

Cuidamos de nuestros mutualistas

Los mutualistas no son solo uno de los principales grupos de interés de la Mutualidad de la Abogacía, sino su prioridad, su razón de ser y el origen de su negocio.

ODS prioritarios

Estos son los dos ODS prioritarios de la Mutualidad de la Abogacía vinculados al cuidado de sus mutualistas.



La Mutualidad adapta su oferta comercial, con servicios de valor añadido o aplicando la tecnología para mejorar la experiencia del mutualista.

La Mutualidad organiza su actividad pensando en el mutualista y en cómo dar respuesta a sus necesidades, adaptando la oferta comercial, incluyendo servicios de valor añadido o aplicando la tecnología para mejorar la calidad y la experiencia del mutualista.

Según los estatutos sociales de la Mutualidad, pueden ser mutualistas los colegiados en un Colegio de Abogados de España, licenciados, graduados y estudiantes de último curso en Derecho, procuradores, hijos y cónyuges de mutualistas, empleados del Consejo General de la Abogacía, Consejos Autonómicos, Colegios o de la Mutualidad, y personas que se encuentren o acrediten la existencia de alguna relación con las profesiones o actividades jurídicas.



Mejorando la experiencia del mutualista

La mejora de la experiencia del mutualista es una piedra angular en la estrategia de la Mutuality de la Abogacía. Por ello, en 2019 se ha continuado avanzando para que los mutualistas perciban nuevas propuestas de valor diferenciales, adaptadas a su perfil, así como la excelencia en la atención que reciben.

La Mutuality apuesta por:

- ▶ La generación de propuestas de valor.
- ▶ La continua revisión y actualización de los sistemas de CRM (gestión de la relación con el mutualista).
- ▶ Nuevos indicadores para medir la satisfacción y fidelización del mutualista como el NPS® (*Net Promoter Score*).

Productos y servicios de valor añadido

Servicio de anticipo de gastos de sepelio

Nuevo servicio, incluido en el Plan Universal, que soluciona el proceso de sepelio, financiándolo con las propias prestaciones de fallecimiento del mutualista. Así, la familia no incurre en ningún coste y recibe una atención especializada en un momento complicado.

Prestación por cuidado de hijos con enfermedad grave

En la cobertura de Incapacidad Temporal se ha incorporado una prestación para los mutualistas que tengan que dedicar su tiempo a cuidar a hijos con enfermedad grave.

Día del Mutualista 2019

Con el objetivo de reforzar la relación con uno de sus principales grupos de interés, los mutualistas, la compañía ha puesto en marcha en 2019 una nueva iniciativa: el Día del Mutualista.

En 2019, el Día del Mutualista ha consistido en un espectáculo educativo y familiar, celebrado en las ciudades de Madrid, Valencia, Málaga y A Coruña. En 2020 se explorarán iniciativas que integren distintos ODS prioritarios para la Mutuality.

Servicio de Atención al Mutualista (SAM)

Si algo caracteriza a la Mutuality es su fuerte orientación al mutualista, lo que afecta a la organización de todos sus servicios. En este sentido, el Servicio de Atención al Mutualista (SAM) tiene como misión informar, de manera individualizada, en materia de gestión del ahorro, coberturas de previsión personal o cualquier otra cuestión relacionada con los productos y servicios que ofrece la compañía.

Para ello, cuenta con un equipo de profesionales dispuestos a ayudar a los mutualistas en todo lo que precisen. Al respecto, la Mutuality apuesta por la tecnología para hacer más fácil y rápida la atención en



La Mutuality apuesta por la tecnología para ciertas gestiones, pero sin olvidar el factor humano.

ciertas gestiones, pero sin prescindir del factor humano, capaz de aportar el valor diferencial y la solución más adecuada en cada caso.

Para que el servicio se desarrolle siempre según los más altos estándares, dispone de un *Manual de Atención al Mutualista y de Gestión Comercial*, así como de una guía de estilo con los que poder ofrecer una atención de calidad y unas pautas de comportamiento homogéneas con los mutualistas.

Servicio de Atención al Mutualista en 2019

155.311

llamadas telefónicas gestionadas

39.829

comunicaciones electrónicas

Atención integral presencial en las oficinas centrales y sus delegaciones



Sistema de telefonía a través de la voz IP.



