

Atención y cercanía con los clientes

En Mutua Madrileña somos conscientes de que las interacciones con nuestros mutualistas representan oportunidades únicas para ofrecer la mejor experiencia.

Nuestra aspiración es sorprender al cliente, buscando superar siempre sus expectativas para afianzar su vínculo con la compañía.

En este contexto, nuestro objetivo es ofrecer al cliente distintos canales para que elijan el que mejor le convenga en cada momento para realizar sus gestiones con la compañía: atención presencial en nuestras oficinas o bien a distancia, a través del teléfono o de nuestros canales digitales (web, app o WhatsApp).

Con este objetivo, en 2022 reforzamos todos nuestros canales y pusimos en marcha nuevos proyectos que nos permitieron seguir garantizando la mejor calidad en la atención a clientes.

Canales de comunicación con los clientes



Atención telefónica y presencial

En 2022 se incorporaron nuevas mejoras en el servicio de atención al cliente y la pregunta abierta, para lograr un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes y facilitarles más opciones de autogestión. El objetivo es maximizar el número de gestiones resueltas en la primera llamada, con especial foco en los servicios clave para los clientes como son los de prestaciones autos y hogar. Así, por ejemplo, en 2022 se incorporó la automatización de partes sencillos de hogar para agilizar los trámites, entre otras ventajas.

Por otro lado, el aumento en la base de clientes tuvo su reflejo en el incremento de la actividad. Durante el año se atendieron cerca de 11 millones de llamadas, lo que supone un 25% más sobre el año anterior. Asimismo, atendimos más de 117.000 visitas presenciales en nuestras oficinas.

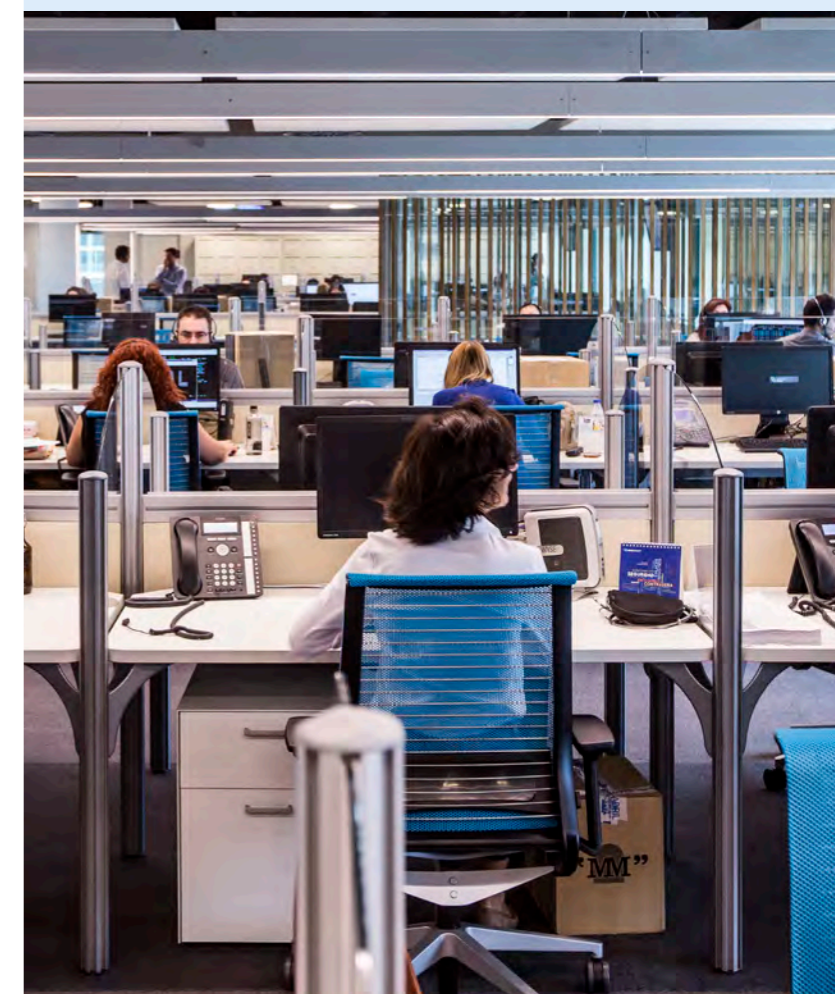
>> En 2022 atendimos más de 11 millones de llamadas de clientes y 117.000 visitas a nuestras oficinas.

