



ADECLOSE

BARÓMETRO

ADECLOSE 2022

**Estudio sobre la calidad del
servicio de las Compañías
Aseguradoras en relación a las
corredurías asociadas**

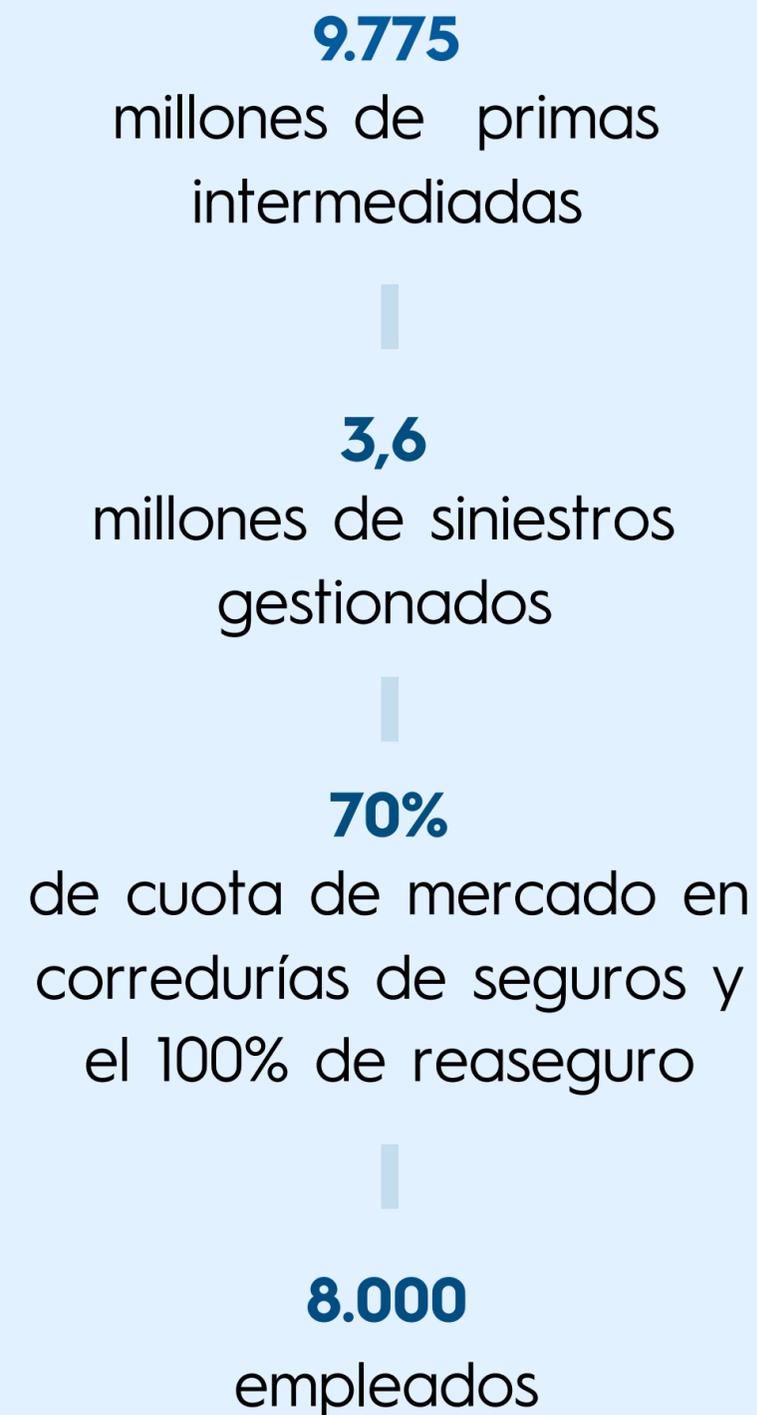
XIV EDICIÓN



¿Qué es ADECOSE?

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CORREDURÍAS
DE SEGUROS Y REASEGUROS

- Asociación independiente fundada en 1977.
- Defendemos los intereses de las corredurías de seguros.
- También de las corredurías de reaseguros desde 2020.
- Formamos parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Ocupamos la vicepresidencia de la Federación Europea BIPAR.
- Agrupamos a 164 corredurías líderes en el mercado.
- Representamos institucionalmente a más de 400 corredurías mediante nuestros acuerdos con otras asociaciones del sector.



Principales objetivos del estudio



- Objetivizar el nivel de satisfacción de los socios con las diferentes compañías aseguradoras con las que trabajan.



Creación de una herramienta para...

- 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.



Obtención de información

- Indagar en las compañías aseguradoras con las que más trabajan los socios.
- Identificar las posibles mejoras en el servicio de las compañías aseguradoras.
- En qué tendrían que mejorar las compañías aseguradoras, según nuestro criterio.



Objetivo final

- Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas: EIAC/CIMA, Cartas de condiciones, Guías de siniestros, Cumplimiento normativo.
- Dar visibilidad a las tendencias e inquietudes del sector.



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.



Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



Representatividad

Participado por la gran mayoría de los socios de ADECOSSE.

01 Datos de clasificación

- Corredurías.
- Número de empleados.
- Categoría profesional.
- Antigüedad en el sector.
- Género.

02 Calidad del servicio

- Identificar puntos de mejora en las aseguradoras.
- Satisfacción con respecto a cada compañía.
- Satisfacción respecto a la calidad de servicios por ramo.
- Incorporación de nuevos ramos como Ciberriesgo y D&O.
- Se han separado accidentes y vida ahorro/pensiones en individual y colectivo.

03 Fidelización y Recomendación

- Predisposición a seguir trabajando con la compañía.
- Recomendación de la compañía.

04 EIAC/ Uso datos de los clientes VS compañías

- Proveedor tecnológico
- Uso EIAC/ Uso EIAC con Aseguradoras
- Razones de no uso
- Interés y mejoras EIAC
- Uso datos de clientes
- Plataforma CIMA

05 Política de renovaciones de las aseguradoras

- Valoración sobre la actuación de las compañías aseguradoras en la política de renovaciones.



¡NOVEDAD 2022!

06 Conclusiones finales

- Reflexiones finales extraídas de los resultados de los cuestionarios.



Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

Muestra

Se han realizado 1.298 entrevistas online, lo que determina un error muestral $e=\pm 2,8$ para un nivel de confianza del 95,5% $2s$, en función de la base muestral aproximada del 87,3% de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 124 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

Universo

Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamentos de producción, administración y de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSSE.

Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

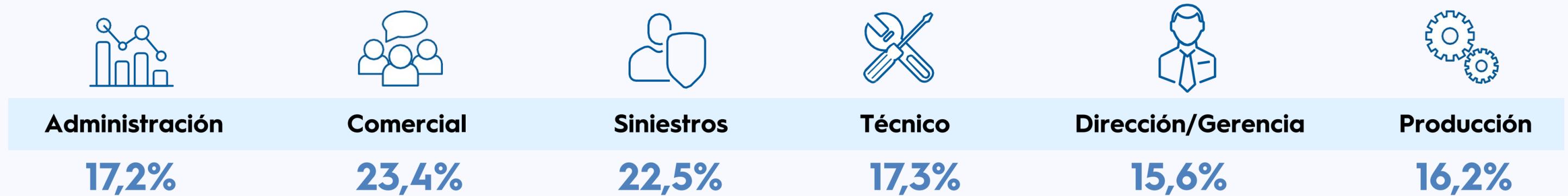
Trabajo de Campo

Octubre - Noviembre 2022

Mantenemos una alta participación en 2022

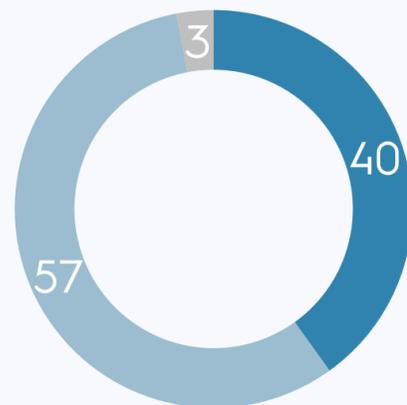
Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090	1391	1305	1298
% Corredurías participantes	78,00 %	85,50 %	82,20 %	84,20 %	85,60 %	87,00 %	92,40 %	87,3 %	80,3 %	86,9 %	91,1 %	93,4%	87,3%
Total de Corredurías	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107	123	127	124

