



BAROMETRO ADECOSE '13

Quinta edición

**Estudio sobre la Calidad del Servicio
en las Compañías Aseguradoras en su
relación con las corredurías asociadas**

Madrid, 11 de febrero de 2014





ADECOSE es una asociación independiente fundada en 1977 con el objetivo de defender los intereses de las corredurías de seguros.

Agrupada a más de cien empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

DATOS ADECOSE 2013

DATOS DEL SECTOR (Informe DGSFP)*

Cuota ADECOSE

Primas Intermediadas: 6.000 Mill. €

Corredores y Corredurías: 47,36% del canal

Siniestros: 3.100 millones

Corredores y Corredurías: 75,5% del conjunto de corredores pertenecientes a las distintas asociaciones

Empleados: 5.170

Empleados corredores y corredurías: 31,64% de los empleados del canal

*Primer Informe sobre el Asociacionismo en la mediación publicado en noviembre 2011.

METODOLOGÍA

Características del Informe:

- ❑ Una empresa especializada en la realización de encuestas cualificadas: INDEPENDENCIA.
- ❑ Las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios: PLURALIDAD.
- ❑ Sistemática de trabajo: participación de la gran mayoría de los socios: VERACIDAD.
- ❑ Resultados absolutamente objetivos: RIGOR.

FICHA TÉCNICA

Tipo de estudio	■ Cuantitativo. Realizado por la empresa TNS.
Técnica empleada	■ Entrevista On line.
Universo de análisis	■ Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamento de administración y departamento de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSE.
Planteamiento metodológico y justificación estadística	■ Se han realizado 753 Entrevistas On Line , lo que determina un error muestral $e=\pm 3,37\%$, para un nivel de confianza del 95'5% 2σ , en función de la base muestral aproximada de trabajadores de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 96 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.
Fecha de realización del trabajo de campo	■ Durante Octubre y Noviembre de 2013.

▸ Comparativa 2010-2011-2012-2013

	2010	2011	2012	2013
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753
Corredurías participantes	78%	85,5%	82,2%	84,21%

OBJETIVOS E INFORMACIÓN GENERAL

OBJETIVO CENTRAL

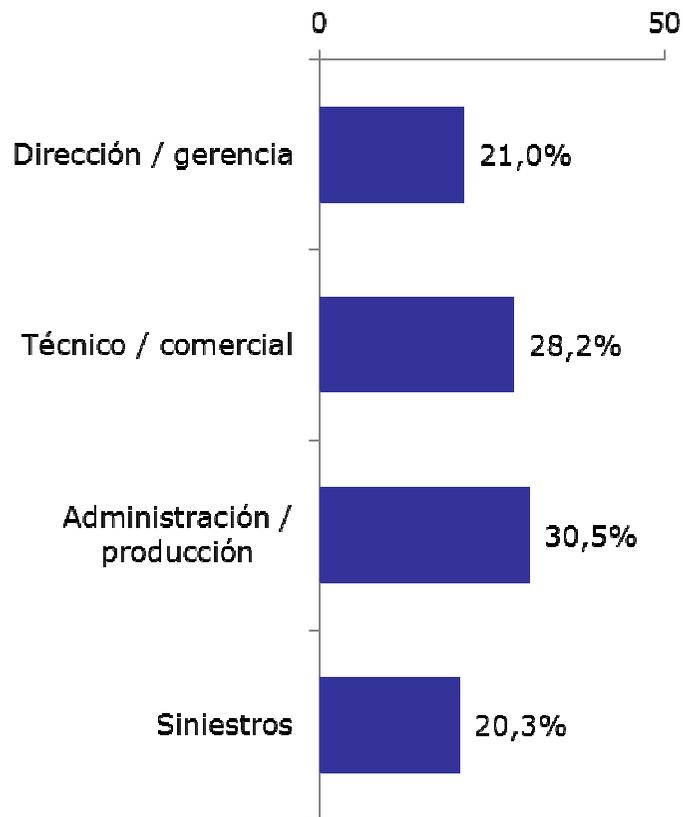
OBJETIVIZAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS EN SU RELACIÓN PROFESIONAL CON LAS DIFERENTES COMPAÑÍAS ASEGURADORAS CON LAS QUE TRABAJAN.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ **Indagar en las compañías aseguradoras con las que más trabajan los socios.**
- ▶ **Identificar las áreas de actuación en el servicio de las compañías aseguradoras.**
- ▶ **Aportar información útil para los socios en su relación con las compañías aseguradoras.**
- ▶ **Aportar información útil para las compañías aseguradoras facilitando un informe específico a cada una de ellas con datos específicos de las mismas.**
- ▶ **Incentivar el sector a buscar la eficiencia (modelos cartas de condiciones, guías de siniestros, protocolos prevención blanqueo capitales, proyecto conectividad EIAC....).**

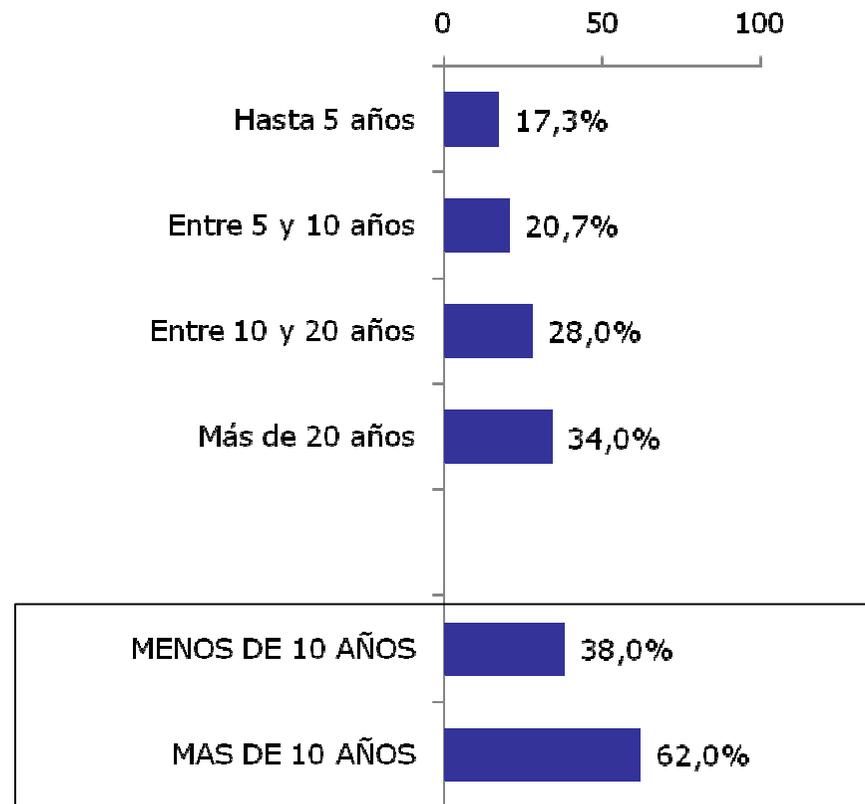
¿CUÁL ES SU CATEGORÍA PROFESIONAL DENTRO DE LA CORREDURÍA?

Base: Total personas entrevistadas



¿CUÁL ES SU ANTIGÜEDAD COMO PROFESIONAL EN EL SECTOR?

Base: Total personas entrevistadas



Segmentación de las compañías aseguradoras:

- Con sede social en España.
- En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicios.

COMPAÑÍAS ASEGURADORAS ANALIZADAS

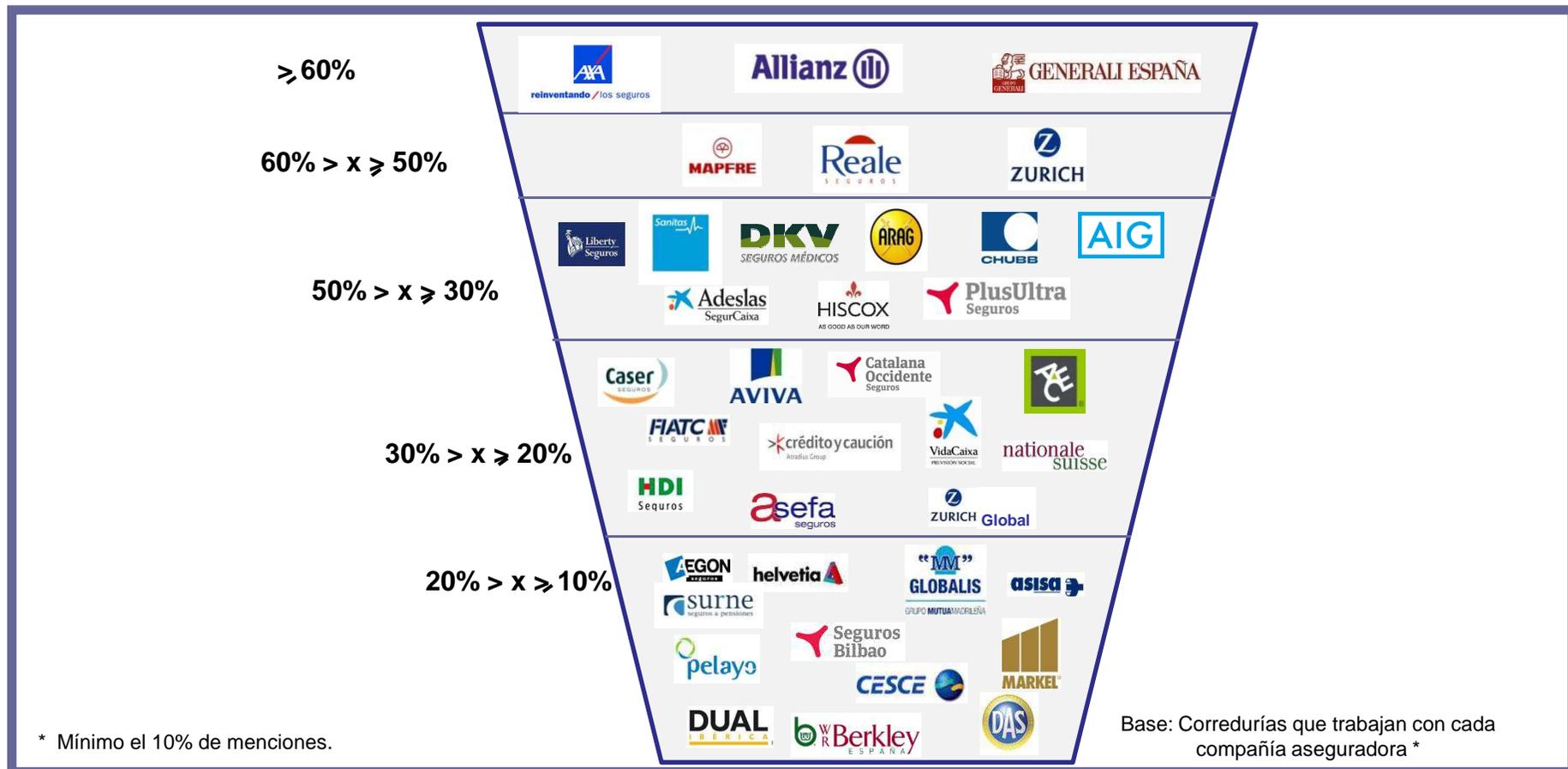
CON SEDE SOCIAL EN ESPAÑA (30) 66%



EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO
O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO (15) 33%