Mutua Madrileña, la aseguradora española líder en satisfacción y experiencia de cliente en autos

En 2022, Mutua Madrileña se situó como la compañía española de seguros con mejor experiencia de cliente y que mayor satisfacción genera en el ramo de auto, según el Índice de Satisfacción del Sector Seguros de Stiga y el Índice Europeo Forrester de Experiencia de Clientes de Seguros 2022 (CX Index 2022).

El ranking de Stiga situó a Mutua Madrileña como la entidad líder en satisfacción y experiencia de clientes en el ramo de auto, a más de 15 puntos de distancia de la media del sector, según el índice NPS (*Net Promoter Score*). Fue la compañía española mejor valorada por las coberturas, ventajas y beneficios de sus pólizas en auto, según el informe de Stiga.

Por su parte, el análisis de Forrester destacó su servicio prestado en canales digitales, web y app, y a través de su asistente virtual, EME.



Servicios digitales

En 2022 continuamos avanzando en la digitalización de nuestros procesos con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes y ofrecerles nuevos servicios. Para ello incorporamos las últimas tendencias, como el uso de los datos y la inteligencia artificial.

Nuestro objetivo es que los clientes puedan realizar sus principales gestiones de forma autónoma, ágil y sencilla a través de nuestros canales digitales. A cierre de 2022, los mutualistas podían realizar ya más del 80% de consultas y operativas relacionadas con sus pólizas de auto de forma *online*.



La *app* de Mutua Madrileña se situó como la primera en uso, alcance y tiempo de visita, en comparación con el resto de las aplicaciones de seguros.



En esta línea, la actividad digital de los clientes volvió a crecer un año más. El 46% de los partes gestionados directamente con Mutua Madrileña se tramitaron vía *online* y el 21% de asistencias se solicitaron a través de la *app*. Asimismo, en 2022, el primer año en funcionamiento del nuevo servicio "agenda de reparación", se registraron más de 297.000 búsquedas de talleres y se concertaron más de 1.300 solicitudes de citas *online*.

Por otro lado, se registraron más de 209.000 servicios de verificación digital, lo que permite realizar una inspección más ágil del vehículo previa contratación de un nuevo seguro.

La *app* de Mutua, el canal preferido por los clientes

Respecto al uso por canales, la *app* de Mutua Madrileña continuó siendo el canal preferido por nuestros clientes para realizar sus consultas y gestiones. Más de 623.000 clientes la utilizaron al mes de media, un 15% más que en 2021. Entre las operativas más recurrentes destacan las 172.000 solicitudes de asistencias y los más de 167.000 partes tramitados en el año.

Cabe mencionar que nuestra *app* se situó como la primera en uso, alcance y tiempo de visita, en comparación con el resto de las aplicaciones de seguros, según datos publicados por SmartMe Analytics en 2022.

