

Autos y movilidad

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico 2021-2023 de Mutua Madrileña es ampliar nuestros servicios para cubrir todas las necesidades de los clientes en el ámbito de la movilidad, ante los cambios que se están produciendo en la forma de desplazarse.

Con este fin, en 2022 lanzamos nuevos servicios como el *carsharing* Voltio, que se suma a nuestra oferta en movilidad y que a día de hoy ya incluye desde el aseguramiento de vehículos en propiedad, hasta el alquiler de vehículos por horas, pasando por un amplio conjunto de ventajas para los conductores. Todo ello, manteniendo nuestro compromiso de ofrecer siempre los mejores servicios a precios competitivos.

Creemos en servicios de movilidad

Integramos una amplia variedad de servicios para cubrir todo tipo de desplazamientos, desde minutos hasta meses



Seguros de autos

Grupo Mutua Madrileña cerró el ejercicio 2022 con 3.745.020 pólizas en cartera y un volumen de primas consolidadas de 2.246,9 millones de euros. Esto representa un crecimiento del 17,8% respecto al año anterior, incluyendo SegurCaixa Adeslas y el negocio internacional.

La compañía mantuvo su compromiso de seguir prestando el mejor servicio a sus mutualistas y al mejor precio. A pesar del contexto macroeconómico incierto, gracias a su modelo basado en la búsqueda de la eficiencia interna, Mutua Madrileña pudo impulsar nuevas medidas en materia tarifaria.

Contención de precios

Tras varios años seguidos aplicando una política de contención de precios, en 2022 volvimos a congelar la prima a cerca del 50% de los clientes particulares de seguros de auto, lo que contrasta con el dato de la inflación, que se situó por encima del 6%. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios similar en los últimos años.

Asimismo, volvimos a asumir la subida del IPS para el 50% de la cartera, lo que para Mutua Madrileña ha supuesto un coste cercano a los 30 millones de euros entre 2021 y 2022.

Todas estas medidas, dirigidas a ofrecer las mejores condiciones a nuestros asegurados, contribuyó a mantener nuestra elevada tasa de fidelidad, que en el segmento de clientes particular directo se situó en el 91% al cierre del año.



Más ventajas y descuentos

En 2022, Mutua Madrileña decidió prorrogar el período de adhesión a la medida 12+2, que consiste en ampliar en dos meses la cobertura de los seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación sin coste alguno para los mutualistas.

Desde su lanzamiento y hasta el cierre del año, más de dos millones de pólizas se habían acogido a esta iniciativa, diferencial en el sector y llevada a cabo en el marco de la crisis económica y sanitaria que provocó un descenso de la circulación. La compañía ha destinado más de 160 millones de euros a esta medida orientada a apoyar a nuestros mutualistas.

Asimismo, seguimos reforzando nuestra política de descuentos para mutualistas, incorporando nuevas ventajas en la contratación y compra en diversos servicios y establecimientos. Cabe destacar el lanzamiento de la promoción "Movilidad Total", que permitió a los clientes disfrutar de un vehículo de sustitución de forma gratuita durante un año. Más de 100.000 personas se adhirieron a esta medida.

Por otro lado, los mutualistas utilizaron más de 1,95 millones de veces su tarjeta SOY en 2022 para acceder a las ventajas que disfrutaban como medida para reconocer su fidelidad. Entre ellos destacan los descuentos en carburante, que sigue siendo una de las ventajas más utilizadas, o las condiciones especiales en restaurantes y actividades de ocio.



En mayo de 2022 se formalizó la alianza estratégica entre Mutua Madrileña y El Corte Inglés. A partir de esa fecha, Mutua Madrileña comenzó a distribuir a través de la red de Seguros El Corte Inglés una gama de seguros de auto, adaptados a este colectivo, con la garantía de calidad de la compañía.

La operación, que se enmarca en la estrategia de diversificación del grupo, permite incorporar al Grupo Mutua nuevas vías para apoyar el crecimiento rentable y sostenible.