Categoría profesional dentro de la correduría

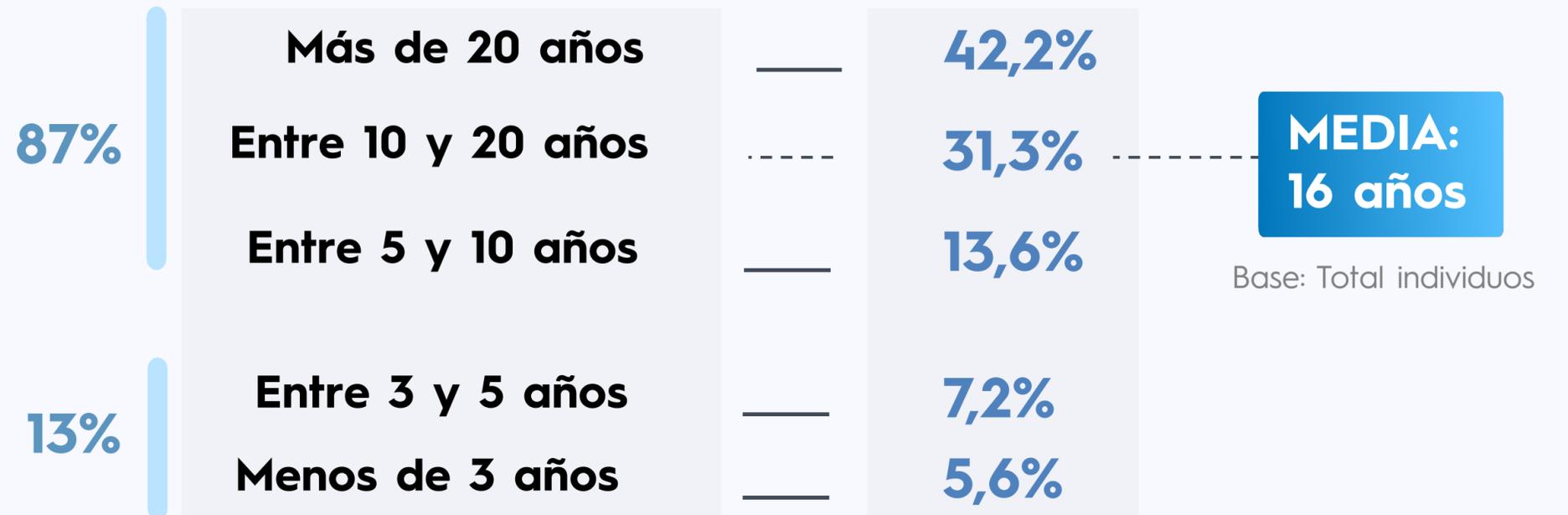


Género

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no contestar



Antigüedad como profesional en el sector



Una visión global

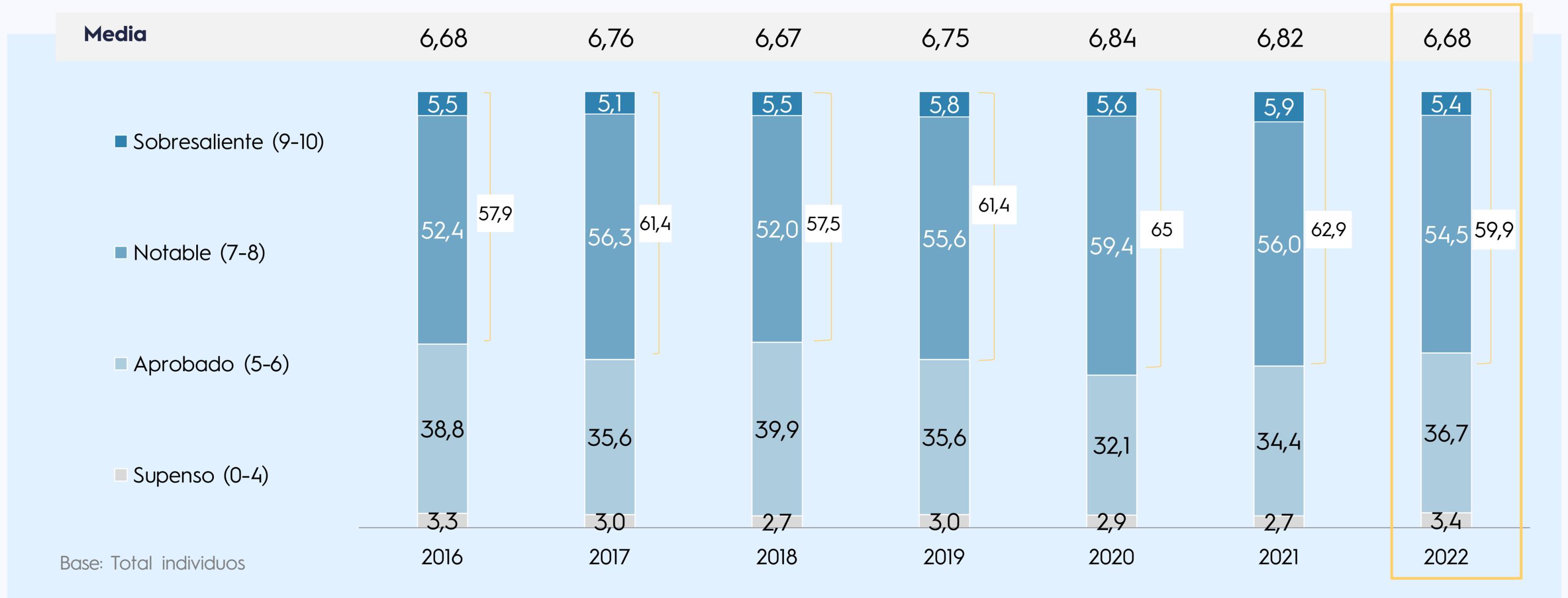
Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras



Satisfacción global

Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio?
(%)