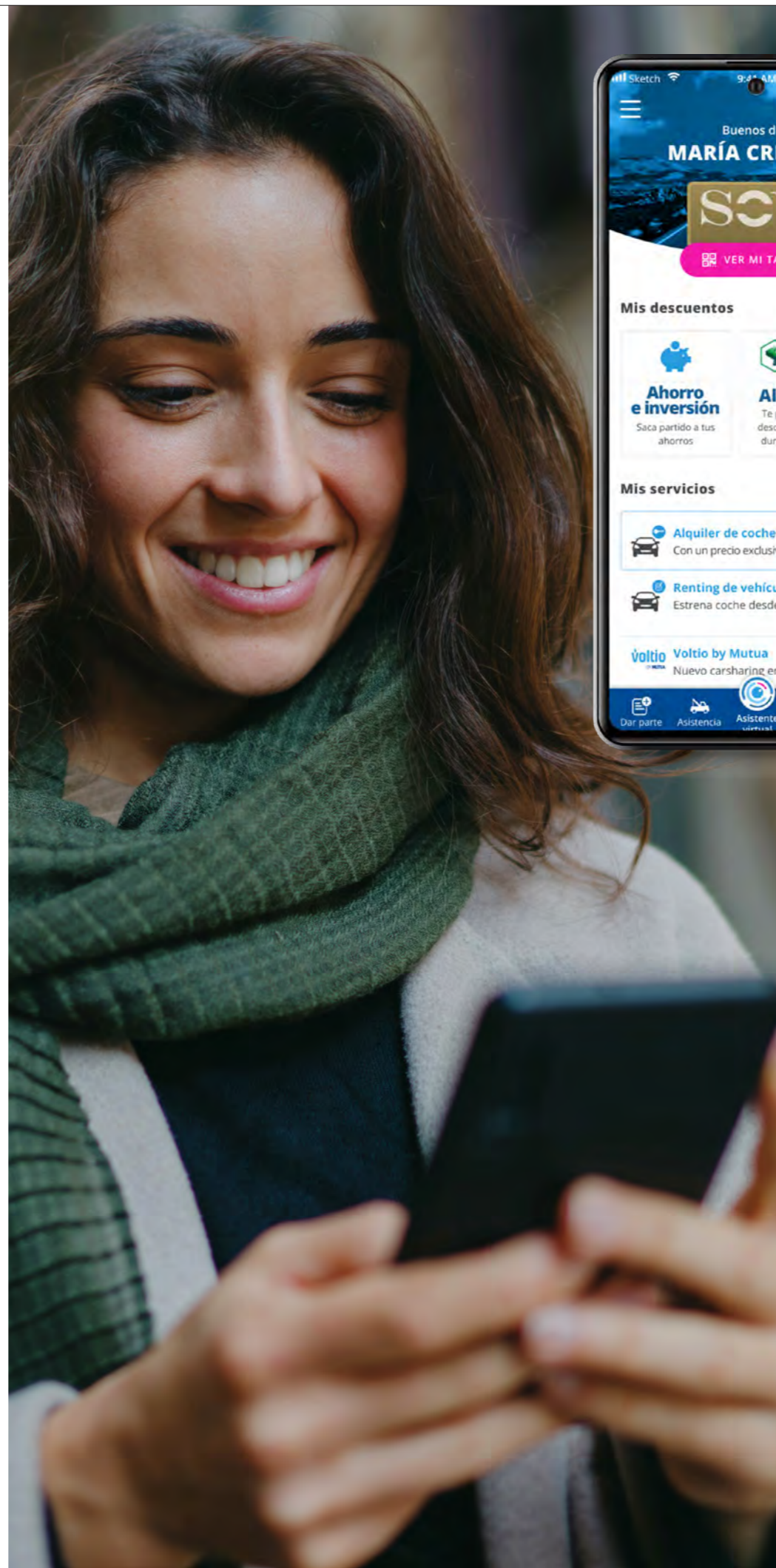
Respecto a la web corporativa, el área privada registró una media de más de 209.000 clientes mensuales en 2022. Las operativas más recurrentes fueron las relacionadas con la gestión de cartera, la solicitud de prestaciones (alta y seguimiento de partes), así como el acceso a descuentos en servicios.

Nuevas funcionalidades

Entre las mejoras incorporadas en el año destaca el lanzamiento de un **nuevo cotizador** que facilita la contratación *online* de seguros de coche, en especial a través de dispositivos móviles. Este incorpora tecnología basada en un modelo 100% conversacional que facilita la experiencia al cliente y en la captación *online*.

