETA C ETIQUETA B SIN ETIQUETA