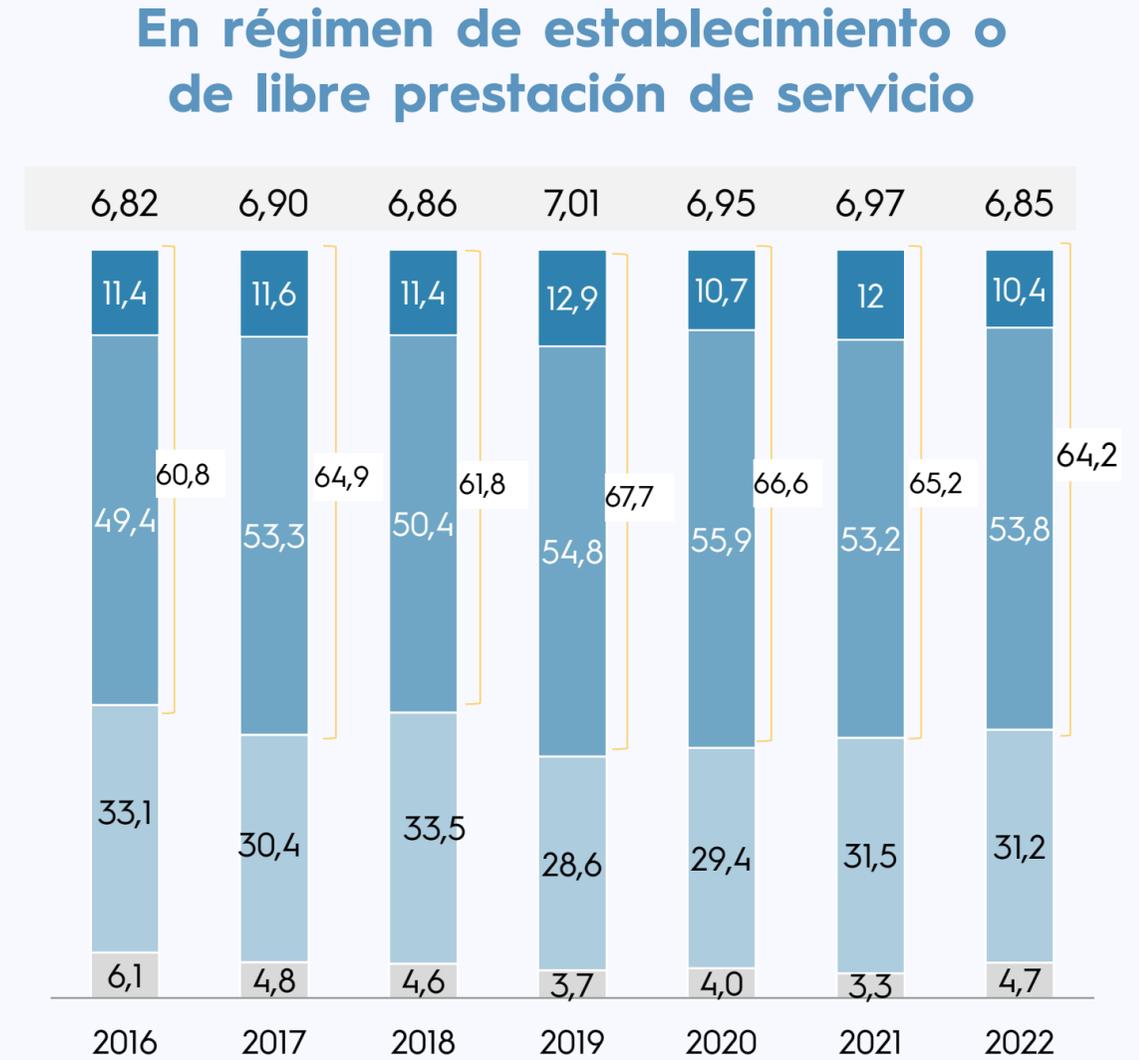
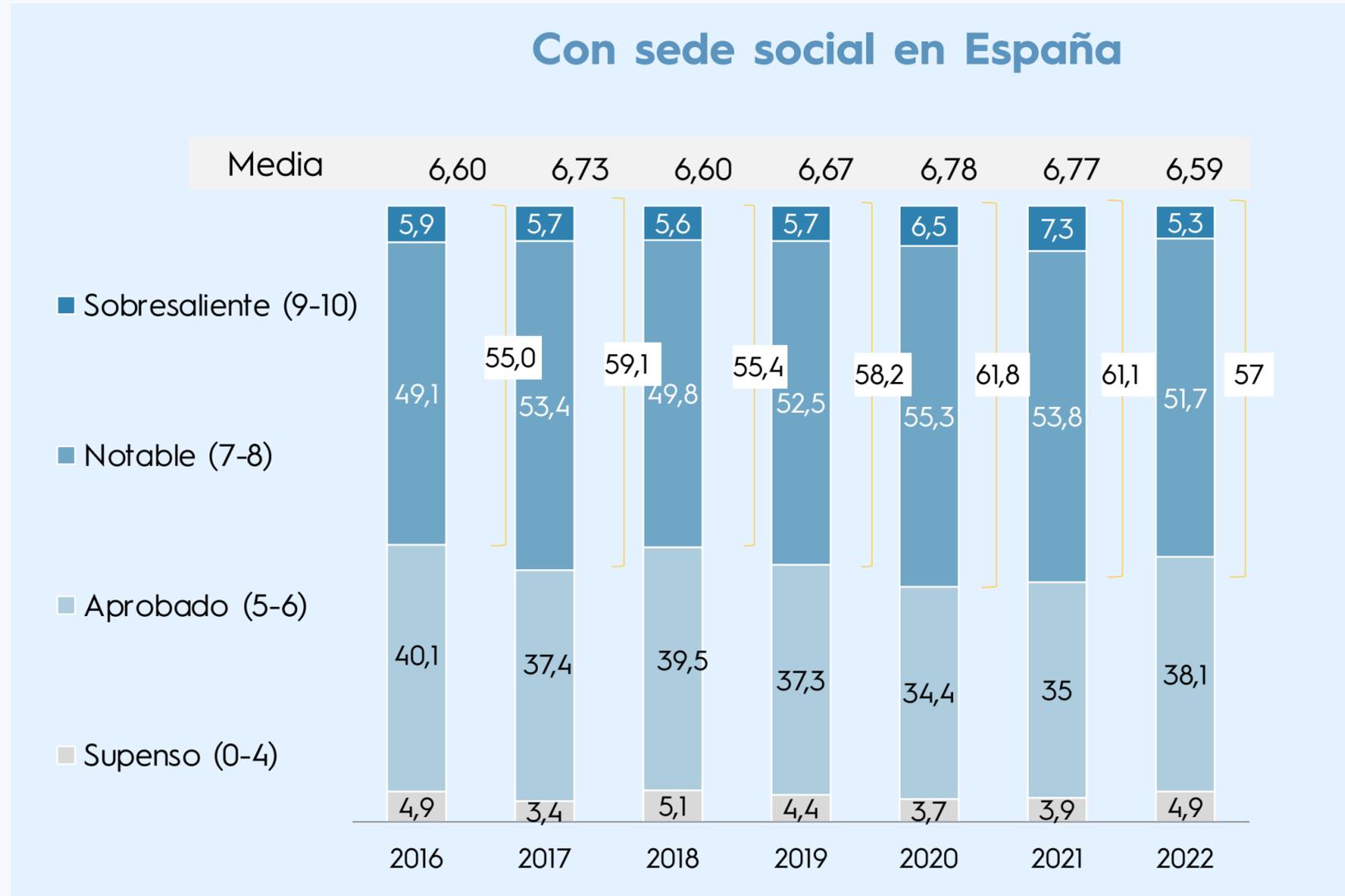




Satisfacción global

Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio? (%)

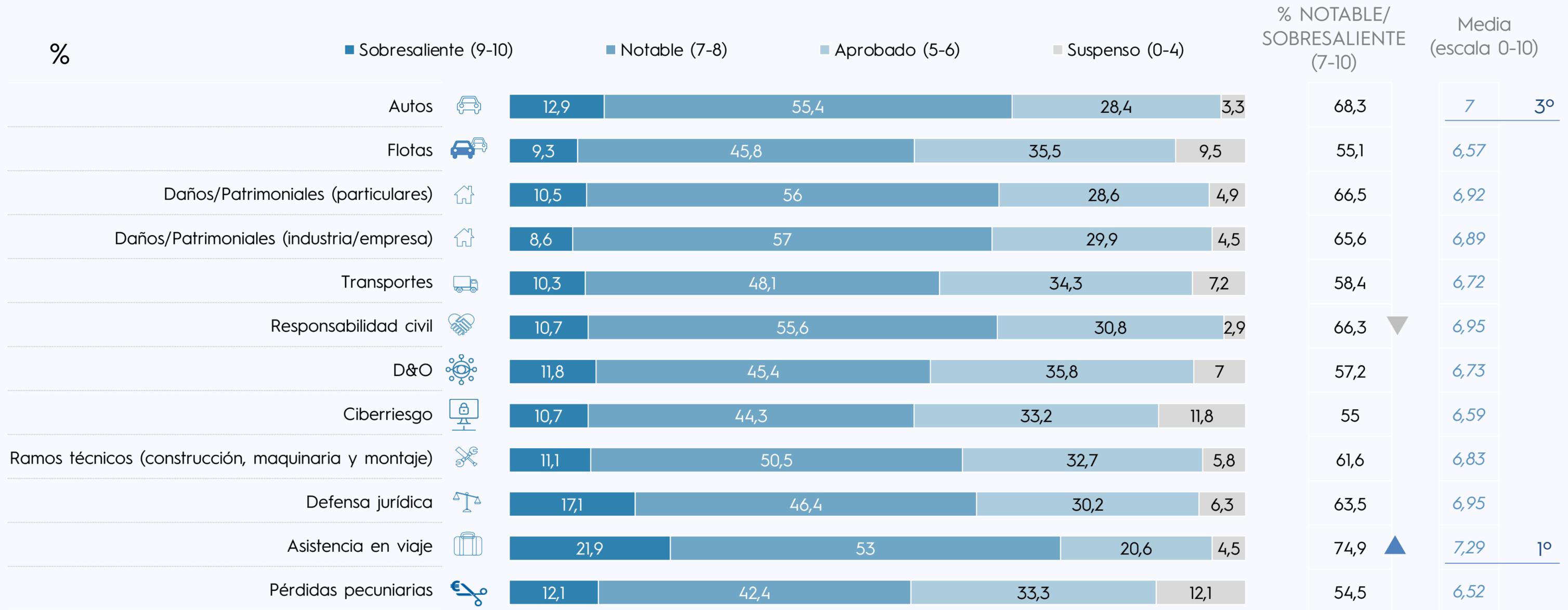


Base: Total individuos

Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo (I)

