

Mutua y sus clientes

LA APUESTA POR LA DIVERSIFICACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN SE HA CONVERTIDO EN UN EJE CLAVE DEL DESARROLLO DE MUTUA. EL OBJETIVO ES OFRECER NUEVOS SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES Y MEJORAR DE FORMA CONTINUA NUESTRAS PRESTACIONES Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA ADAPTARNOS A SUS NECESIDADES.

Mutua amplió las facilidades de pago a sus mutualistas en 2019. Más de 909.000 clientes se acogieron al pago en 3 meses sin intereses



Con el objetivo de reforzar la satisfacción de nuestros clientes, en 2019 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 909.000 mutualistas de los ramos de Auto y de Hogar se habían acogido a esta facilidad de pago al cierre de 2019, un 8% más de pólizas que el año anterior.

Además de lo anterior, con el objetivo de facilitar las condiciones de pago a nuestros mutualistas y adaptarnos a sus necesidades, como novedad de 2019, la compañía puso en marcha una medida que permite a los mutualistas con una póliza Todo Riesgo o Terceros Plus y que contraten otra póliza de cualquier otro ramo de la compañía, fraccionar el pago de la prima en 10 veces. Para 2020 está previsto que esta facilidad se amplíe dentro del conjunto de mutualistas.

Entre las novedades de 2019 destaca también el nuevo servicio de vehículo de sustitución que se ha puesto a disposición de nuestros asegurados de Auto con al menos una póliza de Terceros Ampliado a un precio muy competitivo. El objetivo es ofrecer una solución de movilidad ante posibles eventualidades.

En 2019 nuestros equipos de atención telefónica atendieron más de 7,5 millones de llamadas, con un incremento del 6,3% respecto del año anterior, que se basa en el notable crecimiento que ha experimentado nuestra cartera de clientes. Los niveles de calidad en la gestión de estas llamadas continuaron siendo muy elevados. El 70,5% de ellas se atendieron en menos de 60 segundos, con un nivel de satisfacción de 4,5 sobre 5.

Para mejorar la experiencia de cliente en la atención telefónica, en 2019 se pusieron en marcha distintos proyectos dirigidos a maximizar el volumen de gestiones resueltas en la primera llamada, así como a dirigir cada llamada a los equipos de agentes más adecuados para su gestión.

Destaca el piloto desarrollado en 2019, denominado "pregunta abierta", que busca sustituir el cuestionario inicial que completa el asegurado al llamar por una única pregunta abierta. Tras su respuesta, y gracias a la aplicación de inteligencia artificial, este proyecto direcciona la llamada al equipo de agentes óptimo para su gestión de forma más rápida y cómoda para el cliente. En 2020 se extenderá su ámbito de actuación.

4.1.1 Impulso a la digitalización

MUTUA CONTINUÓ INVIRTIENDO EN 2019 EN SU DIGITALIZACIÓN PARA CONTRIBUIR A MEJORAR LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES, OFRECIÉNDOLES NUEVAS VÍAS PARA CONTACTAR CON NOSOTROS Y REALIZAR SUS TRÁMITES

El uso del móvil o la web por parte de los asegurados para realizar sus gestiones con la compañía crece cada año y ya es mayoritario en las gestiones de autoservicio.

Son los propios clientes quienes nos demandan soluciones digitales que les permitan ahorrar tiempo y ganar en



Más de 7,5 millones de llamadas atendidas

Crecen los servicios para clientes

Nuestros mutualistas de Auto se benefician de una serie de servicios complementarios a través de Autoclub que amplían la oferta de valor de nuestros seguros. En 2019 el volumen de servicios prestados siguió creciendo:

940.000
ASISTENCIAS EN CARRETERA

850.000
BENEFICIARIOS DE SERVICIOS GRATUITOS

177.000
EXPEDIENTES DE GESTIÓN DE MULTAS Y ASISTENCIA JURÍDICA

60.300
ALQUILER DE VEHÍCULOS Y COCHE DE SUSTITUCIÓN

comodidad. En 2019, un 44% de los nuevos seguros de Auto de Mutua se suscribieron *online*, dato que confirma que los canales digitales se han convertido en un punto de contacto cada vez más útil e importante. El año pasado, 150.830 clientes suscribieron nuevas pólizas de Auto a través de canales digitales, un 14,6% más que en 2018.

