



BARÓMETRO ADECOSE '15

Séptima edición

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

Madrid, 9 de febrero de 2016

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 120 empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

Datos ADECOSE 2015

- **Primas Intermediadas:** 6.300 Mill. €
- **Siniestros:** 3,3 millones
- **Empleados:** 5.250

DATOS DEL SECTOR (Informe DGSFP 2014)*

Cuota ADECOSE

- **Corredores y Corredurías:** 45,9% del canal.
- **Corredores y Corredurías:** 75% del conjunto de corredores pertenecientes a las distintas asociaciones.
- **Empleados corredores y corredurías:** 33% de los empleados del canal.

* Segundo informe sobre el Asociacionismo en la mediación publicado en junio 2015 por la DGSFP

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 concretos de las mismas.

Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas.

Independencia



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas

Pluralidad



Pluralidad

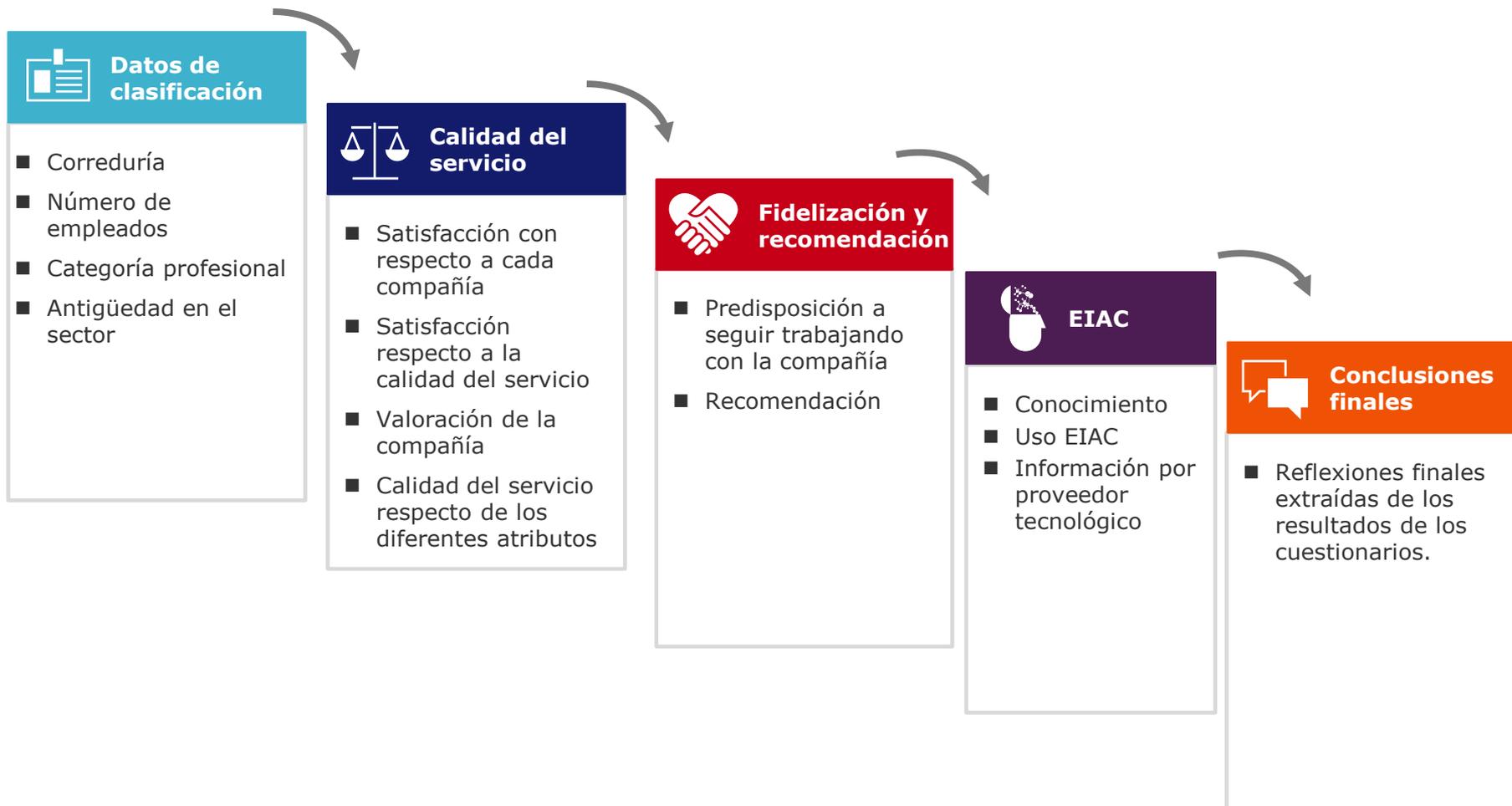
Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios

Rigor



Rigor

Participado por la gran mayoría de los socios de ADECOSE



Tipo de estudio	Cuantitativo. Realizado por la Empresa TNS
Muestra	Se han realizado 803 entrevistas Online, lo que determina un error muestral $e = \pm 3,53\%$ 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.
Universo	Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamento de administración y departamento de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSSE.
Técnica	Cuestionario cumplimentado online
Trabajo de campo*	Octubre - Diciembre 2015

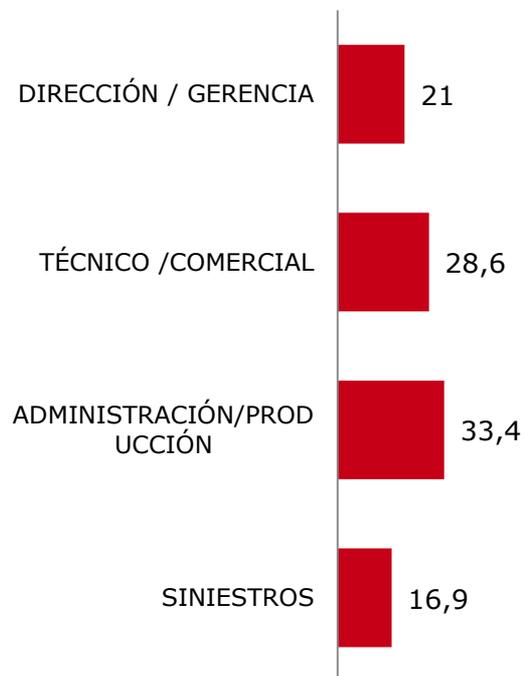
Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803
Corredurías participantes	78,0%	85,5%	82,2%	84,2%	85,6%	87,0 %



- Se ha llevado a cabo una ampliación de los contenidos del cuestionario y estudio para determinar el conocimiento , uso y limitaciones del Estándar de Intercambio de Comunicación (EIAC) entre el público objetivo decisor (Dirección, Gerencia) así como usuario de este servicio (personal cuyas funciones tienen relación con los sistemas de información de la correduría).

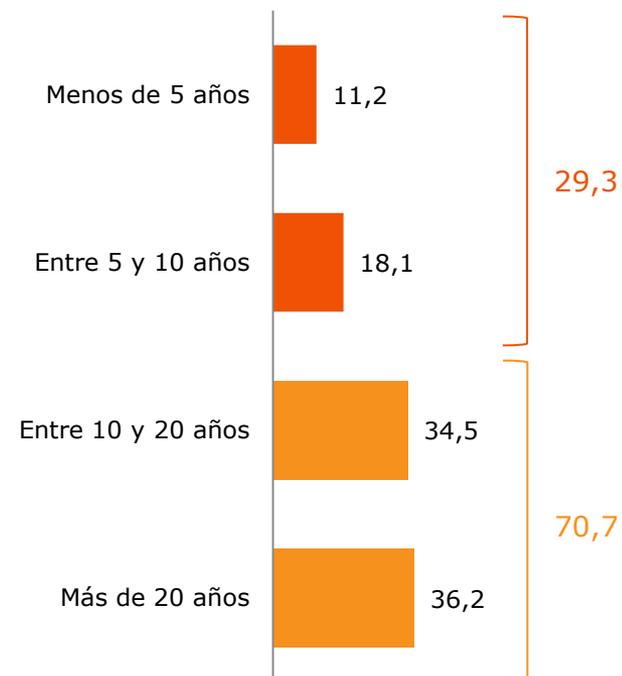
¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?

(%)



¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?

(%)



