



MUTUA Y SUS CLIENTES

En Mutua Madrileña buscamos dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes desde la proximidad, la cercanía, la agilidad y la sostenibilidad en nuestras acciones. Valores que están presentes en todas las iniciativas que ponemos en marcha. Nuestro objetivo es ofrecer el mejor servicio a precios competitivos.

Nuestro objetivo es contribuir de forma relevante a la vida de nuestros clientes. Entendiendo y adaptándonos a cómo esta evoluciona a cómo esta evoluciona en función de sus propias necesidades y de factores externos como el contexto económico, que afecta a sus decisiones de compra.

Por ello, buscamos ofrecer soluciones flexibles, variedad en los canales de atención, para que elijan el que mejor se adapte en cada momento y condiciones únicas en precios, garantizando siempre el mejor servicio.

Ventajas exclusivas para mutualistas



- Facilidades de pago
- Condiciones especiales en la contratación
- Descuentos para mutualistas y familiares
- Variedad de canales de atención
- Actividades culturales

Ventajas únicas y diferenciales



Contención de precios

Tras varios años seguidos aplicando una política de contención de tarifas, en 2022 Mutua Madrileña reafirmó su compromiso de seguir prestando el mejor servicio a sus clientes y al mejor precio.

Así, pese al difícil contexto económico, marcado por el fuerte incremento de la inflación, en 2022 la compañía congeló de nuevo el importe del seguro a cerca del 50% de sus clientes particulares de auto. Ninguna otra aseguradora ha llevado a cabo en España una política de precios similar en los últimos años.

Adicionalmente, la compañía volvió a asumir la subida del Impuesto sobre Primas del Seguro (IPS) para el 50% de la cartera. Esta iniciativa ha supuesto un coste cercano a los 30 millones de euros entre 2021 y 2022 para Mutua Madrileña.

Prórroga de la medida 12+2

En esta misma línea, la compañía 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.



Apoyo a los mutualistas

- Hemos congelado el importe del seguro a cerca del 50% de los clientes particulares de auto en 2022.
- Hemos asumido la subida del Impuesto sobre Primas del Seguro (IPS) al 50% de la cartera en 2022.
- Hemos prorrogado el período de adhesión a la medida 12+2.

Facilidades de pago

Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas distintas iniciativas encaminadas a ofrecerles facilidades de pago y adaptarse a sus necesidades. Entre ellas, destaca la posibilidad de fraccionar el pago de la prima en tres veces sin intereses o de agrupar las de varias pólizas y abonar el total en 10 veces mediante el pago por tarjeta de crédito. En total, más de 1.323.800 pólizas se habían acogido a estas facilidades de pago, un 8% más que el año anterior.

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 particulares de auto directo se situó en el 91% al cierre del año.



>> Más de 1.323.000 mutualistas se acogieron en 2022 a las facilidades de pago, un 8% más que en 2021.

Descuentos en productos y servicios

Los mutualistas titulares de la tarjeta SOY y sus familiares se benefician, asimismo, de una amplia gama de descuentos y ofertas en diversos tipos de establecimientos, alojamientos, compra de entradas para espectáculos, instituciones culturales y museos, gracias a los acuerdos establecidos con Mutua Madrileña o con su fundación.

En 2022 los mutualistas utilizaron más de 1,9 millones de veces su tarjeta SOY para acceder a los servicios y ventajas que disponen para reconocer su fidelidad.

Entre los datos del año destacan los más de 75.000 mutualistas que renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes o las más de 15.000 transferencias gratuitas de vehículos realizadas. Los descuentos en actividades y servicios de restauración son, asimismo, una de las ventajas más valoradas. En 2022 los utilizaron en más de 995.600 ocasiones.

Cabe mencionar también que más de 659.000 mutualistas utilizaron su tarjeta SOY en 2022 para disfrutar de descuentos en carburante, gracias al acuerdo que mantenemos con Repsol.



91%
tasa de fidelidad

El apoyo a los mutualistas permitió a Mutua mantener su elevada tasa de fidelidad, que en el segmento de clientes particulares de auto directo se situó en el 91% en 2022.

