

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 los que se gestionan desde la matriz, Mutua Madrileña, destacan los siguientes:

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 y en www.mutua.es

Web del Grupo Mutua Madrileña (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.

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

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

Canal de podcast de la Fundación Mutua Madrileña: disponible en Spotify, iVoox y Apple Podcast, permite escuchar las principales ponencias, mesas redondas, conferencias, entrevistas y charlas sobre temas de interés de nuestro pasado, presente y futuro.

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.

Blog Vidas Cruzadas

(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.

Blog Mutua "ON"

(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.

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.

Blog de Mutuactivos

(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.

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 que 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 67 reclamaciones en 2023. De ellas, 53 resultaron favorables a la compañía, en 4 se dio la razón parcialmente a los reclamantes y otras 2 se desestimaron.

> Departamento de Atención al Mutualista, al Asegurado y al Cliente

Instruyen los expedientes y atienden y resuelven las quejas y reclamaciones que los clientes presenten 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 3.822 expedientes de reclamaciones en 2023, lo que supone tan solo un 0,087% del total de las pólizas de mutualistas, asegurados y clientes de Mutua Madrileña.

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.