Base: Total individuos

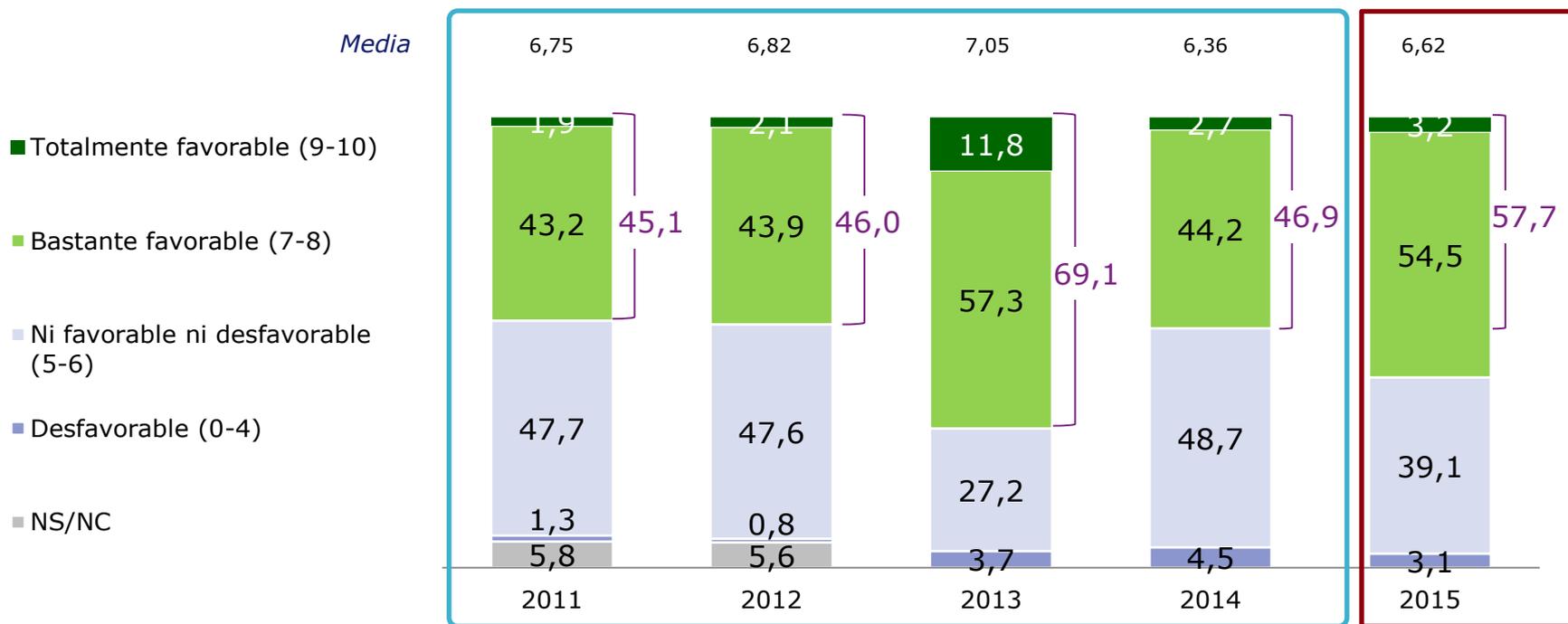
Una visión global

*Satisfacción con el conjunto
de las aseguradoras*



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

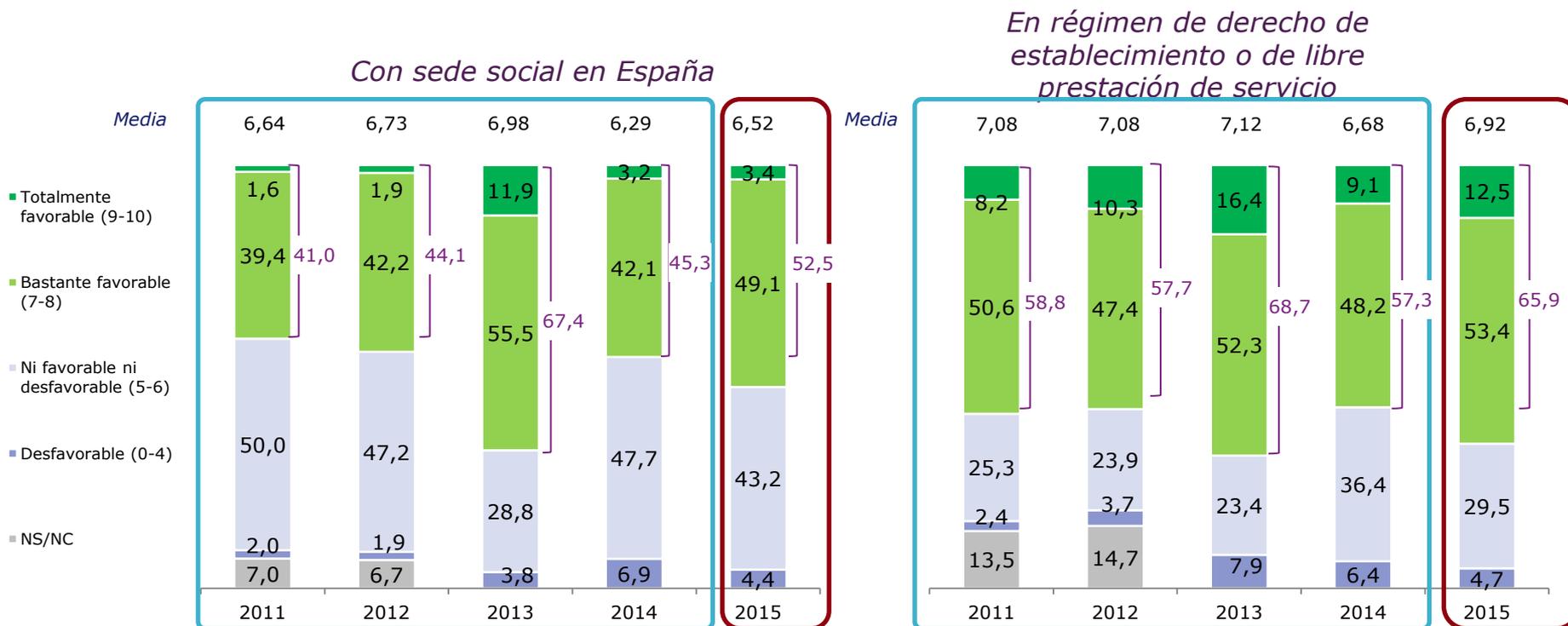
P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio?



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

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

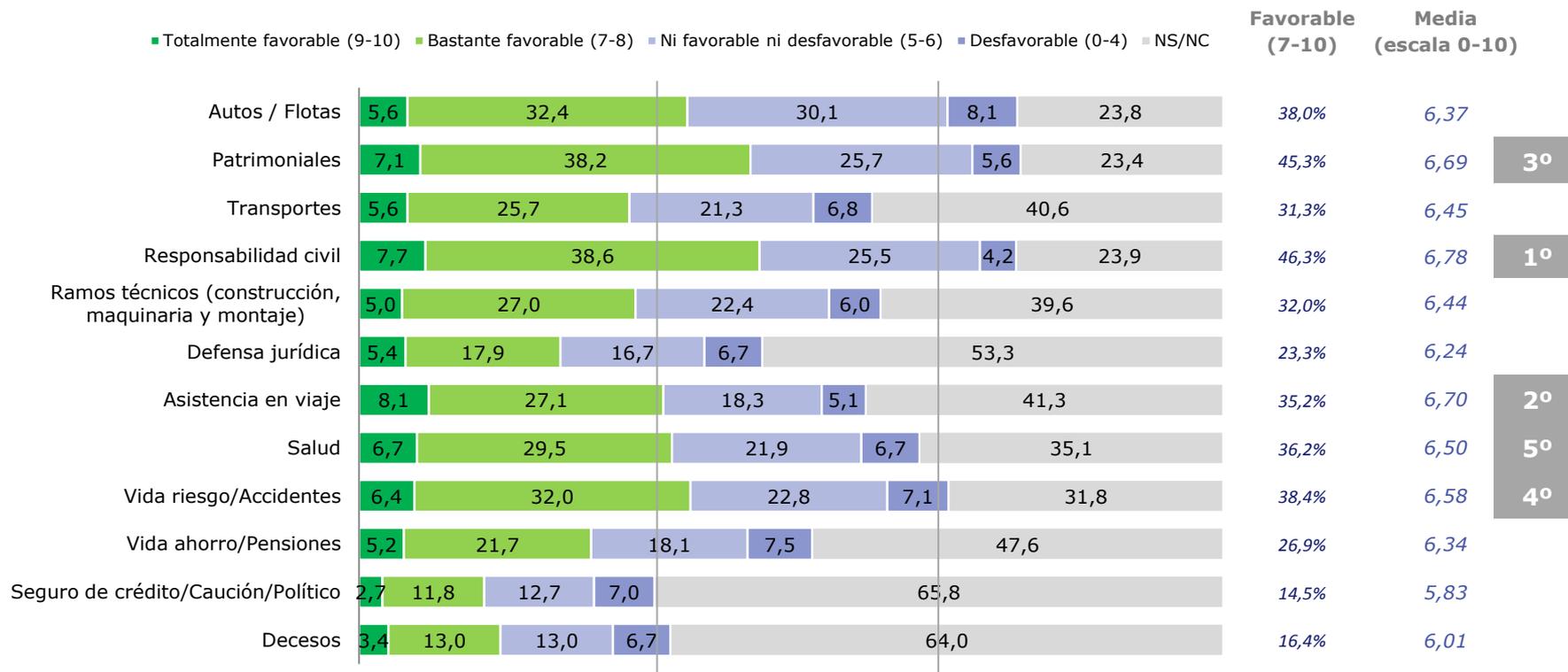
P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio?



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

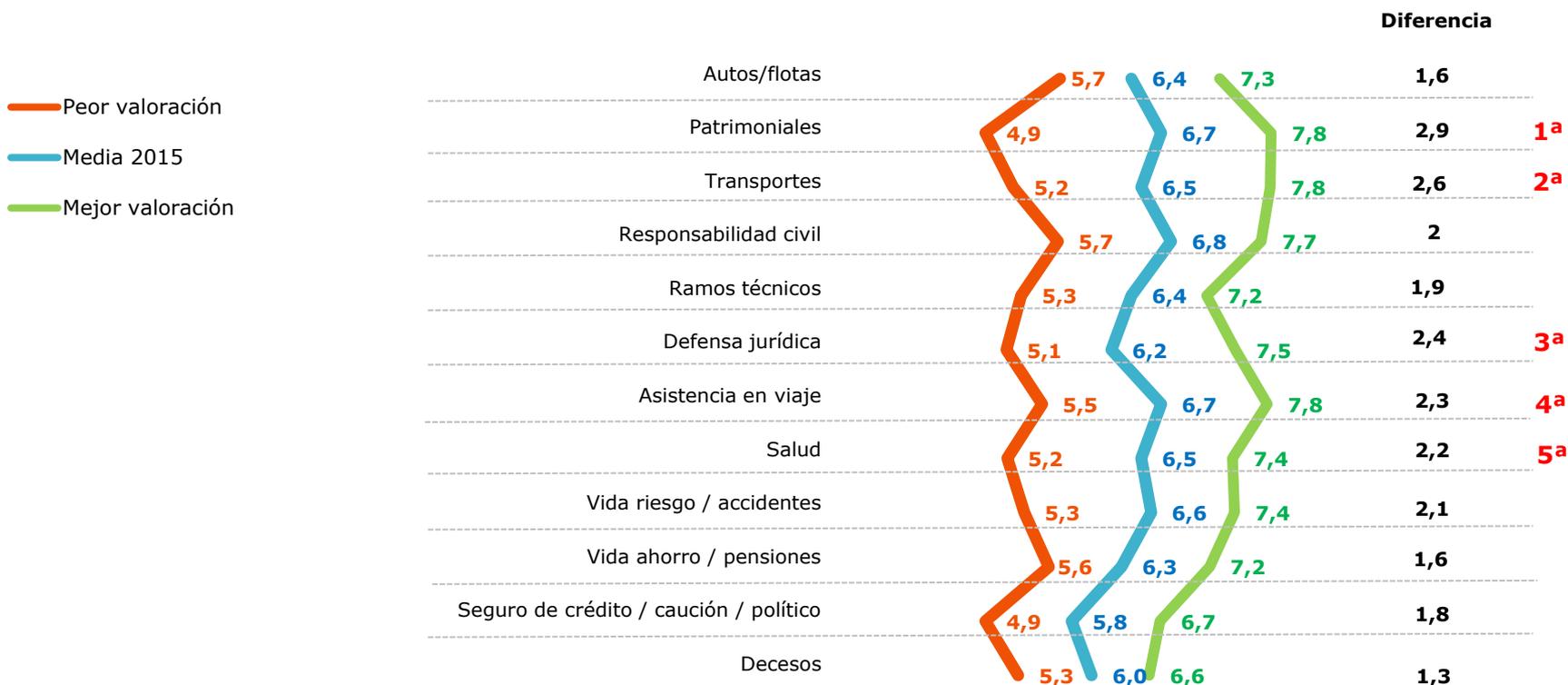
Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio para cada uno de los siguientes ramos?



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 para cada uno de los siguientes ramos?



