



# **BAROMETRO ADECOSE ´ 14**

## **Sexta edición**

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

**Madrid, 11 de febrero de 2015**

**ADECOSE**  
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE  
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

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

## Datos ADECOSE 2014

- **Primas Intermediadas:** 6.000 Mill. €
- **Siniestros:** 3 millones
- **Empleados:** 5.170

## DATOS DEL SECTOR (*Informe DGSFP*)\*

### *Cuota ADECOSE*

- **Corredores y Corredurías:** 47,36% del canal.
- **Corredores y Corredurías:** 75,5% del conjunto de corredores pertenecientes a las distintas asociaciones.
- **Empleados corredores y corredurías:** 31,64% de los empleados del canal.

\* Primer informe sobre el asociacionismo en la mediación publicado en noviembre 2011 publicado por la DGSFP

# Los principales objetivos del estudio son

Objetivizar el nivel de satisfacción de nuestros socios con las diferentes compañías aseguradoras con las que trabajan

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.

## Independencia



### Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas

## Pluralidad



### Pluralidad

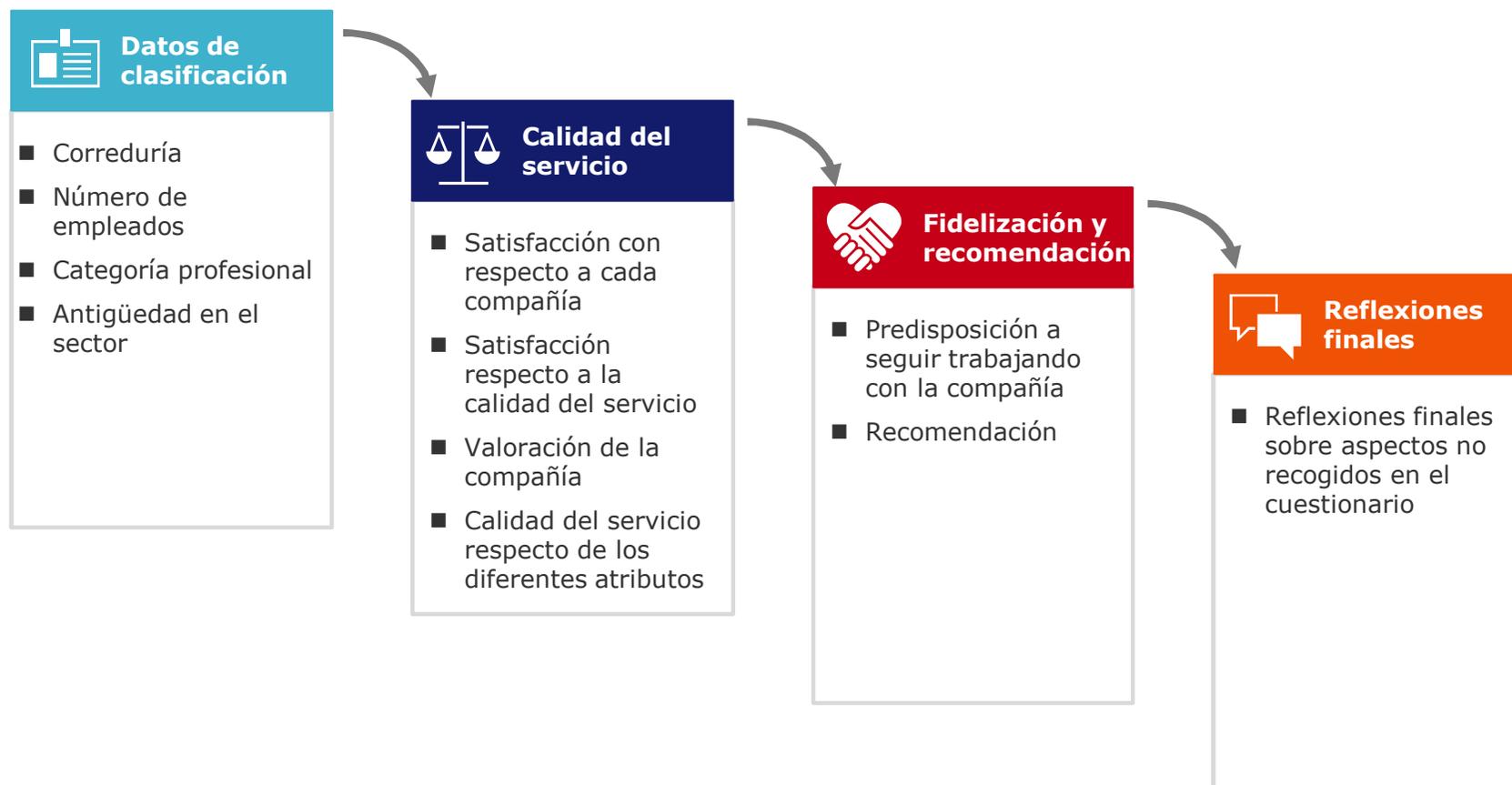
Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios

## Rigor



### Rigor

Participado por la gran mayoría de los socios de ADECOSE





<b>Tipo de estudio</b>	Cuantitativo. Realizado por la Empresa TNS
<b>Muestra</b>	Se han realizado 785 entrevistas Online, lo que determina un error muestral $e = \pm 3,22\%$ para un nivel de confianza del 95,5% 2s, en función de la base muestral aproximada de trabajadores de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 100 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.
<b>Universo</b>	Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamento de administración y departamento de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSE.
<b>Técnica</b>	Cuestionario cumplimentado online
<b>Trabajo de campo*</b>	Octubre y Noviembre 2014

<b>Comparativas</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785
Corredurías participantes	78,0%	85,5%	82,2%	84,2%	85,6%



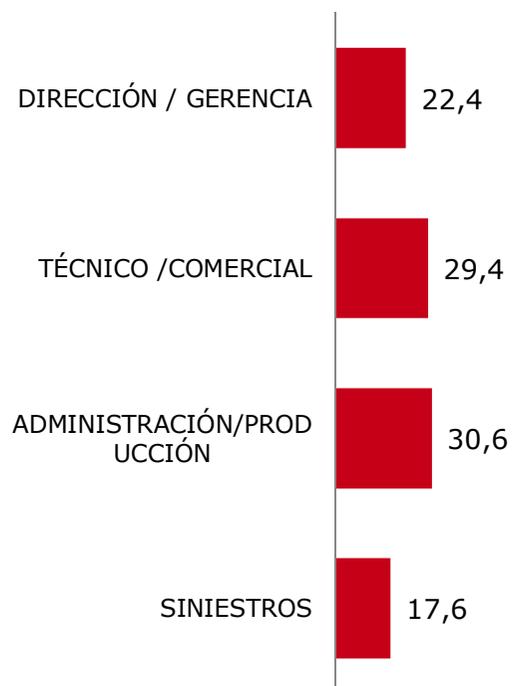
- En 2014 hemos logrado ampliar el número de aseguradoras valoradas con una base muestral más sólida aún, extendiéndola a prácticamente la totalidad de las aseguradoras presentes en el mercado, dando cabida a muchas que hasta ahora contaban con una reducida base muestral y que sistemáticamente se estaban quedando fuera del estudio, aún cuando el colectivo trabaja con ellas.
- No obstante, este ajuste ha tenido un pequeño impacto en la valoración que reciben las aseguradoras en su conjunto, ya que hemos pasado de valorar las aseguradoras “preferentes” (con posible interpretación subjetiva por parte del entrevistado) a aquellas aseguradoras con las que las corredurías más trabajan.
- En todo caso, el paso del análisis de las aseguradoras “preferentes” a aseguradoras con las que más se trabaja nos permitirá contar con una foto más real, desde nuestro punto de vista, sobre el conjunto de las compañías aseguradoras presentes en el mercado y no necesariamente de aquellas a las que somos más afines.
- Teniendo en cuenta esto, el presente estudio referido a 2014 refleja con mayor precisión, bajo nuestro criterio, la realidad de la satisfacción con el servicio que ofrecen las aseguradoras, dando cabida a prácticamente la totalidad de las aseguradoras que prestan sus servicios en el mercado nacional.

# Perfil del entrevistado

## Rol y antigüedad en la correduría

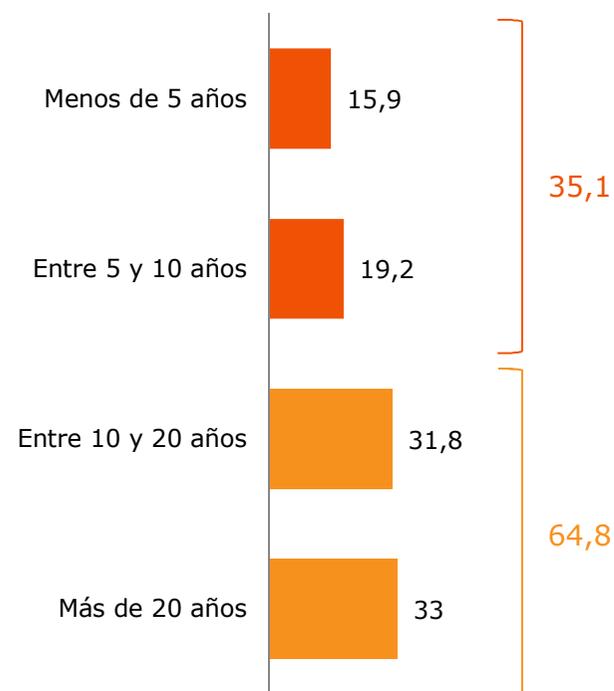
### ¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?

(%)



### ¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?

(%)