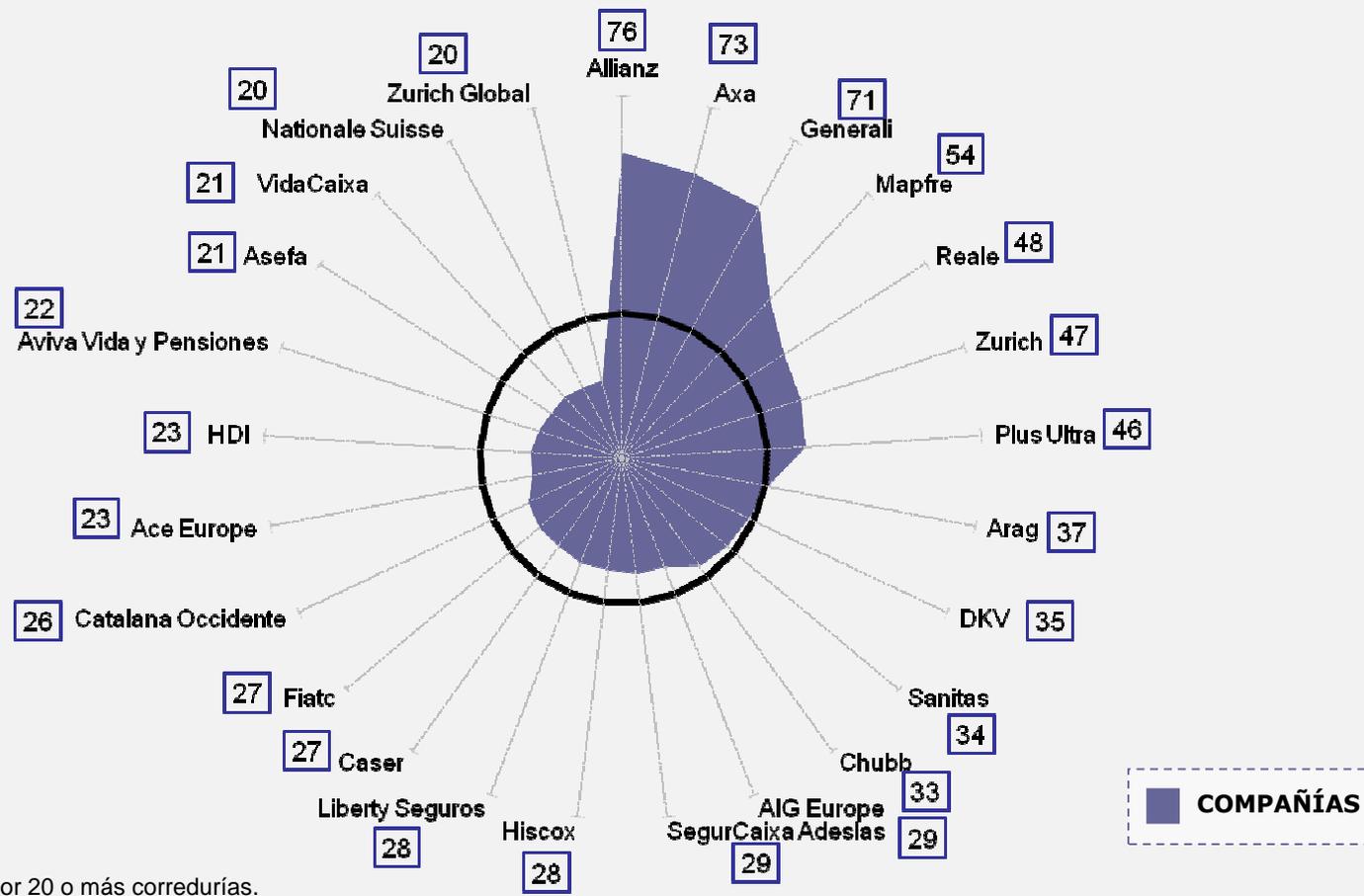


¿CON QUÉ COMPAÑÍAS ASEGURADORAS TRABAJAN MÁS* LAS CORREDURÍAS?



¿CON QUÉ COMPAÑÍAS TRABAJAN PREFERENTEMENTE LAS CORREDURÍAS?

Base: Corredurías que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora *

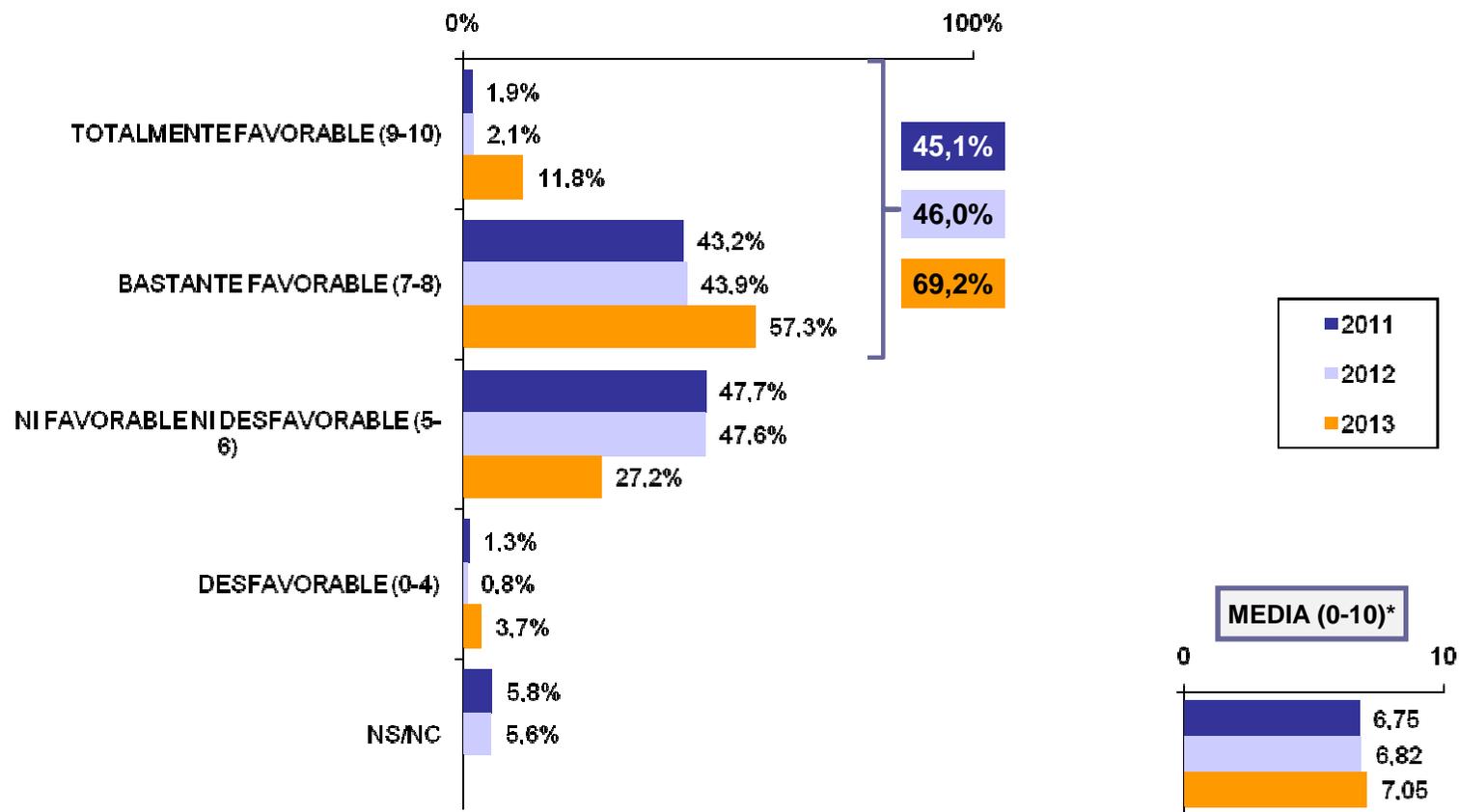


* Compañías elegidas por 20 o más corredurías.

**VALORACIÓN DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE
LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS**

¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA COMPAÑÍA?

Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora.

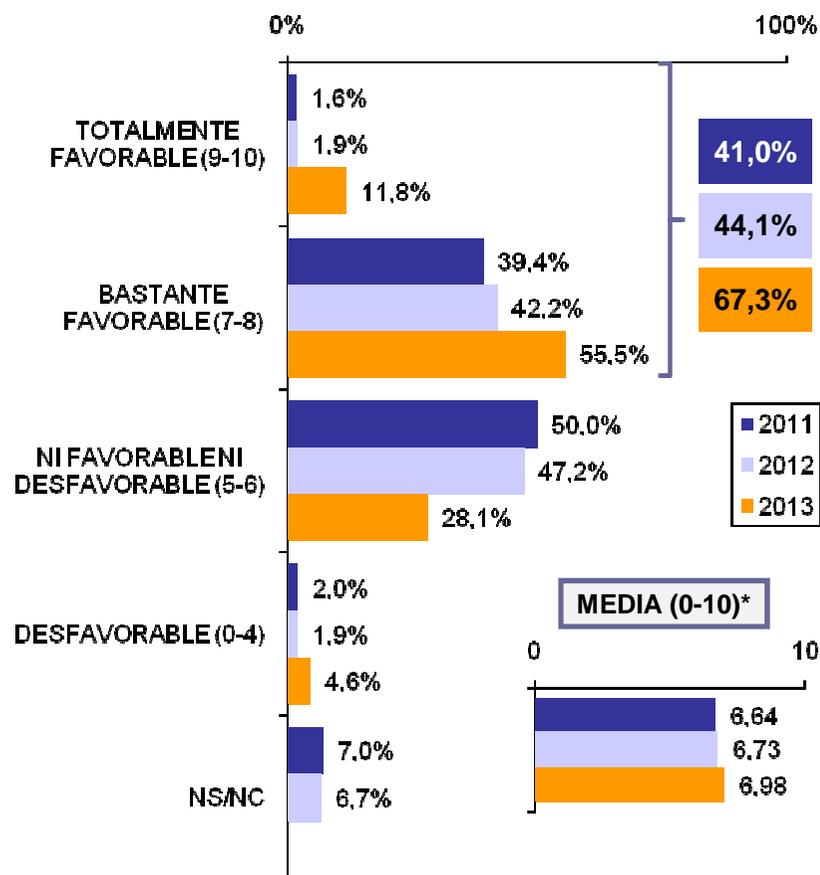


* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

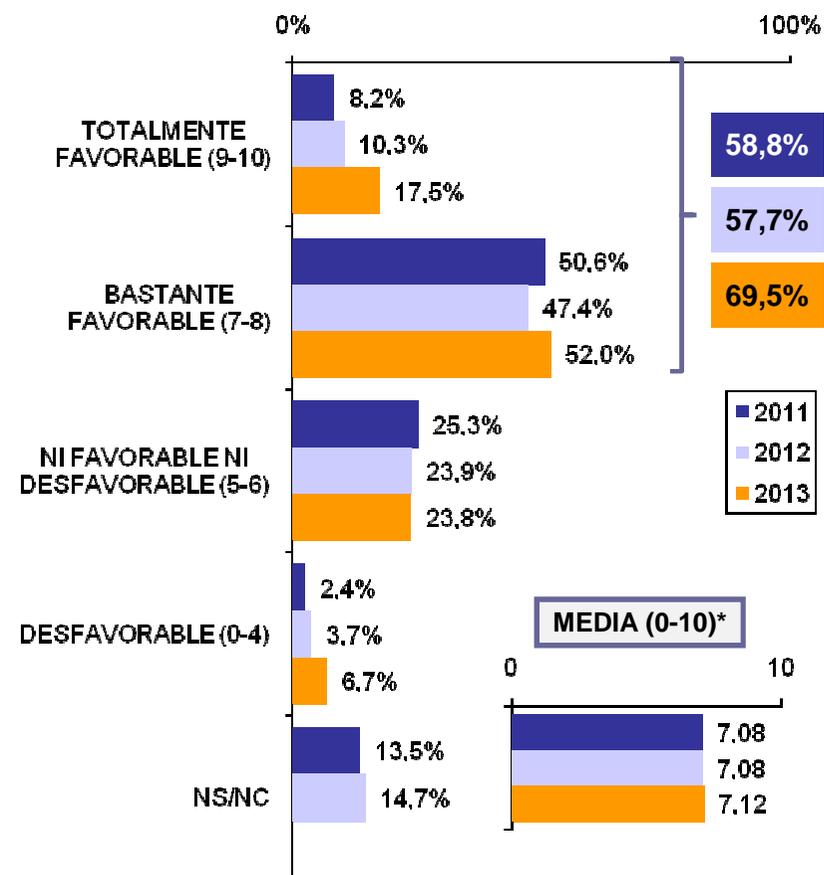
¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA COMPAÑÍA?