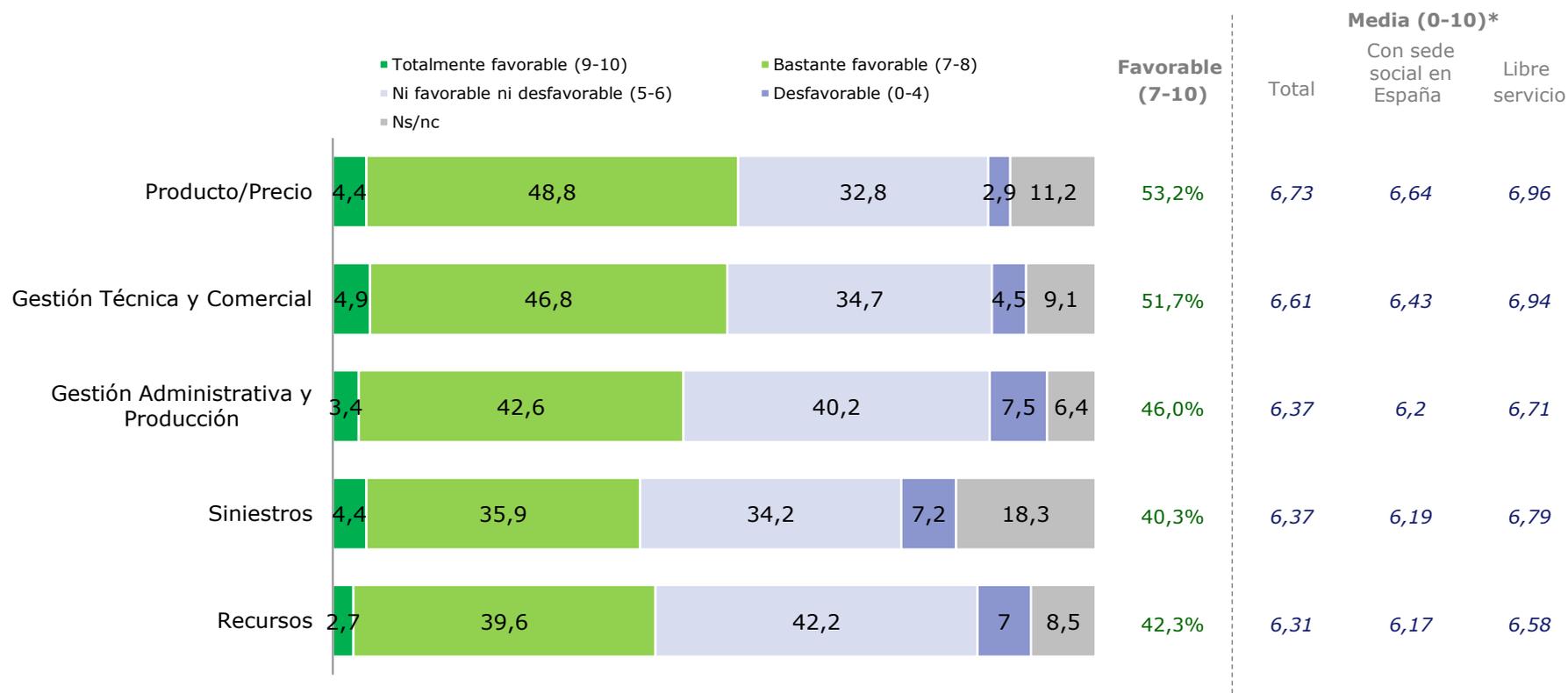
Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio para cada uno de los siguientes ramos?

	Variación 2015-2014	2015	2014	2013	2012	2011
Autos/flotas	0,03 ▲	6,37	6,34	7,00	6,62	6,51
Patrimoniales	0,25 ▲▲	6,69	6,44	7,08	6,71	6,80
Transportes	0,02 ▲	6,45	6,43	7,76	6,66	6,54
Responsabilidad civil	0,26 ▲▲	6,78	6,52	7,21	6,82	6,88
Ramos técnicos	0,17 ▲	6,44	6,27	6,92	6,71	6,51
Defensa jurídica	0,02 ▲	6,24	6,22	6,62	6,77	6,21
Asistencia en viaje	0,06 ▲	6,7	6,64	6,79	6,81	6,38
Salud	0,3 ▲▲	6,5	6,20	6,71	6,56	6,31
Vida riesgo / accidentes	0,18 ▲▲	6,58	6,40	6,91	6,84	6,72
Vida ahorro / pensiones	0,21 ▲▲	6,34	6,13	6,70	6,76	6,43
Seguro de crédito / caución / político	0,1 ▲	5,83	5,73	5,91	6,42	5,62
Decesos	0,11 ▲	6,01	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 daría a cada uno de ellos?



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

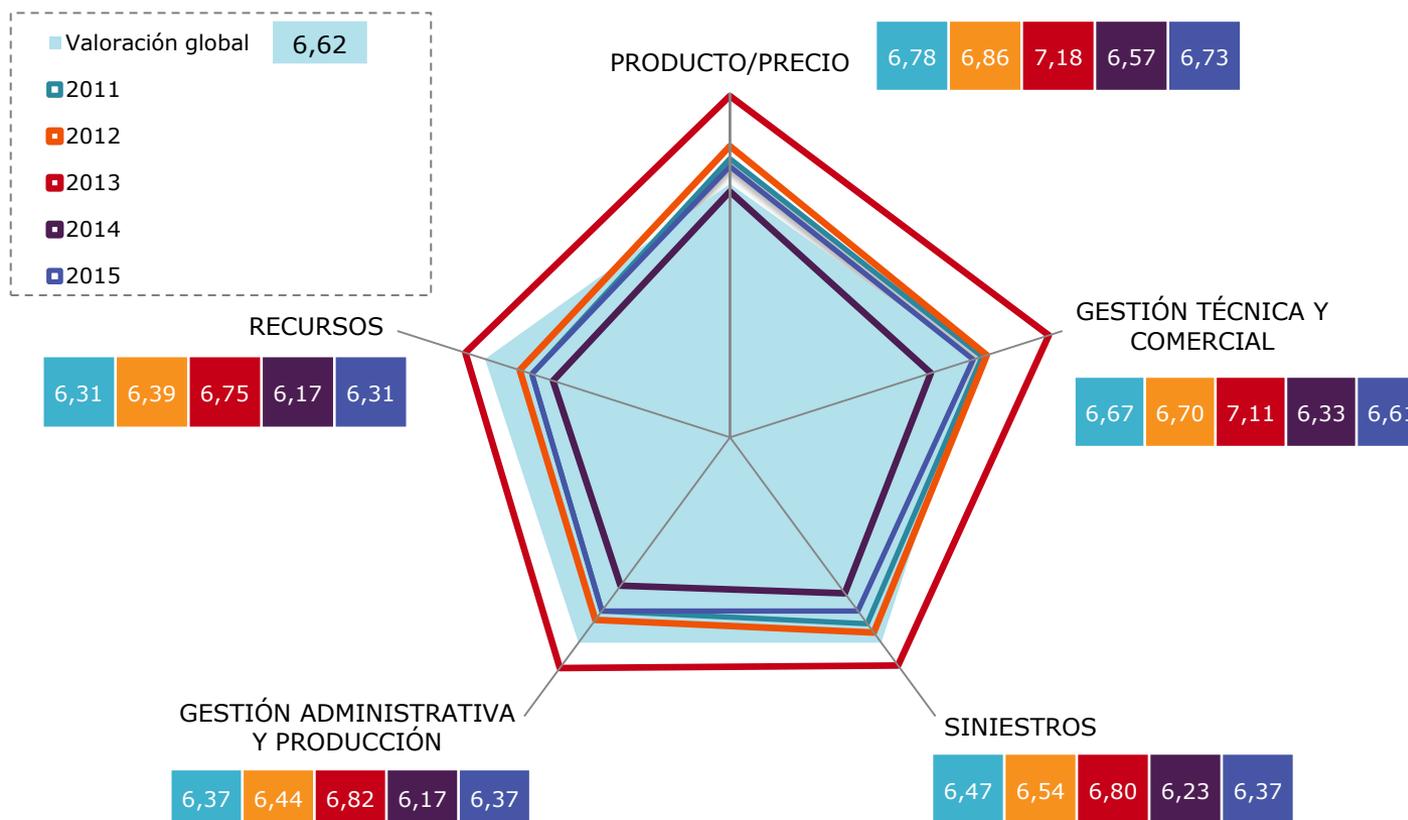
Valoración de las aseguradoras en aspectos concretos del servicio

P6. Pensando en general en todos los aspectos, ¿Qué valoración le daría a cada uno de ellos?



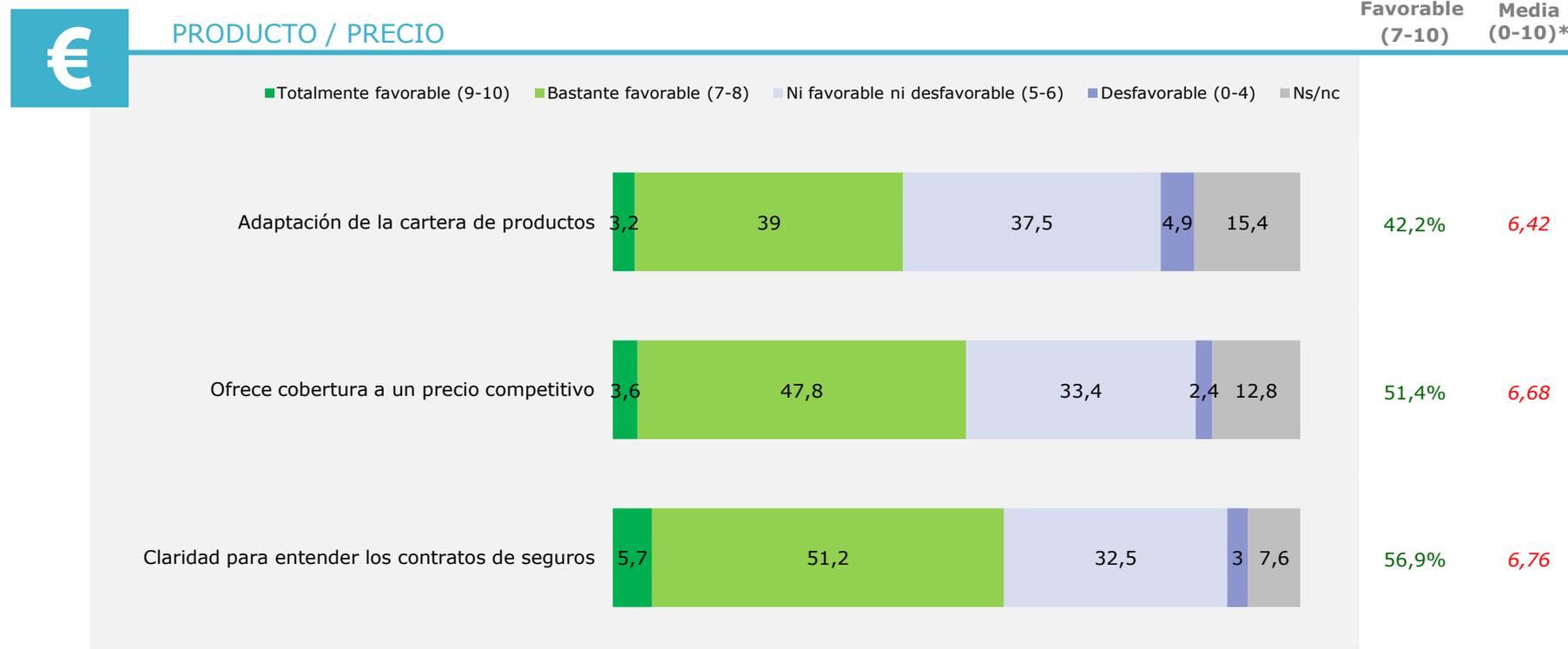
Evolución de aspectos concretos del servicio

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 desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