Base: Total individuos



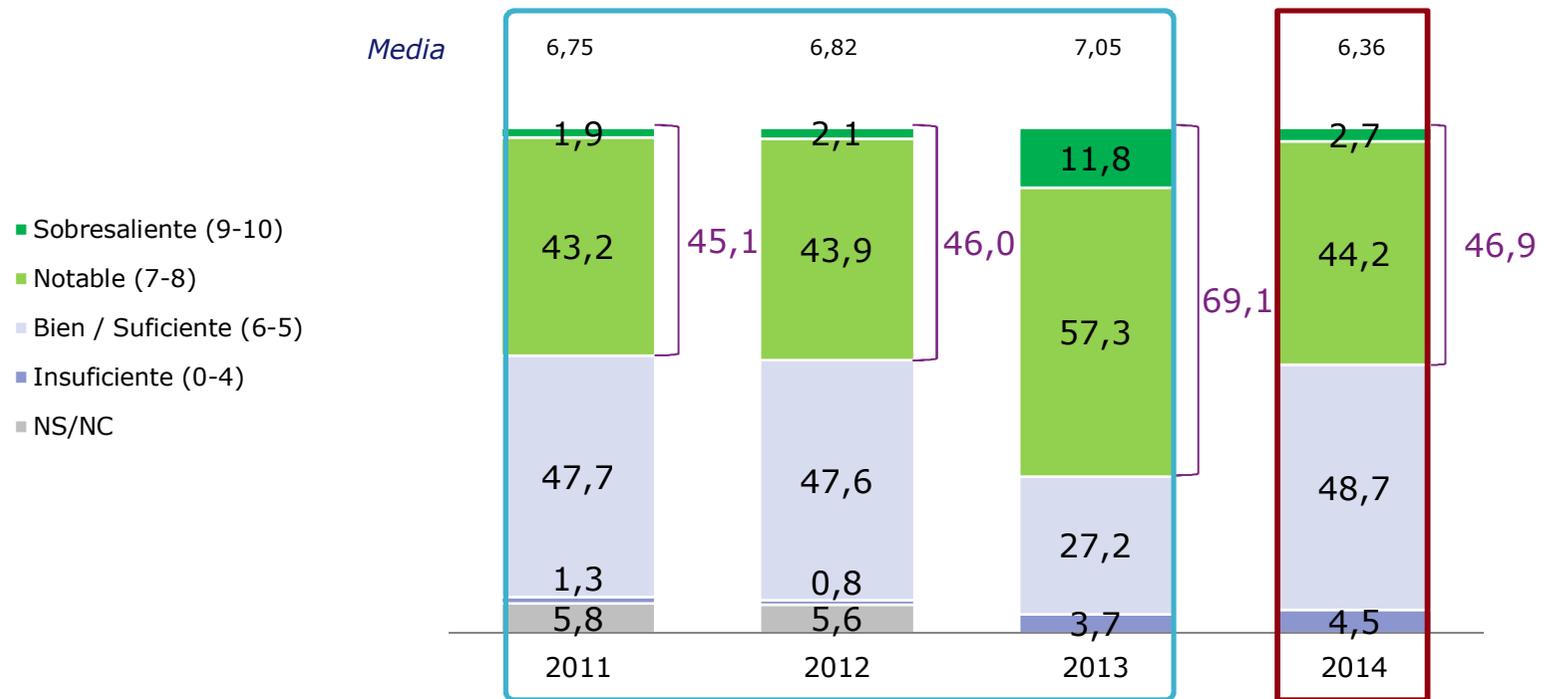
## Una visión global

*Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras*



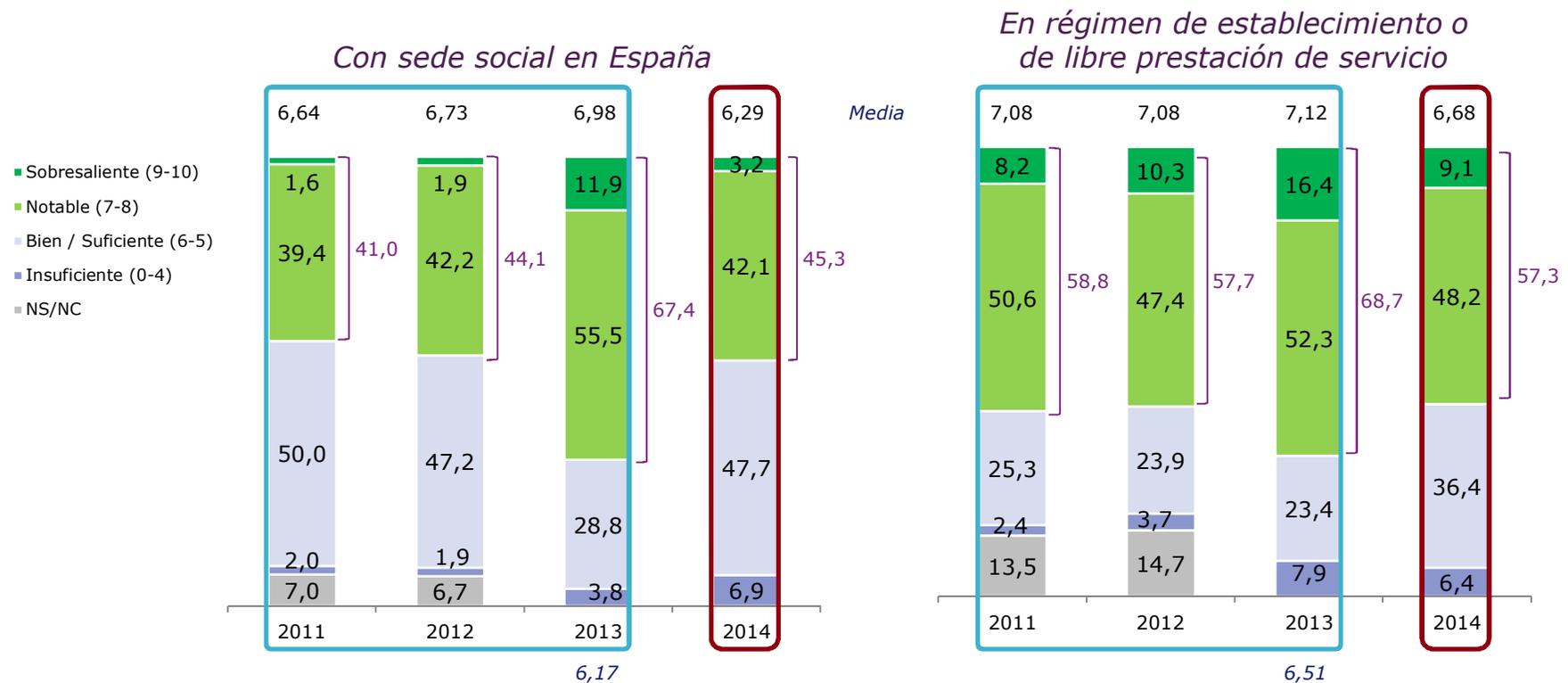
# Satisfacción global con la calidad del servicio de las aseguradoras. Evolutivo

P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



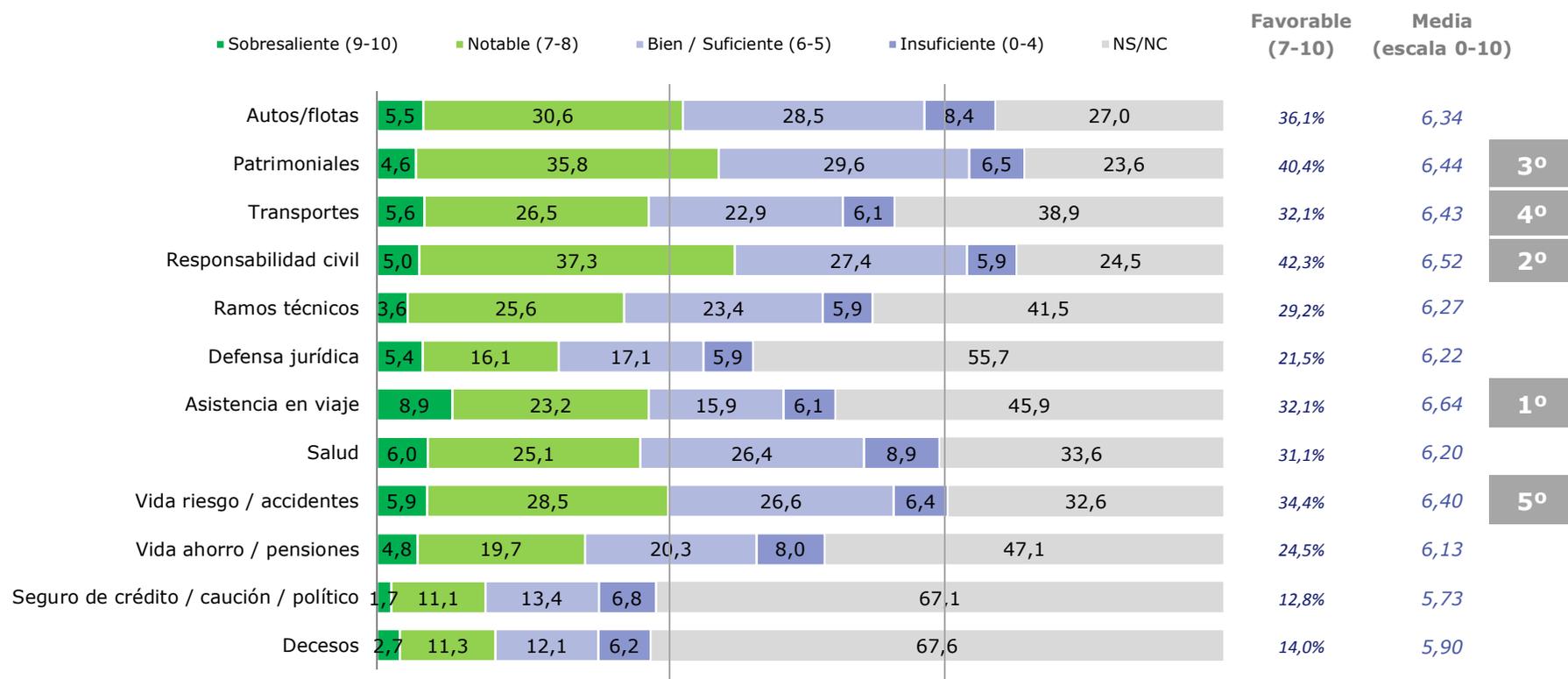
# Satisfacción global con la calidad del servicio según tipología de las aseguradoras.

P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



# Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

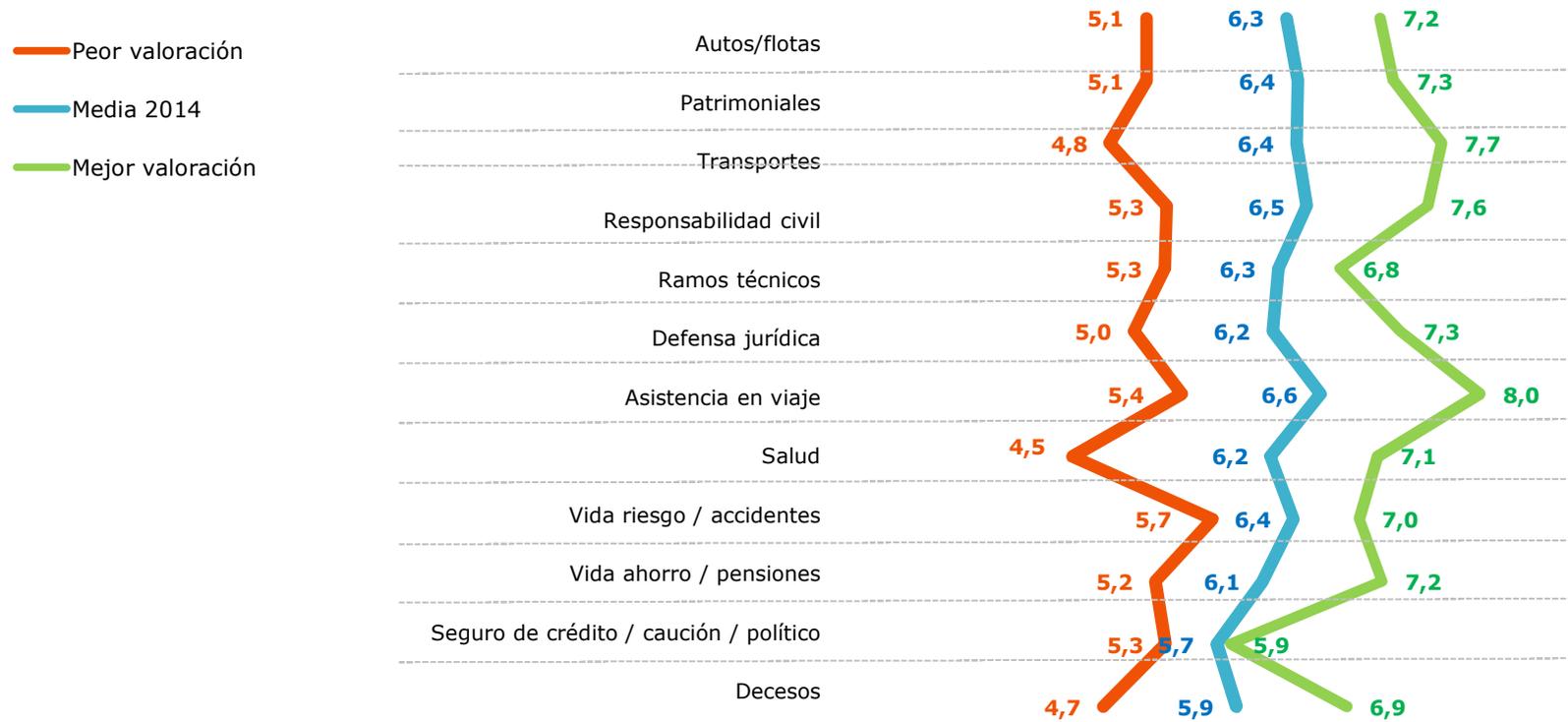
P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA para cada uno de los siguientes ramos? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



Base: Total individuos

# Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA para cada uno de los siguientes ramos? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