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



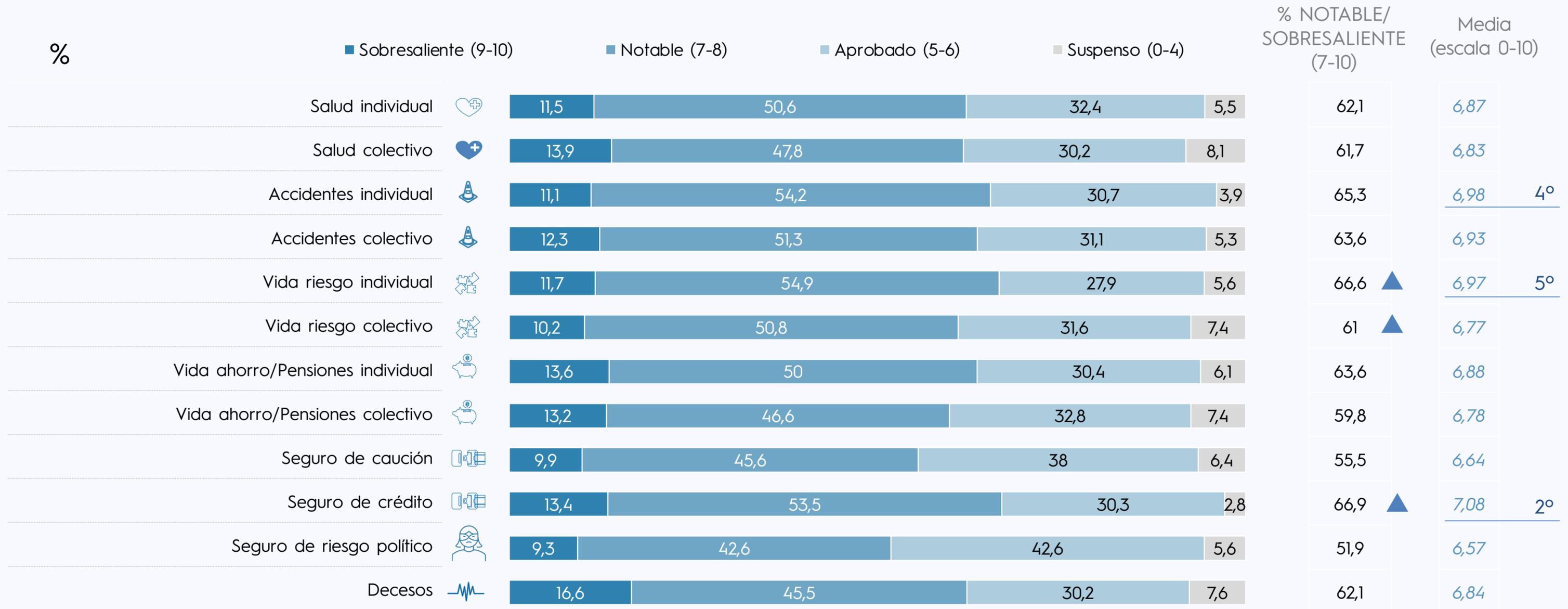
Base: Total individuos

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2021
 ▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2021

Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo (II)

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



Base: Total individuos

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2021

▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2021



Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo (I)

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



Base: Total individuos



Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo (II)

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



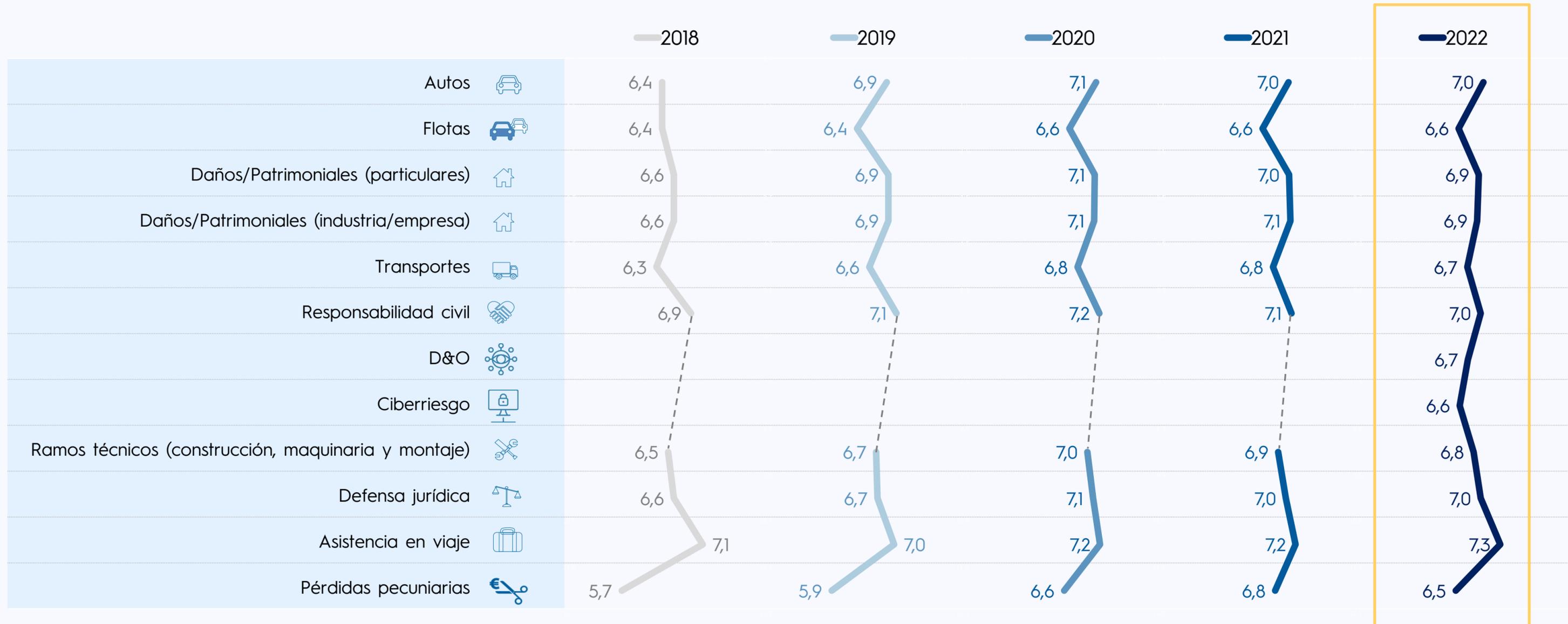
Base: Total individuos



Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo (I)

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



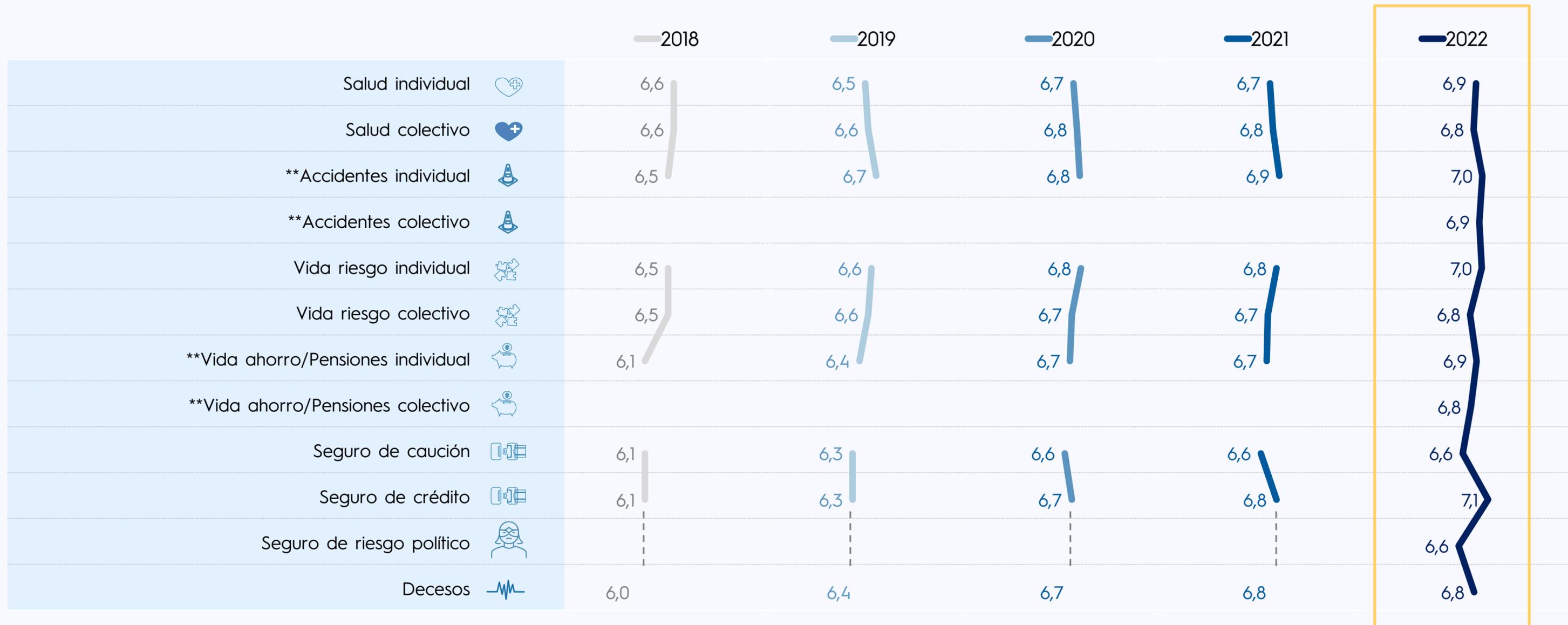
Base: Total individuos



Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo (II)