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

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

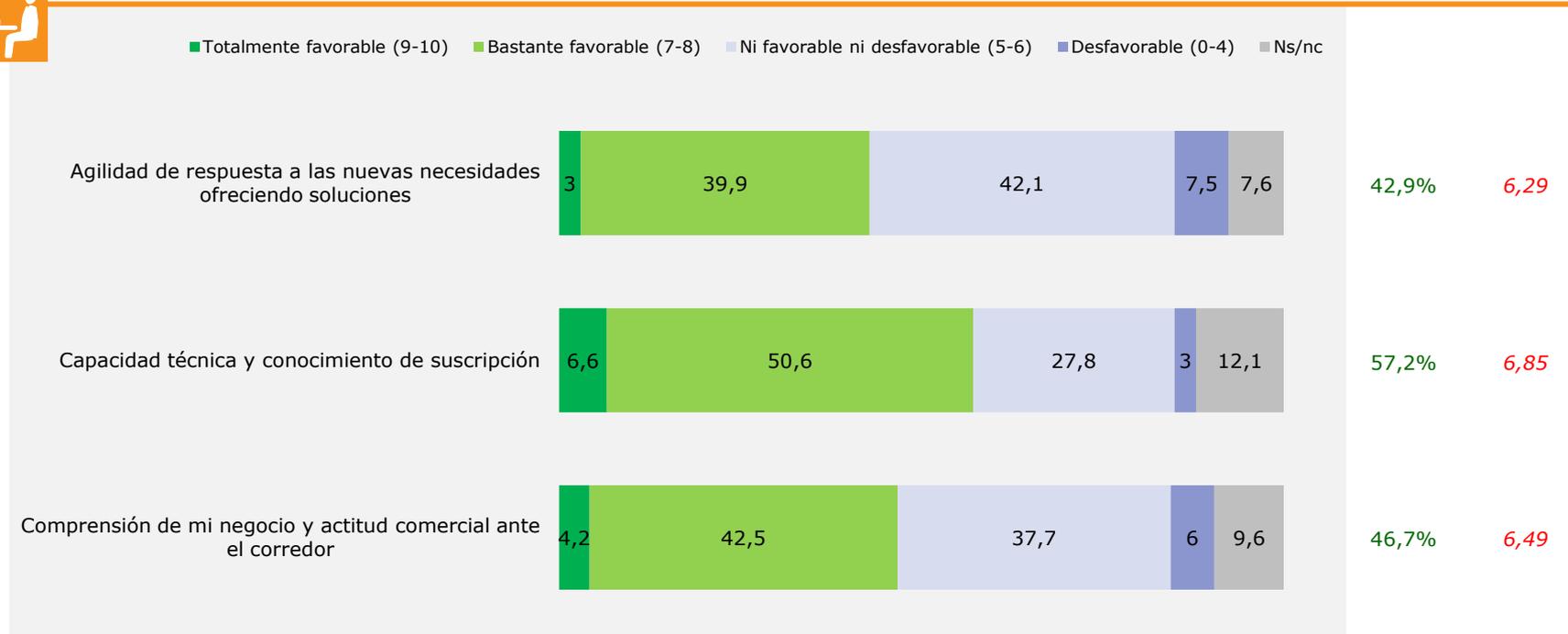
P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL

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

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



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

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

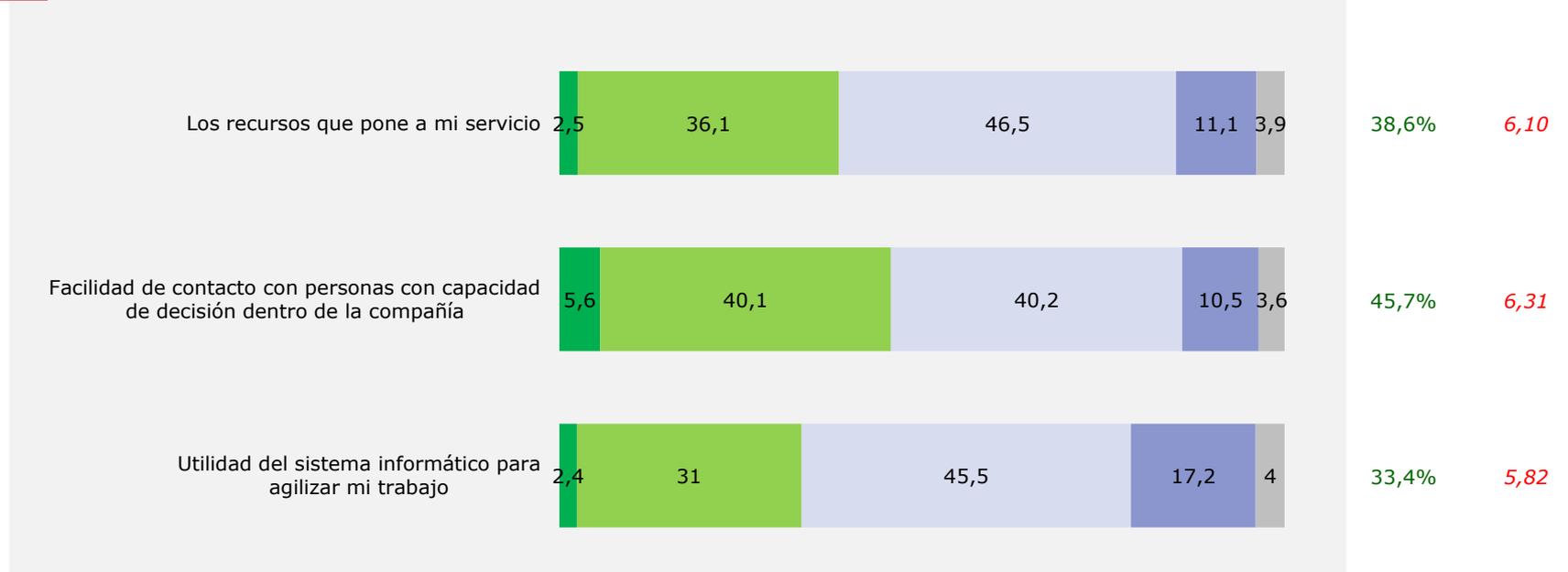
P7. Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



RECURSOS

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

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



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

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

P7. Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN

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

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



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

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

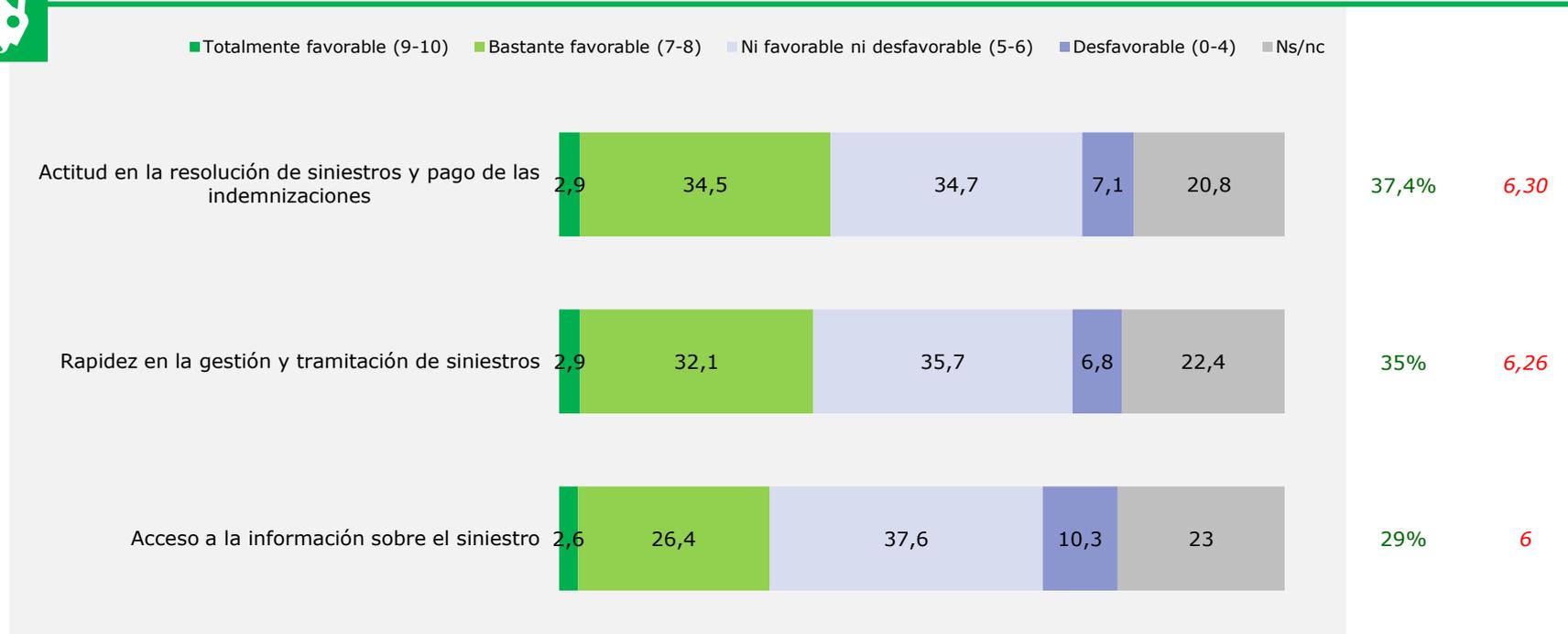
P7. Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



SINIESTROS

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

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



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

Satisfacción con los aspectos de servicio. Evolutivo

P7. Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?

	Variación 2015-2014	2015	2014	2013	2012	2011
€ PRODUCTO / PRECIO						
Adaptación de la cartera de productos	0,23 ▲▲	6,42	6,19	6,83	6,77	6,74
Ofrece cobertura a un precio competitivo	0,24 ▲▲	6,68	6,44	7,15	6,88	6,86
Claridad para entender los contratos de seguros	0,2 ▲	6,76	6,56	7,10	6,86	6,88
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL						
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofrec. soluciones	0,18 ▲	6,29	6,11	6,63	6,38	6,34
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	0,27 ▲▲	6,85	6,58	7,21	6,94	6,99
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor	0,28 ▲▲	6,49	6,21	6,97	6,71	6,91
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN						
Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada	0,23 ▲▲	6,24	6,01	6,71	6,51	6,51
Ausencia de errores en los documentos	0,18 ▲	6,51	6,33	6,69	6,51	6,48
Puntualidad en el envío de documentos	0,19 ▲	6,41	6,22	6,64	6,46	6,43
Volumen de carga administrativa que me traslada	0,17 ▲	6,14	5,97	6,41	6,20	---
SINIESTROS						
Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones	0,17 ▲	6,3	6,13	6,74	6,50	6,53
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	0,19 ▲	6,26	6,07	6,63	6,46	6,43
Acceso a la información sobre el siniestro	0,13 ▲	6	5,87	6,54	6,34	6,30
RECURSOS						
Los recursos que pone a mi servicio	0,15 ▲	6,1	5,95	6,62	6,34	6,34
Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía	0,24 ▲▲	6,31	6,07	6,97	6,71	6,91
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	0,15 ▲	5,82	5,67	6,35	6,14	6,13

Base: Total individuos

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 DERECHO DE ESTABLECIMIENTO O
DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIO (16) 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