Base: Personas que trabajan con cada compañía aseguradora.

CON SEDE SOCIAL EN ESPAÑA



EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO

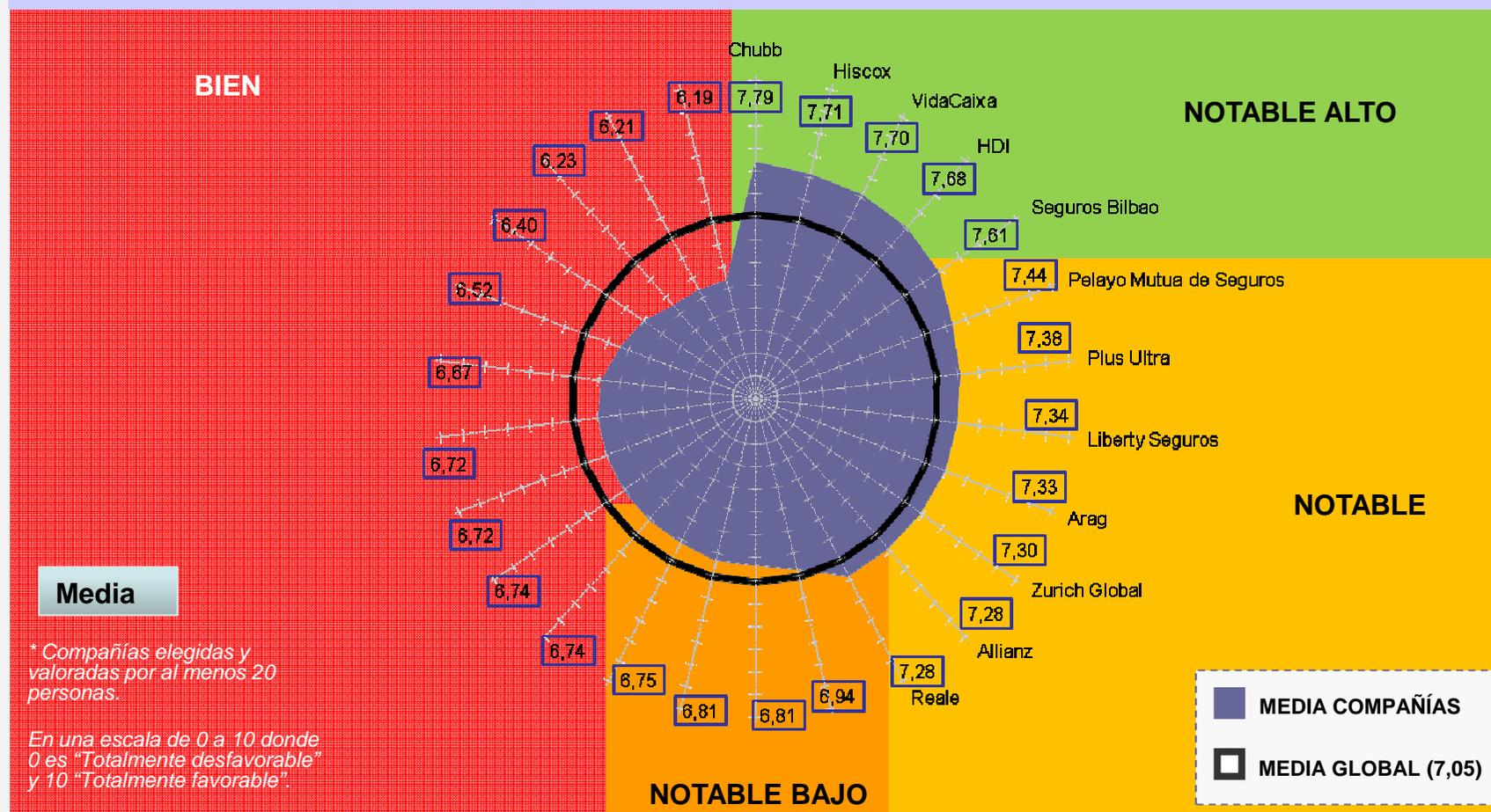


* En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA COMPAÑÍA?

Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora.

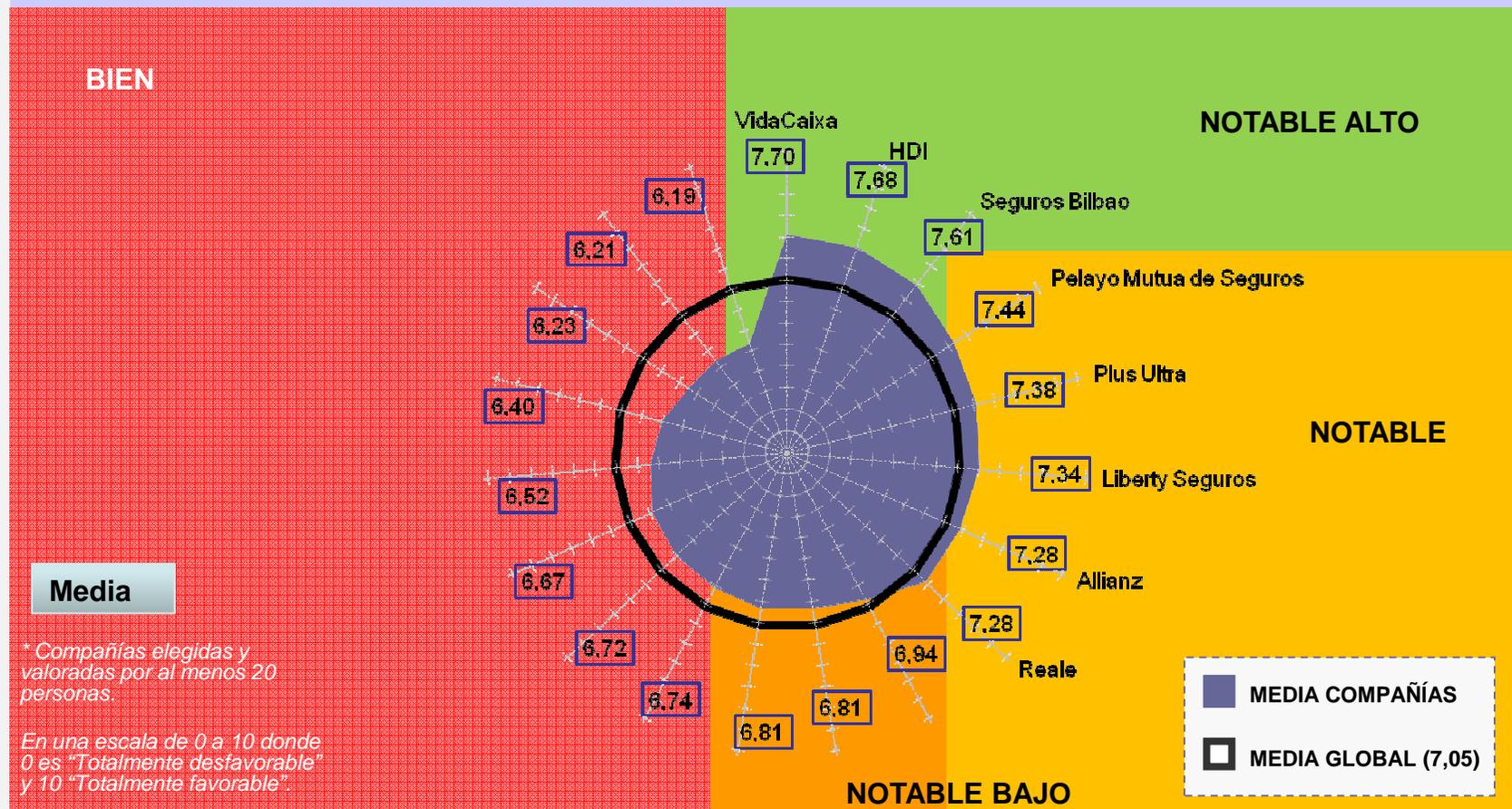
TOTAL COMPAÑÍAS (ESPAÑOLAS Y EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS)



¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA COMPAÑÍA?

Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora.*

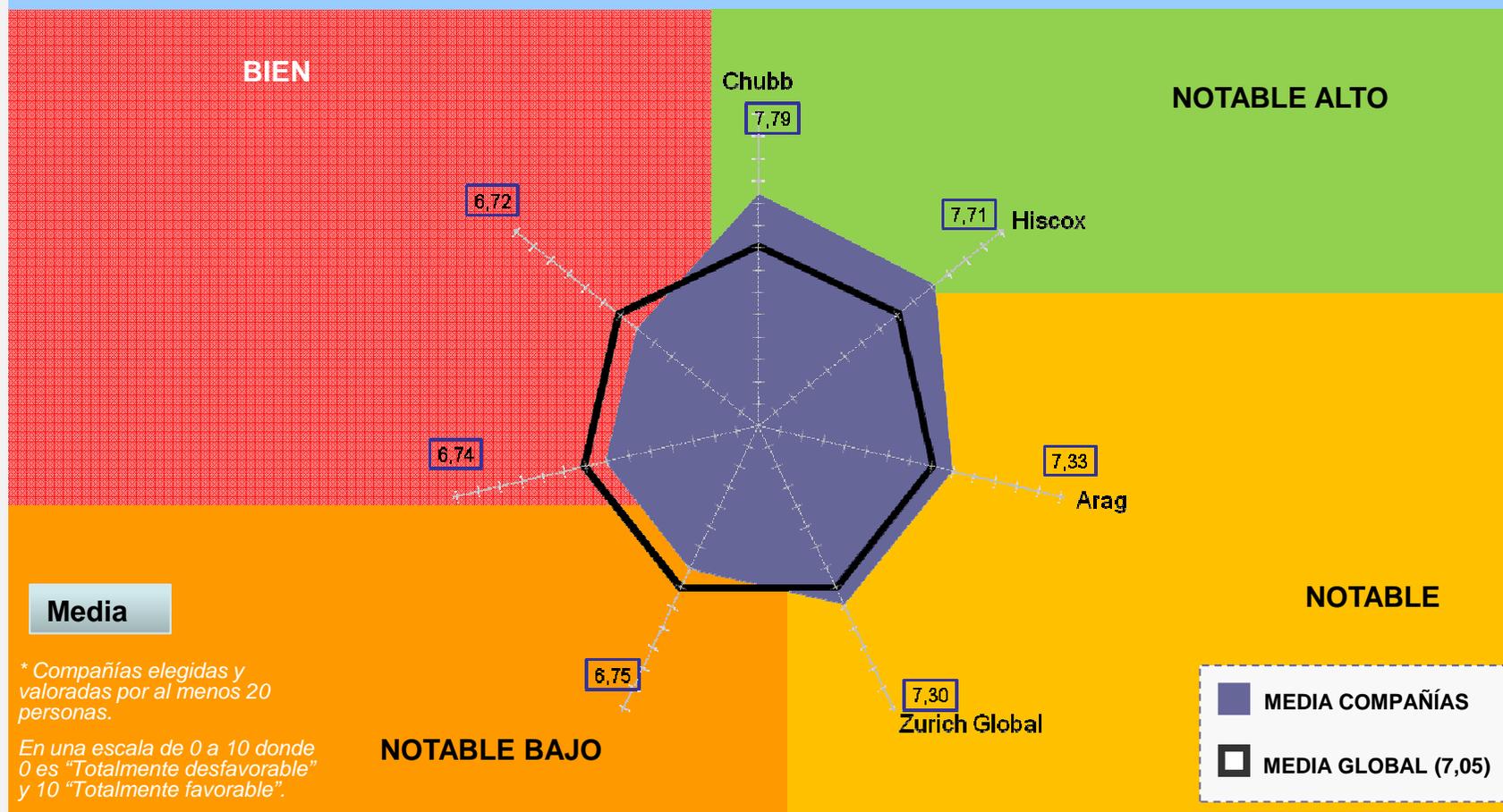
...CON SEDE SOCIAL EN ESPAÑA



¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ESTA COMPAÑÍA?

Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora.

...EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO

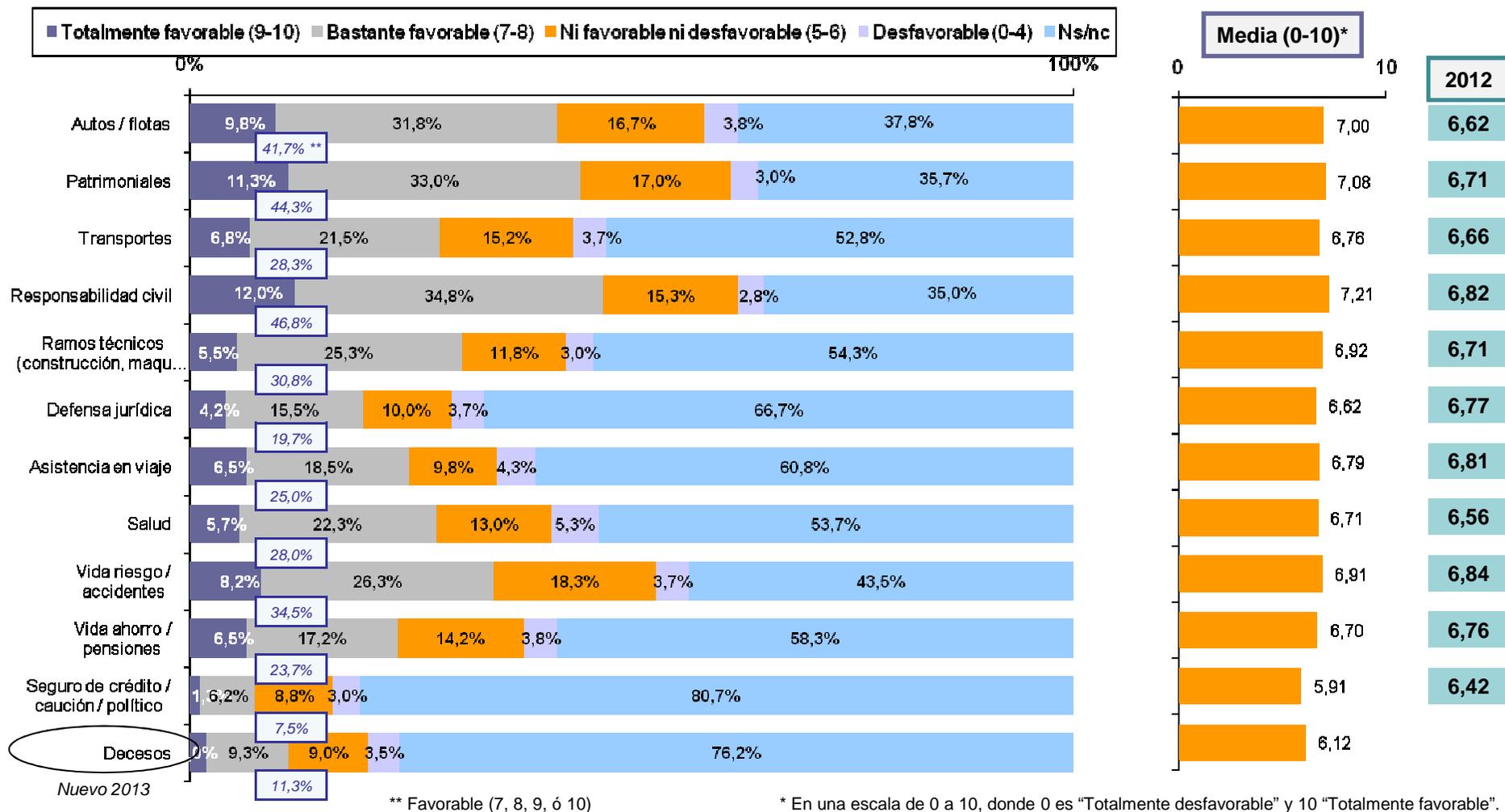


VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

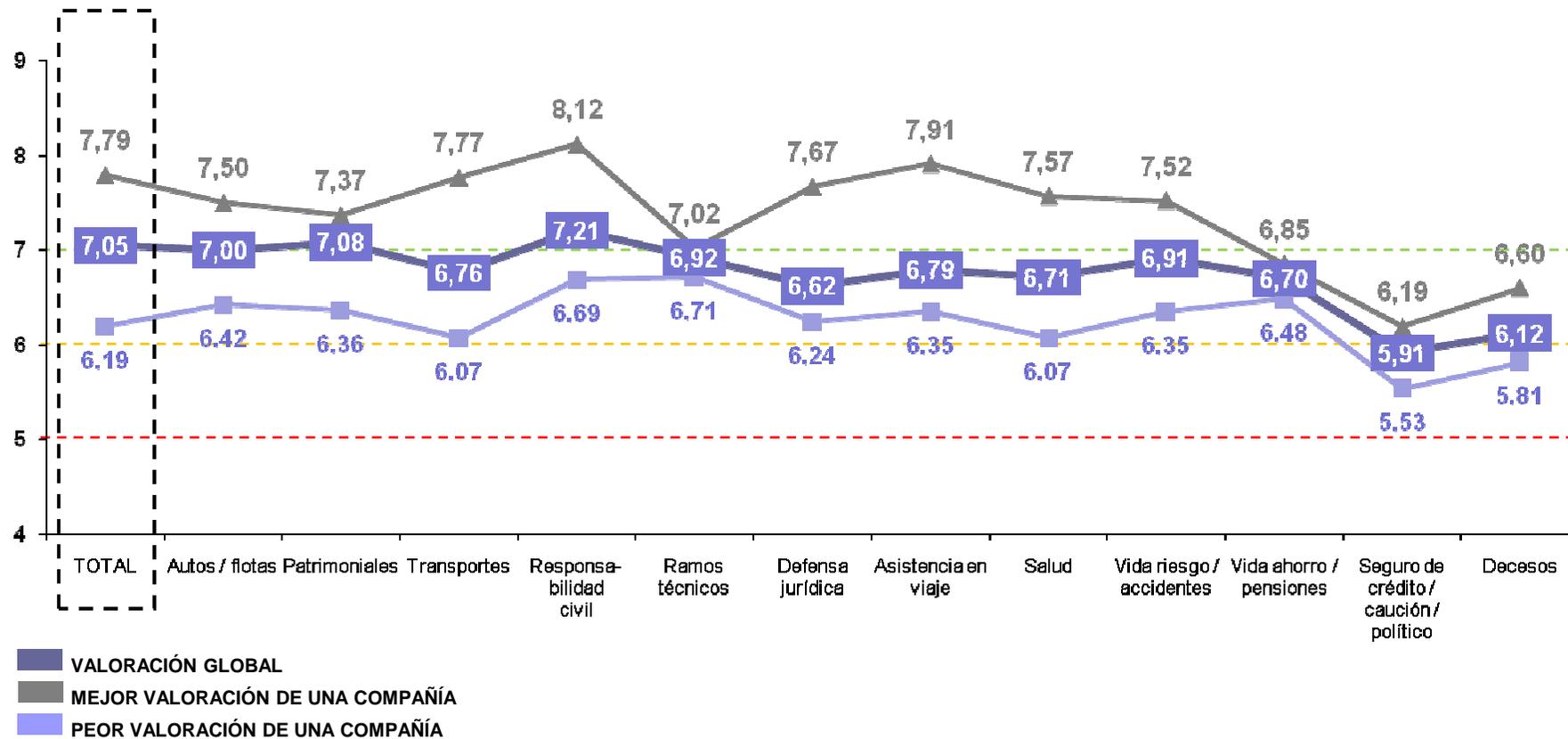
POR RAMO

A NIVEL GENERAL, ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO DE ESTA ASEGURADORA PARA CADA UNO DE LOS SIGUIENTES RAMOS?

Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora



SATISFACCIÓN CON LOS RAMOS DE TRABAJO



Nota: Sólo se incluyen aquellas compañías con base ≥ 20 en total / ramo correspondiente.

¿QUÉ COMPAÑÍAS ASEGURADORAS CON LAS QUE MAS TRABAJAN LAS CORREDURÍAS DESTACAN POR LA VALORACIÓN DE SU SERVICIO EN LOS DIFERENTES RAMOS?*

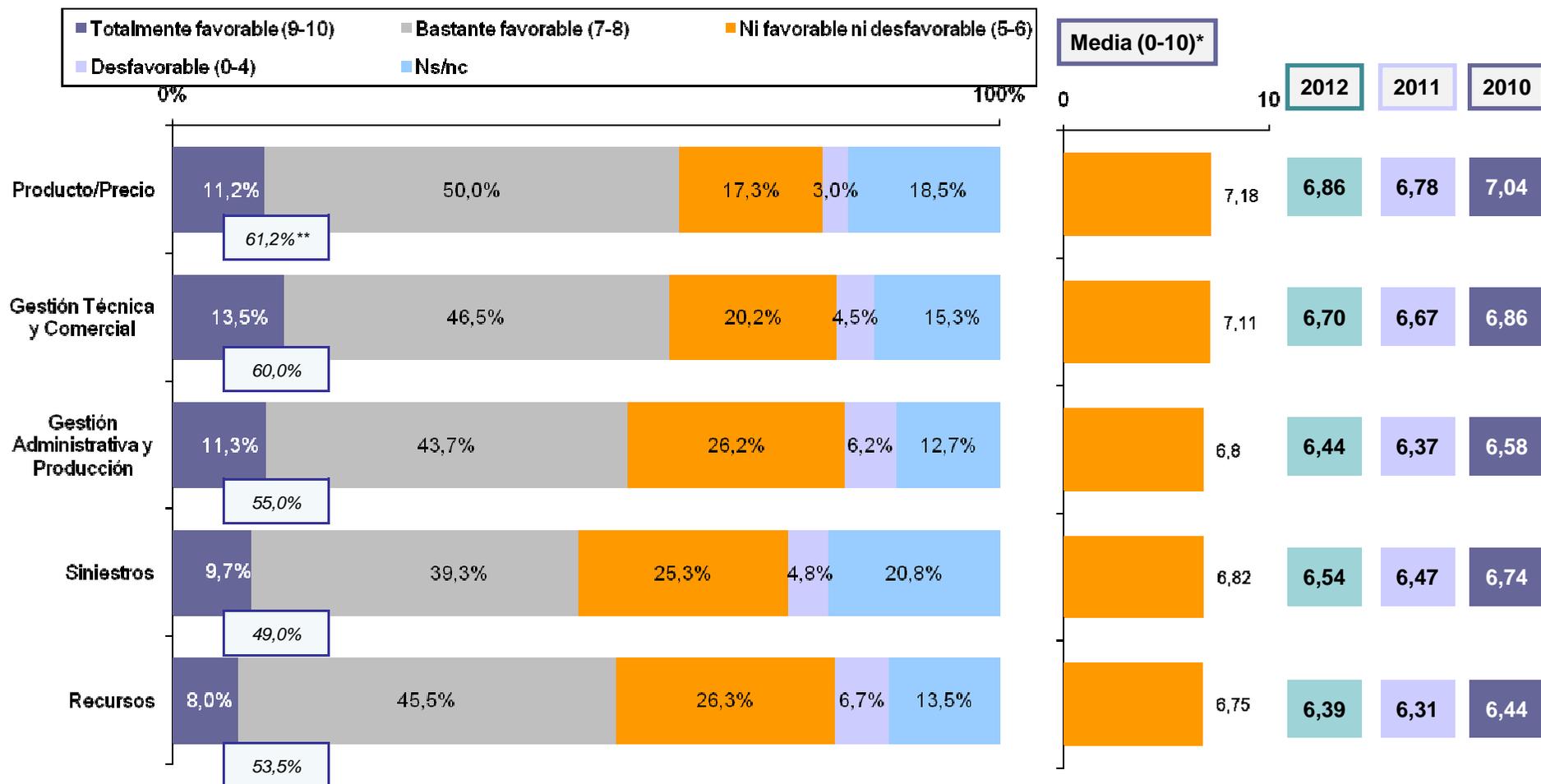
	MEJOR VALORADAS		
Autos / flotas			
Patrimoniales			
Transportes			
Responsabilidad civil			
Ramos técnicos			
Defensa jurídica			
Asistencia en viaje			
Salud			
Vida riesgo / accidentes			
Vida ahorro / pensiones			
Seguro de crédito/Caución/Político			
Decesos			

* Hay que tener en cuenta que sólo se incluyen aquellas compañías y ramos de éstas con una muestra ≥ 20 , y con una nota mínima de 6.

