

Encuesta de satisfacción

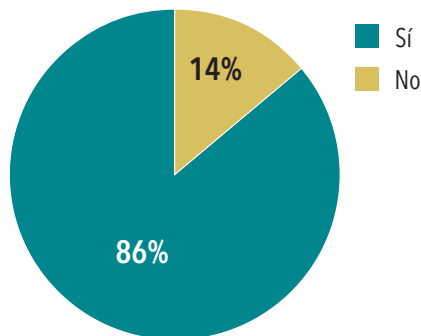
EL 86% DE LOS MUTUALISTAS ESTÁ SATISFECHO CON EL SEGURO DE RC PROFESIONAL DE MUSAAT

MUSAAT ha remitido una encuesta de satisfacción a los mutualistas que tienen contratado el seguro de Responsabilidad Civil Profesional de Aparejadores/AT/IE para conocer la opinión que tienen de la Mutua, de sus seguros y de la calidad del servicio, entre otras cuestiones.

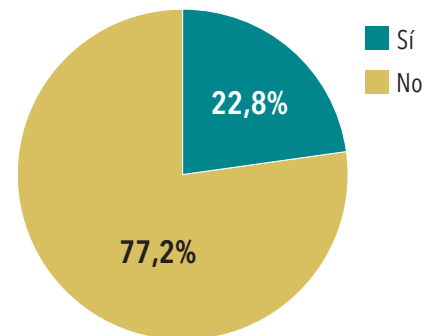
LA ENCUESTA dirigida a los mutualistas iba enfocada, sobre todo, a conocer cómo valoran su seguro de Responsabilidad Civil y sus necesidades de cara a la próxima renovación, entre otras cuestiones. La Mutua ha recibido un total de 2.400 encuestas cumplimentadas, un resultado muy satisfactorio, tanto por el volumen de respuestas como por el contenido de las mismas.

Así, el 86,1% de los mutualistas están satisfechos con el seguro de RC Profesional contratado con MUSAAT. El 71% afirman que la experiencia en seguros de la Mutua es lo que les ha llevado a contratar el producto con

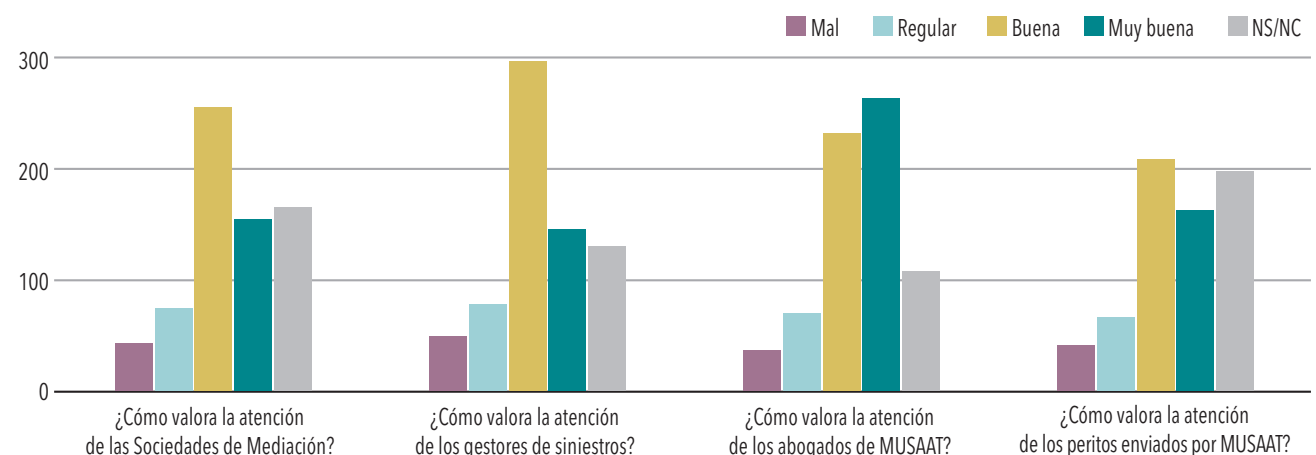
¿Está satisfecho con el seguro de RC que tiene contratado con la Mutua?
2.349 respuestas



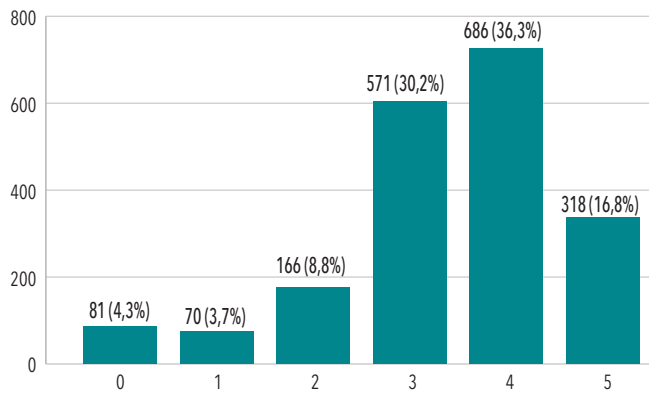
¿Ha tenido alguna reclamación en los últimos cinco años?
2.378 respuestas