Mutua Madrileña prosigue de este modo con su transformación digital, uno de los ejes centrales de su actual Plan Estratégico 2018-2020, lo que la sitúa como una de las aseguradoras españolas líderes en este ámbito.

El crecimiento de clientes digitales es notable igualmente en otros ramos de negocio: en el área de Hogar, 18.972 nuevas pólizas se suscribieron *online* en 2019, lo que supone un crecimiento del 12,2% respecto al ejercicio anterior.

En seguros de Vida, por su parte, en 2019 se contrataron un 11,1% más de pólizas a través de los canales digitales (1.707). Teniendo en cuenta los tres ramos (Auto, Hogar y Vida), el crecimiento de clientes que contrataron sus nuevas pólizas *online* fue del 14,3% (171.518 nuevas pólizas).

Grandes avances en digitalización

- El 44% de las nuevas contrataciones de auto se suscribieron *online*, frente al 39% de 2018.
- El 51% de los clientes de Mutua son ya digitales: más de la mitad de la cartera utilizó estos canales al menos una vez en el último año.
- Más de 10 millones de usuarios visitaron nuestra web en 2019.
- La app de Mutua, con más de 400.000 usuarios mensuales, es el canal digital preferido por nuestros asegurados.
- El 27% de los partes de Auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron *online* en 2019, creciendo en 7 puntos sobre el año anterior.
- Más del 12% de asistencias de Auto se solicitaron a través de la app.
- EME, nuestro asistente virtual, atendió más de 2,3 millones de consultas, con una tasa de acierto del 90%.