El Corte Inglés seguros

Crecen los servicios para clientes en torno al seguro de auto

El año 2022 estuvo marcado por el aumento de la circulación de vehículos tras el periodo de pandemia, lo que se tradujo en un incremento de la actividad. Muestra de ello son los siguientes datos:



1.348.255

siniestros gestionados.

El 26% de estos siniestros se declararon a través de nuestras aplicaciones web, móvil y WhatsApp. Un 2,1% más que en 2021.



209.000

servicios de verificación digital (99,7% del total), un sistema que permite comprobar, con el simple envío de unas fotografías, el estado de un vehículo como paso previo a la contratación del seguro.



49.000

personas utilizaron el servicio de **reparación rápida** en un máximo de 48 horas, disponible para cierto tipo de daños en el vehículo.



591.000

mutualistas accedieron al **buscador de talleres online**. Este servicio de reciente creación permite obtener una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de reparación necesaria.



Casi **21.000**

expedientes de daños personales con realización de **pruebas diagnósticas, consultas y tratamientos de rehabilitación sobre lesionados**, facilitados 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 de tráfico.



35.845

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.



7.000

talleres concertados. Con un crecimiento del 18% de talleres especializados en reparación de motos.



2.100.000

expedientes gestionados a través de Autoclub, incluyendo los distintos servicios que presta. De todos ellos, más de 700.000 solicitudes se recibieron a través de los diferentes canales digitales, un 40% más que en el ejercicio anterior.



990.000

asistencias en carretera. Un año más fue el servicio más utilizado por nuestros clientes y uno de los más valorados. Un 22% de las solicitudes de asistencia se recibieron a través de canales digitales (*app*, web y WhatsApp). La digitalización de asistencias favorece el aumento de la eficiencia operativa a través de la automatización. En 2022, más de 107.000 solicitudes de asistencias se gestionaron de manera automática, un 42% más que el año anterior.



78.000

expedientes relacionados con consultas del **ámbito personal y familiar gestionados**, un 19% más frente al año anterior, destacando las relativas a consumo, vivienda y fiscal.



187.000

expedientes tramitados relacionados con sanciones de tráfico y con el carné por puntos. El 32% de ellos se solicitaron a través de canales digitales.



29.000

vehículos de sustitución gestionados a través de Autoclub, un 27% más que en el ejercicio anterior.



32.400

reservas de alquiler de vehículos tramitadas, el 69% a través de Centauro, empresa perteneciente al Grupo Mutua Madrileña y que ofrece condiciones ventajosas a los mutualistas.



Digitalización de procesos para mejorar nuestros servicios

En 2022 reforzamos nuestra apuesta por la digitalización como vía para agilizar nuestros procesos y mejorar la respuesta a los mutualistas. Entre las novedades del año que se enmarcan en el Plan Estratégico de Prestaciones destacan las siguientes:



Apertura del siniestro + gestión de grúa: 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.



Información sobre reparaciones: 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.



Nueva herramienta de tasación para talleres: pusimos a disposición de más de 3.200 talleres concertados una nueva aplicación desarrollada íntegramente por Mutua Madrileña que permite agilizar las tasaciones y mejorar la satisfacción de reparadores y clientes.



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 videoconsulta.



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



Alta satisfacción

Los servicios de Autoclub obtuvieron una valoración global de **4,5 puntos sobre 5** en 2022. Los servicios más valorados, un año más, fueron el traslado ITV (4,86 puntos); la asistencia en carretera, con una puntuación de 4,6 puntos y la renovación del carné de conducir (4,6 puntos).



Alquiler de vehículos



Centauro, la compañía de alquiler de vehículos sin conductor del Grupo Mutua Madrileña nos permite ofrecer a los clientes nuevas formas de desplazarse en coche. Esto incluye desde alquileres vacacionales hasta su utilización como vehículo de sustitución en caso de avería del coche en propiedad. En 2022 la compañía logró unas cifras récord, al registrar más de 517.155 alquileres, un 27,5% por encima del año anterior, y un resultado antes de impuestos de casi 40 millones de euros, un 35% más que en 2021.