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



Base: Total individuos

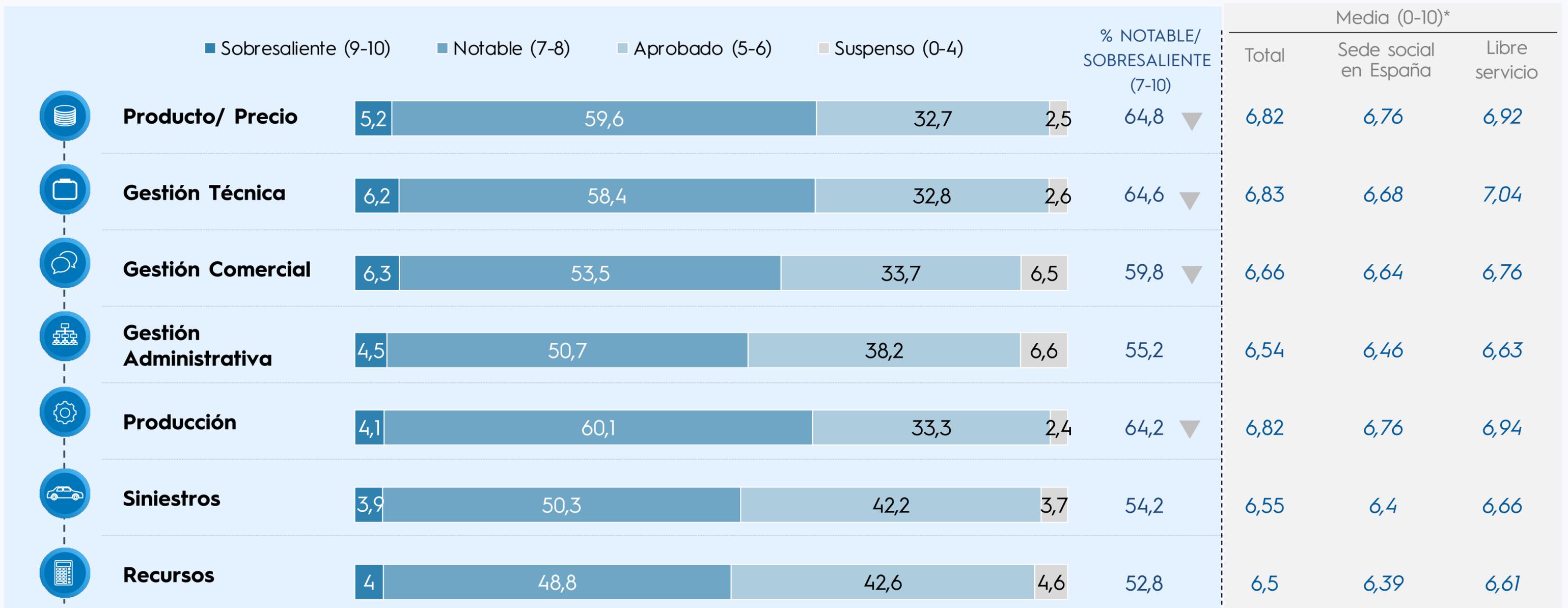
** Hasta 2021 sin desglose entre individual y colectivo



Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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

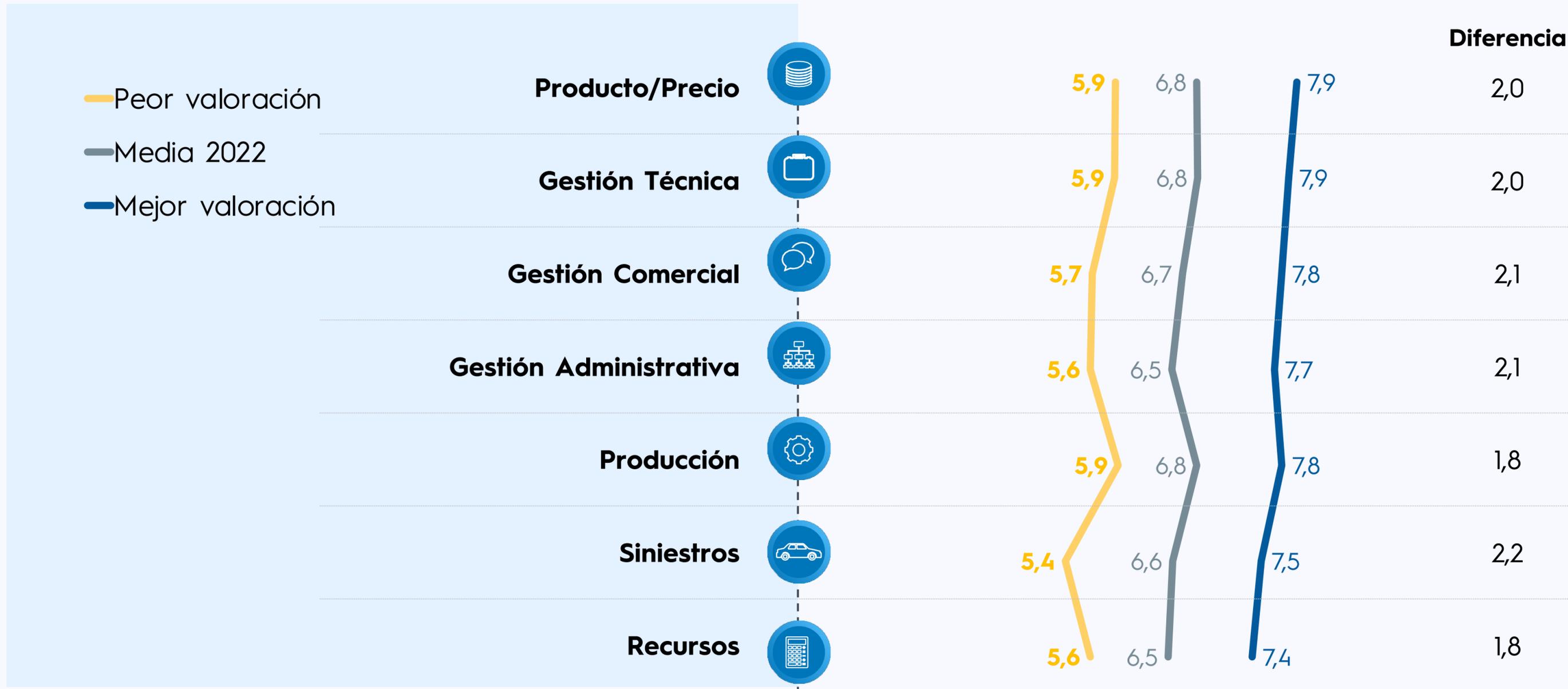


Base: Total individuos

Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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



Base: Total individuos



Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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



Base: Total individuos

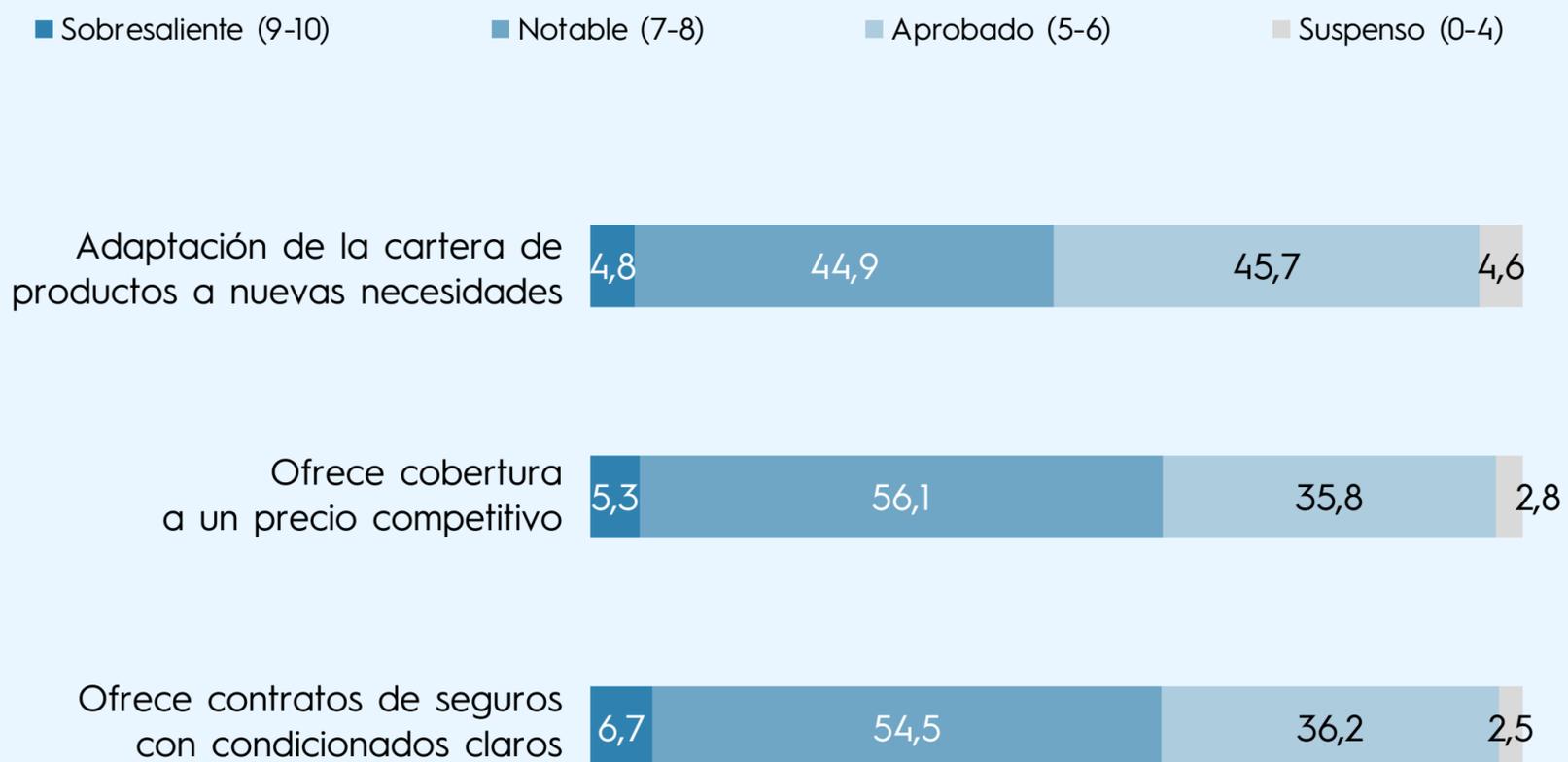
Valoración de las aseguradoras Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja (I)