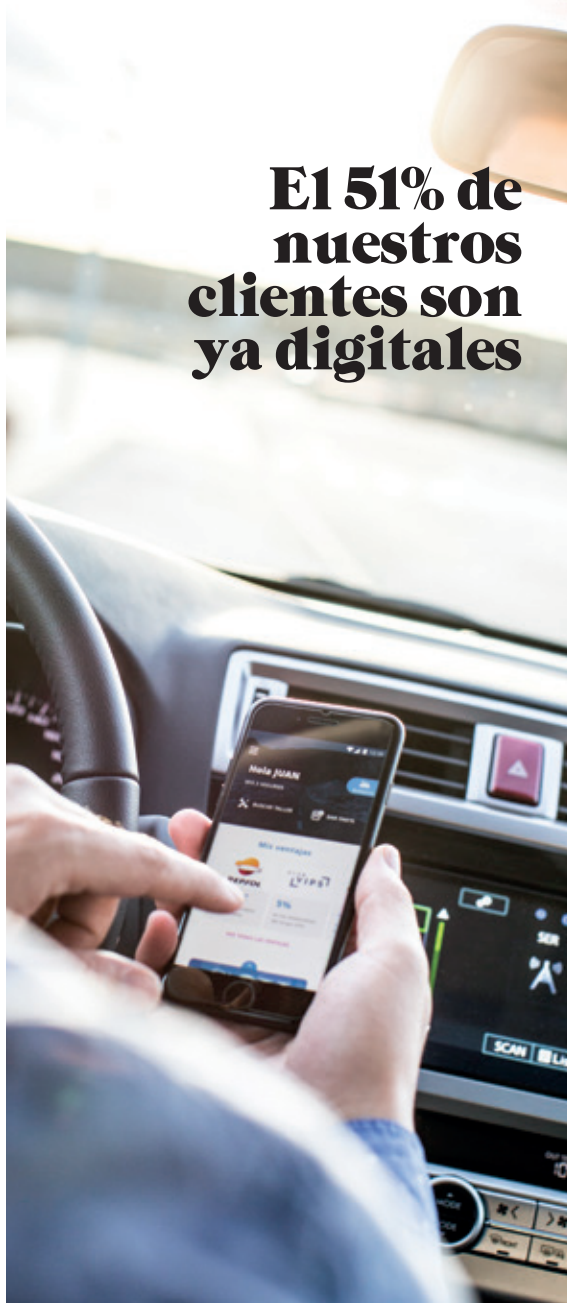
MEJORAS EN LOS CANALES DE ATENCIÓN Y CONTRATACIÓN

En Mutua trabajamos de forma constante para mejorar la web del Grupo (www.mutua.es) y que nuestros asegurados puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla. Gracias a ello, los mutualistas pueden realizar ya más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas desde la web.

En línea con este objetivo, en 2019 se reforzó el área de Auto, mejorando los procesos de alta de partes, por lo que se ha logrado que ya puedan reportarse el 100% de las tipologías de siniestro a través de la web. Asimismo, ya es posible realizar también el proceso de cesión de póliza y tramitar el servicio Mantenimiento Plus, uno de los más demandados por nuestros mutualistas.

Se han ampliado también los ramos de los que se puede consultar o realizar operativas digitalmente incorporando, por ejemplo, las consultas de pólizas de accidentes y la realización de suplementos en el ramo de Hogar a través de la web.

El 51% de nuestros clientes son ya digitales



NUEVAS VENTAJAS EN LA APP DE MUTUA

En 2019, la *app* de Mutua se consolidó como el canal digital preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Nuestra aplicación registró la mejor valoración del sector seguros en las tiendas de aplicaciones (4,5/5).

Durante el año se incorporaron nuevas funcionalidades y contenidos y se optimizaron procesos clave. Entre ellos, se mejoró el alta de partes, permitiendo la apertura de cualquier tipología, y se reforzó el de asistencia en carretera digital, uno de los servicios mejor valorados por nuestros mutualistas.

Asimismo, se desarrollaron nuevos servicios para los clientes de Auto de empresas y colectivos, quienes ya pueden gestionar partes o asistencias a través de la *app*.

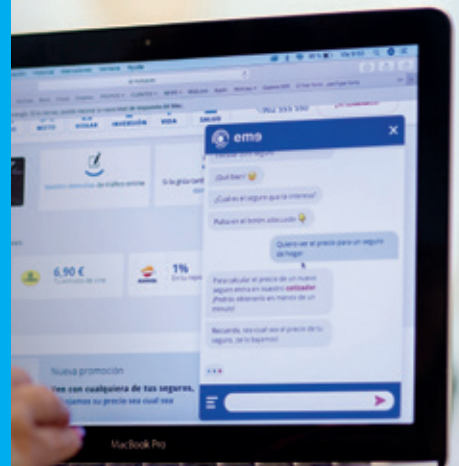
DESARROLLO DEL PROYECTO "CUSTOMER JOURNEYS"

En 2019 pusimos en marcha este proyecto cuyo objetivo es revisar de forma continua las principales interacciones de los clientes con Mutua, identificando cuáles son los principales puntos de aportación de valor para ellos, y a partir de ahí, trabajamos en construir una propuesta aspiracional enfocada a mejorar su experiencia con ellos. Un ejemplo es la experiencia de verificación de riesgo del vehículo en el ramo de Auto.

EME, un asistente virtual al servicio del cliente

EME, el asistente virtual de Mutua Madrileña, es un ejemplo más de cómo la compañía se está transformando digitalmente con desarrollos punteros. En 2019 fue reconocido por Google como caso de éxito mundial y ha sido el primero desarrollado por una aseguradora que aúna texto y voz.