Desde su incorporación al Grupo Mutua se han impulsado distintas mejoras que van desde el avance en soluciones digitales como el "Smart Key", la adaptación de la oferta a las nuevas tendencias de movilidad con productos de suscripción mensual y bonos de fin de semana o el refuerzo de la operativa en Madrid. Así, se han abierto nueve centros nuevos, alcanzando una flota de hasta 2.000 vehículos en la capital en determinados momentos del año.

En 2022, Centauro continuó su expansión geográfica con la apertura de cuatro nuevas oficinas en Madrid, Bilbao, Santiago de Compostela y Bolonia. En total, la compañía cuenta con 50 oficinas distribuidas por España, Italia, Portugal y Grecia, con una amplia y moderna flota de 16.000 vehículos, que incluye vehículos híbridos, eléctricos y de alta gama.

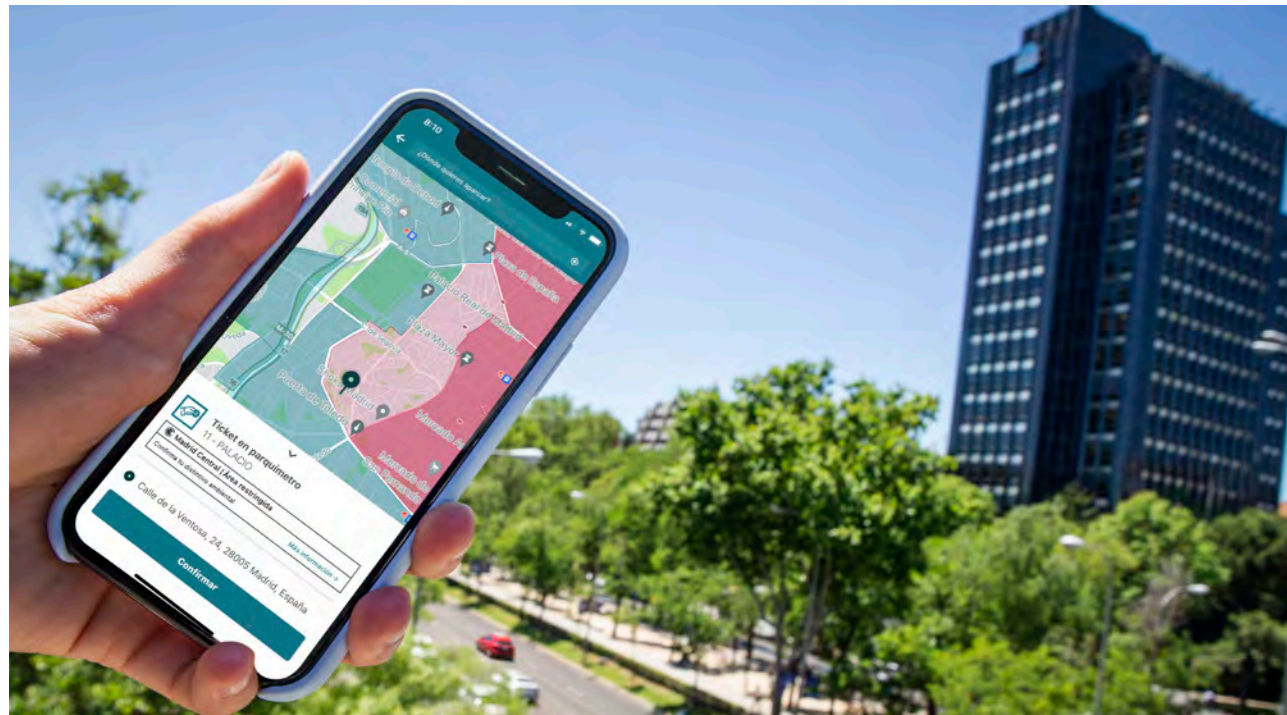
45.000
servicios de alquiler contratados por los mutualistas en 2022

50
oficinas

16.000
vehículos

Condiciones especiales para mutualistas

Uno de los objetivos de la estrategia de diversificación del Grupo Mutua es poder ampliar los servicios que ofrece a sus asegurados. Entre otras ventajas, los mutualistas pueden beneficiarse de precios exclusivos, cobertura a todo riesgo sin franquicia ni depósitos, recogida sin esperas, conductor adicional incluido y kilometraje ilimitado. En 2022 los mutualistas contrataron más de 45.000 servicios de alquiler con Centauro.



