

5.3 EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

La Mutualidad pone al colectivo de mutualistas y sus necesidades en el centro de su actividad. Aspectos como la calidad, la digitalización, la innovación y la responsabilidad se encuentran presentes de forma transversal en toda la compañía para dar a las personas que confían en la entidad una respuesta óptima.

172.188
llamadas
telefónicas
atendidas

Atención integral
presencial en
las oficinas
centrales y sus
delegaciones

56.124
e-mails
gestionados

DEPARTAMENTO COMERCIAL

El Departamento Comercial de Mutualidad de la Abogacía, formado por el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), gestores presenciales y gestores de red, **desarrolla la labor de informar a los mutualistas de forma personalizada para que puedan tomar las mejores decisiones en materia de ahorro y previsión**, así como de ayudarles a resolver posibles incidencias, siempre con el fin de proporcionar la mejor experiencia de cliente.

Para la Mutualidad la orientación al mutualista no se basa solo en dar una respuesta puntual a lo que precisa, sino también en la **escucha activa y permanente** para identificar sus necesidades reales y plantear soluciones profesionales y honestas, con la máxima información sobre todos los **aspectos legales, fiscales y financieros**. Para agilizar y facilitar algunas de las gestiones, apuesta por la **digitalización y la tecnología**, que complementa el factor humano diferencial.

En 2020 se han implementado **nuevas herramientas analíticas de monitorización** que permiten conocer en tiempo real el funcionamiento del servicio con el fin de poder mejorar la experiencia del mutualista y asegurar la eficiencia en la gestión. Además, se ha desarrollado una iniciativa de **medición de la satisfacción** mediante encuestas posteriores al servicio y un nuevo sistema de IVR.

LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTE

HITOS DEL
AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDAD

BUEN
GOBIERNO

NEGOCIO
RESPONSABLE

DIMENSIÓN
SOCIAL

MEDIO
AMBIENTE

ACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS

CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Para Mutualidad de la Abogacía la calidad en el servicio tiene un enfoque preferente. La compañía trabaja cada día para alcanzar la excelencia en la gestión, lo que se refleja en la confianza de sus mutualistas.

Con la intención de escuchar a sus mutualistas, dispone de diversas herramientas entre las que destaca la **metodología NPS®** (Net Promoter Score), un sistema que mide la satisfacción y el grado de fidelización del cliente. **El resultado obtenido en 2020 ha sido del 34,41.**

En materia de calidad, Mutualidad de la Abogacía cuenta con la **certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para el Servicio de Atención Telefónica Comercial**, emitida por AENOR. Este proceso forma parte del plan estratégico de la compañía, que sitúa al mutualista en el centro de todas sus decisiones con el fin de mejorar continuamente su experiencia.

El modelo de gestión adoptado supone un **refuerzo constante de todos los procesos operativos, estratégicos y de soporte**. Su aplicación apoya la gestión en cada una de las interacciones con el mutualista y dota a la plantilla de herramientas, recursos y formación específica para alcanzar la excelencia en sus funciones.

QUEJAS Y RECLAMACIONES. OPORTUNIDAD DE MEJORA

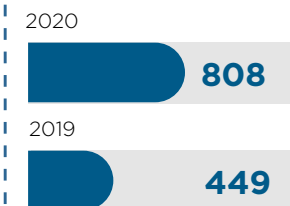
Servicio de Información al Mutualista (SIM)

El proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los mutualistas está regulado con carácter general por la Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

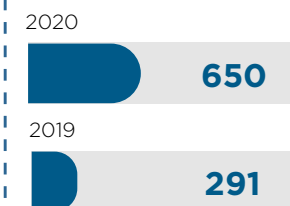
Con carácter previo a este proceso, **el mutualista puede dirigir sus consultas y manifestar su disconformidad** con las decisiones adoptadas por la Mutualidad al Servicio de Información al Mutualista (SIM).

Este servicio se responsabiliza de **proporcionar información y documentación al mutualista**, después de la valoración necesaria en cada caso, y de proponer las vías de resolución para resolver la incidencia con una gestión idónea y ágil.

Incidencia/Queja



Consulta/Información



Incidencias resueltas 2020

1.458

en un plazo medio de **45/50 días**

LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS



EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

Reclamaciones y Atención al Asegurado

La Mutualidad se compromete a **proteger los derechos de los mutualistas, tomadores, asegurados y/o beneficiarios** en su relación con la compañía a través del departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado, que actúa con total independencia y autonomía con respecto a la entidad.

En su determinación de actuar con la **máxima transparencia** ante las solicitudes que se le presentan, la Mutualidad lleva a cabo un **registro y análisis exhaustivo** de cada una de ellas para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado.



