

—MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD

En 2025 realizamos más de 202.800 encuestas a clientes, dirigidas a valorar la calidad percibida por nuestros clientes por los servicios recibidos y recoger información que nos permita mejorar nuestras prestaciones y procesos de forma continua.

Motor

En 2025 realizamos cerca de 122.300 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,2 en la gestión de cartera, 4,5 sobre 5 en los servicios Tarjeta Soy y de 4,3 los servicios de prestaciones relacionados con coberturas.

En el ámbito de la cobertura de asistencia en carretera, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 91% de las solicitudes.



Hogar

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 42.000 clientes. La valoración del servicio global fue de 4,3 sobre 5, siendo de 4,5 la valoración en el proceso de contratación, 4,1 en los servicios de cartera y 4,1 en el caso de los servicios de prestaciones.



App MutuaMás

En 2025 realizamos 24.128 encuestas sobre los nuevos servicios de movilidad que se ofrecen a través de la nueva plataforma Mutua-Más. La valoración global fue de 4,3 sobre 5.



Salud

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, en 2025 continuó realizando sus encuestas de satisfacción al cliente que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria.

Los centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorias de verificación.

Ahorro e inversión

La valoración de los clientes de ahorro e inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,7 sobre 5. Se realizaron cerca de 8.400 encuestas en 2025.



Vida riesgo

En 2025 se realizaron más de 6.000 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio fue de 4,6 sobre 5.



» **Mutua Madrileña cuenta con la marca de garantía Madrid Excelente que concede la Comunidad de Madrid. El sello certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas.**