

—CERCA DE NUESTROS CLIENTES

En Mutua Madrileña trabajamos cada día para que contactar con nosotros sea sencillo y cómodo, adaptándonos a las preferencias de cada cliente. Por eso ofrecemos múltiples opciones: atención telefónica, nuestra red de oficinas y canales digitales como la web y la súperApp MutuaMás.

A medida que nuestra base de clientes crece año tras año, también reforzamos y evolucionamos estos canales para garantizar una experiencia ágil, cercana y de calidad, manteniendo siempre el compromiso de estar donde nuestros mutualistas nos necesiten.

Nuestra actividad en cifras

El incremento del volumen de clientes, el despegue de MutuaMás, así como las mejoras incorporadas en nuestros distintos canales de contacto puestos a disposición de nuestros clientes, hicieron que en 2025 la actividad siguiera creciendo un año más.

17 millones de llamadas atendidas

2,2 millones de usuarios registrados en MutuaMás

+800.000 usuarios mensuales en la app

21 millones de visitas recibidas en la web corporativa de Mutua

349.000 clientes mensuales en el área privada de la web

94.000 visitas presenciales a nuestras oficinas

83% de los clientes de Mutua se relaciona con la compañía digitalmente

2 millones de consultas atendidas en 2025 por EME, nuestro asistente virtual, suponiendo el 43% el canal de WhatsApp

» La evolución de nuestros canales de atención permitió gestionar de forma eficaz las más de 17 millones de llamadas recibidas en 2025.

+2/3 de la cartera utilizaron los canales digitales al menos una vez en 2025

263.000 asistencias gestionadas online (95% a través de la app)

452.000 de partes gestionados online (28% del total tramitados por MM)

420.000 servicios de verificación digital de autos

Liderazgo en atención y experiencia al cliente

Nuestro compromiso con los clientes se ha visto reconocido, un año más, con la obtención de diversos premios y certificaciones.

🏆 **Mutua, certificada con el sello AENOR de excelencia en la atención al cliente según la norma ISO 18295.**

Esta certificación reafirma el compromiso de la entidad con prestar un servicio de calidad a través de sus *contact center* de Alfredo Mahou y Sergesi y su compromiso con mejorar la experiencia de cliente de forma constante.

La certificación se consiguió tras superar una exhaustiva auditoría que analizó, entre otros aspectos, los procedimientos, registros, la evaluación de resultados y los controles con los que cuenta la compañía para garantizar la correcta atención a sus clientes a través de sus *contact center*.

🏆 **Mutua, la empresa más recomendada.**

En 2025 nos situamos como la compañía más recomendada (+ de 3 millones de interacciones), recibiendo este reconocimiento que anualmente concede la Asociación de Expertos en Relación con Clientes (AEERC) junto con Ifaes e Izo.

🏆 **Líderes en autos en el ranking STIGA de experiencia cliente.**

En 2025, Mutua Madrileña se situó como la entidad líder en experiencia al cliente, en el ramo de autos, según el último índice NPS del sector seguros de Stiga, situándose 15,9 puntos por encima de la media del sector. En Hogar se situó 10,6 puntos por encima de la media.

Compromiso con la mejora continua: nuevos proyectos en 2025

En 2025, Mutua reforzó su compromiso con la excelencia en la experiencia del cliente mediante la implantación de nuevas soluciones digitales y mejoras operativas que aportan a nuestros asegurados agilidad, transparencia y seguridad en cada interacción.



Mejora del proceso de cotización

Durante el año incorporamos la disciplina de Ciencias del Comportamiento a nuestro cotizador de coche para comprender mejor cómo toman decisiones los usuarios y adaptar la experiencia digital a sus necesidades reales. Gracias a estas técnicas, hemos eliminado fricciones en el proceso de cotización, ofreciendo un recorrido más fluido, intuitivo y transparente. Esta mejora permite al cliente obtener su precio de forma más rápida, clara y personalizada, reforzando su confianza y facilitando una experiencia digital más satisfactoria. Esto ha permitido incrementar la ratio de cotización en dos puntos.



Optimización del FCR digital

En 2025 hemos incorporado diversos desarrollos y mejoras en las operativas más utilizadas por nuestros mutualistas, con especial foco en optimizar el FCR -First Contact Resolution- digital. Esto ha permitido incrementar el número de consultas u operativas resueltas en la primera interacción, reforzando la satisfacción de los clientes.



Mejoras en los cotizadores web

Se lanzó un nuevo cotizador conversacional para el ramo de accidentes, que permite contratar seguros de forma más rápida y sencilla. Además, se realizaron mejoras en los cotizadores de coche, moto y hogar, optimizando la experiencia del cliente y potenciando la captación *online*.



Nuevo portal para lesionados

Mutua puso en marcha en 2025 un portal específico para la gestión de lesionados en siniestros en los que la compañía esté implicada. Está disponible tanto para clientes como para no clientes, y permite agilizar el proceso al facilitar una comunicación directa con un tramitador y el envío de la documentación clave para la gestión de las lesiones a través de la plataforma.



Video-identificación para clientes de Mutuactivos

En 2025 se incorporó esta nueva forma de identificación. Este sistema garantiza la veracidad de la información y refuerza la seguridad en la contratación de productos financieros para nuestros clientes.



Seguimiento digital de partes de hogar

Gracias a este nuevo desarrollo, los clientes pueden consultar en tiempo real los avances y el estado de su siniestro de hogar desde su área privada en la web, con la posibilidad de interactuar con la compañía y los intervinientes en la tramitación. Esta funcionalidad ya estaba disponible para los siniestros de auto.



Nuevas funcionalidades en el canal EME

Se incorporaron mejoras para el seguimiento de partes en Autos y Hogar. Los clientes reciben notificaciones proactivas vía WhatsApp cada vez que se produce un cambio en el estado del siniestro, garantizando una comunicación más ágil y transparente.