

3.3 Mutualistas

Nuestra razón de ser

Los mutualistas son la razón de ser de Mutualidad de la Abogacía y se sitúan en el centro de sus decisiones, como uno de sus principales grupos de interés.

La Mutualidad orienta todos sus esfuerzos en poner en el centro a sus mutualistas y hacia la creación de una estrategia de experiencia del cliente que promueva la accesibilidad, la agilidad, la facilidad, la proactividad, la digitalización y la atención personalizada como sus ejes principales.

Asimismo, la compañía mantiene su firme compromiso con la gestión ética y responsable, la calidad, la transparencia, la protección del mutualista y la mejora continua.

Spot Mutualidad
de la Abogacía
“Unidos por una
forma de ser”



[https://www.youtube.com/
watch?v=Dc12l4VGWE8](https://www.youtube.com/watch?v=Dc12l4VGWE8)



Innovación responsable

En 2021, Mutualidad de la Abogacía siguió avanzando en el desarrollo de nuevas propuestas de valor para sus mutualistas, fruto de un completo proyecto de escucha de la entidad para conocer sus necesidades. El resultado fue el lanzamiento de nuevos productos, servicios y programas diseñados para responder con más precisión a las exigencias de cada colectivo.

Soy Sénior

Dentro del compromiso de la Mutualidad con las personas mayores de 65 años, nació **Soy Sénior, una iniciativa diseñada para velar por su tranquilidad financiera y bienestar.**

Soy Sénior incorpora **servicios de asistencia y asesoramiento gratuitos** como PENSIUM Te Guía, un nuevo servicio de acompañamiento en la dependencia exclusivo, gratuito y universal para los mutualistas.

La **propuesta de valor** también incluye un programa de acompañamiento afectivo telefónico, iniciativa de la Fundación Mutualidad Abogacía junto con la Fundación Grandes Amigos, así como las Ayudas a la Autonomía Personal y Bienestar que ofrece la Fundación Mutualidad Abogacía. **Estas ayudas tienen como finalidad proporcionar a las personas experiencias de envejecimiento activo y saludable.**

También para potenciar el servicio que ofrece la Mutualidad al colectivo sénior, se impartió al equipo humano **formación sobre las necesidades específicas** en planificación financiera y ahorradora de las personas mayores, así como en sensibilización sobre su realidad psicosocial y en los retos derivados del envejecimiento poblacional y la nueva longevidad.

Para facilitar la información relativa a esta propuesta de valor, la Mutualidad habilitó un nuevo espacio en su página web aplicando en su diseño **recomendaciones y buenas prácticas de accesibilidad web**. En este sentido, **en 2021 llevó a cabo una auditoría de sus canales digitales que le permitió detectar e implementar mejoras en el ámbito de la accesibilidad.**



Más información
sobre Soy Sénior



<https://somos.mutualidadabogacia.com/soy-senior/>

#YoSíAhorro

Otro de los hitos de 2021 en el ámbito de la innovación responsable fue el **lanzamiento de #YoSíAhorro**, una nueva solución de micro-ahorro para facilitar el ahorro a los mutualistas. Esta solución incorpora técnicas como el **redondeo**, la **asignación de contribuciones periódicas** o el **impulso del ahorro a través del fomento de hábitos saludables**, como dejar de fumar.

Soy Joven

Fruto de la escucha llevada a cabo en 2021 y en línea con la estrategia de la compañía, en 2022, la Mutualidad presentará **Soy Joven**, una nueva propuesta de valor dirigida las personas de entre 20 y 35 años. Esta iniciativa ofrecerá **productos y servicios diseñados para adecuarse a las necesidades de los nuevos abogados**, enfocándose en cuatro etapas vitales clave del segmento joven: formación, futuro, ocio y familia.

“

Los mutualistas son nuestra máxima prioridad. Queremos estar a su lado a lo largo de su vida, aportando soluciones que se ajusten a las necesidades de cada persona a través de una potente propuesta de valor integral”.

José María Palomares,
Subdirector General de
Desarrollo de Negocio, Marketing
y Comunicación.

#YoSíAhorro

Una herramienta para ahorrar
con pequeños gestos.



Atención al mutualista

La Mutualidad construye sus relaciones con los mutualistas en base a la confianza como valor fundamental. El contacto directo y permanente con los mutualistas es una de las prioridades de Mutualidad de la Abogacía. La apuesta por diferentes canales, tradicionales y digitales, la atención personalizada, el seguimiento de las valoraciones y de las reclamaciones constituyen la base de esa relación de confianza de la aseguradora con sus casi 209.000 mutualistas.

Área comercial

El Área Comercial de la Mutualidad, formada por el Servicio de Atención al Mutualista (SAM), **gestores presenciales y gestores territoriales**, tiene el objetivo de facilitar al mutualista toda la información sobre sus productos y servicios, así como asesorar, de forma personalizada, sobre las diferentes opciones en materia de planificación, gestión de sus ahorros y coberturas de previsión personal.