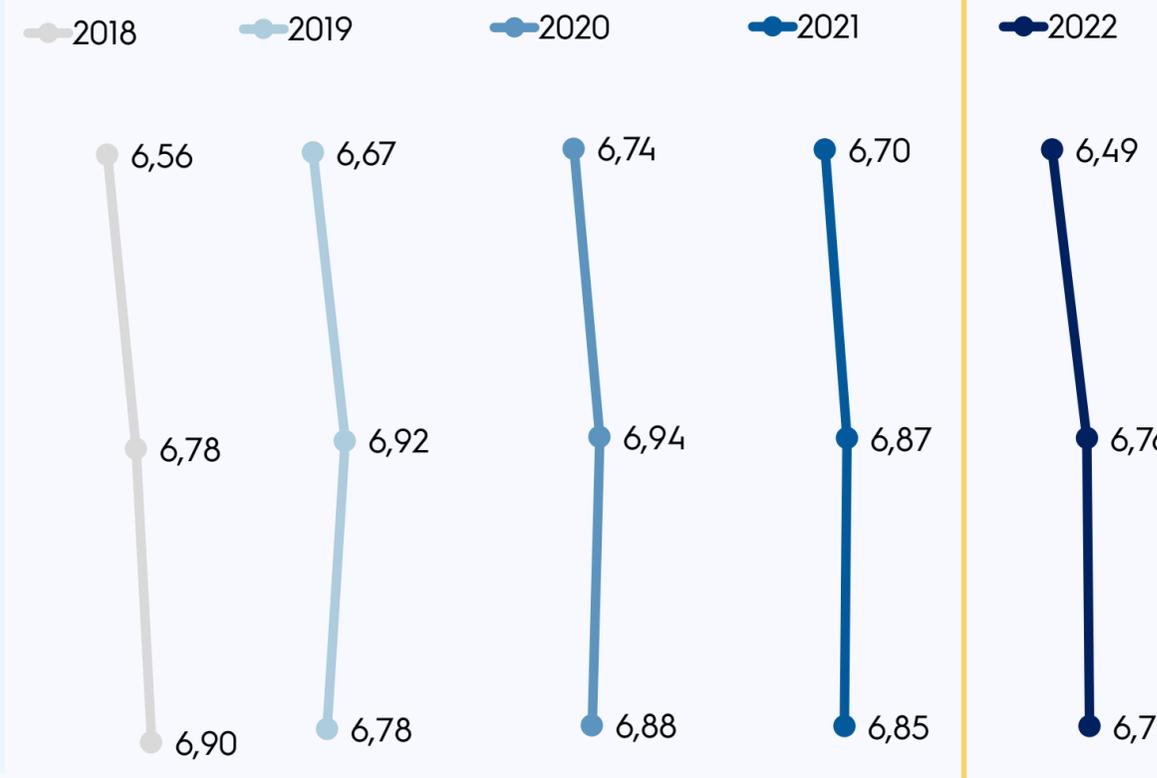
Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



PRODUCTO/ PRECIO



Evolución | Media (0-10)



Base: Total individuos

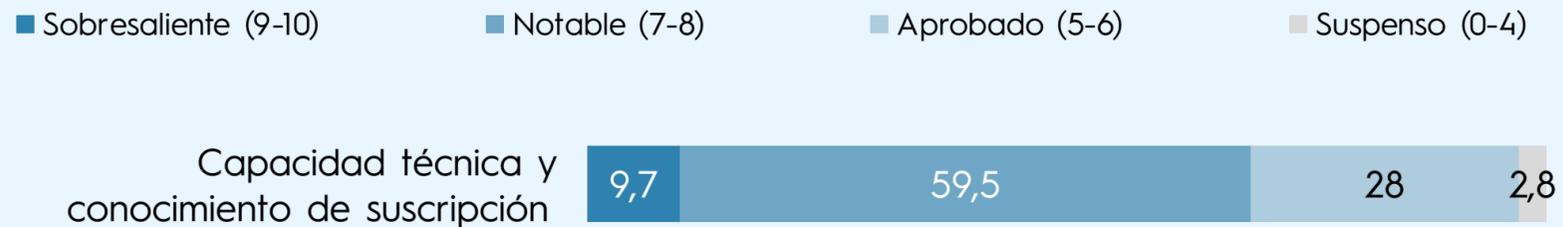
Valoración de las aseguradoras Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja (II)

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...?



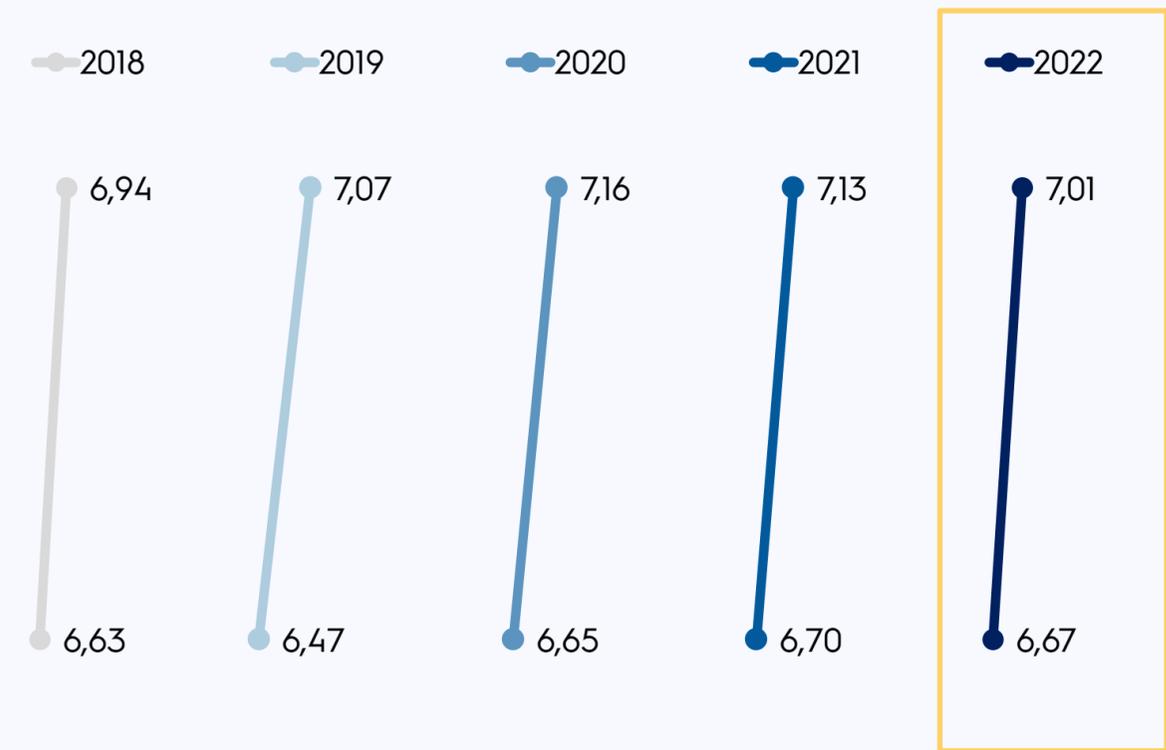
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Evolución | Media (0-10)



Base: Total individuos

Valoración de las aseguradoras Satisfacción pormenorizada

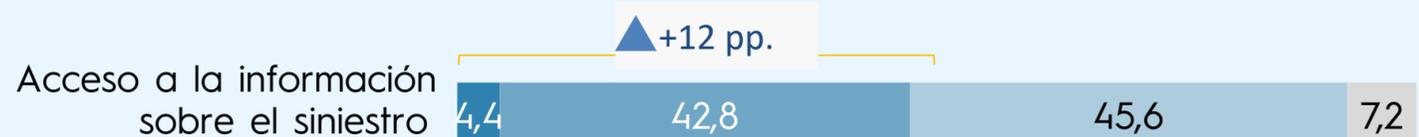
De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja (III)

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...?