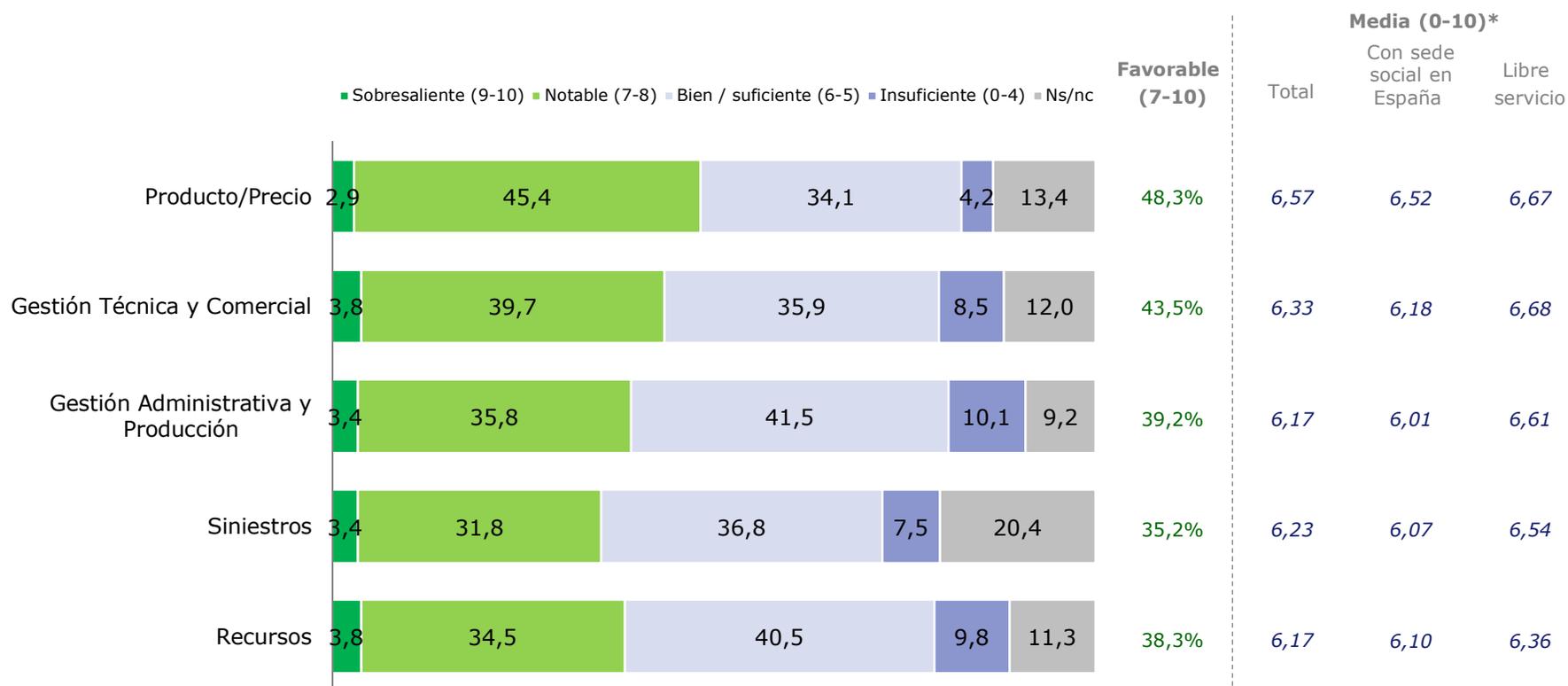
# Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA para cada uno de los siguientes ramos? Utilice para ello la escala de 0 a 10,

	Variación 2014-2013	2014	2013	2012	2011
Autos/flotas	-0,66 ▼▼	6,34	7,00	6,62	6,51
Patrimoniales	-0,64 ▼▼	6,44	7,08	6,71	6,80
Transportes	-1,33 ▼▼▼	6,43	7,76	6,66	6,54
Responsabilidad civil	-0,69 ▼▼	6,52	7,21	6,82	6,88
Ramos técnicos	-0,65 ▼▼	6,27	6,92	6,71	6,51
Defensa jurídica	-0,40 ▼	6,22	6,62	6,77	6,21
Asistencia en viaje	-0,15 ▼	6,64	6,79	6,81	6,38
Salud	-0,51 ▼▼	6,20	6,71	6,56	6,31
Vida riesgo / accidentes	-0,51 ▼▼	6,40	6,91	6,84	6,72
Vida ahorro / pensiones	-0,57 ▼▼	6,13	6,70	6,76	6,43
Seguro de crédito / caución / político	-0,18 ▼	5,73	5,91	6,42	5,62
Decesos	-0,22 ▼	5,90	6,12	6,00	6,00

# Valoración de las aseguradoras en aspectos concretos del servicio

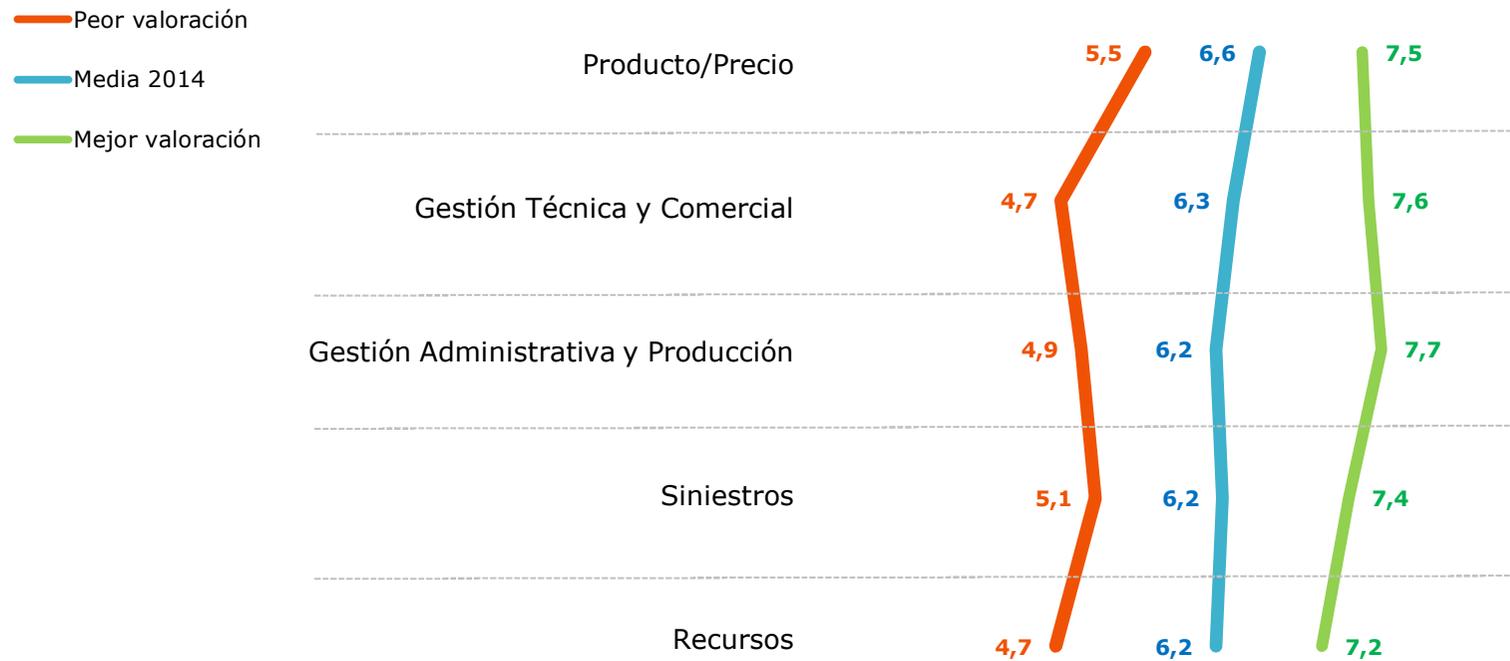
P6. Pensando en general en todos los aspectos, ¿Qué valoración le daría a IP. MOSTRAR COMPAÑÍA en lo que respecta a los siguientes aspectos? Utilice la misma escala de 0 a 10,



Base: Total individuos

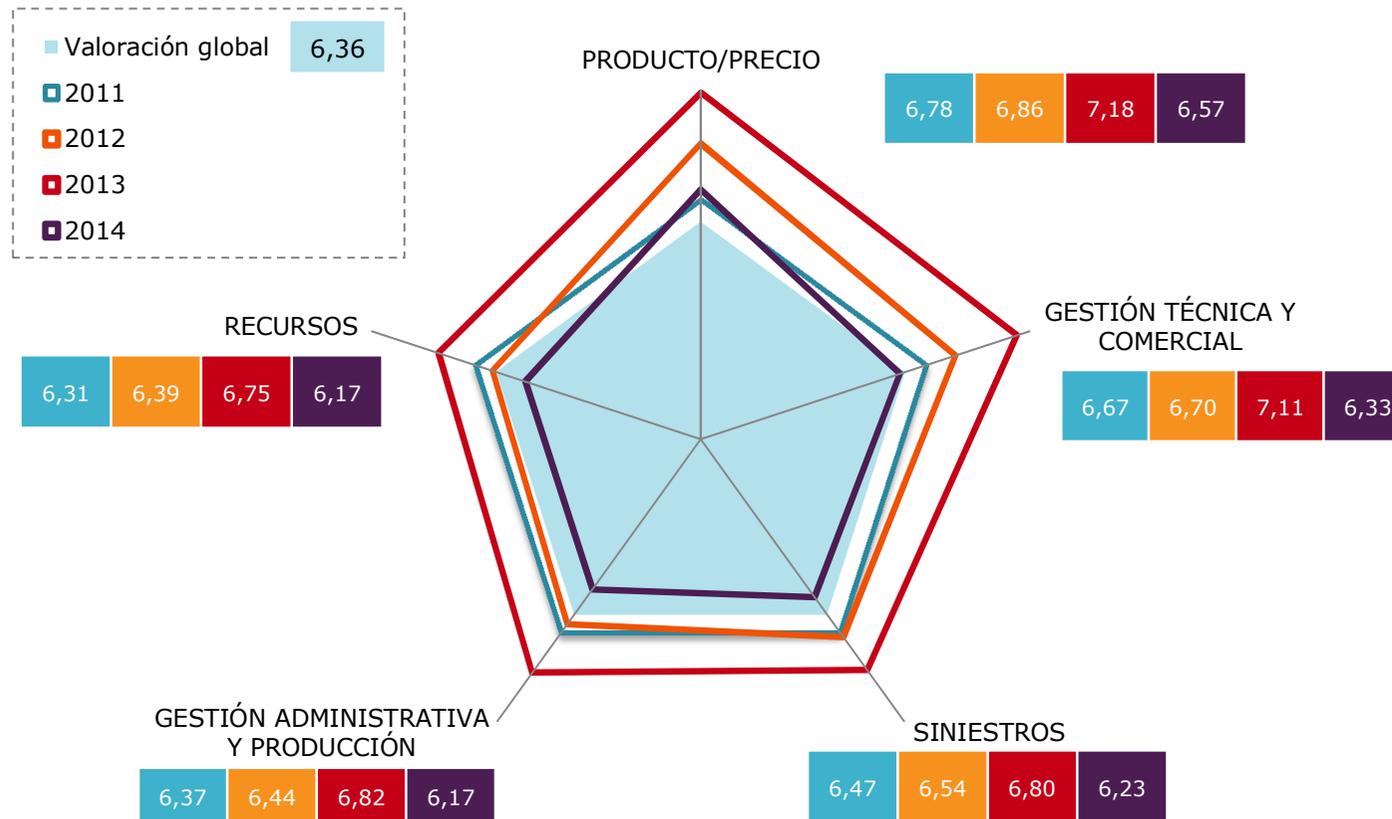
# Valoración de las aseguradoras en aspectos concretos del servicio

P6. Pensando en general en todos los aspectos, ¿Qué valoración le daría a IP. MOSTRAR COMPAÑÍA en lo que respecta a los siguientes aspectos? Utilice la misma escala de 0 a 10,