**VALORACIÓN DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
PORMENORIZADA**

¿QUÉ VALORACIÓN LE DARÍA A ESTA COMPAÑÍA EN LO QUE RESPECTA A...?

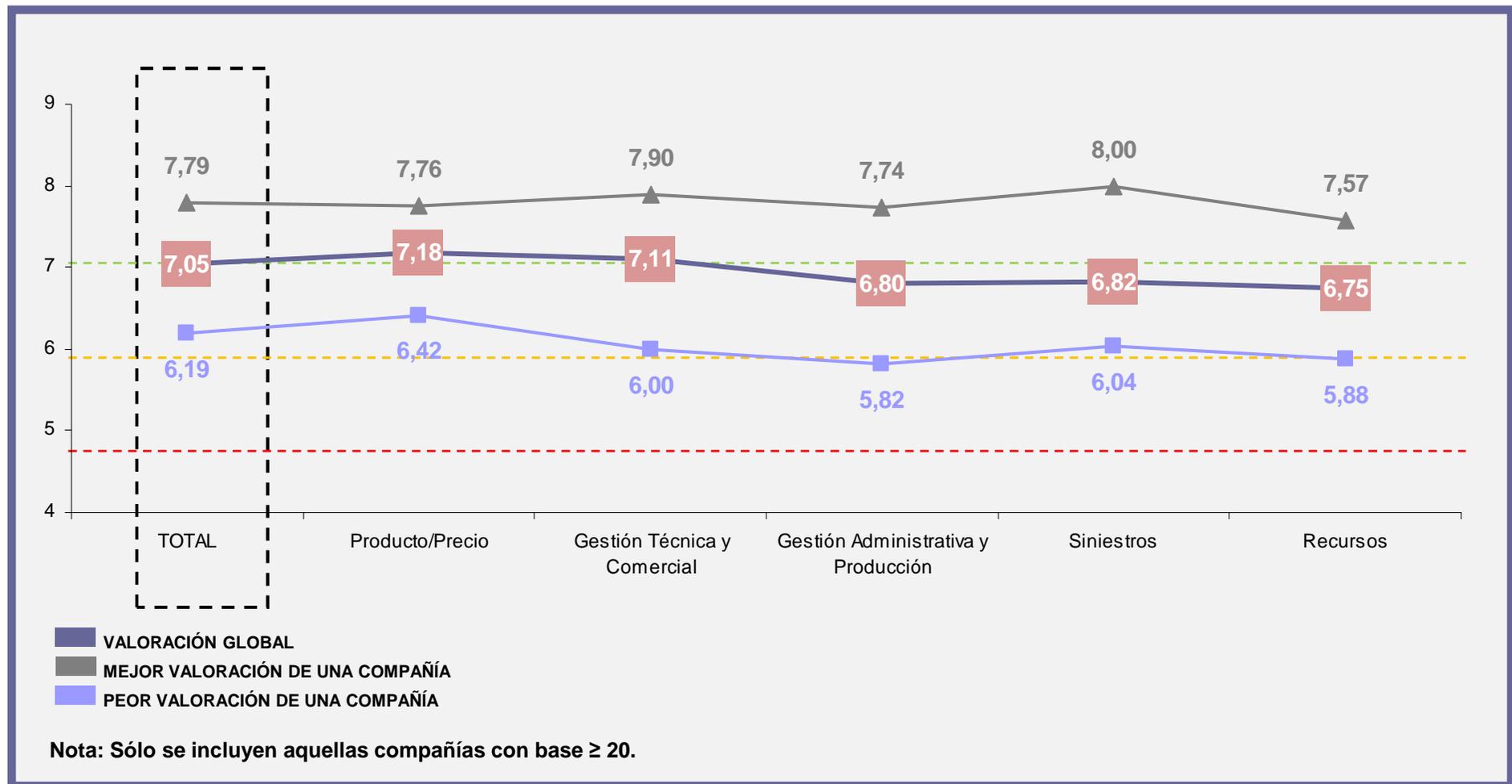
Base: Personas que trabajan preferentemente con cada compañía aseguradora.



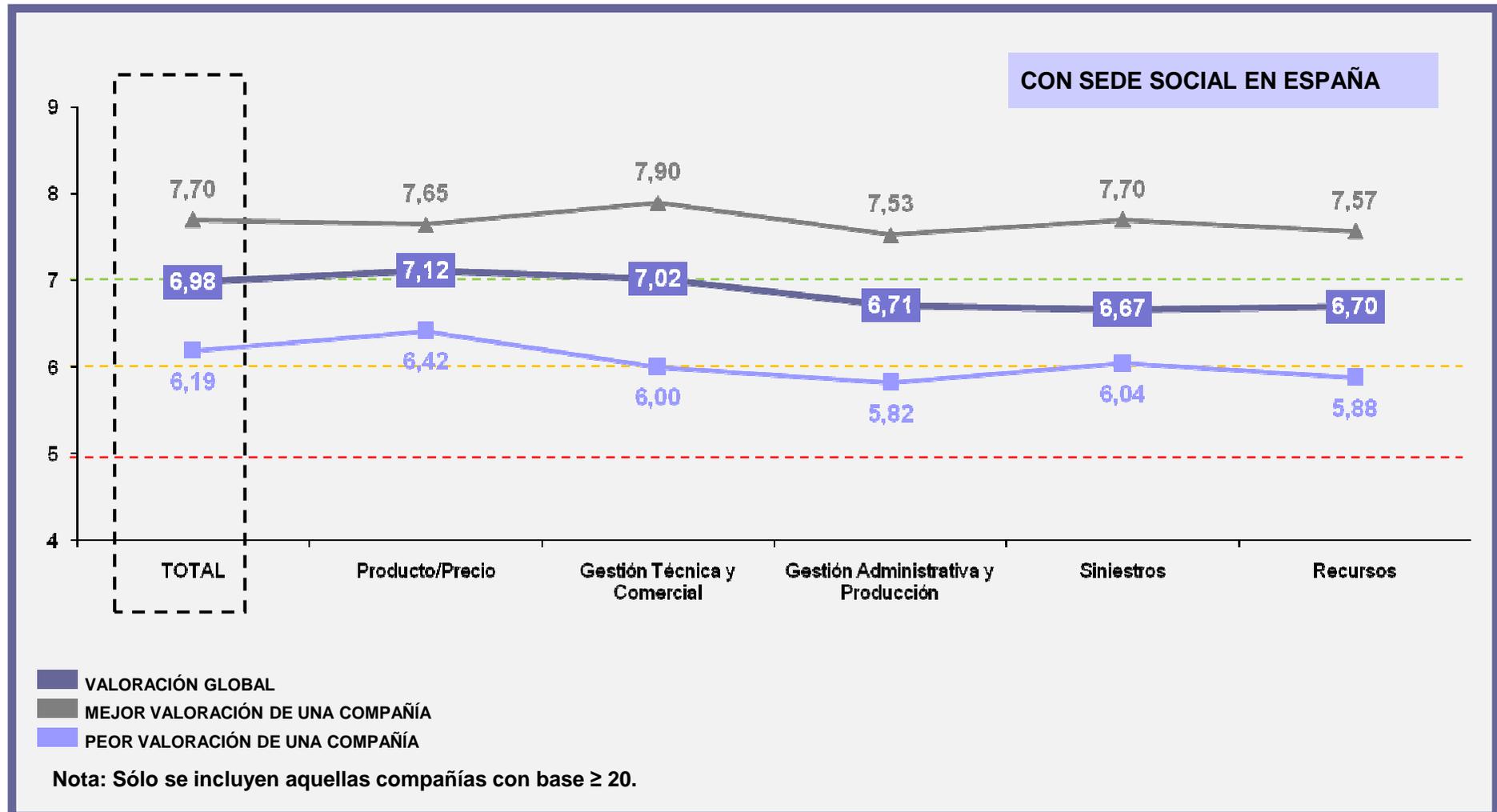
** Favorable (7, 8, 9, ó 10)