158

RECLAMACIONES RESUELTAS

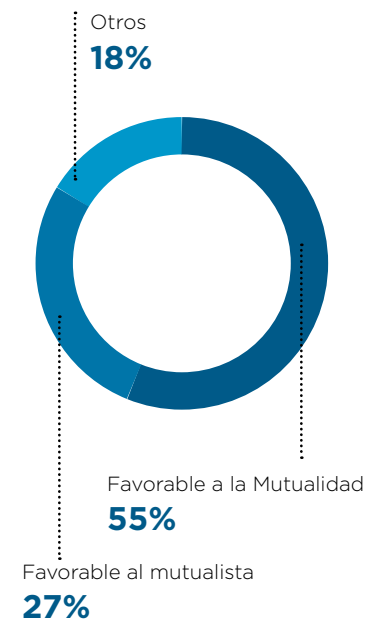
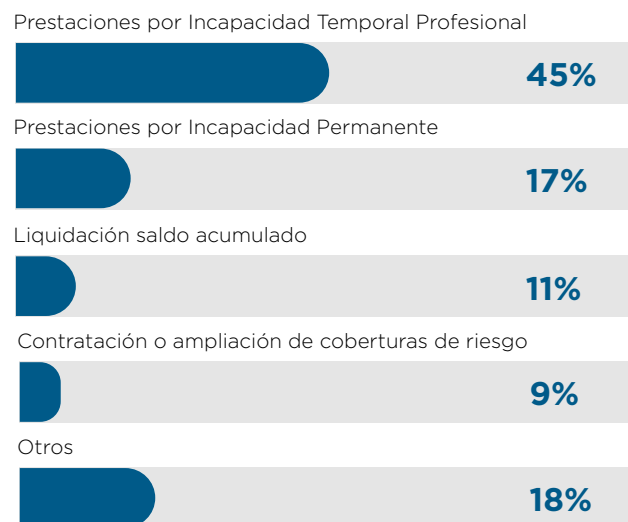
104 en 2019



19,63 días

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN

Tipología



LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS

EL MUTUALISTA, LO PRIMERO

PROTECCIÓN DEL MUTUALISTA

Proteger a las personas mutualistas y velar por su seguridad es uno de los compromisos que asume la Mutualidad en el desempeño de sus actividades. Por ello, desarrolla diferentes medidas en el ámbito de la protección de la información y privacidad de datos, riesgos informáticos, garantía de prestación del servicio o derechos del consumidor, entre otros.

Privacidad de datos

La entidad garantiza la **confidencialidad en las relaciones con sus mutualistas** y vela específicamente por la protección de sus datos personales. En este sentido, **los empleados disponen de información y formación continua** en esta materia.

Además, en cumplimiento de la normativa vigente, ha designado un Delegado de Protección de Datos y se ha adaptado al Reglamento (UE) 2016/679 y a la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. En 2020, la compañía no ha recibido ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.

Derechos del consumidor

La Mutualidad considera la **transparencia informativa** como un elemento esencial en sus **relaciones con el consumidor**. A este respecto, se han establecido procesos internos para el control de la información que se proporciona a los mutualistas actuales o potenciales, con el fin de **mitigar el riesgo de venta inadecuada**.

El Comité de Distribución lidera la **supervisión del cumplimiento de la normativa** en las actividades de distribución de seguros y reaseguros privados, basada en la protección al cliente. Además, la compañía está adherida a la guía de buenas prácticas de UNESPA sobre seguros individuales de vida ahorro y comercialización. Adicionalmente, ha adaptado sus documentos de información de productos de seguros de no vida a **la guía de buenas prácticas PID**. En 2020, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.



LA VISIÓN DEL PRESIDENTE

HITOS DEL AÑO 2020

EVOLUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD

BUEN GOBIERNO

NEGOCIO RESPONSABLE

DIMENSIÓN SOCIAL

MEDIO AMBIENTE

ACERCA DE ESTA MEMORIA

ANEXOS



Seguridad informática

La custodia de los datos personales de los mutualistas exige una mejora y actualización permanente. En este sentido, en 2020 se ha llevado a cabo una **auditoría externa de seguridad de los sistemas informáticos**, con el fin de identificar vulnerabilidades y corregirlas para disminuir posibles riesgos.

Además, la Mutualidad cuenta con una **política de seguridad informática** y procedimientos internos que garantizan la aplicación de las medidas adecuadas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los datos personales.

En 2020, debido a la situación de pandemia, la Mutualidad ha dotado de **mayores mecanismos de acceso remoto a sus sistemas mediante la creación de una VPN privada**, a la cual sólo pueden acceder los empleados mediante sus credenciales.

Por otro lado, se han establecido **medidas de seguridad adicionales** para la privacidad en el acceso a la información y/o la contratación a distancia. De este modo, la entidad cuenta con un protocolo de identificación del cliente en llamadas telefónicas, con la finalidad de impedir suplantaciones, tal y como queda recogido en la certificación ISO 9001:2015.

Plan de contingencia

En caso de que se produjese algún incidente, la compañía dispone de un plan de contingencia y continuidad de negocio ante situaciones de crisis que garantiza el **funcionamiento normal y la continuidad en la prestación del servicio**. Este plan incluye medidas tales como la copia de archivos, espacios físicos de trabajo alternativos o de otras herramientas tecnológicas que impidan la interrupción del servicio, entre otras cuestiones.

En 2020, **a pesar de la crisis sanitaria de la COVID-19, la Mutualidad no cesó en ningún momento su actividad** y se garantizó la atención al mutualista mediante canales alternativos no presenciales, gracias a un significativo despliegue tecnológico.

LA VISIÓN
DEL
PRESIDENTEHITOS DEL
AÑO 2020EVOLUCIÓN Y
SOSTENIBILIDADBUEN
GOBIERNONEGOCIO
RESPONSABLEDIMENSIÓN
SOCIALMEDIO
AMBIENTEACERCA
DE ESTA
MEMORIA

ANEXOS