Condiciones especiales en la contratación

En 2022, Mutua Madrileña continuó aplicando condiciones especiales 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 facilidades en el pago.

En esta línea, 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 una bonificación económica que, de media, equivale a un 20%-25% del importe de la prima de su seguro de auto, y que reciben como un ingreso en efectivo. Para una familia de cuatro miembros, esta cantidad puede llegar hasta los 172 €/año.

En 2022, el importe 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 bonificación se aplica por cada miembro asegurado de la unidad familiar y tras el vencimiento de la póliza con Mutua.



Ventajas tarjeta SOY



1.951.120
usos de la tarjeta SOY para acceder a servicios y descuentos en compras y actividades



659.200
usos de la tarjeta SOY para descuentos en carburantes



75.000
renovaciones de carné con condiciones preferentes



Becas de postgrado para hijos de mutualistas

En línea con años anteriores, en 2022 lanzamos una nueva edición del programa de becas de la Fundación Mutua Madrileña para hijos de mutualistas con al menos 20 años de antigüedad. Estas becas facilitan que los jóvenes puedan cursar estudios de postgrado en el extranjero y tengan así mayores oportunidades de desarrollo profesional.

En 2022 se concedieron 57 becas con una duración de entre uno y dos años, dotadas con 12.000 euros anuales cada una. El importe total destinado a estas becas en el año ascendió a 1.002.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido 717 becas y cerca de 12,5 millones de euros en ayudas.

Ayudas para ampliar estudios en el extranjero



57 becas concedidas en 2022

717 becas concedidas desde la primera convocatoria

12.000 euros de dotación al año para cada beca

12,5 millones en ayudas



FUNDACIÓN MUTUAMADRILEÑA

BECAS EXCELENCIA
Estudios de postgrado en el extranjero
XVII Convocatoria



Apoyo a la formación de personas con discapacidad

En 2022 se mantuvo, asimismo, el programa de becas a hijos de mutualistas matriculados en el Proyecto Demos, que la Fundación Mutua Madrileña desarrolla desde 2012 en colaboración con la Fundación Síndrome de Down Madrid. En 2022 se concedieron 35 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.

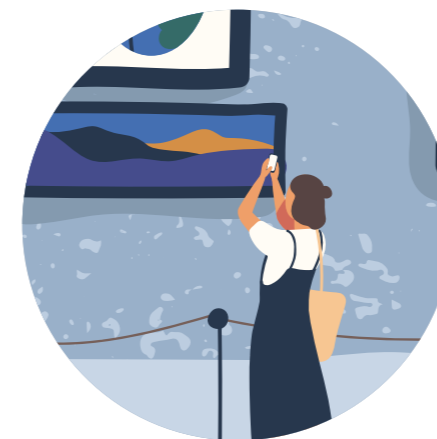


Actividades culturales para mutualistas

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 sus iniciativas destacan los ciclos de conciertos organizados por la propia Fundación Mutua Madrileña y en colaboración con otras instituciones, como la fundación Albéniz.

Mantenemos, además, un convenio de colaboración con el Teatro Real y con Fundación Ibermúsica, 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 en el Teatro Real y en el Auditorio Nacional de Música.



Acercando la cultura a las personas



- Programa propio de actividades
- Colaboración con El Teatro Real y la Fundación Ibermúsica
- Acuerdos con los principales museos españoles
- Convenio con la Federación Española de Amigos de los Museos

Visitas a museos e instituciones culturales

Por otro lado, los acuerdos que mantiene la Fundación Mutua Madrileña con algunos de los principales museos españoles, como el Museo Reina Sofía, el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, el Museo Sorolla, el Museo Arqueológico Nacional, el Centro Botín de Santander o El Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA) permiten a nuestros mutualistas visitar gratuitamente sus colecciones permanentes y, en algunos casos, también sus exposiciones temporales.

Gracias al convenio de la Fundación con la Federación Española de Amigos de los Museos (FEAM), los mutualistas de toda España pueden participar en visitas guiadas a los principales museos y a destacadas instituciones culturales como: el Museo Picasso de Málaga, el IVAM en Valencia, el Museo Guggenheim Bilbao, la Fundación Antoni Tàpies en Barcelona o el Palacio de las Dueñas en Sevilla.