SINIESTROS

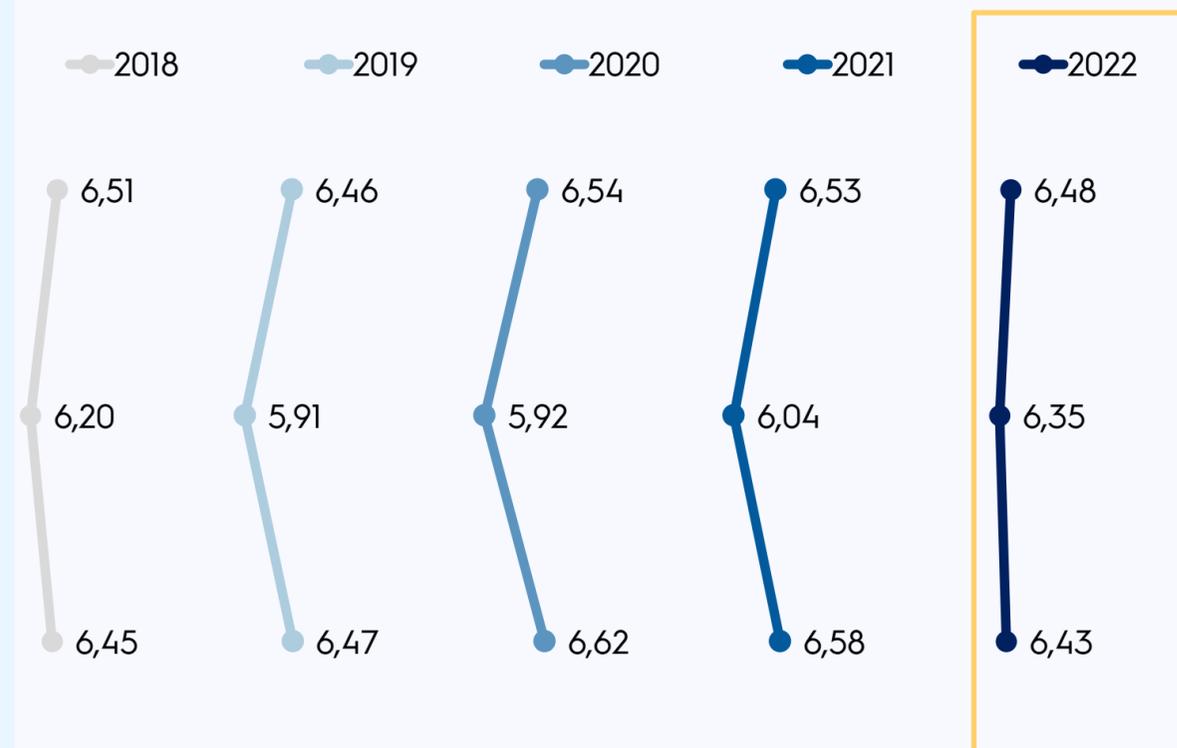
■ Sobresaliente (9-10) ■ Notable (7-8) ■ Aprobado (5-6) ■ Suspenso (0-4)



RECURSOS



Evolución | Media (0-10)



Base: Total individuos

Una visión global

Áreas de mejora



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

5 principales temas claves de mejora según el tamaño de la Correduría

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%	TOTAL	EMPLEADOS		
		Hasta 20	DE 21 A 70	71 o Más
Compañías más "agile"	32,4	28,8	29,2	35,3
Tiempo de respuesta	19,4	16	13,3	23,9
Agilidad/ Rapidez	7,9	6,8	8,9	7,6
Agilidad en procedimientos/ Gestiones	6,3	6,4	8,1	5,3
Mejoras en la atención	22	28,3	24,3	18,8
Atención	12,3	17,4	11	11,5
Relación personalizada	11,4	14,2	13,3	9,5
Asistencia	0,6	0,9	1	0,3
Mejorar las capacidades	19,3	21	20,1	18,2
Capacidad resolutive	4,5	5	5,5	3,9
Procesos Online	3,5	5,5	3,1	3
Cualificación/ formación de los agentes	3,3	4,6	3,7	2,7
Modernizar Web	3,3	3,2	3,9	3
Capacidad de negociación	2,2	0,5	1,6	3,2
Capacidad de decidir	1,1	0,5	1	1,3
Especialización en Ramos	1	0,5	1,3	1
Más agentes	0,5	1,4	-	0,6
Soporte técnico	0,4	-	0,5	0,4
Visión comercial	0,2	0,5	0,5	-
Mejoras en la comunicación con las corredurías	18	19,2	19,8	16,5
Comunicaciones	15,2	15,1	17,5	13,9
Accesibilidad	3,9	4,6	3,9	3,7
Mejorar las gestiones	9,8	11,4	12,5	7,8
Procedimientos/ tramitación	6,8	8,2	7,3	6
Facilidades	2,3	0,9	4,4	1,6
Gestión de carteras	0,8	2,3	1	0,1
Base: Total Entrevistados	(1.298)	(219)	(383)	(696)

Base: 1.229 individuos han declarado al menos un aspecto a mejorar sobre 1.298 encuestados

Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

Temas claves de mejora

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%	Compañías más "agile"	32,4
	Tiempo de respuesta	19,4
	Agilidad/ Rapidez	7,9
	Agilidad en procedimientos/ Gestiones	6,3

"Bidireccionalidad, aunque me consta que se está trabajando en ello, aún perdemos mucho tiempo realizando gestiones en nuestro programa de gestión, y a la vez en la web de la compañía, duplicando el trabajo. En el área de administración, aún se realizan demasiadas tareas manuales que no son productivas, como pueden ser las liquidaciones de comisiones. Todavía son muchas las compañías con las cuales hay que realizar las liquidaciones de comisiones a mano."

"Más agilidad en los productos que salen de su estándar de emisión. El mercado cambia rápidamente y los productos les cuesta adaptarse"

"Servicio prestado a los brókers: mayor rapidez en las respuestas de solicitud de información y agilidad, y mayor información cuando acusan recibo"

"Los tiempos de respuesta no se cumplen y los buzones no funcionan, retrasan las gestiones."

	Mejoras en la atención	22,0
	Atención	12,3
	Relación personalizada	11,4
	Asistencia	0,6

"Dejar que nos atiendan desde plataformas de atención telefónica y que nos atiendan verdaderos técnicos especialistas en los ramos. Más capacidad de análisis de las diversas situaciones que se puede trabajar directamente con los asegurados y dejarnos a un lado. Dejar de sorprendernos con las renovaciones de las pólizas aumentando primas sin ninguna coherencia, sin sentido, e incumpliendo además en ocasiones las condiciones pactadas en los contratos. Dejar de enviar comunicaciones directamente a los asegurados sin haber informado previamente a los corredores."

"Tener más contacto con las personas, tanto en la nueva producción como en las renovaciones.."



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

Temas claves de mejora (II)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

Mejorar las capacidades	19,3
Capacidad resolutive	4,5
Procesos Online	3,5
Cualificación/ formación de los interlocutores	3,3
Modernizar Web	3,3
Capacidad de negociación	2,2
Capacidad de decidir	1,1
Especialización en Ramos	1
Más interlocutores	0,5
Soporte técnico	0,4
Visión comercial	0,2

“Más formación de las personas que atienden el teléfono. Muchas veces no conocen bien las garantías de sus propios productos. Más capacidad de análisis de los informes periciales, no limitarse a trasladar literal lo que dice el perito, porque cometen errores al no conocer las pólizas tan bien como el tramitador. Más control sobre las empresas de asistencia que envían. Tener más en cuenta a los mediadores cuando decimos que hay empresas de asistencia que nos hacen perder a los clientes. Lo mismo con ciertos gabinetes periciales.”

“Considero que en general hay muy poca visión comercial por parte de los departamentos técnicos. creo que deberían tener una visión más global y de negocio, incluso tener una relación más activa con las corredurías.”

“En aumentar las capacidades que ostentan las territoriales en temas decisorios, básicamente las capacidades en las negociaciones...”



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

Temas claves de mejora (III)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%	
Mejoras en la comunicación con las corredurías	18
Comunicaciones	15,2
Accesibilidad	3,9
Mejorar las gestiones	9,8
Procedimientos/ tramitación	6,8
Facilidades	2,3
Gestión de carteras	0,8
Flexibilidad	8,8
Flexibilidad	8,8
Revisión de precios/condiciones de pago	7,8
Precio	5,5
Reducir las primas	2,5

“En lo que afecta a mi día a día en mejorar el contacto entre compañía y correduría en el momento en el que nos encontramos una dificultad, por ejemplo un cambio de algún dato, una dificultad en postventa... **necesitamos un contacto fluido con las compañías que no siempre existe porque depende de la persona de enlace y cada vez se tiende más a volcar las dudas o necesidades a un buzón genérico que no suele funcionar nada bien.**”

“Mejoraría en el proceso de cartera, que nos envíen las renovaciones con dos meses de antelación..”