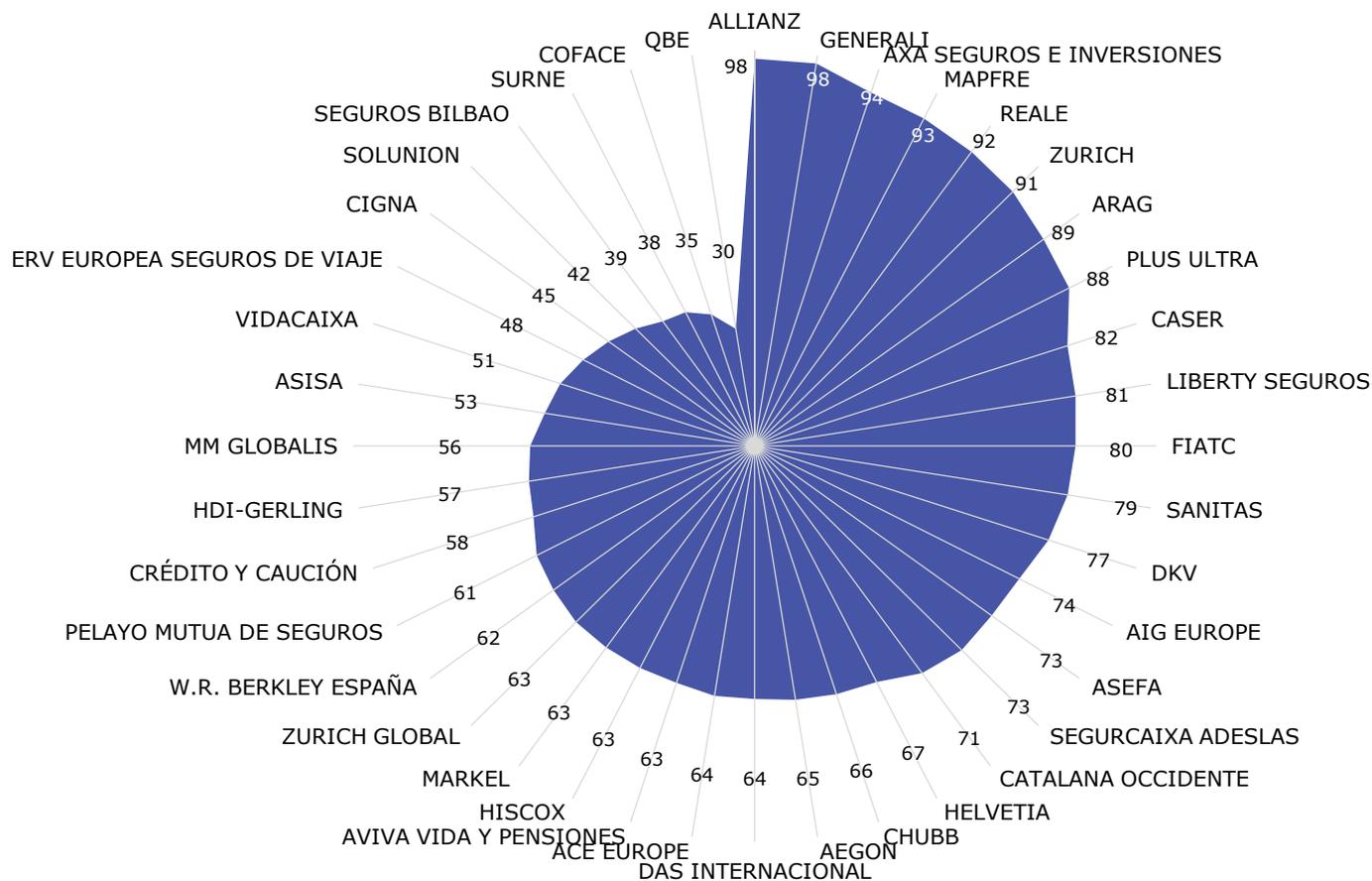


Base: Corredurías

Nota: Aseguradoras con una base muestral 30 o más corredurías

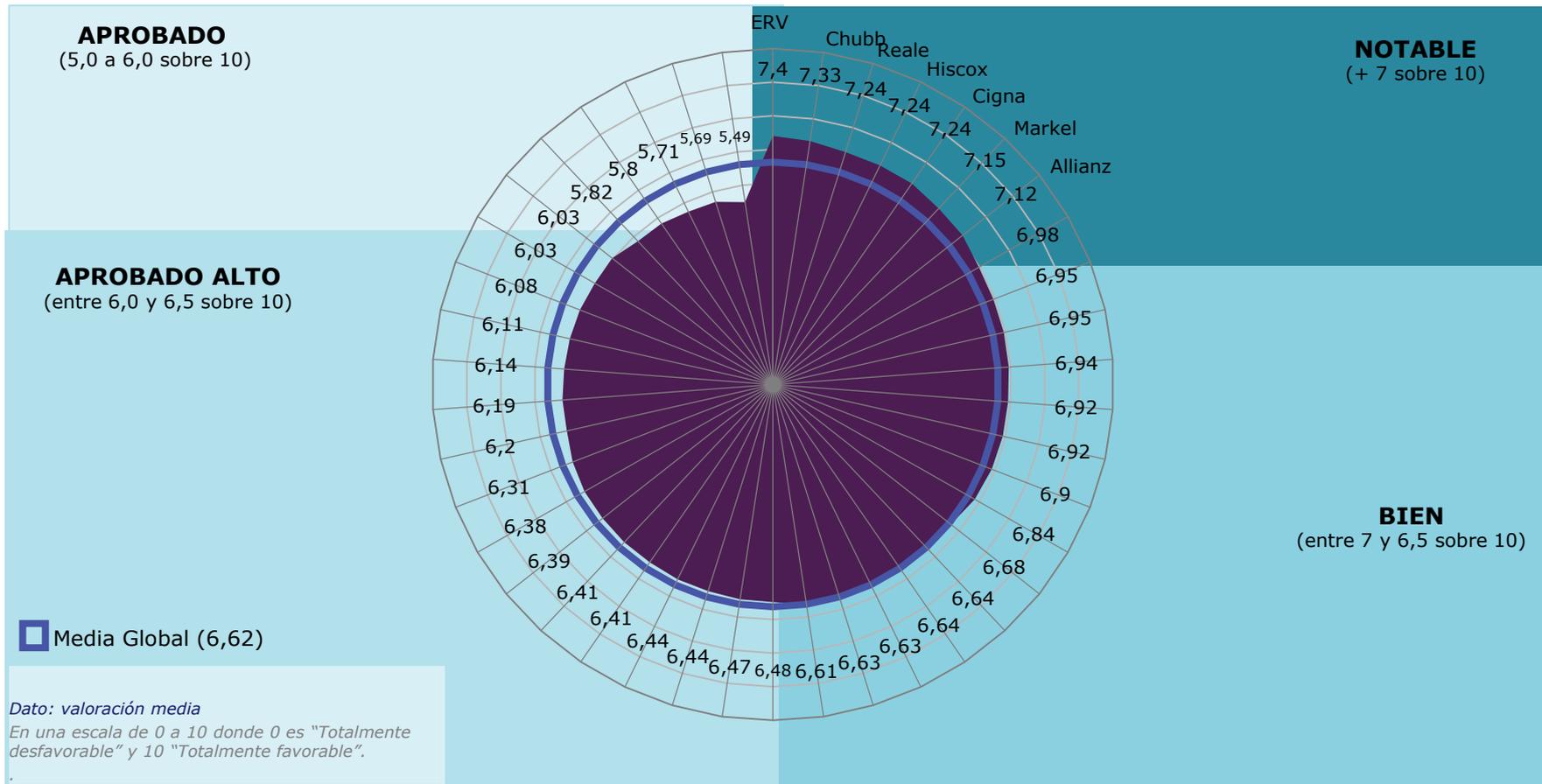
¿Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías?

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



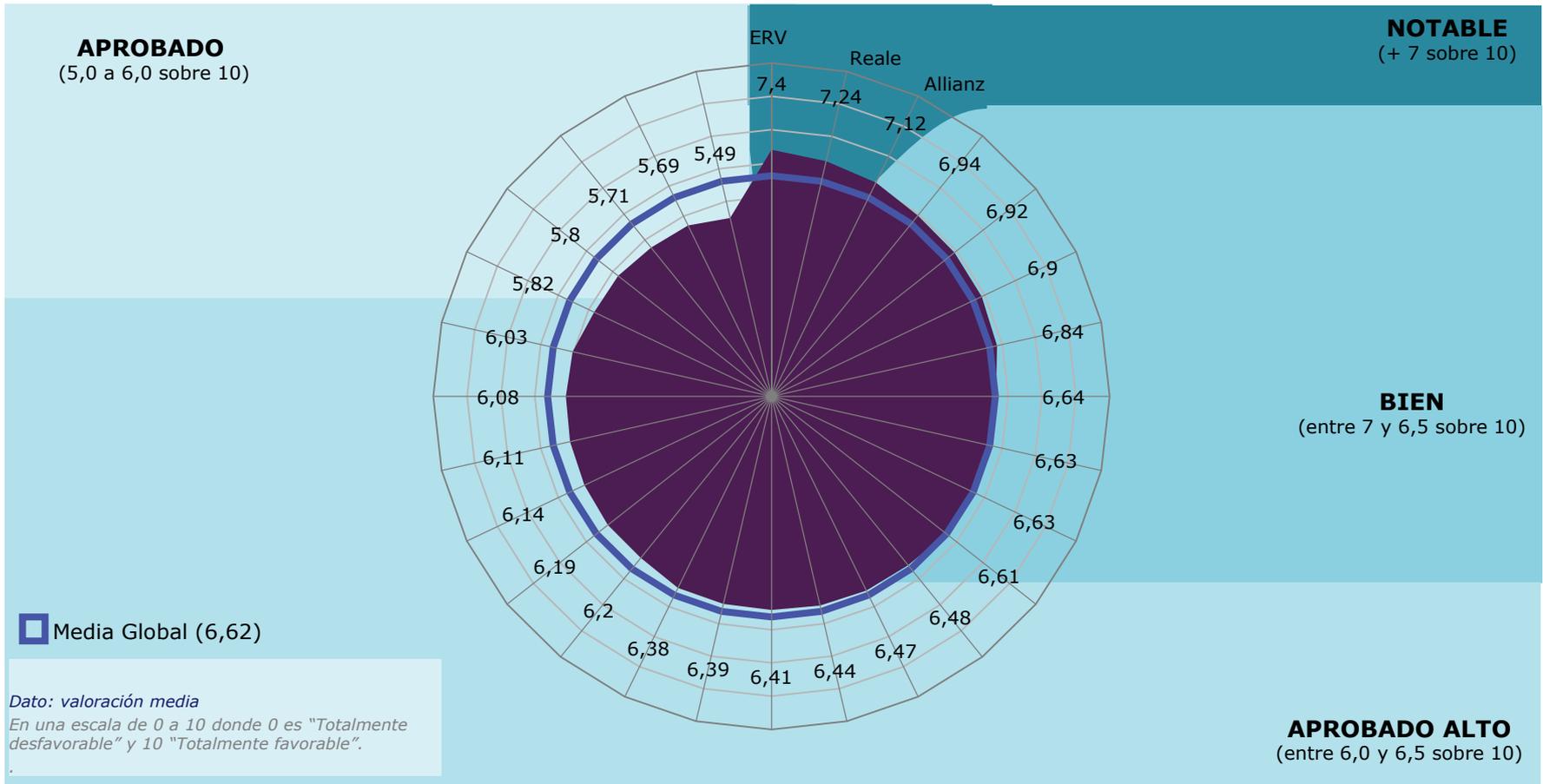
Ranking de aseguradoras. Satisfacción global con la calidad del servicio

P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía?