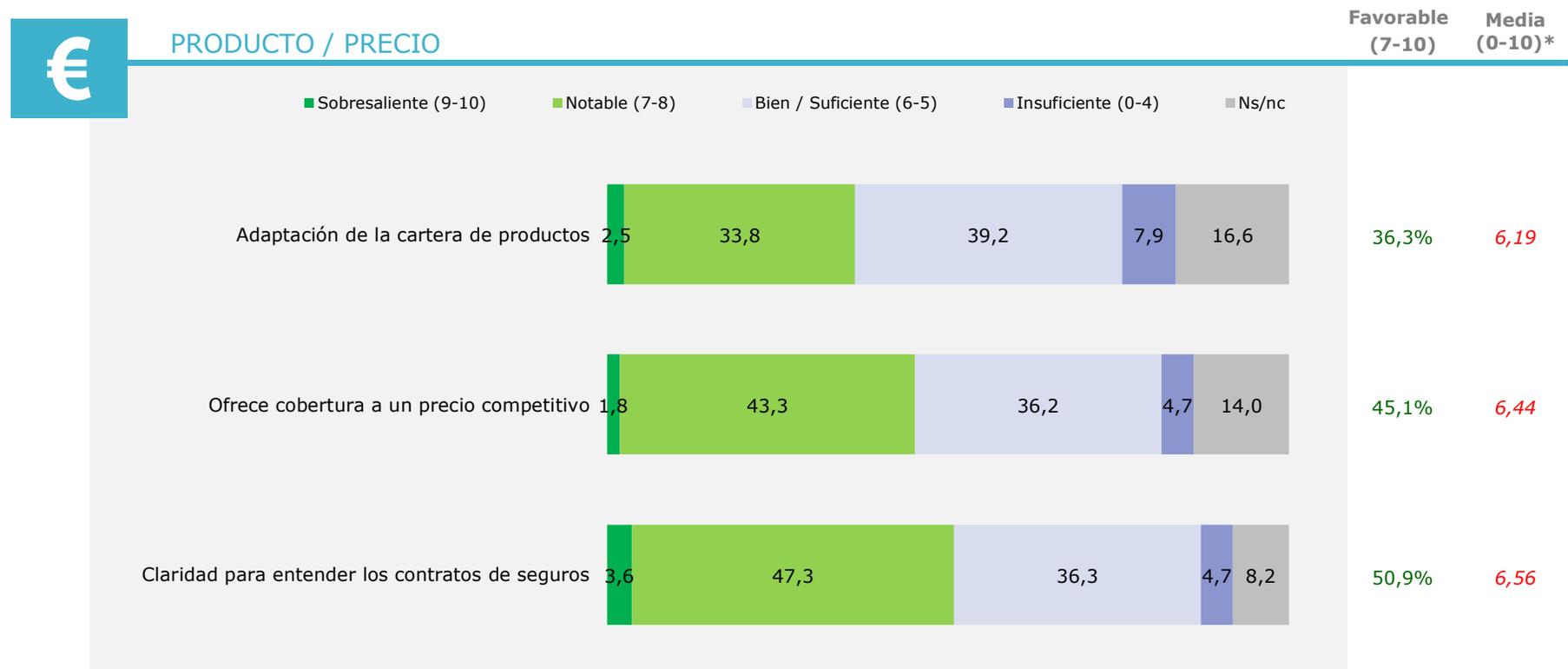
# Evolución de aspectos concretos del servicio

P6. ¿Qué valoración le daría a esta compañía en lo que respecto a...?



# Satisfacción pormenorizada de los aspectos de servicio con las compañías que más trabaja

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Total individuos

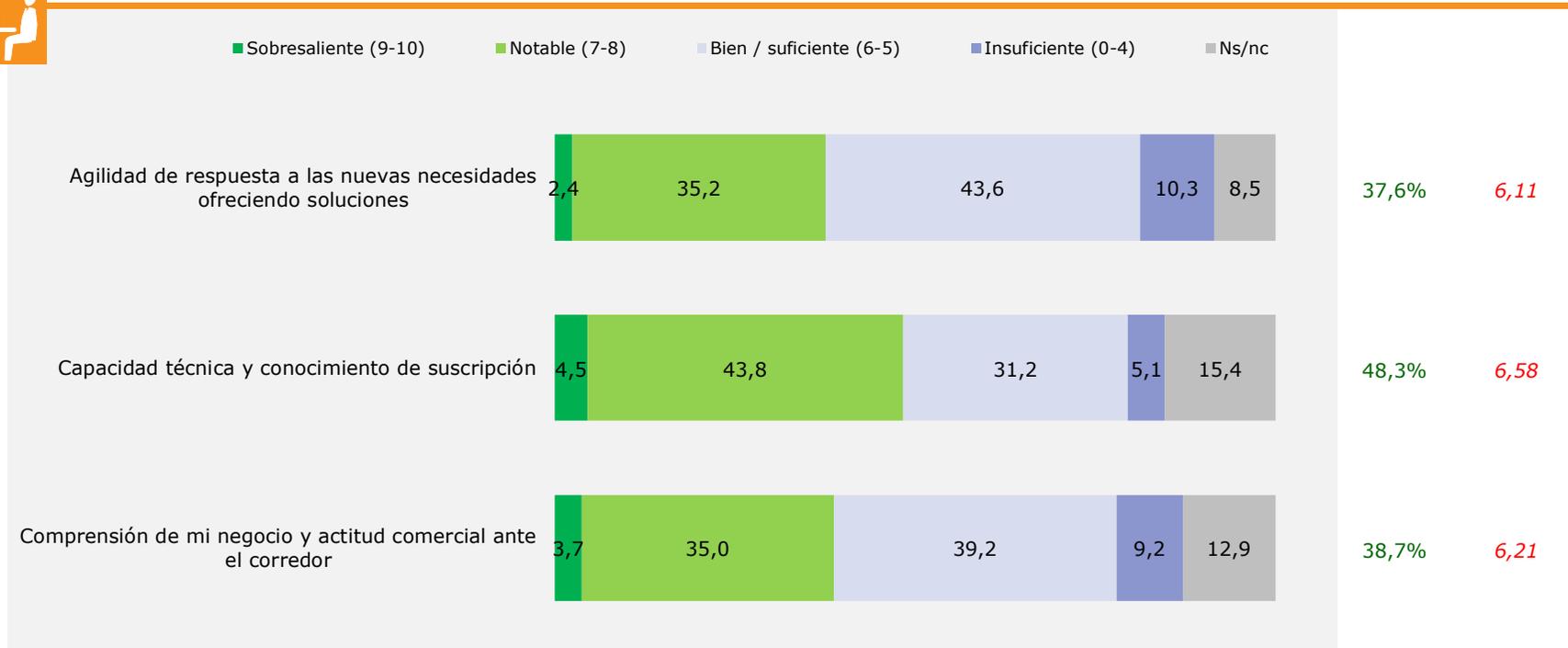
# Satisfacción pormenorizada de los aspectos de servicio con las compañías que más trabaja

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



## GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL

**Favorable (7-10)**    **Media (0-10)\***



Base: Total individuos

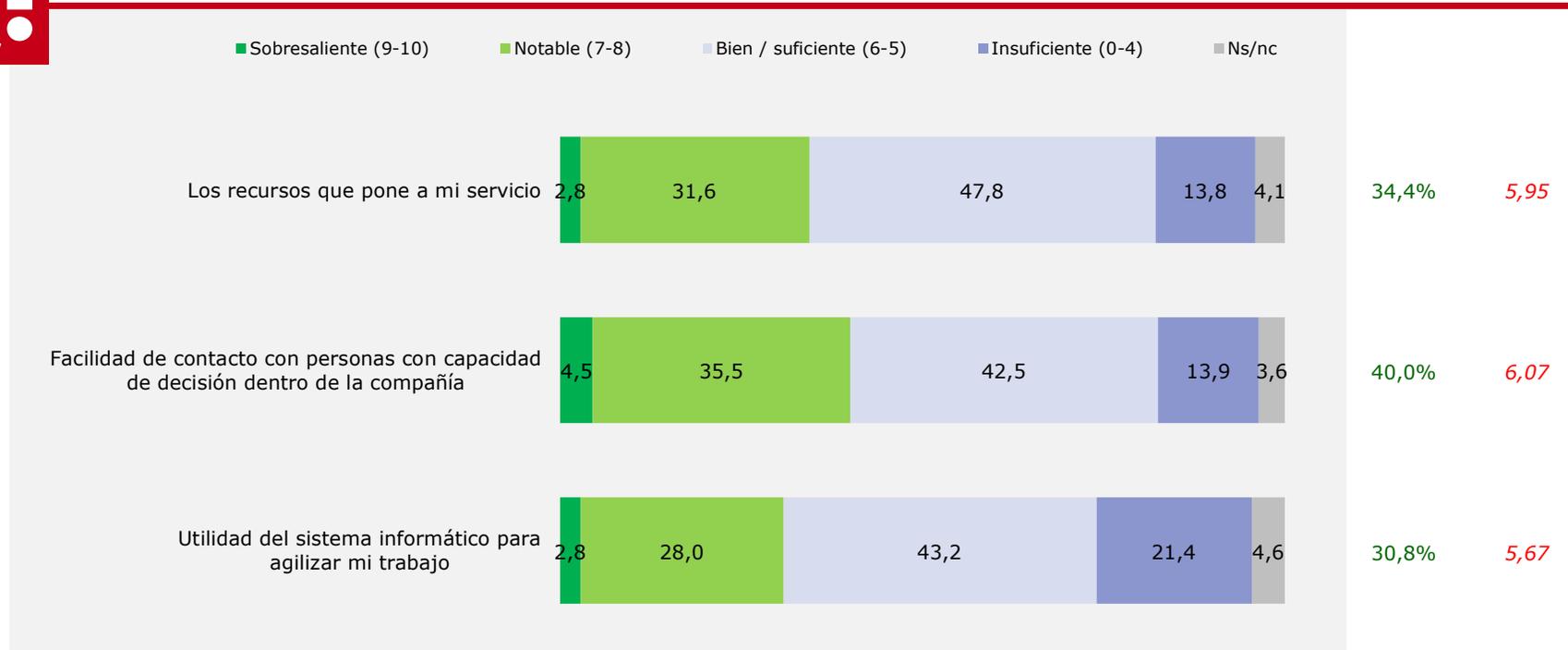
# Satisfacción pormenorizada de los aspectos de servicio con las compañías que más trabaja

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



## RECURSOS

Favorable (7-10)    Media (0-10)\*



Base: Total individuos

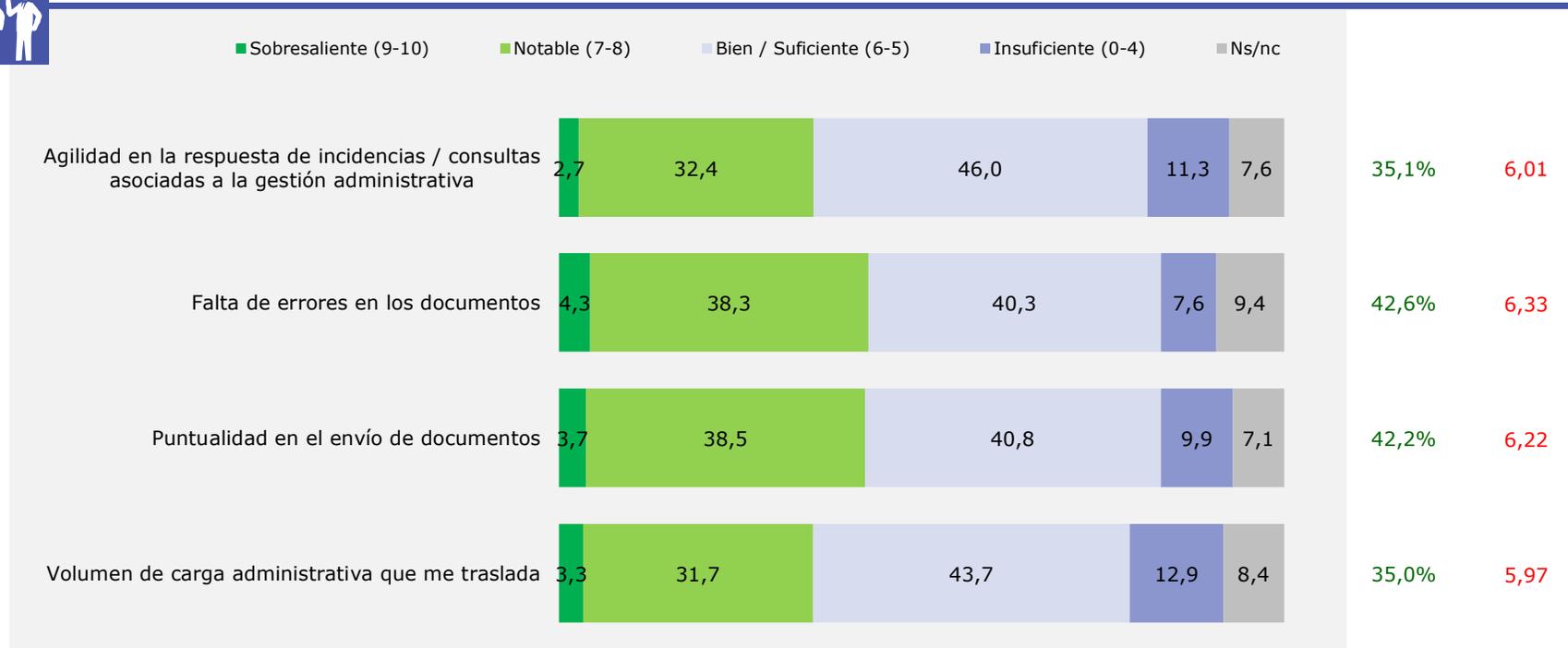
# Satisfacción pormenorizada de los aspectos de servicio con las compañías que más trabaja