Asimismo, en 2022 se **ampliaron los servicios** que pueden ser contratados a través de canales digitales. Entre ellos, destaca Voltio, el nuevo *carsharing* de Mutua Madrileña, el servicio de alquiler y *renting* de vehículos o la contratación de alarmas para domicilios. Todos ellos cuentan, además, con condiciones especiales para mutualistas.

Por otro lado, se incorporó también la posibilidad de contratar el **servicio de carteras gestionadas** y fondos de arquitectura abierta a través de la web de Mutuactivos. Se ampliaron, además, las operativas disponibles *online* y la posibilidad de realizar simulaciones fiscales para facilitar la autogestión y contratación de productos de ahorro e inversión, entre otras novedades.



Ampliación de los servicios digitales en 2022



Nuevo cotizador para la contratación *online* de seguros de coche



Contratación digital de:

Carsharing Voltio

Alquiler de vehículos

Renting

Servicios de carteras gestionadas y fondos de arquitectura



Nuevas operativas para la autogestión y la contratación de productos de ahorro e inversión

Servicio a través de WhatsApp

En 2022, la compañía siguió ampliando los servicios disponibles a través de WhatsApp. Entre ellas, la posibilidad de realizar reclamaciones, distinguiendo y resolviendo por esta vía las que suponen solo consulta, y redirigiendo al área correspondiente el resto para su rápida gestión.

Esta nueva funcionalidad completa los servicios disponibles, entre los que se incluye acceder a información de coberturas, modificar pólizas o dar partes de accidentes y reportar siniestros básicos como golpes de aparcamiento o roturas.

Nuestro asistente virtual EME

La atención al cliente a través de WhatsApp es posible gracias a una plataforma conectada con nuestro asistente virtual EME, desarrollado mediante inteligencia artificial. A cierre de 2022 permitía dar respuesta a más 1.300 consultas de temáticas distintas relacionadas con los productos y servicios de seguros, movilidad y productos de ahorro e inversión que ofrece Mutua Madrileña. En el último año, EME atendió a 1,2 millones de usuarios.

Un estudio de mercado del sector de seguros realizado por la consultora Braintrust indica que Mutua Madrileña es la aseguradora con mayor capacidad y funcionalidades ofrecidas vía WhatsApp en España. Algo que nos sitúa como líderes en innovación a través de canales conversacionales asistidos.

EME al servicio del cliente



Registro de partes de accidentes o siniestros básicos

Información de coberturas

Modificación de pólizas

Registro de reclamaciones

La digitalización en cifras

67,3%

de los clientes de Mutua se relaciona con la compañía digitalmente. Más de dos tercios de los clientes utilizaron estos canales al menos una vez en 2022



14,7

millones de visitas recibidas en la web de Mutua



46%

de los partes de auto gestionados directamente con Mutua se tramitaron online en 2022



623.000

usuarios mensuales en la app de Mutua. Es el canal preferido por nuestros asegurados



172.000

de las asistencias de auto se solicitaron a través de la app



2 millones

consultas atendidas en 2022 por EME, nuestro asistente virtual



209.000

procesos de verificación de vehículos vía foto o vídeo peritación

Nuevos servicios para mutualistas



Asistencia y apertura del siniestro simultáneas: habilitamos un nuevo proceso que permite realizar en una misma gestión la solicitud del servicio de asistencia y la apertura del siniestro, lo que reduce el tiempo de espera para los clientes.



Reserva online de cita previa en talleres: a través de esta nueva funcionalidad es posible solicitar una cita previa en más de 500 talleres de Madrid. El objetivo es ampliar esta facilidad para todos los talleres concertados a lo largo de 2023.



Información sobre reparaciones: en 2022 incorporamos nuevas funcionalidades en nuestros canales de información a clientes que les permiten conocer el estado de la reparación de su vehículo en todo momento e incluso la fecha estimada del fin de la reparación.



Mejoras en la atención a los lesionados en accidentes de tráfico, a través de la implantación de un nuevo modelo de atención integral y el lanzamiento de nuevos servicios como la video consulta.



Desde 2022 ya es posible gestionar una cita previa en un taller concertado de la red de Mutua Madrileña a través del móvil.