Durante 2021, la Mutualidad **reforzó su presencia por todo el país con una importante ampliación del equipo humano**, lo que le permite estar todavía más cerca de los colectivos a los que atiende para ofrecer un **servicio más adecuado y personalizado**.

El equipo del Área Comercial ha seguido recibiendo formación continua y cuenta con indicadores de calidad individuales y grupales que han permitido establecer planes de acción ad-hoc. En 2021, como se ha comentado anteriormente, se realizaron **sesiones para formar sobre las necesidades específicas en la gestión del colectivo sénior**. En este sentido, destaca la **futura implementación en 2022 de la atención telefónica prioritaria para las personas mayores de 65 años**.

La **búsqueda continua de la excelencia** se refleja asimismo en diferentes protocolos y manuales, así como en un sistema de seguimiento de escuchas, con el objetivo de que el servicio se desarrolle siempre con los más altos estándares de calidad.

Mutualistas

208.760

2.500

interacciones presenciales
de los gestores territoriales

138.800

llamadas gestionadas

64.705

e-mails gestionados

Calidad y satisfacción

A lo largo de los últimos años, la compañía ha ido optimizando cada vez más los procesos y herramientas con las que monitoriza el grado de satisfacción de sus mutualistas. En 2021, se ha continuado con la escucha activa de los mutualistas a través de encuestas trimestrales, siempre con el objetivo de conocer sus demandas y las posibles oportunidades de mejora. En este sentido, destaca la metodología NPS® (Net Promoter Score).

Además, en 2021 se ha puesto en marcha otro proceso de escucha para medir el grado de satisfacción de los mutualistas después de una interacción con el Área de Operaciones, que se suma al proceso de escucha tras las interacciones del mutualista con el Área Comercial. Todo ello con el **objetivo de buscar la mejora continua en el grado de satisfacción de los mutualistas con la entidad.**

Por otra parte, Mutualidad de la Abogacía renovó en 2021 la certificación del Sistema de **Gestión de Calidad ISO 9001:2015** para el Servicio de Atención Telefónica, emitida por AENOR. Su estrategia para los próximos ejercicios está enfocada en la ampliación de su alcance a otros servicios de la compañía.

La Mutualidad dispone también de una **Política de Calidad** que establece el compromiso de la compañía en la satisfacción de las expectativas de los mutualistas, así como en la mejora de la cultura de gestión de procesos que permita optimizar el rendimiento de la aseguradora.

35,6

Grado de recomendación del cliente en 2021 según NPS® (**33,2 en 2020**).

Quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones de sus mutualistas constituyen, para Mutualidad de la Abogacía, una excelente oportunidad de mejora. Asimismo, mantiene su compromiso con la transparencia, publicando los principales indicadores en este ámbito.

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**. Previamente, 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 cliente.

Los mutualistas y asegurados, así como otros usuarios, tienen a su disposición el **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** para plantear aquellas quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, referentes a los acuerdos sobre prestaciones salvo los que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. **Es un departamento que toma sus decisiones de forma autónoma y se encuentra separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad.**

Asimismo, Mutualidad de la Abogacía dispone de la figura del Defensor del Mutualista y Asegurado, creada en 2021, igualmente competente para atender y resolver quejas y reclamaciones relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de los clientes, siempre y cuando no deriven de los acuerdos sobre prestaciones, salvo que tengan en cuenta patologías preexistentes o conflictos sucesorios. **El Defensor del Mutualista y Asegurado actúa con independencia respecto a la entidad y con total autonomía** en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En cumplimiento del Reglamento para la Defensa del Mutualista y Asegurado, y en aplicación de los principios de transparencia y protección de los mutualistas, el Departamento de Reclamaciones y el Defensor llevan a cabo un **registro y análisis exhaustivo de cada una de las reclamaciones que gestionan**, y en sus respectivos informes anuales efectúan recomendaciones para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado por la Mutualidad.



Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado.

Durante el ejercicio 2021, el **Departamento de Reclamaciones y Atención al Mutualista y Asegurado** resolvió un total de 109 reclamaciones. El tiempo medio de resolución fue de 20,6 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

Reclamaciones

109

163 en 2020

100%

resueltas

20,6

días



Favorable a la compañía:
48,6%

Favorable al cliente:
26,6%

Otros (archivadas, etc.): 24,8%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: **48%**
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: **22%**
- Prestaciones seguro de salud: **8%**
- Liquidación saldo acumulado: **5%**
- Otros: **17%**

Defensor del Mutualista y Asegurado.