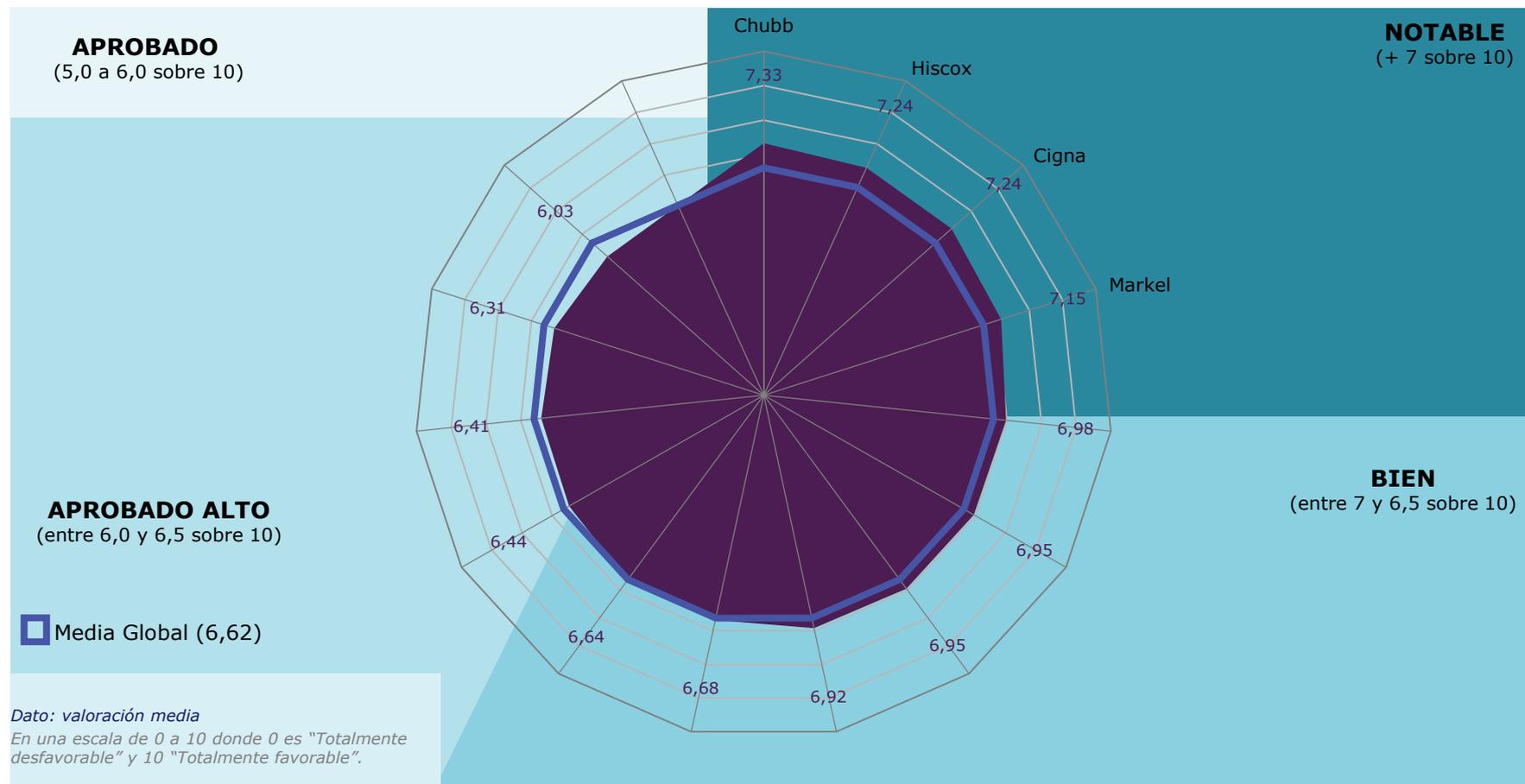
Satisfacción global con la calidad del servicio con compañías con sede social en España

P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio la compañía?



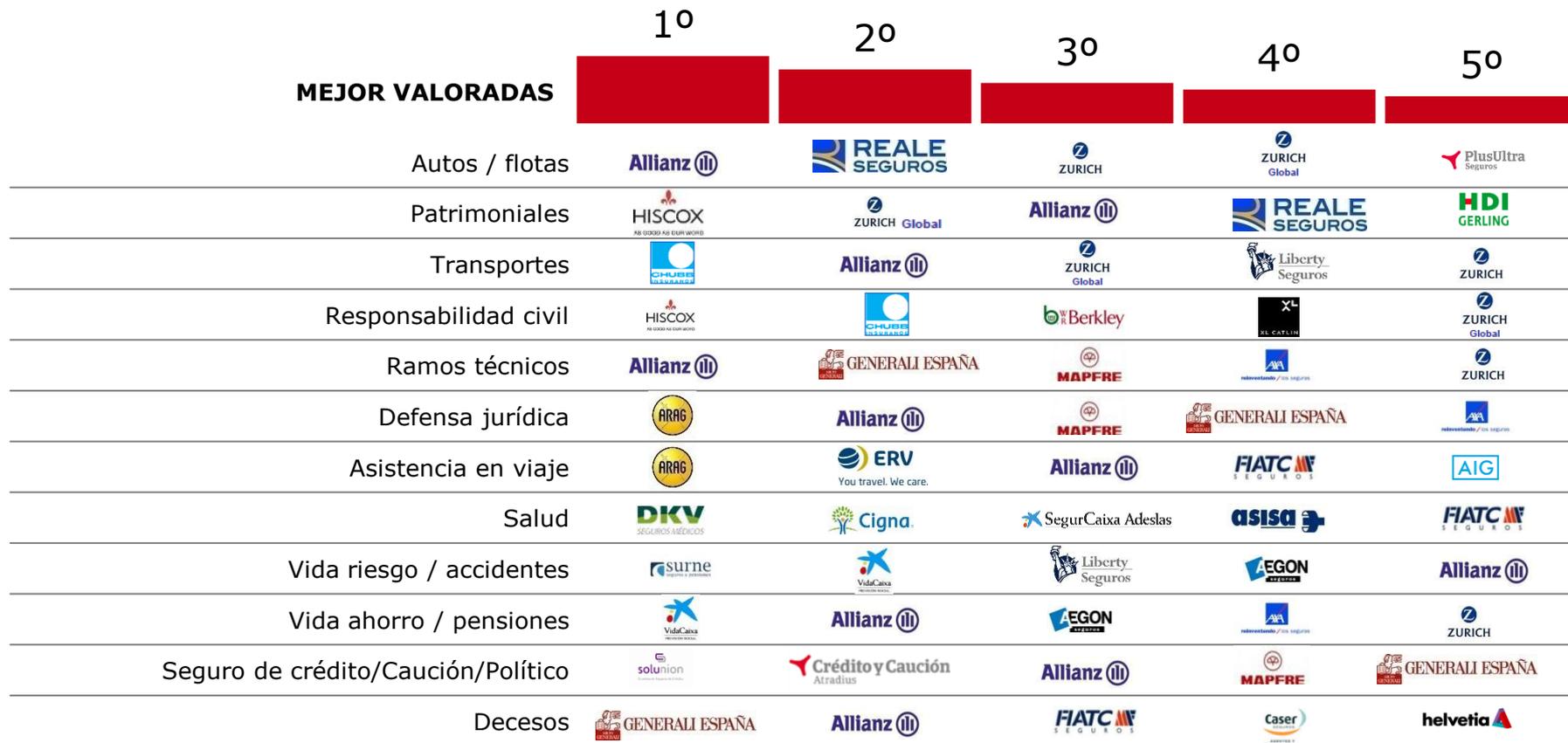
Satisfacción global con la calidad del servicio con compañías en régimen de derecho de establecimiento o de libre prestación

P4. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía?



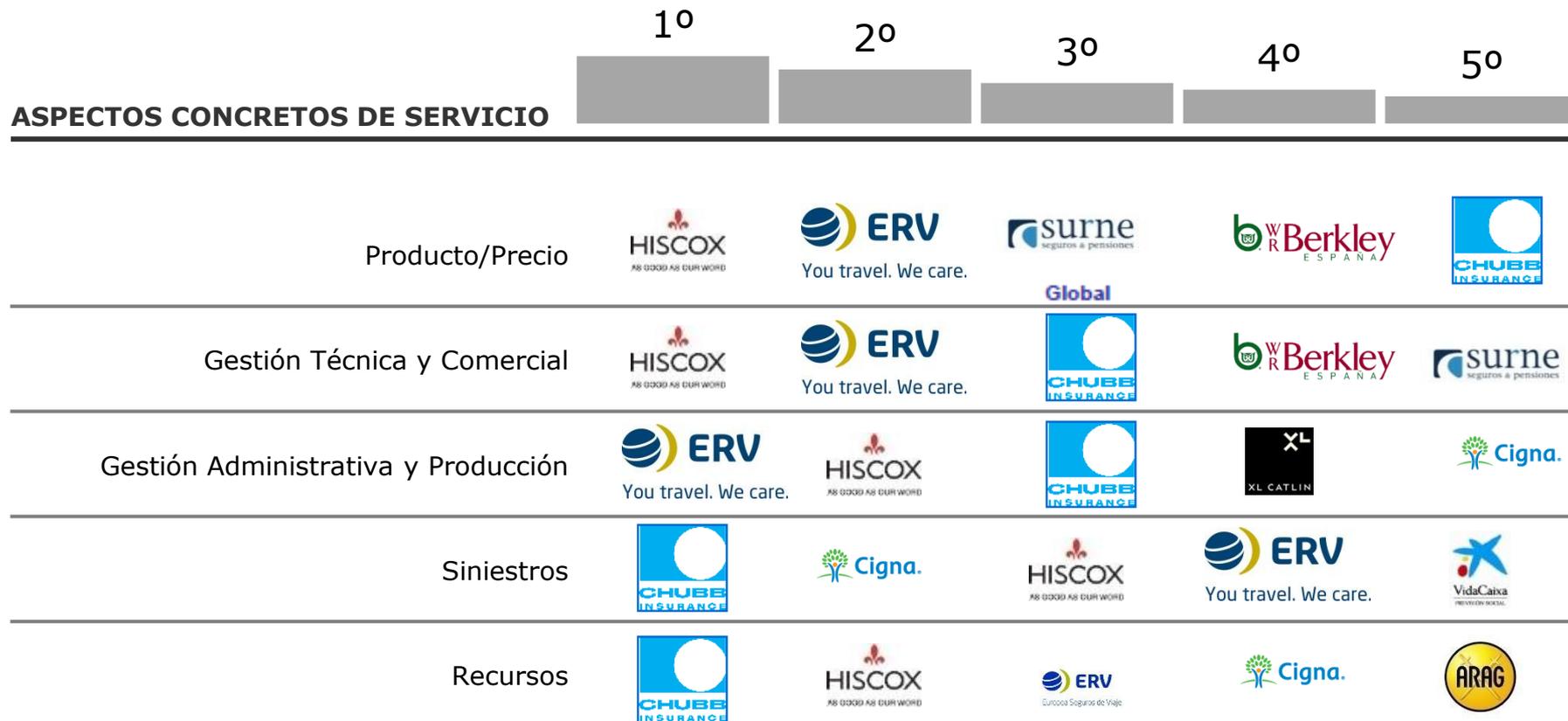
Ranking de aseguradoras. Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

P5. A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio de la compañía para cada uno de los siguientes ramos? Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "Totalmente Desfavorable" y 10 "Totalmente Favorable".



