

Mutua y sus clientes



En Mutua trabajamos de forma continua para mejorar los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Nuestro objetivo es cubrir sus necesidades en torno al ámbito de la movilidad, la salud, el hogar y el ahorro e inversión, con condiciones únicas en precios y garantizando siempre el mejor servicio.

Para ello, ofrecemos soluciones flexibles que se adapten a las necesidades de nuestros asegurados y la posibilidad de contactar y realizar sus gestiones a través de distintos canales. Asimismo, estamos ampliando los servicios que ofrecemos, más allá del seguro, llegando a acuerdos con otras compañías e invirtiendo en nuevos negocios que nos permitan dar la mejor respuesta a las necesidades de los clientes.

Ventajas exclusivas para mutualistas



Facilidades de pago

Condiciones especiales en la contratación

Descuentos en establecimientos

Actividades culturales

Productos y servicios diferenciales

> Condiciones únicas en precios

Mutua Madrileña reafirmó durante el año 2023 su compromiso de prestar el mejor servicio al mejor precio. Para ello, se aplicaron medidas dinámicas en materia tarifaria, lo que ha permitido consolidar la fidelización de nuestros clientes e incrementar nuestra cuota de mercado. Todo ello, en un contexto macroeconómico de incertidumbre y presión inflacionista.

En 2023 **volvimos a congelar el recibo a cerca del 30% de los clientes particulares** de seguros de auto, lo que contrasta con el dato de la inflación, que se situó por encima del 3,5%. Esta estrategia de prima, en un entorno con tensiones inflacionistas, posiciona a Mutua Madrileña en un lugar diferencial con respecto al resto de aseguradoras.

Asimismo, **volvimos a asumir la subida del Impuesto sobre Primas del Seguro (IPS) para el 25% de la cartera**, lo que para Mutua Madrileña ha supuesto un coste acumulado cercano a los 41 millones de euros desde que se puso en marcha la medida en 2021.

AMPLIACIÓN DE LA MEDIDA 12+2

Desde su lanzamiento en 2021, más de dos millones de pólizas se han beneficiado de la medida 12+2, que amplía sin coste en dos meses la cobertura de seguros de auto y moto al término de la siguiente renovación.



CERCA DE LOS MUTUALISTAS

30%

de los mutualistas se han beneficiado de la congelación del recibo de su seguro de auto.

25%

de nuestros clientes no han visto repercutida en su prima la subida del Impuesto sobre Primas (IPS), asumida por Mutua.

+2 MILLONES

de pólizas se han beneficiado de la medida 12+2 desde su lanzamiento en 2021. La compañía ha destinado más de 160 millones a esta iniciativa.

> 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 1.550.000 pólizas disfrutaban de estas facilidades de pago a cierre de 2023, incluyendo a los clientes de El Corte Inglés Seguros, un 16,7% más que el año anterior.

Todas estas medidas, dirigidas a ofrecer las mejores condiciones a nuestros asegurados, contribuyeron 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.

+1.550.000 pólizas disfrutaban de las facilidades de pago a cierre de 2023

+16,7% respecto a 2022



Fraccionar el pago de la prima en tres veces sin intereses o agrupar las de varias pólizas y abonar el total en 10 veces mediante el pago por tarjeta de crédito son algunas de las facilidades de pago que Mutua ha puesto a disposición de sus asegurados.



91% TASA DE FIDELIDAD

Las medidas puestas en marcha durante 2023 han contribuido a consolidar la tasa de fidelidad de sus clientes, que en el segmento de particular directo se situó en el 91% al cierre del año.

> Condiciones especiales en la contratación

Los mutualistas cuentan con condiciones especiales de contratación de seguros como medida para premiar su fidelidad.

En 2023, 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 misma línea, nuestros mutualistas también 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%.

SEGUROS DE SALUD

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 euros al año.

En 2023, 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.



Descuentos y facilidades de pago en la contratación de nuevas pólizas de auto



Descuentos del 10-20% en la contratación y renovación de seguros de hogar



Bonificación económica en la contratación de seguros de salud Adeslas



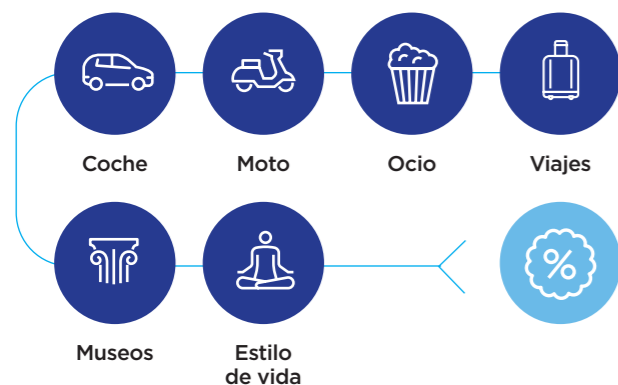
> Ventajas para clientes y familiares

Como medida para premiar su fidelidad, los clientes del Grupo Mutua Madrileña y sus familiares pueden acceder a una amplia gama de descuentos y ofertas de distintos tipos de establecimientos, alojamientos, compras de entradas para espectáculos, instituciones culturales y museos. Todo ello, gracias a los acuerdos establecidos con la compañía o con nuestra fundación y simplemente con presentar su tarjeta SOY.