Servicios de valor añadido



elparking imbric

En 2022, Mutua Madrileña culminó la absorción de las plataformas de movilidad EIParking e Imbric, y avanzó en la integración de estructuras y procesos para aumentar la eficiencia en la gestión.

Líderes en movilidad

Adquirida en 2021, EIParking es la aplicación líder de asistencia y servicios al conductor con la que se puede pagar el *ticket* de aparcamiento regulado en las ciudades, reservar y pagar en aparcamientos públicos o en plazas de garaje privadas, abonar telepeajes, repostar en gasolineras y puntos de recarga eléctrica, o reservar y pagar la ITV, así como en talleres, entre otros servicios.

Por su parte, Imbric ofrece las diferentes opciones de transporte urbano existentes, tanto públicos como privados, permitiendo su contratación y pago desde una única aplicación.

Con casi dos millones de usuarios, EIParking está presente en más de 160 ciudades, permite aparcar en más de 600 *parkings* y es la plataforma líder en España en servicios de asistencia al conductor.



Nuestro objetivo es cubrir todas las necesidades de movilidad de nuestros clientes de forma ágil.



Ofrecemos pago de aparcamientos, reserva de *parking* y otros muchos servicios *online*

600 *parkings* incluidos

160 ciudades



voltio
BY MUTUA

Nuestro carsharing



En 2022 Mutua Madrileña puso en marcha Voltio, su compañía de *carsharing*. Este lanzamiento se enmarca en la estrategia de diversificación de la compañía y refuerza su compromiso con la movilidad urbana sostenible y los modelos de transporte no contaminantes.

En su primera fase, Voltio desplegará una flota de 500 vehículos 100% eléctricos, compuesta por 400 coches Fiat 500e y 100 coches Opel Corsa-e, con el objetivo de ampliarla de forma progresiva en el futuro. Gracias a la condición eléctrica de los vehículos, la compañía prevé lograr un ahorro de emisiones para los próximos 3 años de 1.500 toneladas de dióxido de carbono, que contribuirá a la mejora de la calidad del aire en la ciudad de Madrid.

Voltio aúna dos aspectos fundamentales para Mutua Madrileña: la movilidad sostenible y la cada vez mayor necesidad de los ciudadanos de moverse en pequeñas distancias de forma ágil.

Fácil y competitivo

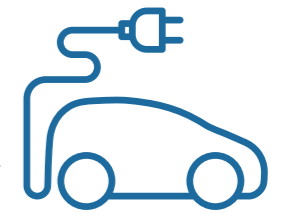
Mutua ha diseñado la tecnología y la *app* de Voltio en colaboración con Chipi, *startup* participada por la aseguradora para el desarrollo de servicios digitales en movilidad. El servicio, que comenzó a operar a mediados de diciembre, prevé crear 300 empleos entre puestos directos e indirectos.

Chipi (comparador de movilidad digital), Cabify (vehículo de transporte con conductor), El Parking e Imbric (plataformas de movilidad urbana) y NIW (plataforma digital de compra de vehículos) se enmarcan dentro del objetivo de la compañía de crecer en nuevos negocios relacionados con la movilidad.

Condiciones especiales para mutualistas

Además de contar con un servicio altamente competitivo en mercado, Voltio ofrece ventajas exclusivas para nuestros mutualistas. Así pueden disfrutar de un 10% de descuento en todos sus viajes, eliminación gratuita de la franquicia en el seguro de Voltio y la ampliación gratis del tiempo de reserva del vehículo hasta 30 minutos.

Voltio: movilidad urbana sostenible



500

vehículos 100% eléctricos



Previsión de reducir 1.500 toneladas de dióxido de carbono en 3 años



Ventajas para mutualistas:
10% de descuento, seguro sin franquicia y 30 minutos de reserva gratis