



—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 Mutua Madrileña 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



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: ofrece información de todas las iniciativas realizadas y una agenda con los próximos eventos para mutualistas. www.fundacionmutua.es



Blog Vidas Cruzadas: 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. www.vidascruzadas.es



Web del Grupo Mutua:

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.



Newsletter de Mutuactivos:

análisis periódico sobre la actividad de los mercados financieros y las novedades de la gestora del Grupo Mutua que se dirige a los clientes de nuestra gestora de activos financieros.



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.



Espacio Fundación Mutua:

un lugar donde encontrar todos los contenidos audiovisuales que la Fundación Mutua Madrileña genera. A través de sus *podcast* y vídeos se accede a todas las ponencias, mesas redondas, conferencias, entrevistas y charlas sobre temas de interés de nuestro pasado, presente y futuro.



Boletín de la Fundación Mutua Madrileña "Actitudes":

recoge semestralmente las iniciativas más relevantes de las cuatro áreas de actuación de la Fundación Mutua Madrileña.



Blog de 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. www.mutua.es/blog-mutuactivos



—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

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 88 reclamaciones en 2025. De ellas, el 83% resultaron favorables a la compañía, en una se dio la razón al reclamante y otras tres se desestimaron.

» **Mantenemos a los mutualistas informados a través de múltiples canales y garantizamos la protección de sus derechos con mecanismos independientes y transparentes.**

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 4.596 expedientes de reclamaciones en 2025, lo que supone tan solo un 0,083% 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.