En 2023 los mutualistas utilizaron más de 1,7 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 47.000 mutualistas que renovaron su carné de conducir con condiciones preferentes o las casi 10.000 transferencias gratuitas de vehículos realizadas. Los descuentos en actividades y servicios de restauración son, asimismo, una de las ventajas más valoradas. En 2023 los utilizaron en más de 998.000 ocasiones.

Cabe mencionar también las más de 490.000 veces que los mutualistas utilizaron su tarjeta SOY en 2023 para disfrutar de descuentos en carburante, gracias al acuerdo que mantenemos con Repsol.



VENTAJAS ESPECIALES

+1,7 MILLONES

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

491.000

usos de la tarjeta para descuentos en carburantes

+47.000

renovaciones de carné con condiciones preferentes

> Prestaciones únicas por ser de la Mutua

Uno de los aspectos clave en la relación con los clientes es el momento en que necesitan hacer uso de su seguro. Por ello, contamos con un Plan Estratégico de Prestaciones que contempla más de 120 proyectos destinados a agilizar los procesos y ofrecerles más ventajas y facilidades.



Buscador de talleres y reserva online de cita previa:

permite obtener una recomendación personalizada tras seleccionar el tipo de reparación necesaria y solicitar una cita previa en más de 4.700 talleres de toda España. Es accesible a través de web, app y WhatsApp. Más de **660.000 mutualistas accedieron al buscador en 2023**, un 11,6% más que en 2022.



Solicitud de asistencia y alta de parte online:

este servicio 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. Fue utilizado por más de 312.000 asegurados durante el año.



Seguimiento de las reparaciones:

nuestros clientes pueden seguir la evolución de la reparación de su vehículo en todo momento a través de nuestros canales digitales, en los más de 4.700 talleres concertados de carrocería que cuentan con este servicio. Desde la tramitación de su siniestro hasta la fecha estimada de entrega.



Reparación rápida en una red especializada de talleres:

43.000 personas utilizaron este servicio, disponible para cierto tipo de daños en el vehículo, en los que la reparación se realiza en **menos de 48 horas**.



Verificación digital de daños:

permite comprobar, con el simple envío de unas fotografías, el estado del vehículo (usado) como paso previo a la contratación del seguro. **Se realizaron más de 331.400 servicios**, un 58,4% más que el año anterior.

NUEVOS PRODUCTOS

En 2023 lanzamos un **nuevo seguro de movilidad para bicicletas y patinetes eléctricos**, que se suma a nuestro objetivo de dar una cobertura creciente a las nuevas formas de movilidad ante la incertidumbre sobre la obligatoriedad de un seguro que proteja tanto a los usuarios como a posibles perjudicados.

Cobertura para mascotas

En línea con los requisitos de la nueva Ley de Bienestar Animal que entró en vigor en 2023, se ha mantenido, sin coste adicional, la cobertura de responsabilidad civil de mascotas en todas las pólizas de hogar que aseguran el continente.

> Becas de postgrado para hijos de mutualistas

En línea con años anteriores, en 2023 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 2023 se concedieron 58 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 1.011.000 euros. Desde su primera convocatoria se han concedido 774 becas y cerca de 13,5 millones de euros en ayudas.



58
becas concedidas en 2023

774
becas desde la I convocatoria

13,5 M€
invertidos en esta iniciativa de formación desde su lanzamiento

1 M€
destinado a las becas de formación en 2023

> Apoyo a la formación de personas con discapacidad

En 2023 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 2023 se concedieron 14 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.

Acuerdos con los principales museos españoles

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.

Visitas guiadas a museos e instituciones culturales

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 de nuestro país como: el Museo Picasso de Málaga, el IVAM en Valencia, el Museo Guggenheim Bilbao, la Fundación Antoni Tàpies en Barcelona o el Palacio de Dueñas en Sevilla.

Conciertos en condiciones exclusivas Asimismo, 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.

Asistencia a eventos culturales

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.



Cerca de 200.000 personas disfrutaron de las actividades culturales de la Fundación Mutua Madrileña en 2023