En 2021, la Junta de Gobierno de la Mutualidad nombró a **José María Segovia Cañadas como Defensor del Mutualista y del Asegurado de Grupo Mutualidad Abogacía**. Se trata de una figura de nueva creación que actúa con independencia respecto a la aseguradora en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Durante el ejercicio 2021, el Defensor del Mutualista y del Asegurado tramitó 56 expedientes, en un tiempo medio 23,4 días, por debajo del plazo legal establecido (30 días).

Reclamaciones

56

84%

resueltas

23,4

días



Favorable a la compañía:
40,4%

Favorable al cliente:
25,5%

Otros (archivadas, etc.): 34,1%

Por tipología:

- Prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional: **23,4%**
- Prestaciones por Incapacidad Permanente: **14,9%**
- Contratación o ampliación de coberturas de riesgo: **14,9%**
- Cobro de primas: **14,9%**
- Cuestiones administrativas: **8,5%**
- Aportaciones: **6,4%**
- Otros: **17%**

Protección del mutualista

La protección de la información y privacidad de datos, la gestión de los riesgos informáticos y la transparencia en la comercialización de productos aseguradores son aspectos prioritarios para Mutualidad de la Abogacía.

Protección de datos

La Mutualidad, en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR) y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales, adquiere el **compromiso para garantizar la confidencialidad en sus relaciones con sus mutualistas, equipo humano o proveedores**, y el cumplimiento de sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos.

Los empleados, con independencia de sus responsabilidades, están obligados periódicamente a realizar un **curso en materia**

de privacidad y protección de datos. En 2021, la Mutualidad volvió a impartir una formación a todo el equipo humano sobre esta materia. Además, ofreció información adicional de interés sobre **actuaciones relativas al tratamiento de datos personales a través de la intranet corporativa**.

La compañía no recibió en 2021 ninguna sanción por infracciones relacionadas con la protección y privacidad de datos.



Seguridad de la información

En los últimos años estamos siendo testigos de un incremento de los incidentes de seguridad, ciberataques y campañas contra los activos digitales de las compañías y sus clientes o usuarios. Conscientes de ello, y en el marco del compromiso con la protección de sus mutualistas, la compañía cuenta con una **Política de Seguridad Informática**.

Su eje estratégico es **generar un entorno seguro que aporte la máxima confianza a mutualistas, equipo humano y colaboradores**, por lo que la aseguradora se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua en el ámbito de la ciberseguridad. Para conseguir este objetivo, se creó un **Departamento específico de Seguridad de la Información y se trabajó durante 2021 en un Plan Director de Ciberseguridad**.

El **Plan Director de Ciberseguridad** dota a la Mutualidad de las capacidades necesarias para asegurar la implantación y seguimiento de la estrategia en materia de ciberseguridad, un modelo de función y operación y un marco de control asociado.

Este plan articula cómo se determinan los **objetivos y tolerancia al riesgo**, y cómo se **identifica, mitiga y gestionan los riesgos asociados**. Su objetivo es incrementar el nivel de madurez y adaptar la compañía al cumplimiento de las Directrices marcadas por la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), en materia de ciberseguridad.

En 2021, además, se impartió **formación al equipo humano en cuanto a los aspectos fundamentales de la ciberseguridad**.

Los **objetivos futuros** del departamento son seguir mejorando en cada una de las facetas de la seguridad con la revisión de la Política de Seguridad de la Información y el cumplimiento de nueva normativa que pueda afectar a la aseguradora.

El Plan Director de Ciberseguridad dota a la Mutualidad de las capacidades necesarias para asegurar la implantación y seguimiento de la estrategia en materia de ciberseguridad.

Derechos del consumidor y transparencia

En cumplimiento de la normativa, la Mutualidad establece criterios y procedimientos para **garantizar que los productos que diseña y comercializa son compatibles con los objetivos, necesidades y características de sus clientes.**

La Política de Gobernanza de Productos ha implantado las directrices generales que guían en el diseño, control, revisión y distribución de los productos de la compañía.

En este sentido, la **transparencia informativa es clave en sus relaciones con los mutualistas.** Para mitigar cualquier riesgo de venta inadecuada, existe procesos internos para el control de la información dirigida a mutualistas actuales o potenciales.

La entidad garantiza el cumplimiento de la normativa de aplicación relativa a la información previa a la contratación de sus productos, Ley 20/2015 de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero de medidas urgentes por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016 sobre la distribución de seguros.

En cumplimiento con la Orden ECC/2316/2015 de 4 de noviembre relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros, la entidad informa al cliente del indicador y alertas concernientes al producto de forma previa a la contratación, garantizando un adecuado nivel de protección al potencial cliente.

El acceso a esta información ayuda a los mutualistas a tomar decisiones de compra informadas.

Por otra parte, la función de verificación de cumplimiento vela por la **transparencia y la adecuación a la normativa de las conductas de negocio**, en particular en el proceso de elaboración contractual y en sus revisiones y actualizaciones.

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.

En 2021, la compañía no ha tenido ningún incidente significativo en esta materia.