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS DE SERVICIO

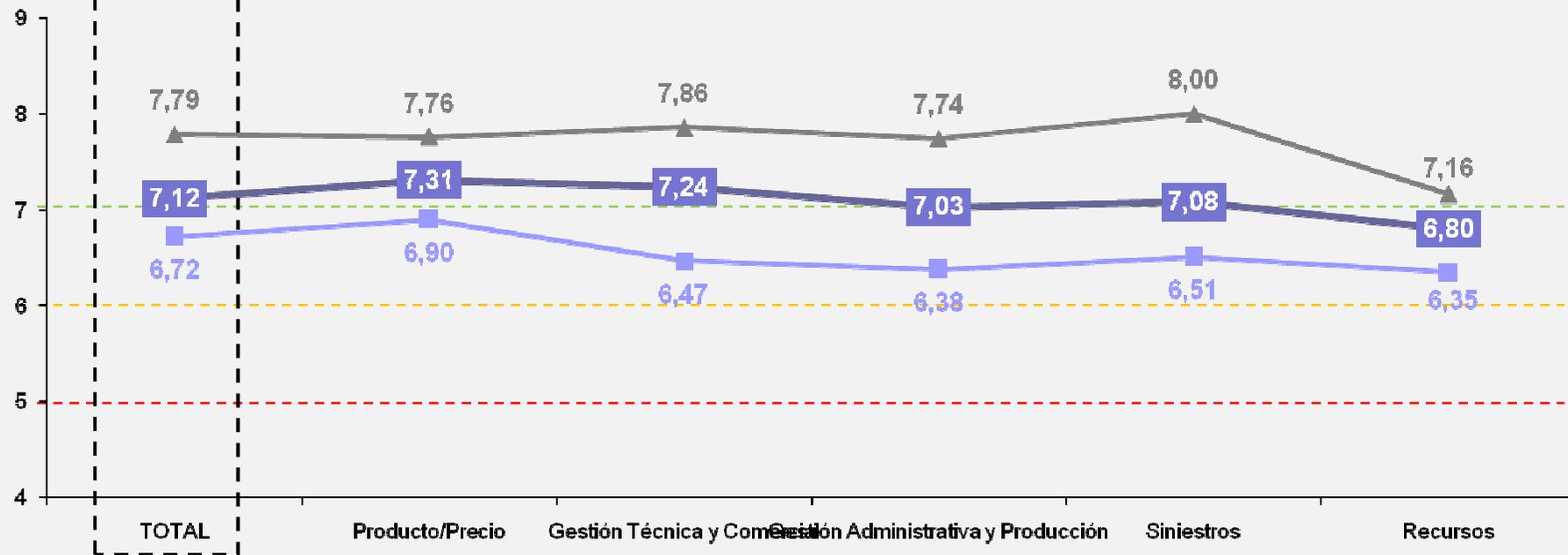


SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS DE SERVICIO



SATISFACCIÓN CON LAS ÁREAS DE SERVICIO

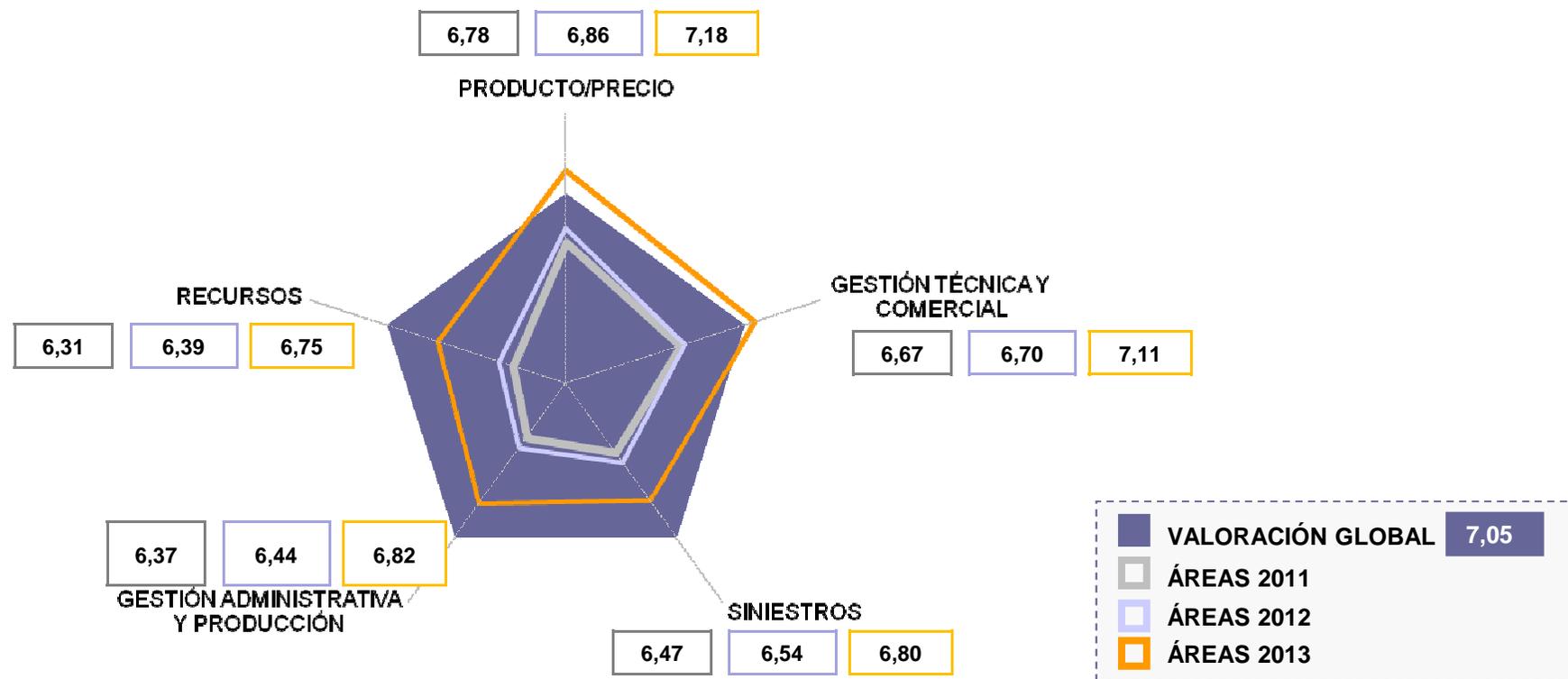
EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO



■ VALORACIÓN GLOBAL
▲ MEJOR VALORACIÓN DE UNA COMPAÑÍA
■ PEOR VALORACIÓN DE UNA COMPAÑÍA

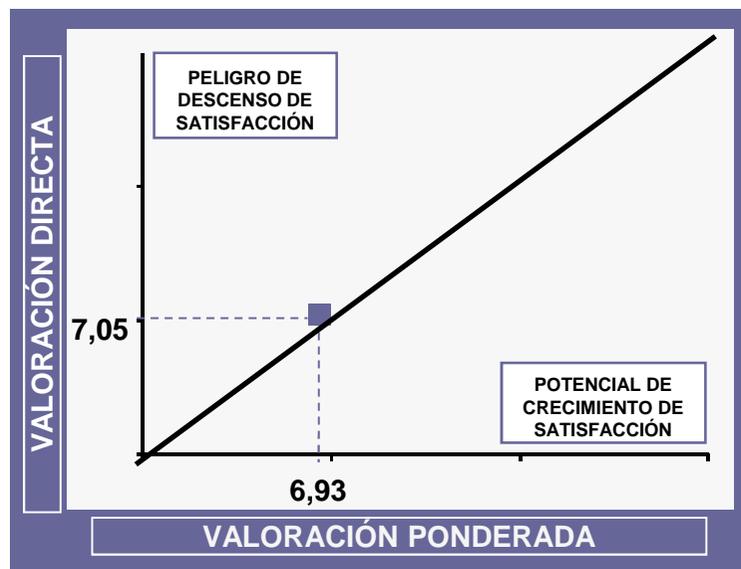
Nota: Sólo se incluyen aquellas compañías con base ≥ 20 .

DE FORMA GENERAL, ¿CÓMO SE VALORA EL SERVICIO DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS?



CONSISTENCIA DE LA VALORACIÓN - GLOBAL -

2013



¿HASTA QUÉ PUNTO ESTÁ
AFIANZADO EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO?

VALORACIÓN
PONDERADA <
VALORACIÓN DIRECTA

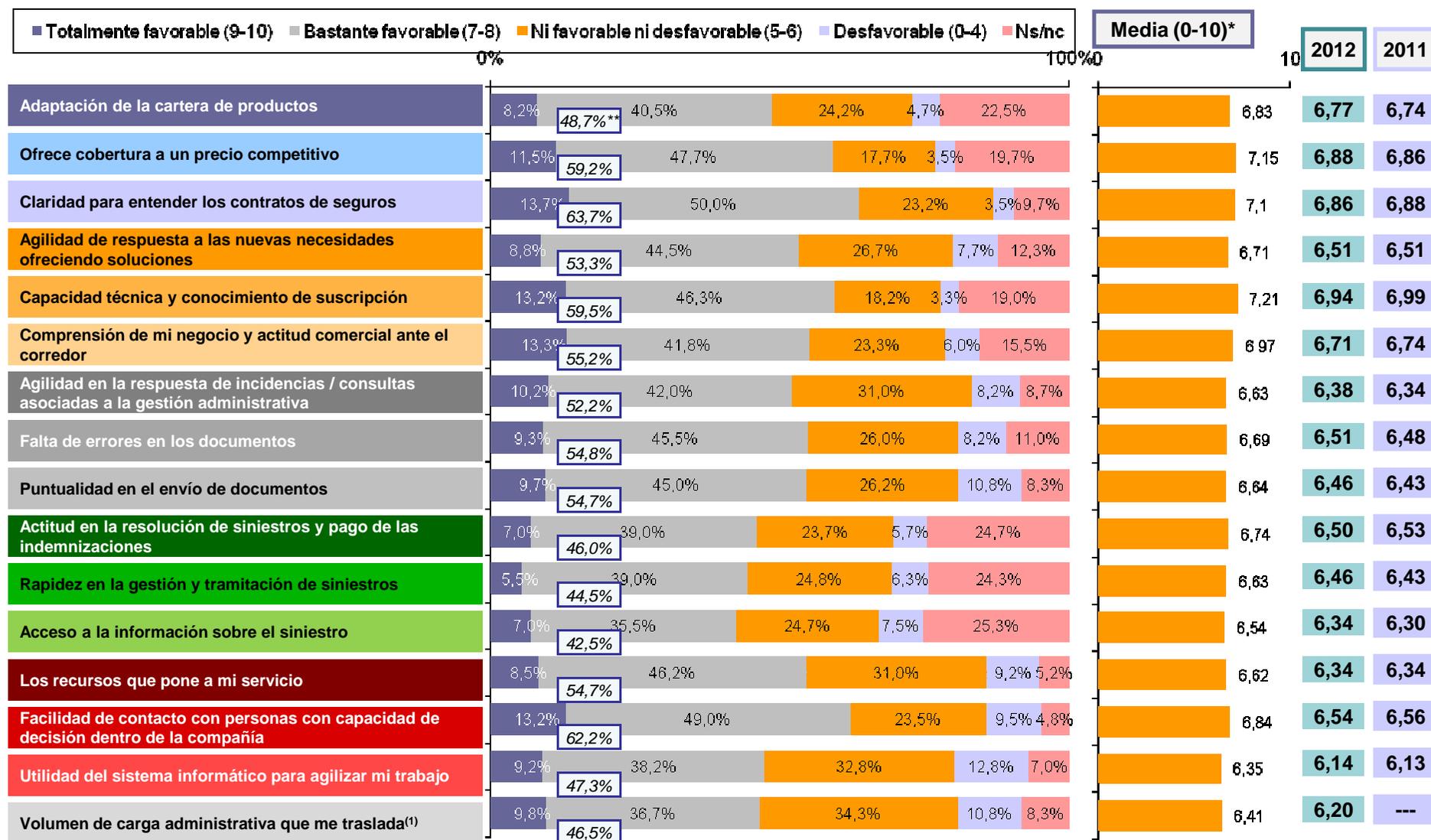
Situación de peligro de descenso de
la satisfacción global.

MISMA SITUACIÓN QUE EN AÑOS
ANTERIORES:
EL SERVICIO TIENE MEJOR
“IMAGEN” QUE LAS ÁREAS
VALORADAS.

⁽¹⁾ Valoración global otorgada directamente por los entrevistados.

⁽²⁾ Fórmula que pone en relación la Importancia “Consolidada” con la satisfacción media obtenida en cada una de las áreas de servicio.

SATISFACCIÓN PORMENORIZADA DE LOS ASPECTOS DE SERVICIO CON LAS COMPAÑÍAS QUE TRABAJA PREFERENTEMENTE



** Favorable (7, 8, 9, ó 10)

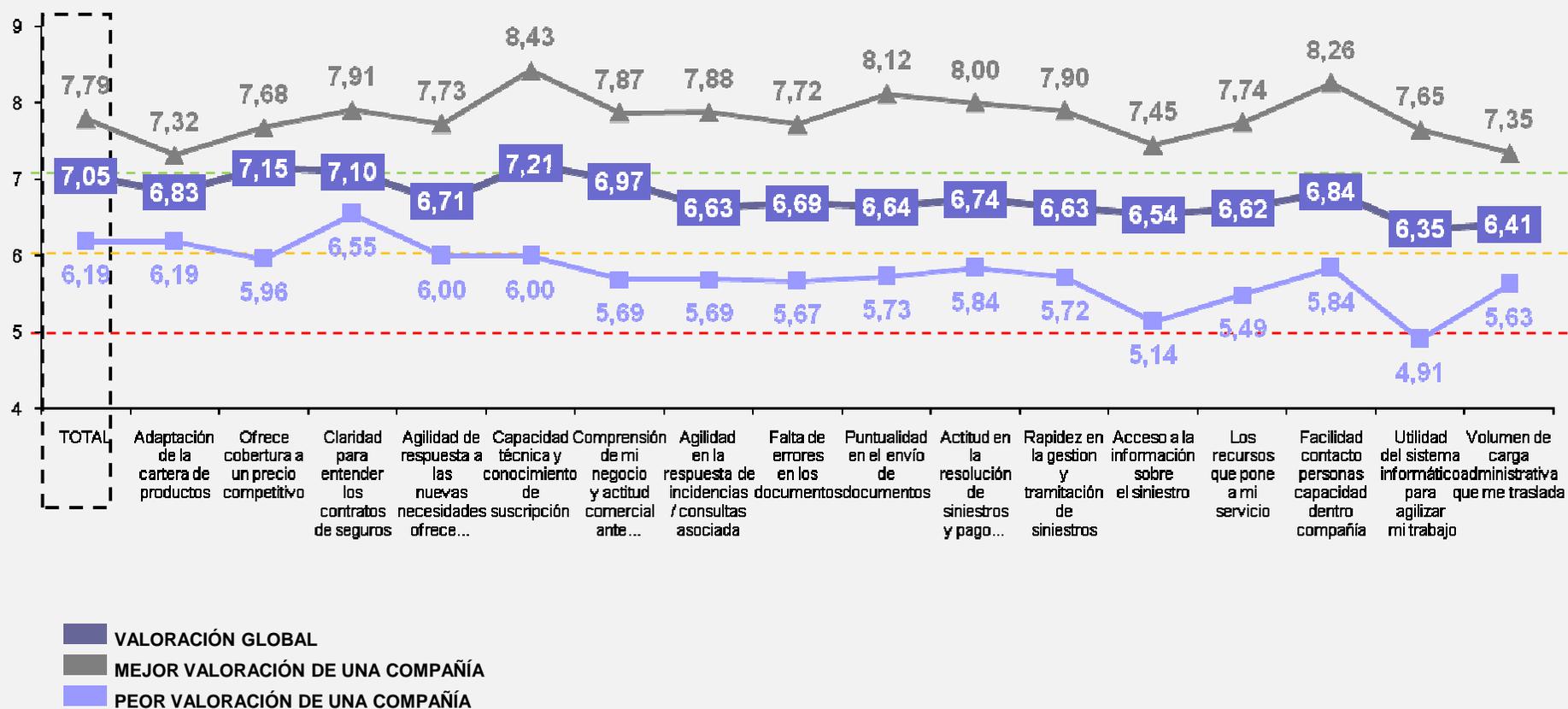
* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN PORMENORIZADA