El asistente está preparado para responder a más de 850 temáticas relacionadas con productos y servicios que ofrece Mutua. Desde 2019, además, es capaz de identificar en la consulta la póliza del mutualista y ofrecerle información personalizada sobre su seguro de Auto, así como responder a consultas individualizadas que facilitan la autogestión, como las relacionadas con partes, recibos o datos de su póliza. EME está disponible desde todos los canales digitales de Mutua.



4.1.2 Ventajas por ser mutualista

EN MUTUA PRESTAMOS ESPECIAL ATENCIÓN AL CUIDADO DE NUESTROS MUTUALISTAS Y SUS FAMILIARES, QUIENES CUENTAN CON VENTAJAS EXCLUSIVAS COMO RECONOCIMIENTO A SU FIDELIDAD

55



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



CONDICIONES ESPECIALES EN LA CONTRATACIÓN

En 2019, Mutua Madrileña mantuvo e incluso mejoró las condiciones de contratación de seguros para sus mutualistas. Los mutualistas y sus familiares se beneficiaron de condiciones ventajosas en la contratación de nuevas pólizas de autos, no solo a través de descuentos en el precio, sino también accediendo a condiciones ventajosas en el pago.

Como novedad de 2019, la compañía puso en marcha una medida que permite a los mutualistas con una póliza Todo Riesgo o Terceros Plus que contraten otra póliza de cualquier otro ramo de la compañía, fraccionar el pago de la prima en 10 veces. Para 2020 está previsto que esta facilidad se amplie dentro del colectivo de mutualistas.

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. Los descuentos oscilan entre el 10% y 20%.

Los mutualistas también cuentan con condiciones especiales en la contratación de los seguros de salud de Adeslas, exclusivos para mutualistas. Estos 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, cantidad que recibirán como un ingreso en efectivo.

En 2019, 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.

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 2019. 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.

Iniciativas culturales y sociales para 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 alrededor de 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 2019, la cantidad destinada a estas becas de ampliación de estudios en el extranjero superó los 800.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido más de 575 becas y casi diez 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 2019 se concedieron 41 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.



**Mutua “congeló”
o redujo el
importe de las
primas de más
de 1.000.000 de
pólizas de Auto
en 2019**



En total se celebraron 32 conciertos a los que asistieron más de 16.300 mutualistas

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 22 conciertos a los que asistieron cerca de 11.000 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 2019.

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 187.000 mutualistas visitaron durante 2019 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 2.000 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.



Cerca de 210.000 mutualistas se han beneficiado de las actividades culturales de Mutua

4.1.3 Innovar para mejorar nuestros productos y servicios

EN MUTUA AFRONTAMOS LA INNOVACIÓN COMO UNA VÍA CLAVE PARA MEJORAR EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES, INVOLUCRANDO A NUESTROS EMPLEADOS EN EL DISEÑO DE NUEVAS SOLUCIONES

El objetivo de Mutua Madrileña es desarrollar proyectos de innovación disruptiva o incremental que supongan una mejora de los procesos internos y nos permitan ofrecer nuevos productos y servicios a nuestros clientes. Para ello, la involucración de nuestros profesionales es clave. Nuestro marco de trabajo se centra en tres ejes de colaboración.

• Comunidad de Innovación Mutua

Se trata de una plataforma de gestión del conocimiento, especializada en innovación, tanto dentro como fuera de Mutua, que ofrece contenidos prácticos a los empleados.

- **Observatorio de innovación:** recoge contenidos relativos a los proyectos internos en marcha, así como información sobre *startups* con las que Mutua mantiene relación o que están desarrollando proyectos disruptivos en relación a la gestión de clientes y/o en el mundo de los seguros.
- **Business Cases:** información sobre iniciativas impulsadas desde el área de Innovación de Mutua, con sus resultados, mejores prácticas y aprendizajes que podrían ser aplicados a otros ámbitos de la compañía.
- **Red de partners:** contenidos sobre acuerdos que Mutua mantiene con entidades del ámbito de la innovación como Antai, uno de los *venture builder* líderes de nuestro país, con el objetivo de generar nuevas ideas y oportunidades de colaboración.