Nueva área personal en la web.



Lanzamiento de la nueva App.



Nuevo sistema de gestión de turnos eficientes en nuestras oficinas de Madrid.

Una queja, una oportunidad

Servicio de Información al Mutualista (SIM)

Cabe recordar que el proceso de gestión y resolución de las reclamaciones de los mutualistas está regulado con carácter general por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, 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 Mutuality al Servicio de Información al Mutualista (SIM).

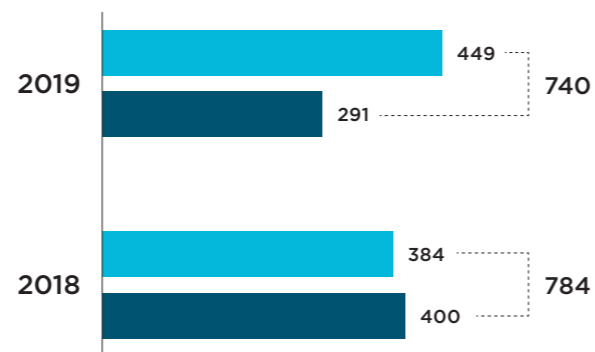
Esta área es responsable de valorar la solicitud del mutualista, proporcionar la información y documentación necesaria, y proponer cauces de resolución de las incidencias, agilizando el proceso y buscando siempre la gestión más óptima para los mutualistas.

Para ello, el Servicio de Información al Mutualista dispone de una metodología establecida en su manual de procedimientos. Además, las incidencias de calidad quedan registradas con el fin de poder informar al mutualista del estado en el que se encuentran.

SIM en 2019



740 incidencias resueltas en un plazo medio de 30 días.



■ Incidencia/Queja ■ Consulta/Información

Reclamaciones y Atención al Asegurado

El compromiso de protección de los derechos de los mutualistas en su relación con la compañía se canaliza a través del departamento de Reclamaciones y Atención al Asegurado, que actúa con total independencia respecto a la entidad y tiene completa autonomía.

Su misión es atender y resolver, ágil y eficazmente, los expedientes abiertos por las reclamaciones de los mutualistas cuando el resultado obtenido ante el área de gestión correspondiente no les haya sido favorable total o parcialmente.

La Mutalidad tiene el compromiso de actuar con la máxima transparencia ante las solicitudes que presentan sus mutualistas. Ello implica una sensibilidad extrema en el registro de todas las disconformidades atendidas. Además, se ocupa de analizar las reclamaciones para proponer acciones de mejora continua en la calidad del servicio prestado.

Durante el ejercicio 2019, se han resuelto 104 reclamaciones referidas a diversas materias, entre las que destacan las referidas a prestaciones por Incapacidad Temporal Profesional (35 %), a prestaciones por Incapacidad Permanente (20 %) y a la contratación o ampliación de coberturas de riesgo (13 %). El tiempo medio de resolución por reclamación se estimó en 12,28 días.

La Mutalidad tiene el compromiso de actuar con la máxima transparencia ante las solicitudes que presentan sus mutualistas.

RECLAMACIONES



Calidad y satisfacción

En 2019, la Mutalidad de la Abogacía ha seguido perfeccionando aquellas iniciativas relacionadas con el ámbito de la calidad y la medición de la satisfacción del mutualista.

Se ha comenzado a utilizar la metodología NPS® (Net Promoter Score), un sistema que mide la satisfacción y el grado de fidelización del cliente. El resultado obtenido en la primera oleada ha sido del 41,19.

Adicionalmente, durante 2019 la Mutalidad ha llevado a cabo las tareas necesarias para cumplir con los requisitos marcados por la Norma de Calidad ISO 9001:2015. En este sentido, se han estandarizado una serie de procesos y procedimientos internos de gestión, que afectan a la atención telefónica al mutualista. Entre ellos se encuentran la gestión de la formación y la gestión de la comunicación, de compras y evaluación de proveedores, de calidad o de gobierno y cumplimiento, entre muchos otros.

La Mutalidad ha llevado a cabo las tareas necesarias para cumplir con los requisitos marcados por la Norma de Calidad ISO 9001:2015.