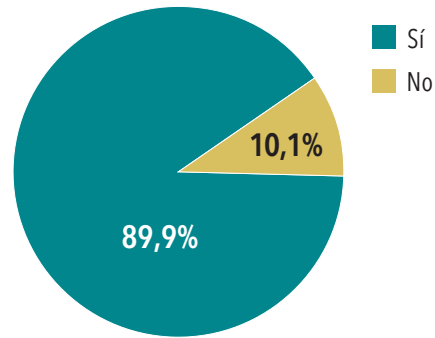
Si es afirmativa la respuesta anterior



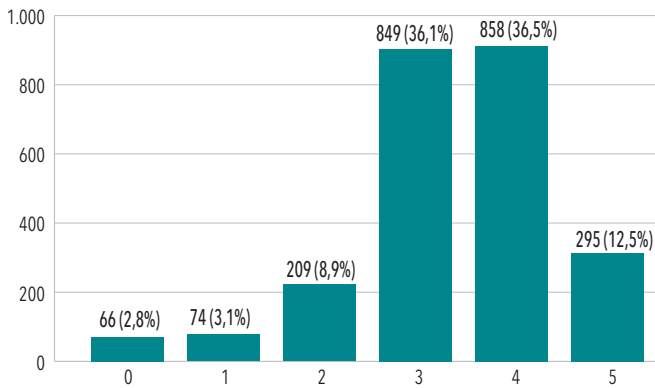
Valore, por favor, el nivel de calidad que tiene la relación entre usted y MUSAAT
2.351 respuestas



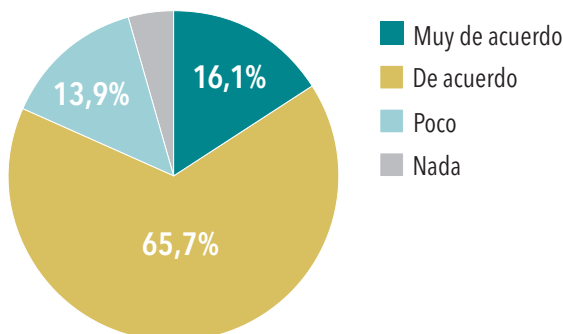
¿Recomendaría MUSAAT a sus nuevos compañeros?
2.248 respuestas



Cuando solicito ayuda a la Mutua en la resolución de un problema, mi nivel de satisfacción con la acción realizada por MUSAAT es
1.892 respuestas



Está de acuerdo con esta afirmación: “Estoy orgulloso de pertenecer a MUSAAT, ya que es la aseguradora que mejor defiende los intereses de los Aparejadores”
2.308 respuestas



la Entidad. Casi la totalidad de ellos, el 95,9%, dice que no necesita una cobertura superior, aunque algunos mutualistas han declarado que no les parece justo que el seguro tenga una prima lineal y otros comentan que les gustaría poder contratar con su póliza segundas capas para obras concretas. A la hora de tener alguna reclamación (el 77,5% de los encuestados ha tenido alguna en los últimos cinco años), la amplia mayoría valora como buena la atención de los gestores de siniestros y la de las Sociedades de Mediación, y como muy buena la atención de los abogados de MUSAAT. En cuanto al nivel de calidad de la relación entre la Mutua y mutualistas, el 49% lo puntúa con 4 y 5 sobre 5 y el 36% con un 3. La razón más frecuente para ponerse en contacto con MUSAAT es para resolver un problema, seguida de solicitar información de algún producto y, en tercer lugar, consultar un siniestro. A la hora de resolver un problema, el 53,1% califica el nivel de satisfacción con la resolución del mismo con 4 y 5 (sobre 5). Respecto a la información que reciben de MUSAAT, la amplia mayoría califica de buena la calidad de información del boletín digital, la página web y la revista CERCHA, pero nos reclaman una mejora del servicio de atención telefónica, que la Mutua acometerá en breve. El 45%

de los mutualistas puntúa con 4 y 5 su grado de satisfacción con la comunicación e información que recibe de MUSAAT y el 38,1% con un 3 (sobre un total de 5).

En cuanto a los adjetivos que creen que mejor definen a MUSAAT destacan, por este orden, sólida, solvente y con vocación de servicio, mientras que creen que debería ser cercana, resolutive y competitiva. El 65% de los encuestados señala estar de acuerdo con la afirmación “Estoy orgulloso de pertenecer a MUSAAT, ya que es la aseguradora que mejor defiende los intereses de los Aparejadores”. Por último, casi el 90% de los mutualistas recomendaría MUSAAT a sus nuevos compañeros.

Iniciativas como esta permiten a MUSAAT pulsar la opinión de sus mutualistas, sus pilares fundamentales y a los que va enfocado su esfuerzo diario por prestar el mejor servicio, en las mejores condiciones y adecuándose en la medida de lo posible a sus necesidades. Desde aquí, la Mutua quiere dar las gracias a todos los que han colaborado dedicando unos minutos a rellenar la encuesta, ya que sus valiosas respuestas le servirán para seguir mejorando día a día en pos de su principal objetivo, ser la mejor compañía aseguradora del colectivo, su referente y, en definitiva, su Mutua. ■