• Programa de Innovación Corporativa

Más de 50 empleados participaron en la edición 2019 de este programa de intraemprendimiento cuyo objetivo es que los propios profesionales diseñen nuevos productos y servicios para nuestros clientes y propongan mejoras innovadoras dentro de la compañía.

Para ello, contamos con la colaboración del Instituto de Empresa (IE) como socio académico. Todos los participantes recibieron formación específica en metodologías como *design thinking* y obtuvieron una certificación de este

prestigioso centro. Asimismo, los participantes contaron con la colaboración de más de 30 *startups* para sus propuestas.

Los proyectos de 2019 estuvieron enfocados en ampliar la oferta de servicios en taller, nuevos productos para multirriesgo y accidentes o servicios diferenciales en la propuesta de valor de Mutuactivos, entre otros.

• Laboratorio de Innovación

El objetivo de Mutua es continuar a la cabeza del sector asegurador en innovación para lo que está desarrollando un observatorio con áreas de negocio de Mutua y con agentes destacados del ecosistema *insurtech*, un *Venture Client* para incorporar capacidades externas mediante *startups* a las que ofrecen pilotos, mentorización, formación y acceso a las capacidades tecnológicas de Mutua.

En 2019, fruto de este trabajo, se identificaron 30 oportunidades que fueron analizadas por las áreas de negocio y se materializaron en siete proyectos piloto que se desarrollarán en 2020.

• Apoyo a los emprendedores

Mutua trabaja, además, apoyando otras iniciativas de innovación como el *South Summit*, uno de los principales eventos de innovación en España. El apoyo de Mutua incluye desde el patrocinio hasta la participación activa a través de paneles y selección de proyectos de emprendedores que buscan apoyo de terceras entidades.

Asimismo, anualmente, Mutua celebra un foro de innovación abierta. En 2019 se realizó en colaboración con el IESE, Be Republic, Expansión y Founders Forum. Participaron más de 250 expertas en el ámbito de la innovación y 100 profesionales de Mutua.



4.1.4 Información continua

LOS CLIENTES DEL GRUPO MUTUA MADRILEÑA CUENTAN CON DIVERSOS CANALES Y SOPORTES PARA MANTENERSE INFORMADOS DE LAS NOVEDADES COMERCIALES Y CORPORATIVAS DE LA COMPAÑÍA

- **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.
- **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.
- **Boletín electrónico de noticias de Mutua** y de su fundación: informa mensualmente de las últimas novedades comerciales e iniciativas sociales.
- **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.
- **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.
- **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.

Ofrecemos diversos canales y soportes para mantener a los asegurados y clientes informados de las novedades del Grupo



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

4.1.6 Respeto a los derechos de los 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

- **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 2.416 expedientes de reclamaciones en 2019, un 1,4% menos que el año anterior y tan solo un 0,07% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes con las que cuenta el Grupo Mutua Madrileña.

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.

- **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 2019, el Defensor del Mutualista, del Asegurado y del Cliente de Mutua Madrileña resolvió 29 reclamaciones. Del total de expedientes resueltos, 23 resultaron favorables a la compañía, 4 fueron desistidos sin necesidad de pronunciamiento por el Defensor y 2 resultaron favorables total o parcialmente al reclamante.



Mapa de productos del Grupo Mutua Madrileña



Auto

- **TODO RIESGO PLUS**
 - sin franquicia
 - con franquicia
- **TODO RIESGO**
- **TERCEROS PLUS**
- **TERCEROS CON LUNAS**
- **TERCEROS BÁSICOS**



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**



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**



Subsidio



Decesos

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

* Productos exclusivos para mutualistas.



Vida Ahorro

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



Planes de Pensiones

- **GESTIÓN DISCRECIONAL**
- **GESTIÓN ÓPTIMA**



Vida Riesgo

- **VIDA FAMILIA**
- **VIDA PRÉSTAMO**



Accidentes

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



Fondos de Inversión

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