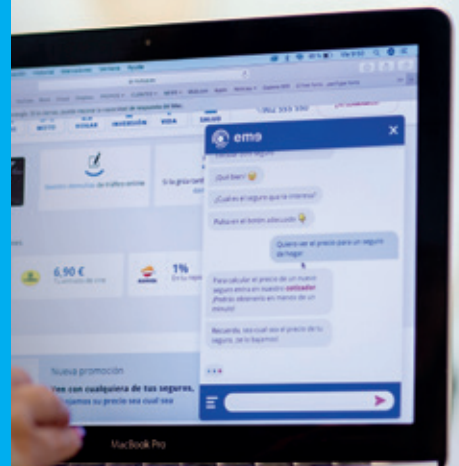


EME, un asistente virtual al servicio del cliente

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



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