Ranking de aseguradas según aspectos concretos de servicio

P6. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



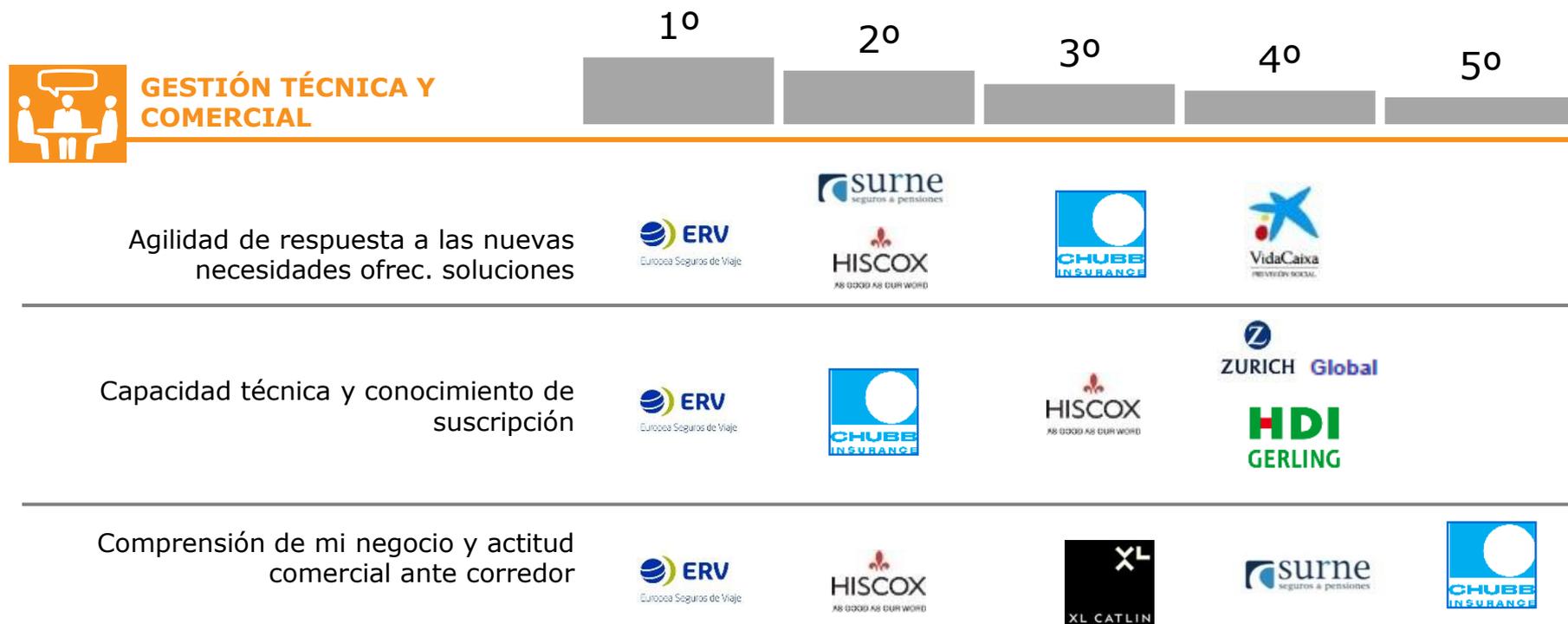
Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



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 la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho) ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



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 la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



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

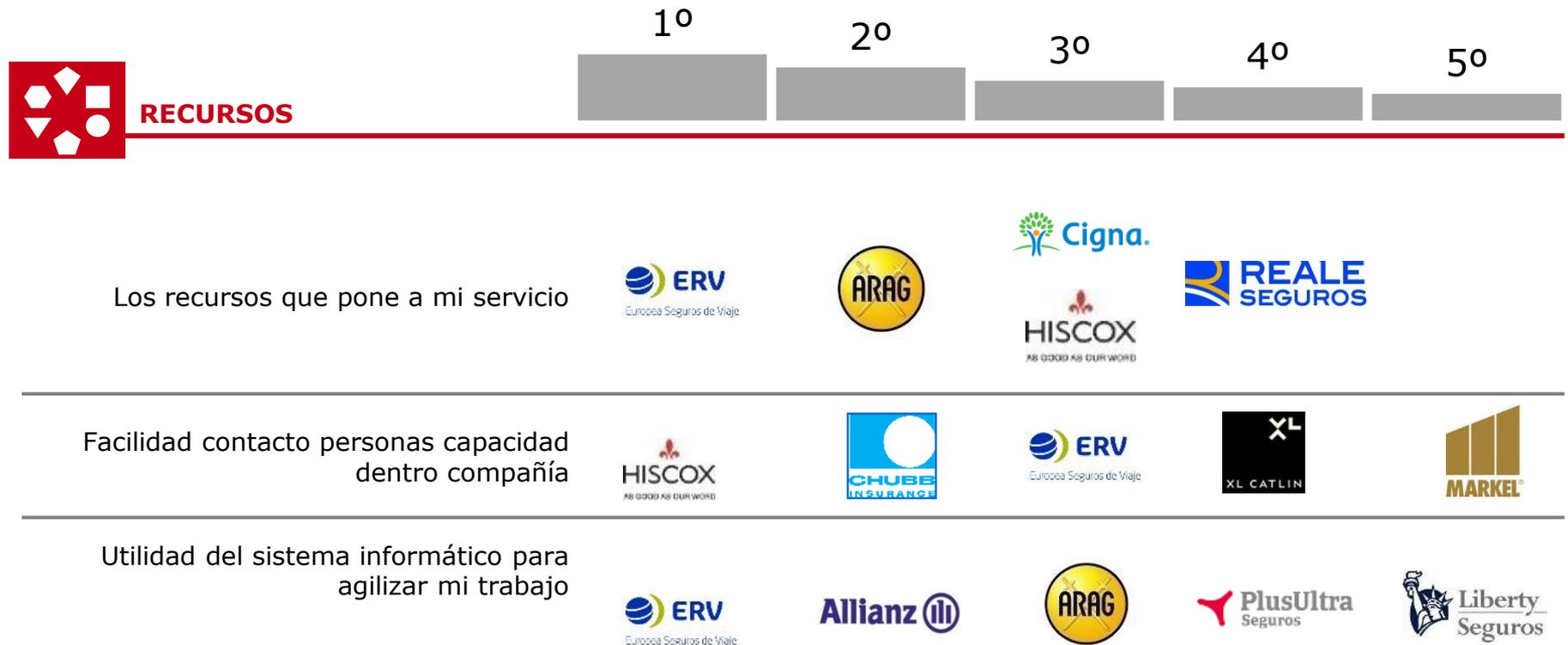
P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Base: Individuos

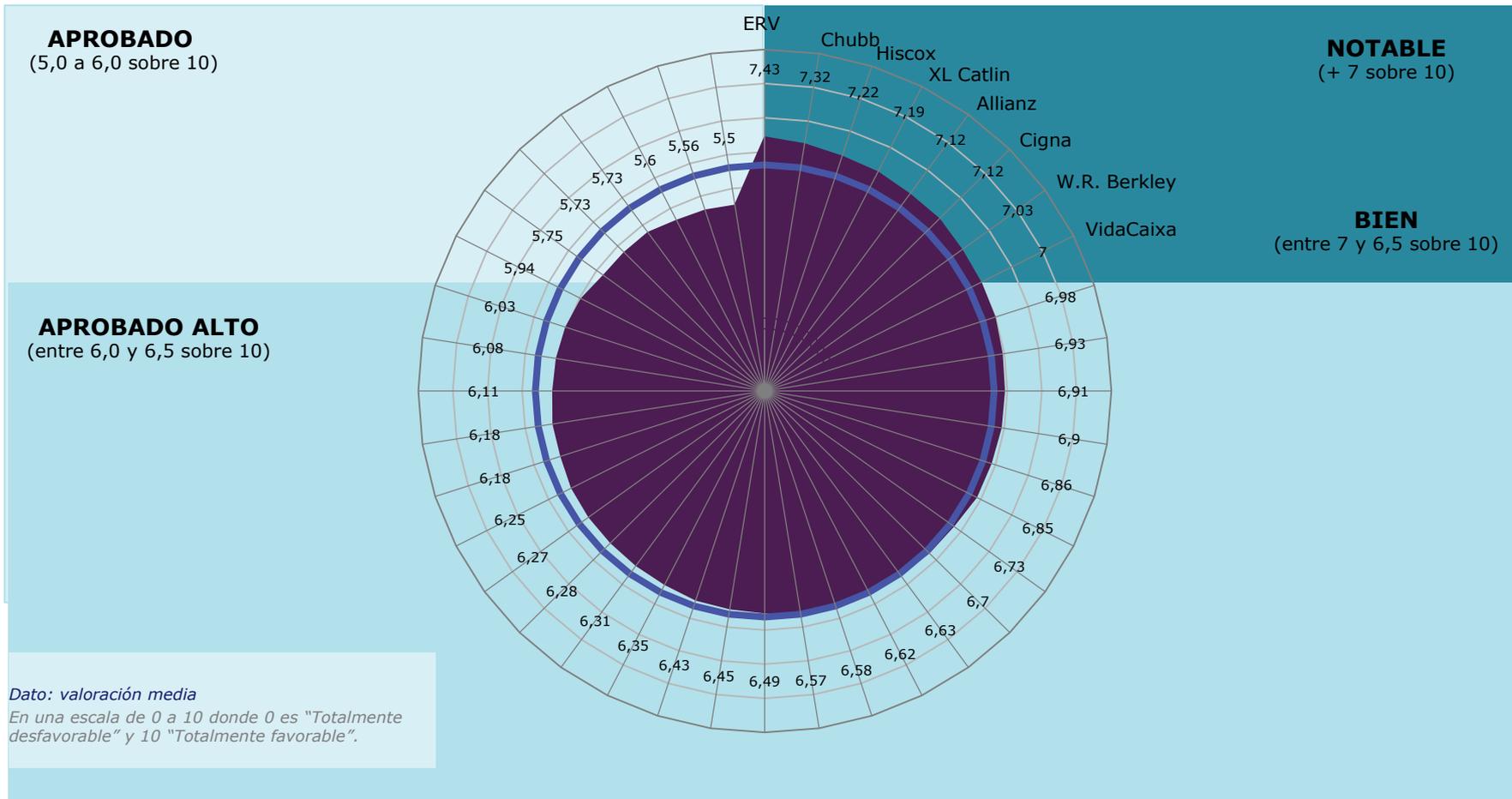
Las cinco aseguradoras más destacadas según áreas y aspectos concretos del servicio