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN

**Favorable (7-10)**    **Media (0-10)\***



Base: Total individuos

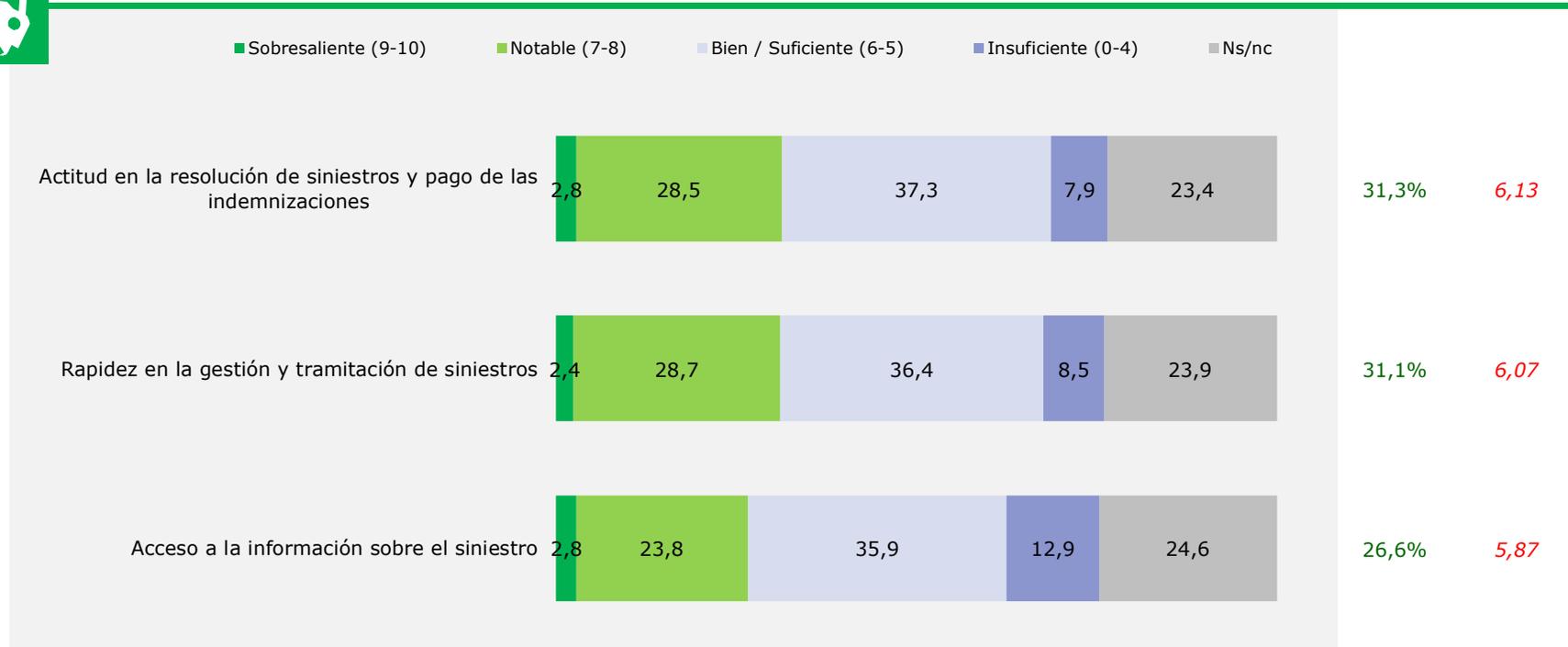
# Satisfacción pormenorizada de los aspectos de servicio con las compañías que más trabaja

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



## SINIESTROS

Favorable (7-10)    Media (0-10)\*



Base: Total individuos

# Satisfacción con los aspectos de servicio. Evolutivo

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?

	Variación 2014-2013	2014	2013	2012	2011
<b>€ PRODUCTO / PRECIO</b>					
Adaptación de la cartera de productos	-0,64 ▼▼	6,19	6,83	6,77	6,74
Ofrece cobertura a un precio competitivo	-0,71 ▼▼	6,44	7,15	6,88	6,86
Claridad para entender los contratos de seguros	-0,54 ▼	6,56	7,10	6,86	6,88
<b>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>					
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofrec. soluciones	-0,52 ▼	6,11	6,63	6,38	6,34
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	-0,63 ▼▼	6,58	7,21	6,94	6,99
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor	-0,76 ▼▼	6,21	6,97	6,71	6,91
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN</b>					
Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada	-0,70 ▼▼	6,01	6,71	6,51	6,51
Ausencia de errores en los documentos	-0,36 ▼	6,33	6,69	6,51	6,48
Puntualidad en el envío de documentos	-0,42 ▼	6,22	6,64	6,46	6,43
Volumen de carga administrativa que me traslada	-0,44 ▼	5,97	6,41	6,20	---
<b>SINIESTROS</b>					
Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones	-0,61 ▼▼	6,13	6,74	6,50	6,53
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	-0,56 ▼	6,07	6,63	6,46	6,43
Acceso a la información sobre el siniestro	-0,67 ▼▼	5,87	6,54	6,34	6,30
<b>RECURSOS</b>					
Los recursos que pone a mi servicio	-0,67 ▼▼	5,95	6,62	6,34	6,34
Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía	-0,90 ▼▼	6,07	6,97	6,71	6,91
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	-0,68 ▼▼	5,67	6,35	6,14	6,13

## Principales aseguradoras y satisfacción con la calidad del servicio que ofrecen



# Compañías aseguradoras analizadas

## Segmentación

CON SEDE SOCIAL EN ESPAÑA (32) 65%

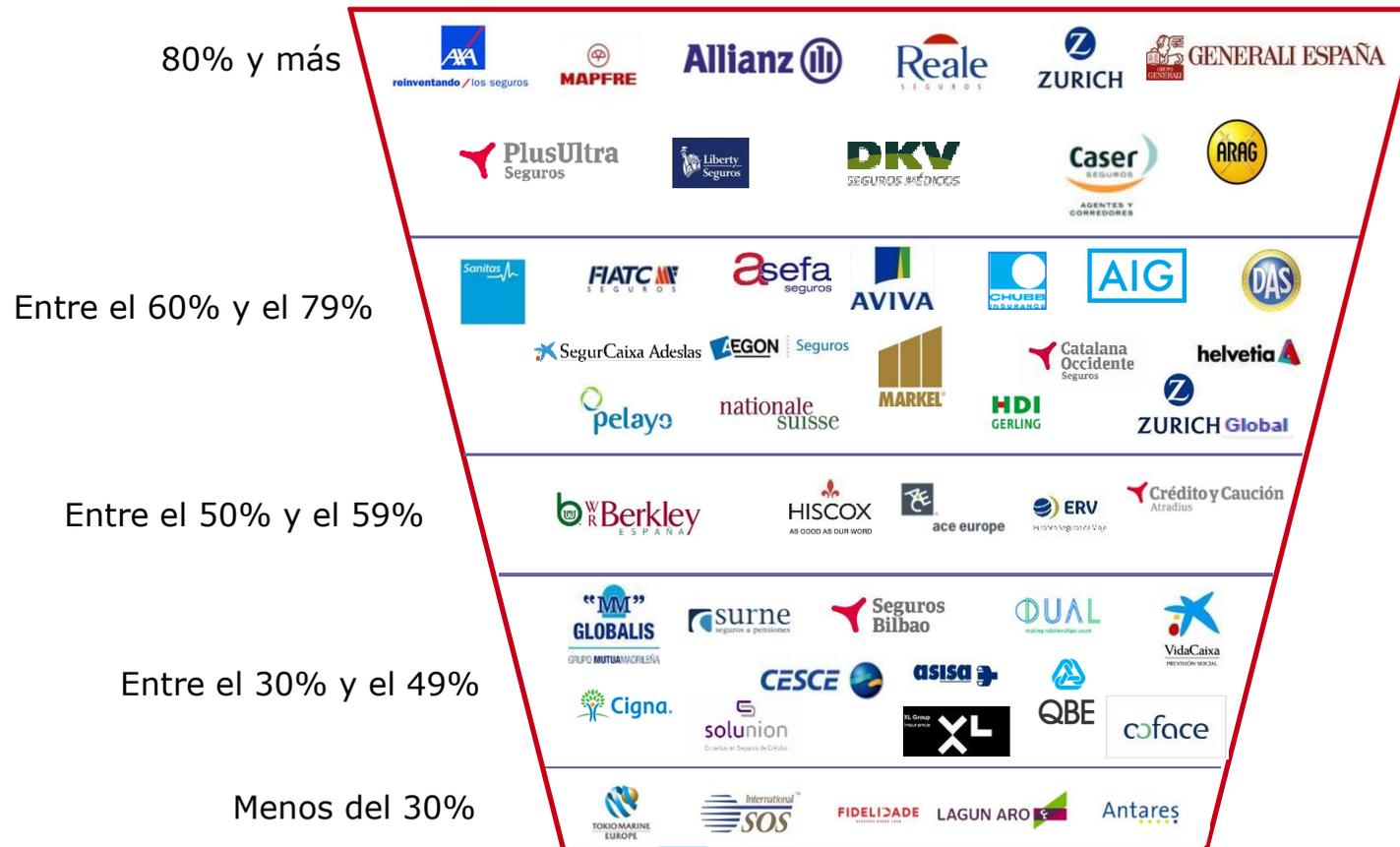


EN RÉGIMEN DE ESTABLECIMIENTO O DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO (17) 34%



