

4.1.5 Calidad y servicio

ESCUCHAR A NUESTROS CLIENTES Y CONOCER SUS OPINIONES ES NUESTRA FÓRMULA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS Y ADAPTARNOS A SUS NECESIDADES

Para ello, Mutua cuenta con un sistema de encuestas automáticas denominado "Voz del Cliente" que permite evaluar los servicios que prestamos en el ámbito de los seguros de auto, hogar, vida riesgo y ahorro-inversión. De esta forma recogemos la opinión de nuestros clientes en determinados momentos y puntos clave de contacto con la compañía, lo que nos permite conocer su grado de satisfacción e implantar acciones de mejora.

En 2019 realizamos más de 185.300 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros asegurados en nuestros distintos ámbitos de actividad.

En línea con nuestro compromiso con la calidad, Mutua Madrileña cuenta desde 2011 con la marca de garantía Madrid Excelente, sello 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 y de la responsabilidad corporativa para facilitar la confianza de los clientes.



Índice de satisfacción de clientes por ramo

	SATISFACCIÓN GLOBAL	ENCUESTAS
 AUTO	4,4/5	103.400
 HOGAR	4,2/5	38.700
 AUTOCLUB	4,5/5	33.600
 VIDA RIESGO	4,3/5	7.700
 AHORRO INVERSIÓN	4,6/5	1.900

En 2019 realizamos más de 185.300 encuestas para evaluar la calidad percibida por nuestros clientes

Seguimiento continuo del nivel de servicio

AUTO

En 2019 realizamos cerca de 103.400 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,3 en la gestión de cartera y de 4,4 en los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.

HOGAR

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 38.700 clientes. La valoración del servicio global es de 4,2 sobre 5, siendo de 4,5 la valoración en el proceso de contratación, 4,1 en los servicios de cartera y 4,0 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

AUTOCLUB

En 2019 realizamos más de 33.600 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 4,5 sobre 5. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% 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 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.

VIDA RIESGO

En 2019 se realizaron 7.700 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio es de 4,3 sobre 5.

AHORRO E INVERSIÓN

La valoración de los clientes de ahorro inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,6 sobre 5. Se realizaron 1.900 encuestas en 2019.

Asimismo, durante el año realizamos un estudio para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación con nuestros servicios de asesoramiento. La valoración global de las 1.000 encuestas realizadas fue de 8,3 sobre 10, un dato muy destacable.

SALUD

En 2019 SecurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, continuó realizando su plan de 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.

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.



Contamos con el sello de garantía de calidad que concede la Fundación Madrid por la Excelencia de la Comunidad de Madrid