P7. Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho), ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



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

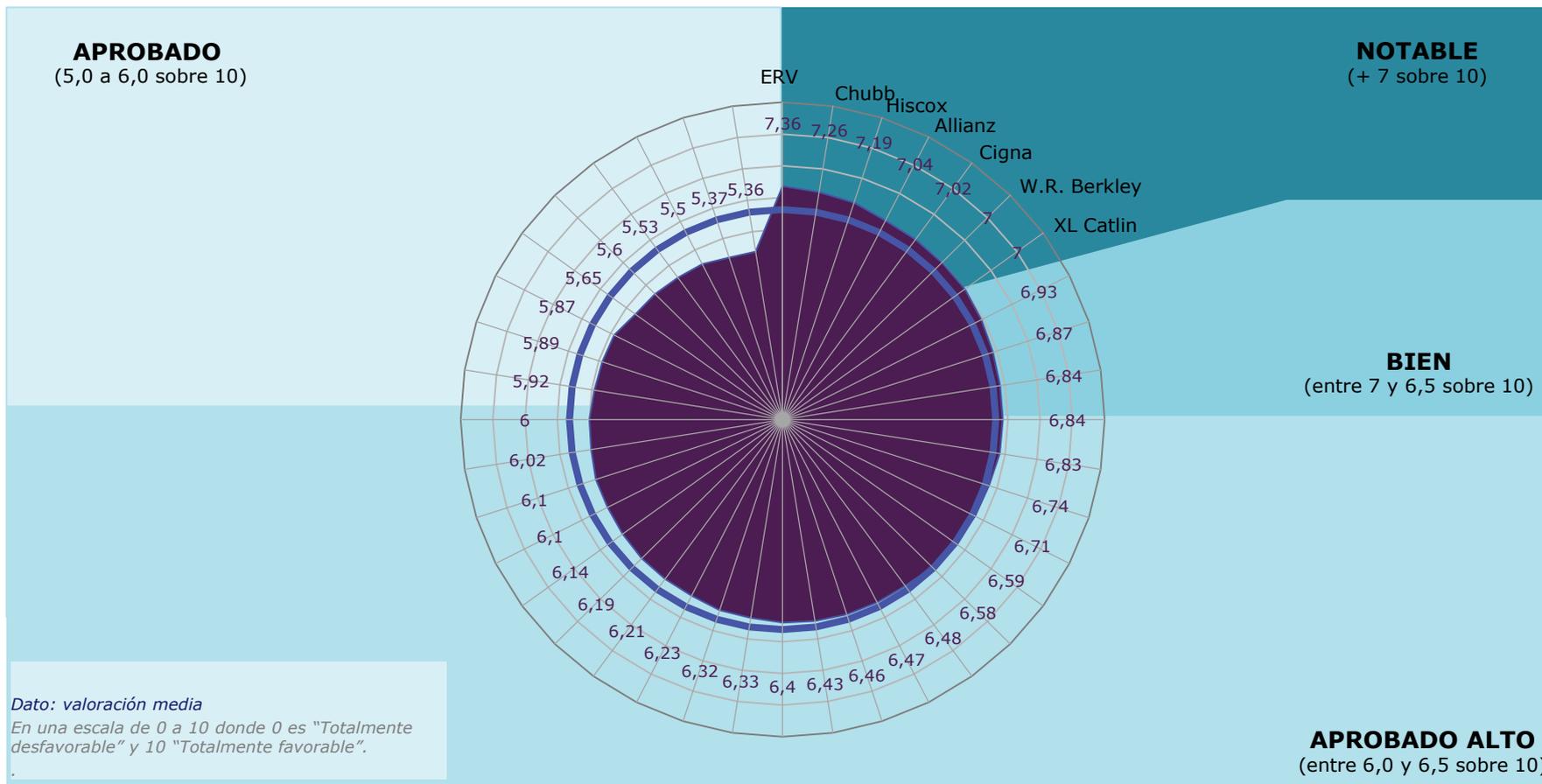
P8. ¿Si Vd. pudiera decidir, ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía?



Aseguradoras más recomendadas

Total compañías

P9. Y si tuviera que recomendar a algún amigo o familiar o a otra correduría ¿en qué medida recomendaría esta compañía?

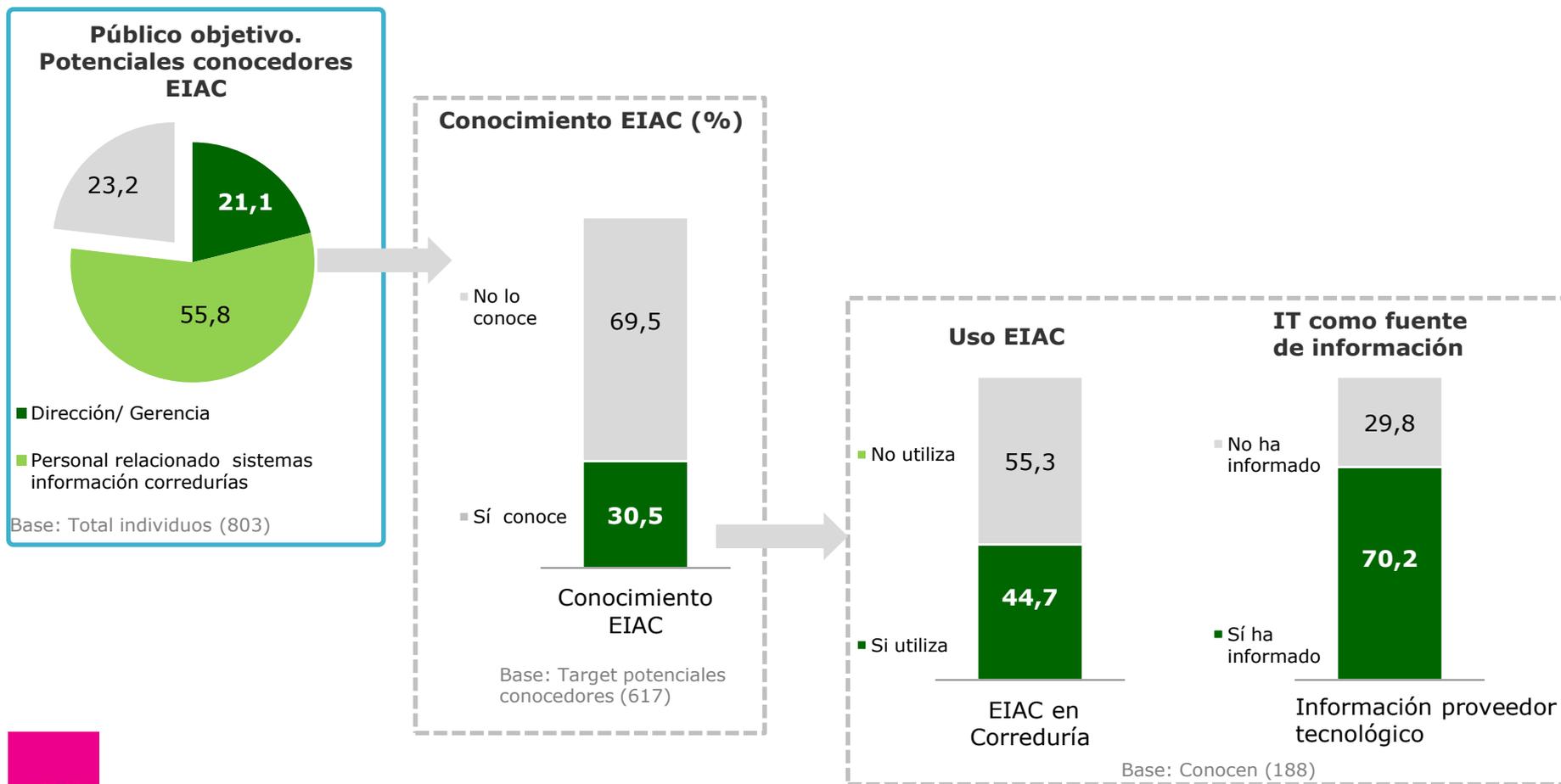


Me gustaría que valorase su conocimiento y la utilidad del estándar de intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y mediadores (EIAC), que tiene como objetivo crear un formato de fichero y un modelo de datos común.

P11A. ¿Tiene conocimiento del estándar de EIAC?

P11B. ¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC?

P11D. En el supuesto de que su correduría disponga de un proveedor de tecnología de la información, ¿su proveedor le ha informado de la disponibilidad de su correduría para realizar la comunicación con las aseguradoras utilizando el estándar EIAC?



Reflexiones finales



- El Barómetro se consolida como un instrumento muy útil para el sector a la hora de evaluar nuestras relaciones profesionales, dentro del ámbito del respeto mutuo y el reconocimiento de la labor que cada uno desarrolla.
- Se ha mantenido el nivel de involucración de los socios a la hora de participar masivamente al alcanzar el 87% de las corredurías.
- El perfil de los participantes sigue siendo equilibrado (25% / 29% / 33% / 17%).
- Se incrementa más aún la experiencia media de los participantes.
- En la evaluación global no existen grandes variaciones con respecto al año anterior.
Una ligera mejora.
- Sí que detectamos un significativo incremento de las valoraciones "bastante favorables" .
- Las pequeñas diferencias entre compañías con sede social en España y las que están en LPS y D.E. subsisten.

- Por ramos, en Patrimoniales y RC es donde se producen más diferencia entre la compañía mejor valorada y la peor.
- Las menores diferencias son en Autos, Vida Ahorro y Decesos.
- La relación calidad / precio sigue siendo el atributo de servicio más valorado.
- La gestión administrativa y producción es el atributo con mayor diferencia entre la mejor y la peor nota.
- Se valora mucho la claridad entre los contratos, la capacidad técnica, la facilidad de contacto con la aseguradora, la falta de errores en los contratos, así como su puntualidad.
- Siniestros sigue siendo la asignatura pendiente, tanto su gestión como la resolución. Seguimos teniendo las opiniones menos favorables.
- Hemos mejorado en todos los aspectos, pero muy poco.

- Las aseguradoras pueden ver cómo evolucionan en nuestro colectivo e identificar elementos clave para mejorar, ya que tienen el resultado general y su caso particular.
- No todas las aseguradoras son equiparables, las monoramo con las generalistas, por ejemplo.
- Las generalistas se van incorporando al ranking global, prevemos que poco a poco irán tomando posiciones relevantes.
- El EIAC va poco a poco calando, ya es una realidad palpable. Faltan unos 6 meses para que estén todas las aseguradoras relevantes para nuestro colectivo. En este momento las corredurías de Adecose deberemos demostrar que apostamos claramente por el estándar.
- Debemos dejar de hablar sólo de solvencia (evidente y demostrada) por eficiencia. Aquí el sector tiene mucho recorrido.....
- Seguimos insistiendo en la Guía de Buenas Prácticas en Salud, en Siniestros y el EIAC como elementos clave para la evolución del servicio en nuestro sector.

¡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** 2015. 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.