

# Comunicación e información

Los asegurados y clientes del Grupo Mutua Madrileña cuentan con diversos canales y soportes para mantenerse informados de las novedades comerciales y corporativas de la compañía. Entre ellos, destacan:

**Revista La Mutua:** publicación de carácter semestral que incluye las principales novedades corporativas y comerciales de la compañía. Su versión digital, adaptada a dispositivos móviles, está disponible en [www.grupomutua.es](http://www.grupomutua.es) y en [www.mutua.es](http://www.mutua.es)

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

**Blog “Vidas Cruzadas”** ([www.vidascruzadas.es](http://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.

**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.

**Web del Grupo Mutua Madrileña** ([www.mutua.es](http://www.mutua.es)): es uno de los principales canales, de comunicación, que permite a los clientes y al público en general estar al tanto de todas las promociones, productos y servicios de la compañía.

**Web de la Fundación Mutua Madrileña** ([www.fundacionmutua.es](http://www.fundacionmutua.es)): ofrece información de todas las iniciativas realizadas y una agenda con los próximos eventos para mutualistas.

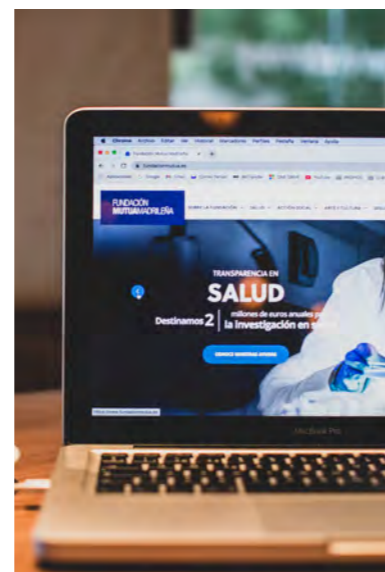
**Blog de Mutuactivos** ([www.mutua.es/blog-mutuactivos](http://www.mutua.es/blog-mutuactivos)): recoge artículos de actualidad relacionados con la gestión de patrimonios y análisis de mercado de primera mano, elaborados por los gestores de la compañía.

**Blog Mutua “ON”** ([www.mutua.es/blog](http://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 relacionadas con las nuevas tecnologías.

**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 de la Fundación Mutua Madrileña “Actitudes”:** editado en papel y *online* y disponible a través de la web de la fundación, “Actitudes” recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña.



# Respeto a los derechos de los clientes

Tanto Mutua Madrileña como 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.

## Defensor del mutualista, del asegurado y del cliente del Grupo Mutua Madrileña

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.

El Defensor del mutualista, del asegurado y del cliente de Mutua Madrileña resolvió 28 reclamaciones en 2022. De ellas, 26 resultaron favorables a la compañía y en las dos restantes la solución dada por la compañía en la fase de instrucción derivó en el desistimiento del cliente.

## Departamento de Atención al mutualista, al asegurado y al cliente

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presentan 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 3.026 expedientes de reclamaciones en 2022, lo que supone tan solo un 0,079% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes.

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 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.