# ¿Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías?

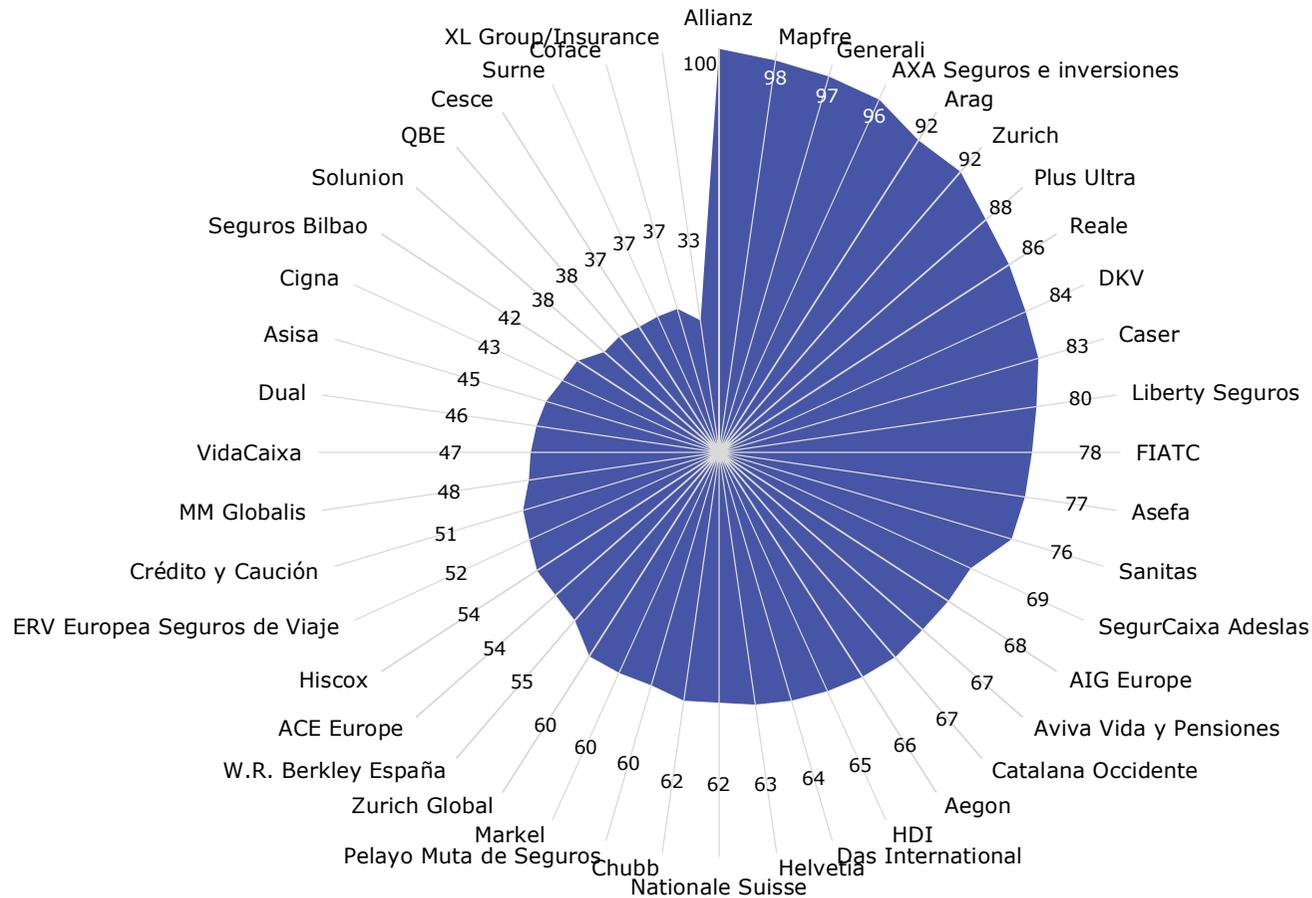
P2 Señale, por favor, las aseguradoras con las que Vd. trabaja en su correduría. Señale todas las que correspondan



Base: Corredurías

# ¿Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías?

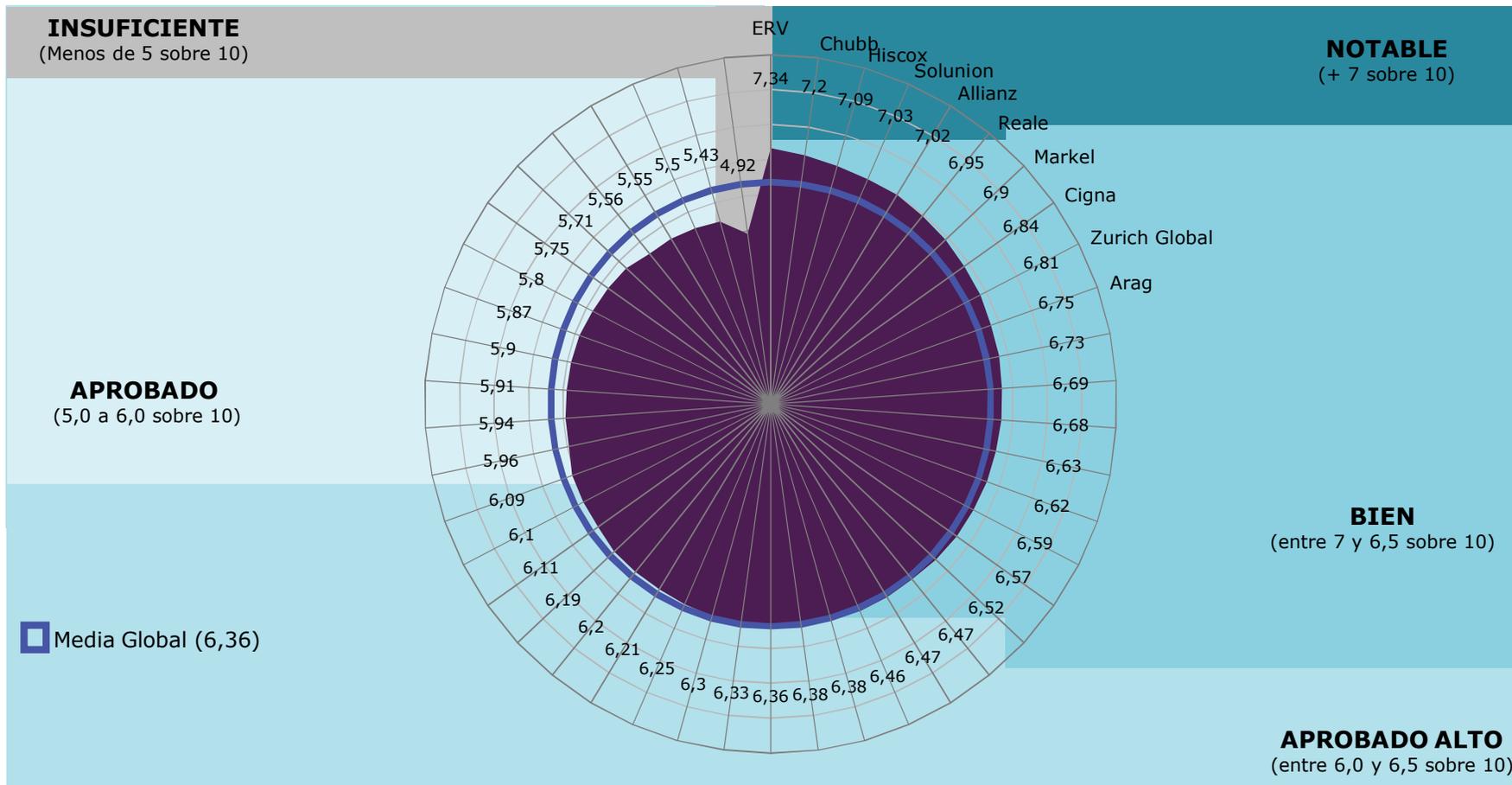
P2 Señale, por favor, las aseguradoras con las que Vd. trabaja en su correduría. Señale todas las que correspondan



Base: Corredurías

# Ranking de aseguradoras. Satisfacción global con la calidad del servicio

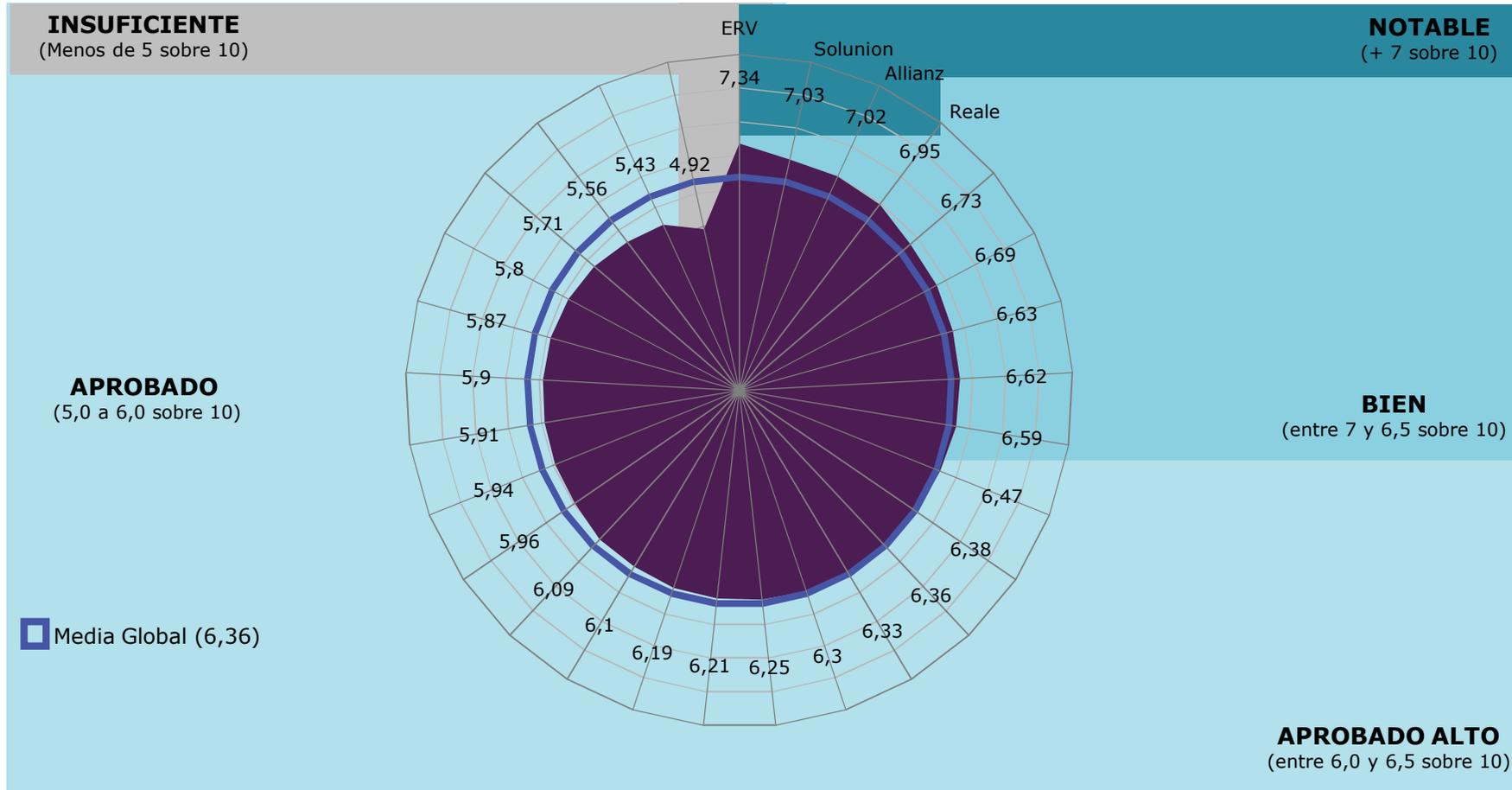
P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