		VAR*	2013	2012	2011	2010
Técnica/ comercial	Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	0,27	7,21	6,94	6,99	7,23
Producto/ precio	Ofrece cobertura a un precio competitivo	0,27	7,15	6,88	6,86	7,12
Producto/ precio	Claridad para entender los contratos de seguros	0,24	7,10	6,86	6,88	7,15
Técnica/ comercial	Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor	0,26	6,97	6,71	6,91	6,91
Recursos	Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía	0,30	6,84	6,54	6,56	6,85
Producto/ precio	Adaptación de la cartera de productos	0,06	6,83	6,77	6,74	6,88
Siniestros	Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones	0,24	6,74	6,50	6,53	6,82
Técnica/ comercial	Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	0,20	6,71	6,51	6,51	6,68
Admón/ producción	Ausencia de errores en los documentos	0,18	6,69	6,51	6,48	6,74
Admón/ producción	Puntualidad en el envío de documentos	0,18	6,64	6,46	6,43	6,69
Admón/ producción	Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada	0,25	6,63	6,38	6,34	6,53
Siniestros	Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	0,17	6,63	6,46	6,43	6,74
Recursos	Los recursos que pone a mi servicio	0,28	6,62	6,34	6,34	6,48
Siniestros	Acceso a la información sobre el siniestro	0,20	6,54	6,34	6,30	6,52
Admón/ producción	Volumen de carga administrativa que me traslada	0,21	6,41	6,20	-	-
Recursos	Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	0,21	6,35	6,14	6,13	6,27

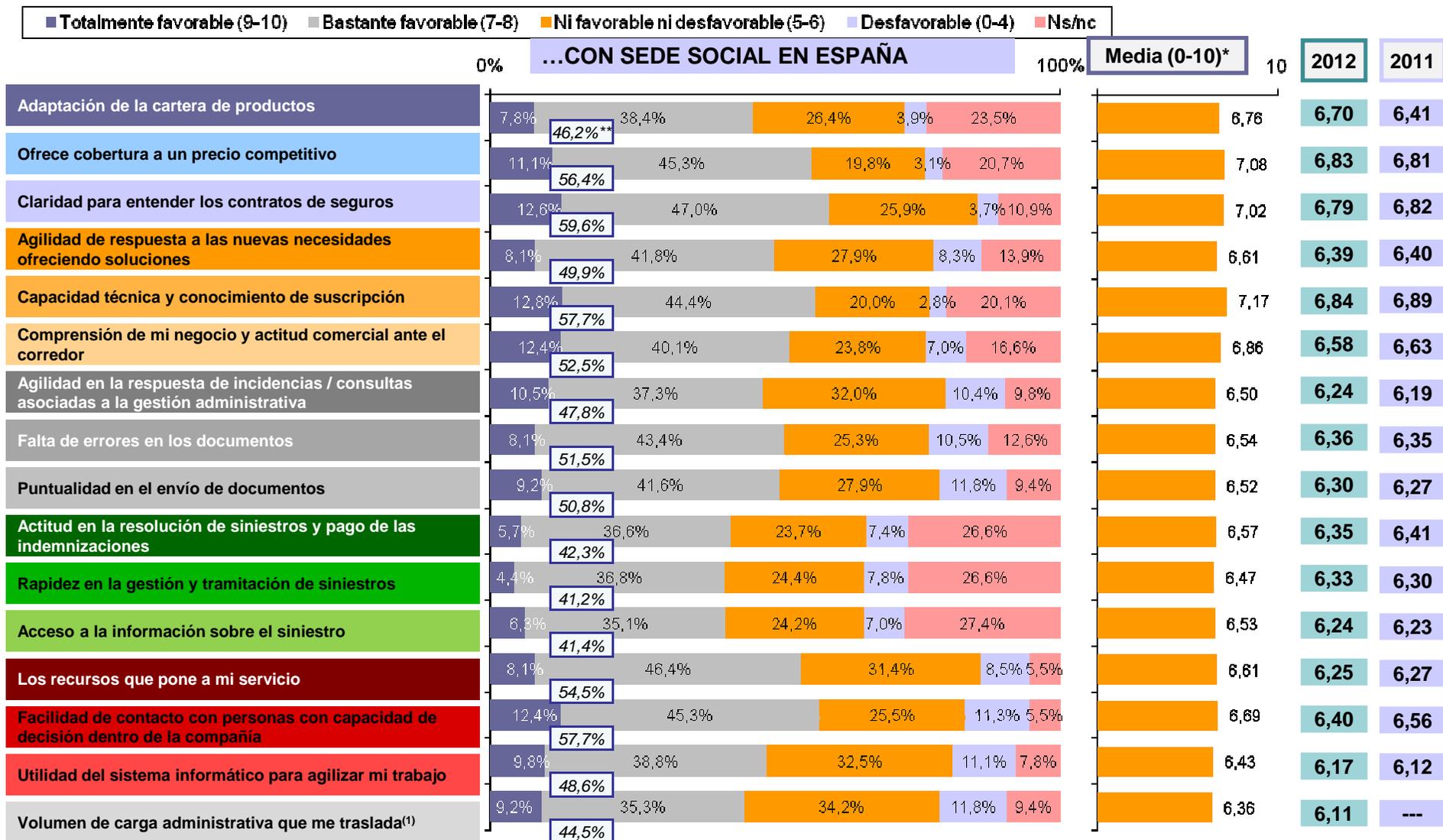
* Variación: diferencia entre 2013 – 2012.

SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS DE SERVICIO



Nota: Sólo se incluyen aquellas compañías con base ≥ 20 .

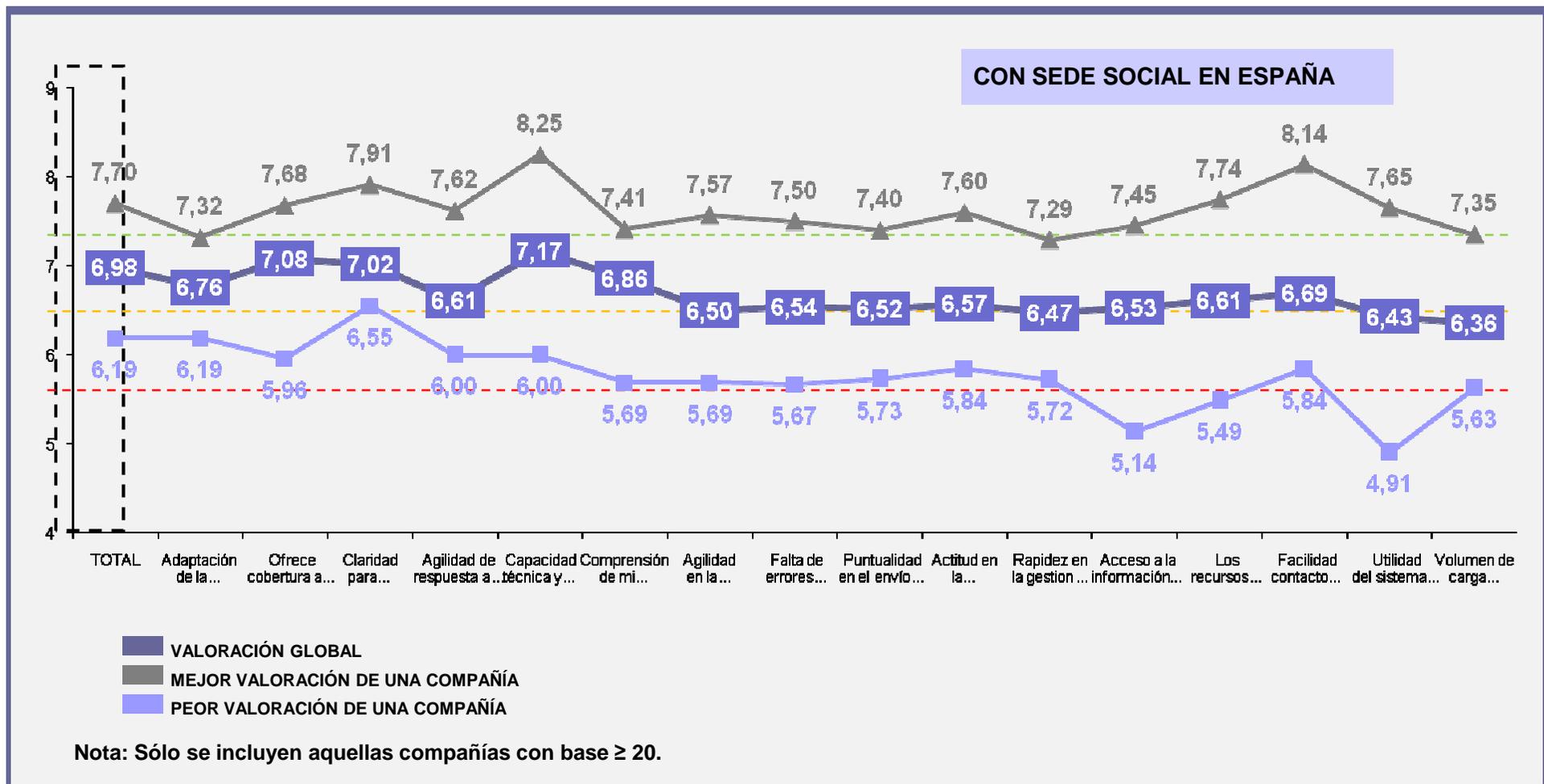
SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS DE SERVICIO



** Favorable (7, 8, 9, ó 10)

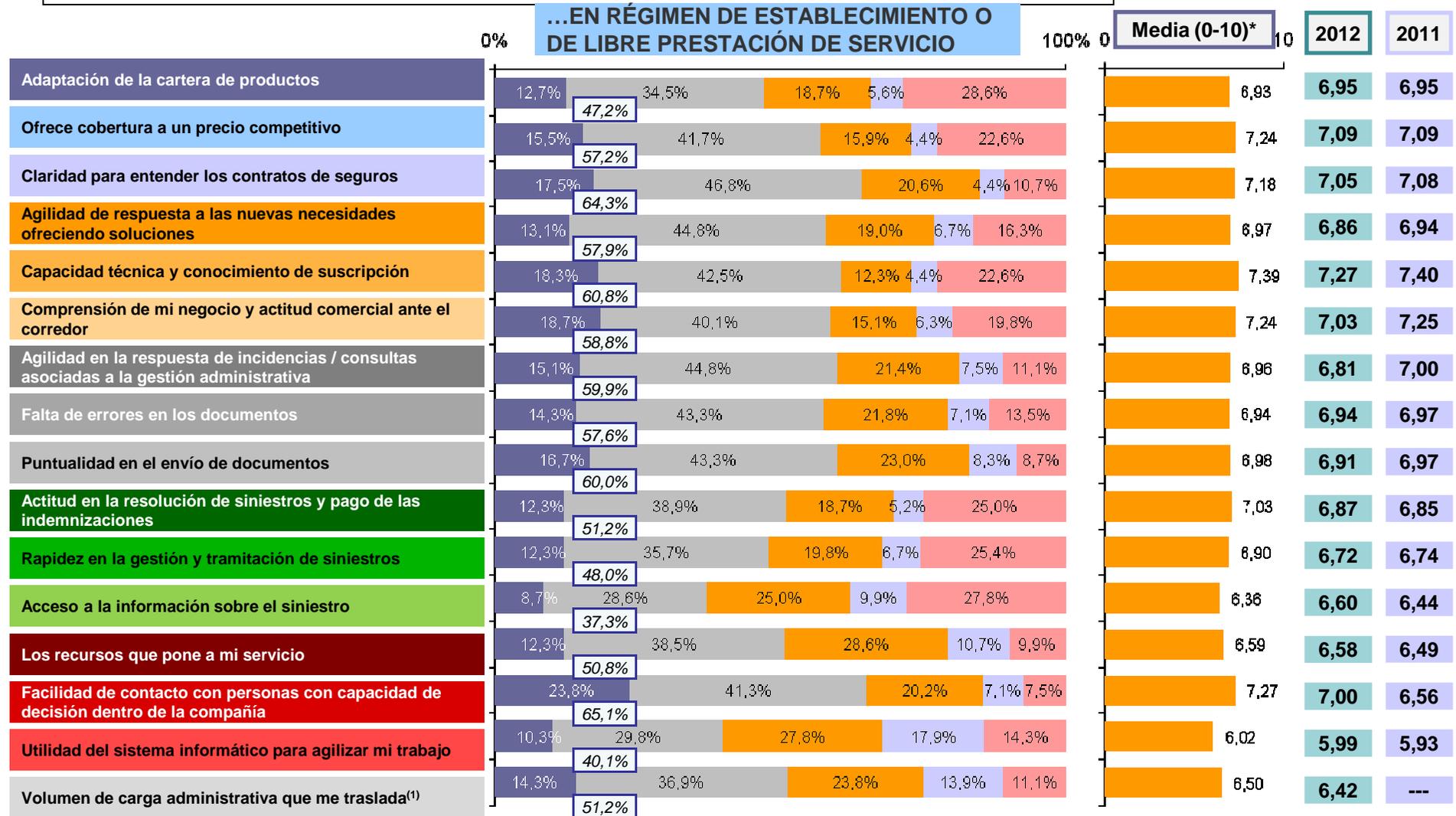
* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS DE SERVICIO



SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS DE SERVICIO

■ Totalmente favorable (9-10) ■ Bastante favorable (7-8) ■ Ni favorable ni desfavorable (5-6) ■ Desfavorable (0-4) ■ Ns/nc

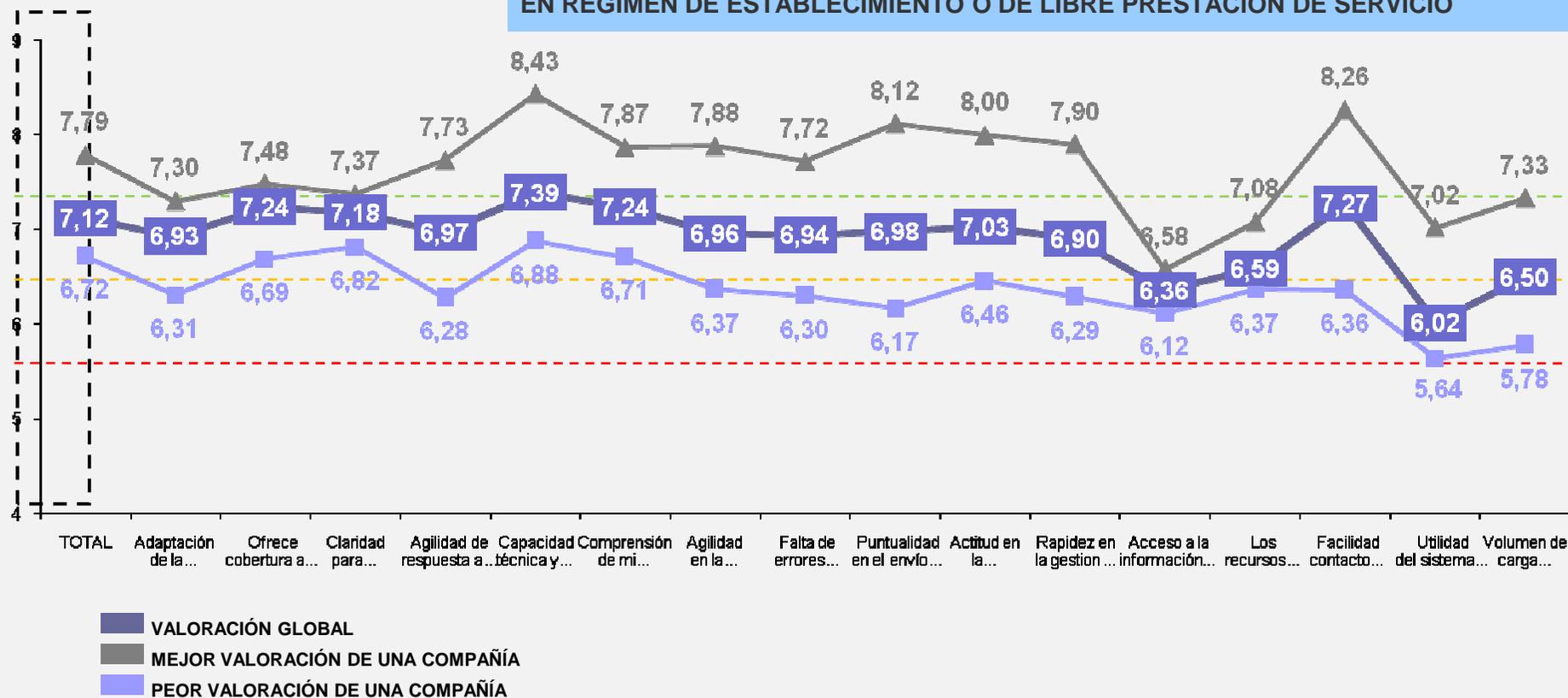


** Favorable (7, 8, 9, ó 10)

* En una escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS DE SERVICIO

EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO



Nota: Sólo se incluyen aquellas compañías con base ≥ 20 .

¿QUÉ COMPAÑÍAS ASEGURADORAS DESTACAN EN LAS ÁREAS Y ASPECTOS DE SERVICIO? LAS 5 COMPAÑÍAS MEJOR VALORADAS

	COMPAÑÍAS MEJOR VALORADAS				
PRODUCTO / PRECIO					
Adaptación de la cartera de productos					
Ofrece cobertura a un precio competitivo					
Claridad para entender los contratos de seguros					
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL					
Agilidad respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones					
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción					
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN					
Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada					
Ausencia de errores en los documentos					
Puntualidad en el envío de documentos					
Volumen de carga administrativa que me traslada					
SINIESTROS					
Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones					
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros					
Acceso a la información sobre el siniestro					
RECURSOS					
Los recursos que pone a mi servicio					
Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía					
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo					

Nota: Compañías con una base muestral ≥ 20 , y con una nota mínima de 6.

GAP

IMPORTANCIA - SATISFACCIÓN

	IMPORTANCIA	SATISFACCIÓN	GAP 2013	GAP 2012	GAP 2011
PRODUCTO / PRECIO	8,65	7,18	-1,47	-1,79	-1,87
Adaptación de la cartera de productos	7,55	6,83	-0,72	-0,78	-0,81
Ofrece cobertura a un precio competitivo	8,62	7,15	-1,47	-1,74	-1,76
Claridad para entender los contratos de seguros	8,12	7,10	-1,02	-1,26	-1,23
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL	8,41	7,11	-1,30	-1,71	-1,74
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	8,77	6,71	-2,06	-2,26	-2,27
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	8,47	7,21	-1,26	-1,53	-1,48
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor	8,51	6,97	-1,54	-1,80	-1,77
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN	8,32	6,80	-1,52	-1,88	-1,96
Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada	8,57	6,63	-1,94	-2,19	-2,23
Falta de errores en los documentos	8,15	6,69	-1,46	-1,64	-1,67
Puntualidad en el envío de documentos	8,16	6,64	-1,52	-1,70	-1,73
Volumen de carga administrativa que me traslada	---	6,41	---	---	---
SINIESTROS	9,11	6,82	-2,29	-2,57	-2,64
Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones	9,21	6,74	-2,47	-2,71	-2,68
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	9,16	6,63	-2,53	-2,70	-2,73
Acceso a la información sobre el siniestro	8,61	6,54	-2,07	-2,27	-2,31
RECURSOS	7,84	6,75	-1,09	-1,45	-1,53
Los recursos que pone a mi servicio	7,97	6,62	-1,35	-1,63	-1,63
Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía	9,00	6,84	-2,16	-2,46	-2,44
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	8,32	6,35	-1,97	-2,18	-2,19

- X > 0
- 0 > X > -1
- 1 > X > -2
- X < -2

ALGUNAS REFLEXIONES

- El estudio es relevante, riguroso y refleja con exactitud, aunque algunos aspectos nos sorprendan, lo que se piensa en el conjunto de nuestras organizaciones.
- Encuesta muy extensa con mucha información. Independientemente de la presentación general realizada en esta convocatoria, cada compañía recibirá información particularizada que le permitirá conocer su posición frente a los mejores y peores resultados.
- Las notas son mejores con respecto a la encuesta realizada en el 2012 (**7,05** frente a **6,82**) en **aseguradoras con sede en España** (**6,98** frente a **6,73**), mientras la valoración de aseguradoras de libre prestación o derecho de establecimiento se mantiene estable (**7,12**).

- La lectura sobre la nota media es doble. Por un lado la nota en sí del **7,05** debe considerarse positiva y, sobre todo, evolucionando a mejor y, por otro lado, los valores máximo y mínimo **6,19** y **7,79** (en compañías con suficiente base muestral), en primer lugar representan un rango todavía excesivamente amplio pero, por contra, su evolución en el tiempo es positiva.

- Se detectan mejoras significativas en el nivel de satisfacción de determinados ramos (autos, responsabilidad civil y daños patrimoniales), mientras que disminuye satisfacción en el ramo de seguro de crédito/caución/riesgo político.
- Producto/ precio sigue siendo el Área mejor valorada. Sus atributos se encuentran también entre los más valorados. Es fruto del salvaje “sálvese quién pueda” del sector actualmente.

- En cuanto a las áreas, desde un punto de vista global, la de recursos es la peor valorada (6,75) conjuntamente con siniestros (6,82) y gestión administrativa y producción (6,80) aun cuando todas mejoran. Por aspectos concretos, la utilidad del sistema informático para agilizar el trabajo y el acceso a la información sobre el siniestros, son muy mal valorados, los peor valorados.
- Como consecuencia de lo anterior, los dos temas en los que ADECOSE está hoy trabajando como son el Código de Buenas Prácticas en Siniestros y el EIAC, se corresponden perfectamente con las necesidades de nuestros socios. Compañías adheridas, con mayores o menores matices, a nuestro Código de Buenas Prácticas en Siniestros son ALLIANZ, AXA, CASER, FIATC, GENERALI, PELAYO y REALE. Estamos en fase final de negociación con 4 más.

- Algunas de las compañías con las que más trabajamos no figuran entre las mejor valoradas, aún cuando ello no significa que sus resultados sean negativos. Igual que en años anteriores.
- La gran participación de los socios, rigurosidad y técnica utilizada hacen de la encuesta una herramienta de trabajo imprescindible en el mercado y para nuestros socios y las aseguradoras. Su continuidad nos permite medir tendencias.
- Se detectan grandes oportunidades de mejora.

¡HASTA EL AÑO QUE VIENE!

GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

info@adecose.com
www.adecose.com



ADECOSE

Calle Serrano, 81. 1º dcha.

28006 Madrid

Tfno. 91 590 3318

Fax 91 563 04 81

www.adecose.com

info@adecose.com

Presidente D. Martín Navaz

Director Gerente D. Borja López-Chicheri

La difusión, cita y copia de este documento, de manera parcial o total, por cualquier medio o propósito no comercial, está permitida, siempre y cuando los textos no sean modificados, no se utilicen las imágenes y logotipos de empresas y la fuente sea citada: "BARÓMETRO **ADECOSE** 2013. Estudio sobre la Calidad del Servicio en las Compañías Aseguradoras". Las imágenes y logotipos han sido utilizados a los únicos efectos de la presentación, estando sus derechos reservados a favor de sus propietarios si los hubiera.