

# Mutua y sus clientes

En 2025, Mutua Madrileña reafirmó su compromiso con la innovación, con la calidad en servicios y productos y la cercanía en la atención, ofreciendo soluciones que evolucionan al ritmo de nuestros clientes.



Ampliamos servicios más allá del seguro tradicional, incorporamos tecnología avanzada y prácticas sostenibles y reforzamos nuestros canales —oficinas, teléfono y plataformas digitales— para que cada interacción sea sencilla, personalizada y segura.

Nuestro objetivo sigue siendo claro: acompañar a nuestros mutualistas en el ámbito de la movilidad, la salud, el hogar y el ahorro, creando experiencias que marcan la diferencia.

» Incorporamos tecnología avanzada y las mejores prácticas para reforzar nuestros canales y que cada interacción sea sencilla, personalizada y segura.

## Personalización

El uso de herramientas de análisis de datos e inteligencia artificial como VEGA, así como la aplicación de las Ciencias del Comportamiento y soluciones tecnológicas avanzadas, como las relacionadas con la biometría por voz y la autogestión digital, nos permiten un mejor entendimiento del cliente y de sus interacciones con Grupo Mutua. Sobre esta base construimos y ofrecemos experiencias cada vez más personalizadas.

## Innovación tecnológica

En 2025 continuamos invirtiendo en la modernización de nuestras infraestructuras digitales y en la digitalización de procesos, para poder ofrecer una atención más ágil y personalizada.

## Seguridad

Nuestro compromiso es ofrecer un entorno confiable, seguro y alineado con los más altos estándares de privacidad y ciberseguridad a nuestros clientes. Para ello, en 2025 seguimos invirtiendo en tecnología avanzada y en la implementación de medidas robustas que refuerzan nuestros sistemas de protección de la información.

## Gestión emocional

A través de nuestro programa eMMoción, impulsado en 2025 con nuevas iniciativas, buscamos que cada interacción con los clientes sirva para reforzar su confianza en Grupo Mutua, en especial en los momentos más complejos como la gestión de siniestros o las asistencias.

eMoción  
BY MUTUA



## Seguimiento de la calidad

El uso de indicadores cada vez más específicos y la utilización de analítica avanzada nos ha permitido avanzar en la medición y seguimiento de la calidad entregada en cada uno de los canales e interacciones con clientes. Esto facilita la identificación de áreas de mejora y reducir el tiempo entre que se detecta una desviación y se corrige.

## Orientación al cliente

Formar a nuestros profesionales para potenciar la visión y servicio a los clientes es esencial para Grupo Mutua. Entre las diversas iniciativas del año destaca la formación específica en atención a colectivos vulnerables, en la que participaron más de 900 personas. Asimismo, hemos reforzado nuestros procesos y protocolos para garantizar la plena accesibilidad de nuestras comunicaciones a clientes. Esto ha incluido no solo incorporar mejoras en nuestra web, sino también rediseñar comunicaciones para que los *emails* corporativos sean compatibles con tecnologías de apoyo y se puedan leer con lectores de pantalla en el móvil.



## Sostenibilidad

Además de informar a nuestros clientes de las actividades que lleva a cabo la compañía y su fundación en el ámbito social y de la sostenibilidad, también les damos opción a unirse a nuestro compromiso con iniciativas como la donación a ONG mediante la contratación *online* de pólizas.

## Donación a ONG por contrataciones de pólizas a través de la web comercial

Al contratar una póliza de Auto, Moto, Hogar y Vida a través de nuestra web comercial se ofrece a los mutualistas la opción de seleccionar un proyecto social al que **Fundación Mutua Madrileña dona cinco euros**.

En 2025, la Fundación Mutua donó 27.510 euros, que se repartieron entre los proyectos de las cuatro ONG participantes: "Emergencia en Ucrania", de la ONG ACNUR; "CHEP", de la Asociación Harambee; "Hogar para niños y niñas en protección", de la Asociación Nuevo Futuro, y "Salvar el Mediterráneo", de Fundación Ecomar.