Base: Individuos

# Satisfacción global con la calidad del servicio con compañías con sede social en España

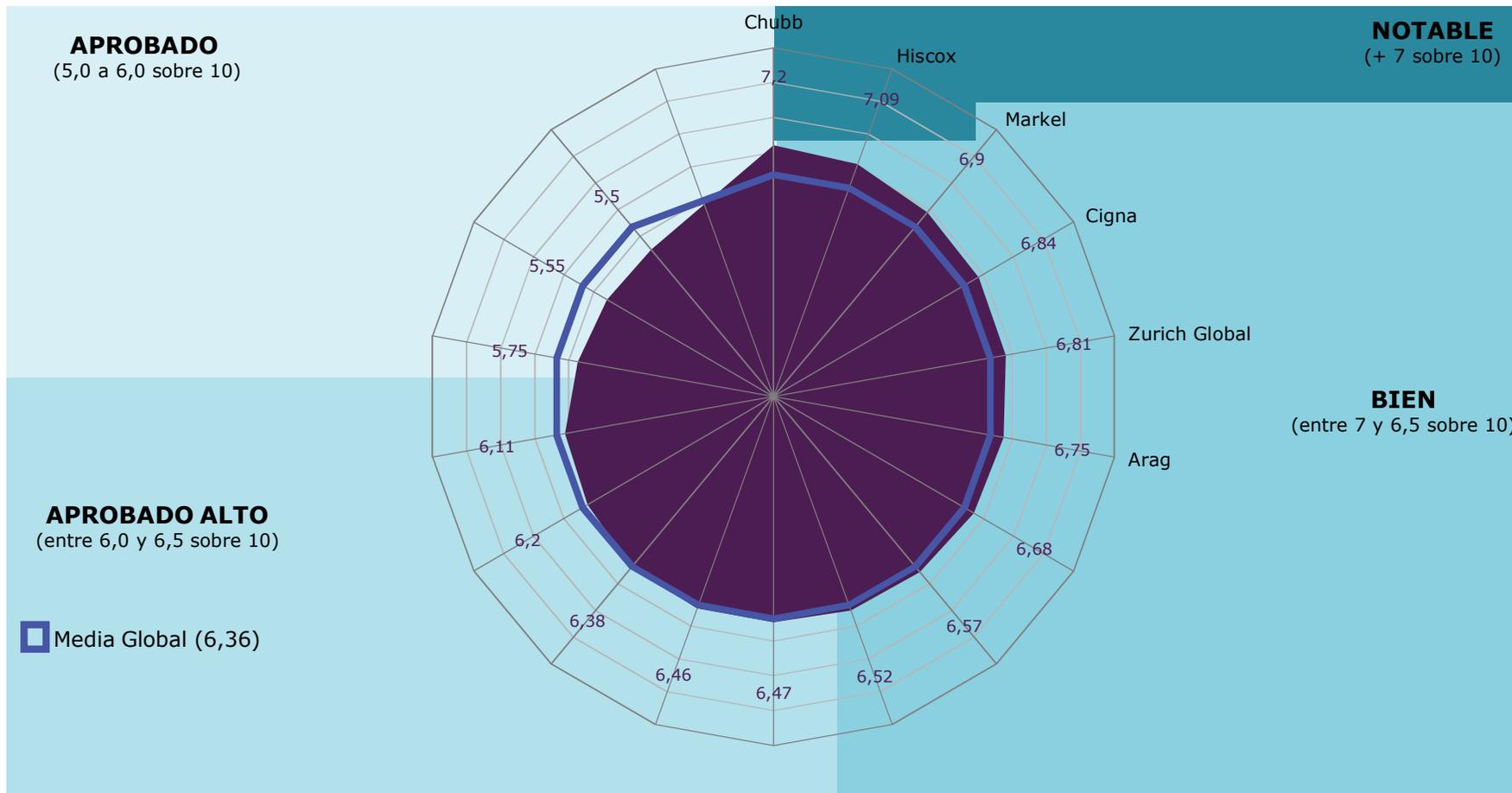
P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



Base: Individuos

# Satisfacción global con la calidad del servicio con compañías en régimen de establecimiento o de libre prestación

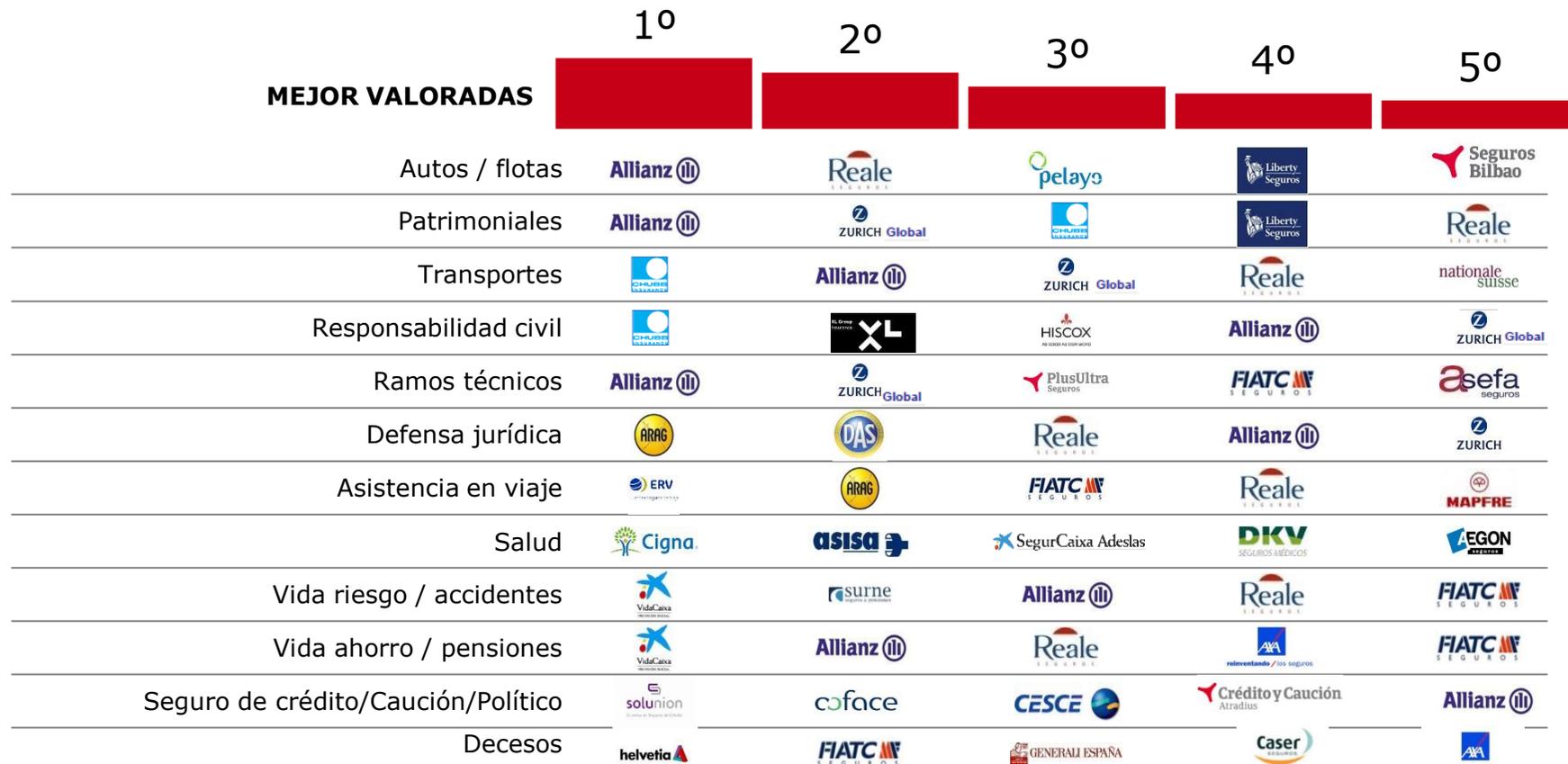
P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



Base: Individuos

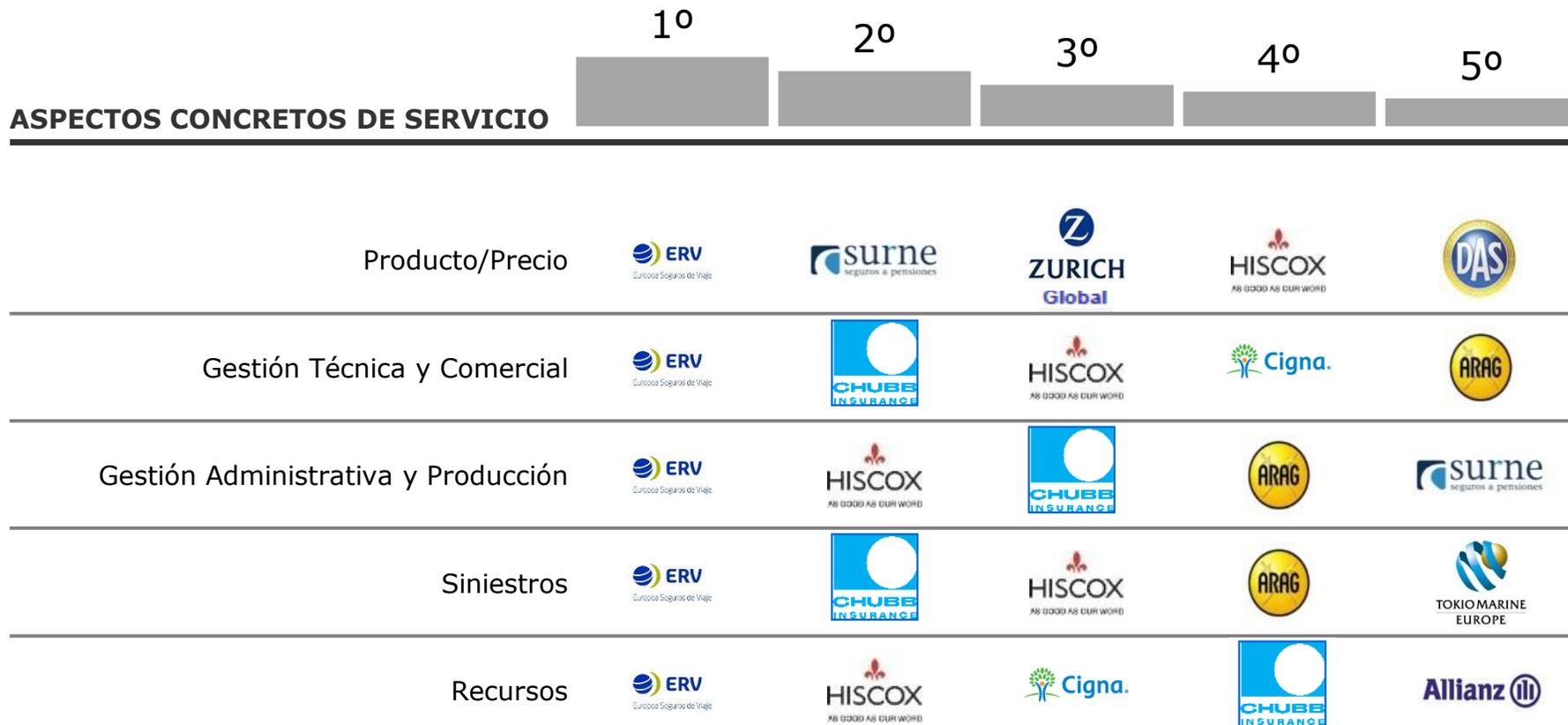
# Ranking de aseguradoras. Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio de IP. MOSTRAR COMPAÑÍA para cada uno de los siguientes ramos? Utilice para ello la escala de 0 a 10,



# Ranking de aseguradoras según aspectos concretos de servicio

P.6. ¿Qué valoración le daría a esta compañía en lo que respecta a...?



# Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

# Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

# Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

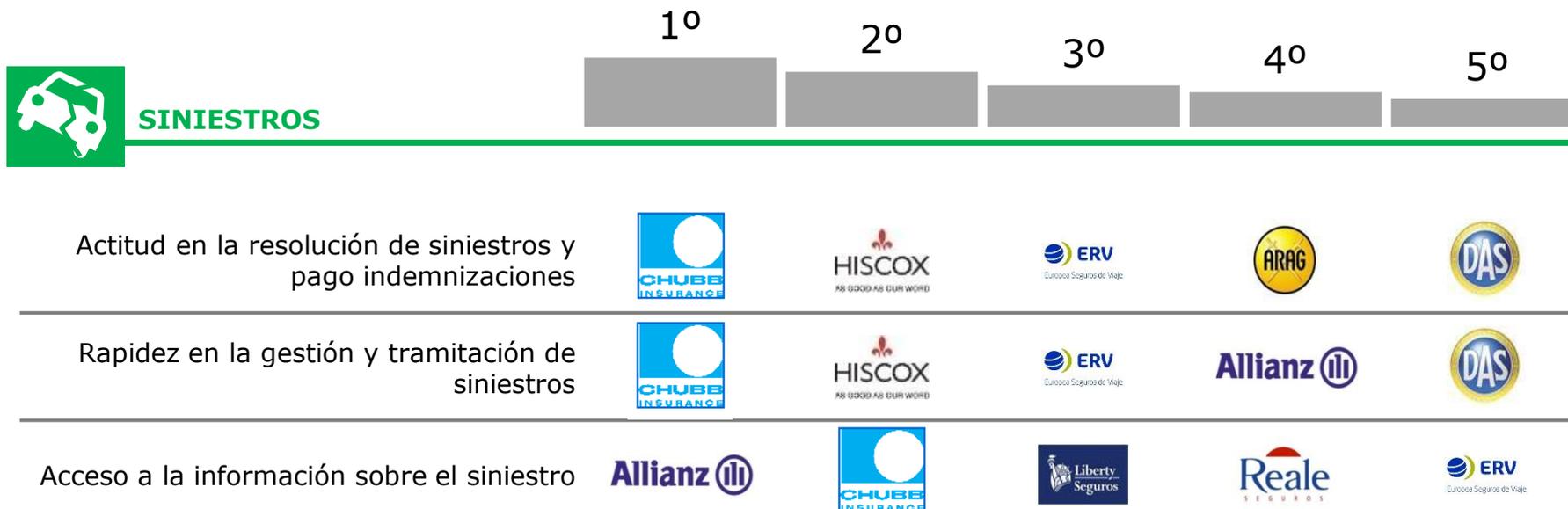
P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

# Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

# Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

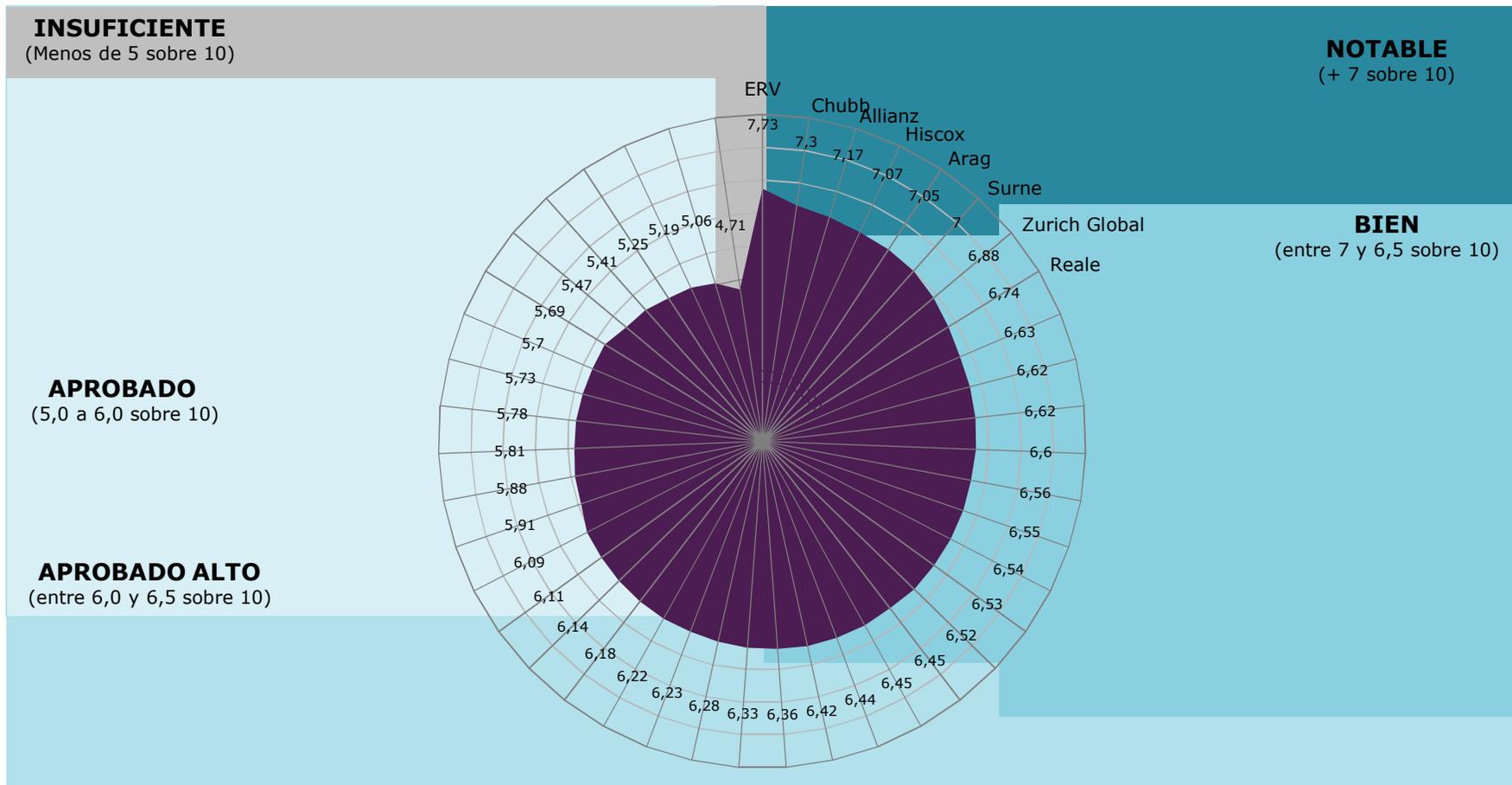
P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta IP. MOSTRAR COMPAÑÍA respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), y NA/NP si No se aplica/ No procede en su categoría profesional. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

# Fidelidad de las corredurías a las compañías aseguradoras. *Total compañías*

P8. En relación a IP. MOSTRAR COMPAÑÍA, si Vd. pudiera decidir, ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía? Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "Seguro que no seguiría trabajando con la compañía" y 10 "Seguro que sí"

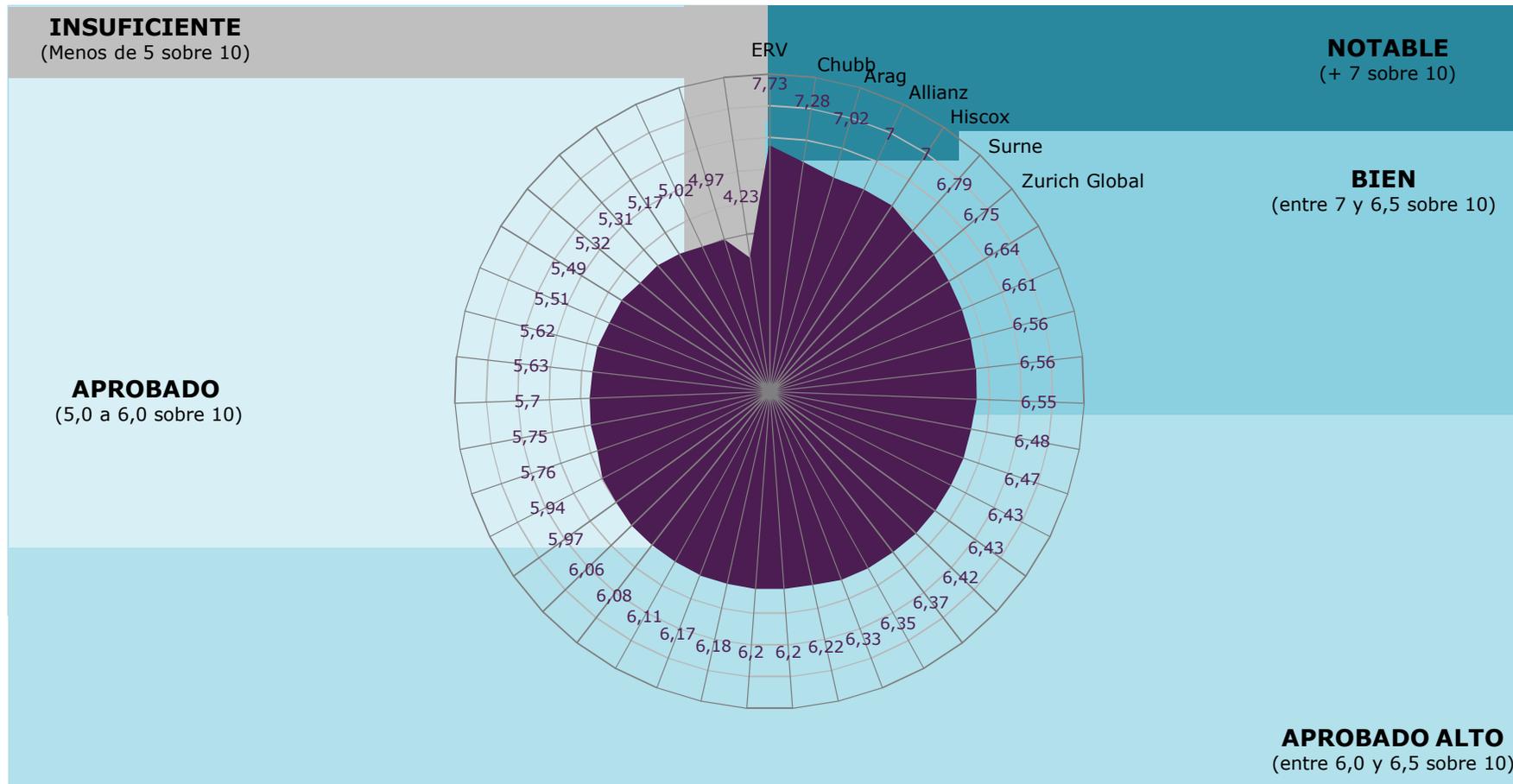


Base: Individuos

# Aseguradoras más recomendadas

## Total compañías

P9. Y si tuviera que recomendar IP. MOSTRAR COMPAÑÍA a algún amigo o familiar o a otra correduría ¿en qué medida recomendaría esta compañía? Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "Seguro que no la recomendaría" y 10 "La recomendaría totalmente"



Base: Individuos

## Reflexiones finales



- 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.
- La satisfacción media en 2014 se sitúa en el 6,36, el dato peor desde que se realiza el Barómetro. Alguna décima viene influida por la mejora introducida en la metodología, pero aún así continúa siendo la más baja.
- Si nos fijamos en la mejor o peor nota en lugar de la media, siguen existiendo variaciones notables y compañías con aprobado justo. Sigue habiendo importantes y significativas diferencias entre las diferentes compañías.
- Se observan pérdidas de satisfacción significativas en ramos como transporte, autos, responsabilidad civil, patrimoniales y ramos técnicos no achacables al cambio de metodología, aun cuando la pérdida de satisfacción en crédito, caución, asistencia en viaje y decesos que se mantienen en similares cifras.

- La relación producto/precio es la que obtiene, al igual que años anteriores, mejor resultado aún cuando su rango de 5,5 a 7,5 es muy alto.
- La valoración en siniestros sigue siendo preocupante. No mejora con el tiempo, y su rango aumenta. En cuanto al acceso a la información sobre el siniestro, un 73,54% de las respuestas son desfavorables.
- Seguimos insistiendo en que los temas impulsados desde nuestra Asociación como el **Código de Buenas Prácticas en Siniestros** y el **EIAC** (Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Mediadores) son los que nuestro colectivo más agradece.
- En estos momentos y en diferentes fases, el **EIAC** está en marcha con 2 grupos de compañías:

Grupo I: **ALLIANZ, ASEQ, AVIVA, AXA, CASER, FIATC, GENERALI, HELVETIA, LIBERTY, MAPFRE, PELAYO, PLUS ULTRA y REALE.**

Grupo II: **AIG, ARAG, DAS, DKV, ERV, MM GLOBALIS, PREVENTIVA, SEGURCAIXA ADESLAS, SANITAS, SOS y ZURICH.**

- En cuanto al Código de Buenas Prácticas en Siniestros de ADECOSE están adheridas las siguientes compañías: **ALLIANZ, AXA, CASER, CHUBB, FIATC, GENERALI, LAGUN ARO, LIBERTY, PELAYO, PLUS ULTRA, REALE y ZURICH.**
- El sector asegurador cumple una función social en todos los ámbitos de actuación en los que interviene, pero creemos que deberíamos darle una sensación al asegurado de mayor eficiencia, no sólo de indudable solvencia.
- En esta línea creemos que aún tenemos importantes oportunidades de mejora. En ADECOSE, encontraréis un aliado a la hora de detectar y trabajar en esa dirección.

¡HASTA EL AÑO QUE VIENE!  
GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

info@adecose.com  
[www.adecose.com](http://www.adecose.com)



## ADECOSE

Calle Serrano, 81. 1º dcha.

28006 Madrid

Tfno. 91 590 3318

Fax 91 563 04 81

[www.adecose.com](http://www.adecose.com)

[info@adecose.com](mailto: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 2014**. 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.

TNS