- “Flexibilidad en el tratamiento de las renovaciones. Selección de riesgos rentables, en vez de ramos rentables. Incrementos razonables.”
- Ante un mercado asegurador cada vez más restrictivo y duro, las compañías de seguros deberían ser más flexibles con aquellos clientes que tienen en cartera con un buen resultado siniestral, facilitando condiciones de renovación a pesar de que el sector en el que puedan encontrarse no permita suscripción de nuevo negocio, ya que el hecho de que anulen la cartera está provocando que muchas empresas no puedan encontrar asegurado a pesar del buen comportamiento por tener un actividad considerada agravada para las aseguradoras..”

- “Deberían cuidar y mantener sus clientes de cartera y no ofrecer precio tan económico a los nuevos clientes dado que la diferencia en muchos casos es abismal, generando en muchos casos cierto malestar del cliente con el mediador”
- “Ampliar coberturas y mejorar los precios de renovación de los clientes para fidelizarlos , tiene mas ventajas las nuevas contrataciones que los antiguos clientes .”



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

Temas claves de mejora (IV)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%	
Revisión de las políticas	6,9
Política de renovación	4,5
Estudios más detallados/ estudios ADHOC diferentes casos	0,9
Política de suscripción	0,6
Política de aceptación	0,3
Delegar en los territorios/ locales	0,3
Condiciones de pago	0,3
Fidelización	0,2
Confianza	2,5
Claridad/ Transparencia	2,2
Confianza	0,3
Coberturas	2,5
Coberturas/ prestaciones	2,3
Ampliar coberturas	0,2
Otros	7,4
Servicio en general	4,2
Otras respuestas	2,3
Todo	0,8

“Los incrementos propuestos en las ultimas renovaciones están siendo excesivos para muchos de nuestros clientes. Incluso cuando la siniestralidad de éstos no justifica tales incrementos.”

“En general niveles de servicio a la mediación, y tener más confianza en los Profesionales que operan en el sector. En siniestros también deberían mejorar muchísimo.”

“Demostrar un conocimiento del condicionado desde sus departamentos de tramitación. Las compañías deben informar de las coberturas susceptibles de aplicación en cada siniestro y motivar en mayor medida los rechuses.”



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

5 principales temas claves de mejora según perfil del corredor de seguros

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%



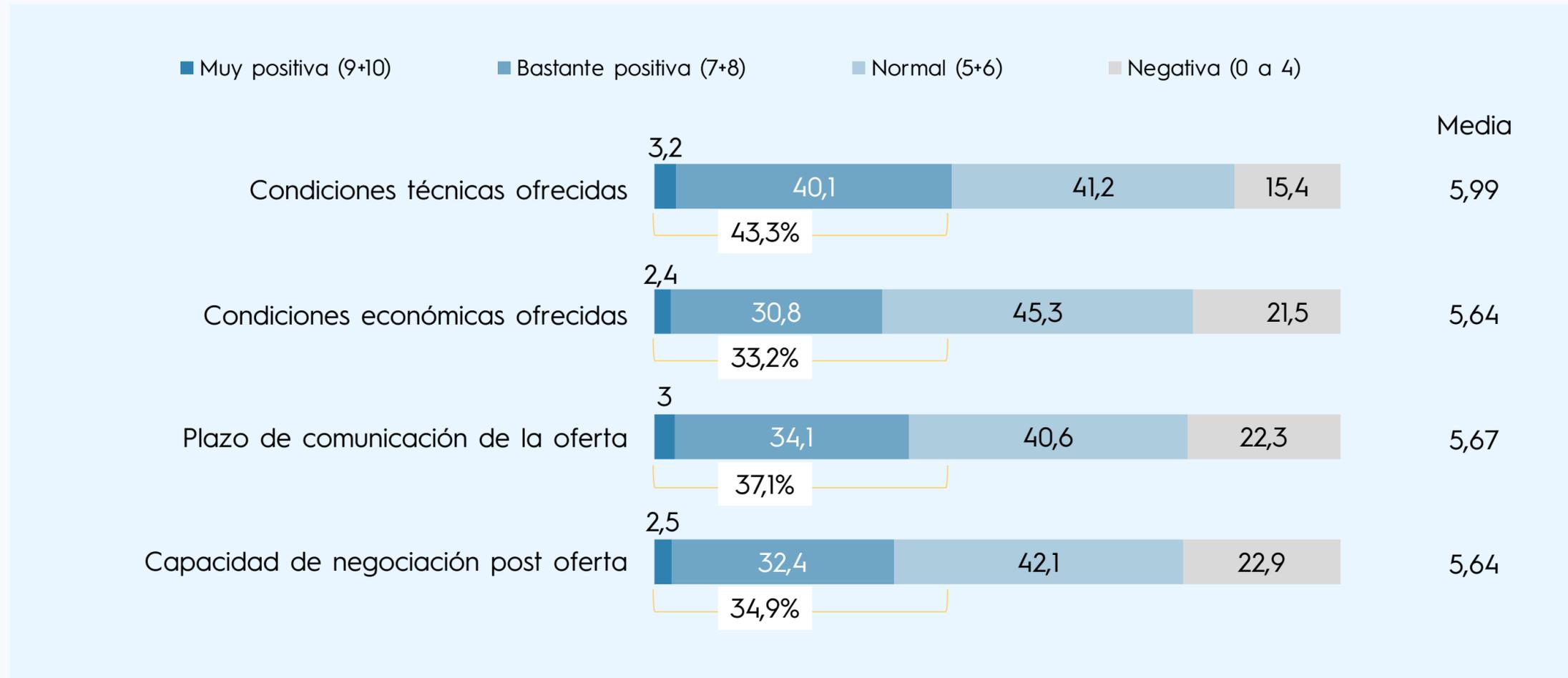
TEMÁTICAS A MEJORAR SEGÚN PERFIL DEL CORREDOR DE SEGUROS	DIRECCIÓN / GERENCIA	TÉCNICO	COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN	PRODUCCIÓN	SINIESTROS
Compañías más "agile"	26,1	34,8	35,2	31,8	41,0	31,8
Mejorar las capacidades	26,1	21,4	13,8	19,3	17,1	25,3
Mejoras en la atención	22,2	22,3	21,4	20,6	20,0	27,1
Revisión de las políticas	18,2	6,7	9,2	4,9	9,5	2,1
Mejoras en la comunicación con las corredurías	17,2	14,7	15,1	18,8	10,0	27,4
Otros	11,8	7,1	5,6	4,0	4,8	5,5
Flexibilidad	11,3	11,6	10,9	4,0	7,1	6,8
Mejorar las gestiones	8,9	8,0	9,5	12,1	11,9	11,6
Revisión de precios/condiciones de pago	7,4	7,6	11,5	6,3	11,0	2,1
Confianza	4,4	0,4	2,0	2,2	4,3	2,4
Coberturas	2,5	1,8	3,0	2,2	2,4	2,4
No sabe/ no contesta	3,9	8,5	6,9	9,0	7,6	5,1
Bases totales por profesión	(203)	(224)	(304)	(223)	(210)	(292)

Valoración de la política de renovaciones de las aseguradoras



Política de renovaciones de las aseguradoras

Considerando la coyuntura actual respecto a la política de renovaciones de las aseguradoras, ¿cómo valora la actuación de las compañías en lo que respecta a los siguientes aspectos?



Base: Total individuos

Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

Con sede social en España (29)
66%

En Régimen de Establecimiento o de
 Libre Prestación de Servicio (15)
34%





Compañías aseguradoras Barómetro 2022

¿Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías?

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas las que corresponda.

Más de 90%



Logos of insurance companies: Allianz, GENERALI, MAPFRE, AXA, ZURICH, and ARAG (circled in green).

Entre 90% y 75%



Logos of insurance companies: PlusUltra Seguros, Grupo Helvetia, FIATC SEGUROS, Liberty Seguros, DKV, Sanitas (Parte de Bupa), HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS, asefa seguros, REALE SEGUROS, Catalana Occidente Seguros, helvetia, MARKEL, Berkley ESPAÑA (a Berkley Company), SegurCaixa Adeslas, and CHUBB.

Entre 75% y 50%



Logos of insurance companies: asisa, AIG, AEGON, Crédito y Caución Atradius, europ assistance (you live we care), HDI, MUTUAMADRILEÑA, Liberty Specialty Markets, DAS, santalucía SEGUROS, surne seguros & pensiones, AXA, XL Insurance Reinsurance, pelayo, solunion SOMOS IMPULSO, and ERGO (Seguros de Viaje, circled in green).

Menos de 50%



Logos of insurance companies: VidaCaixa, Cigna, coface FOR TRADE, musaat, Seguros Bilbao, cesce Seguros de tu éxito, I7IS GLOBAL, and Aserta SEGUROS CAUCIÓN.

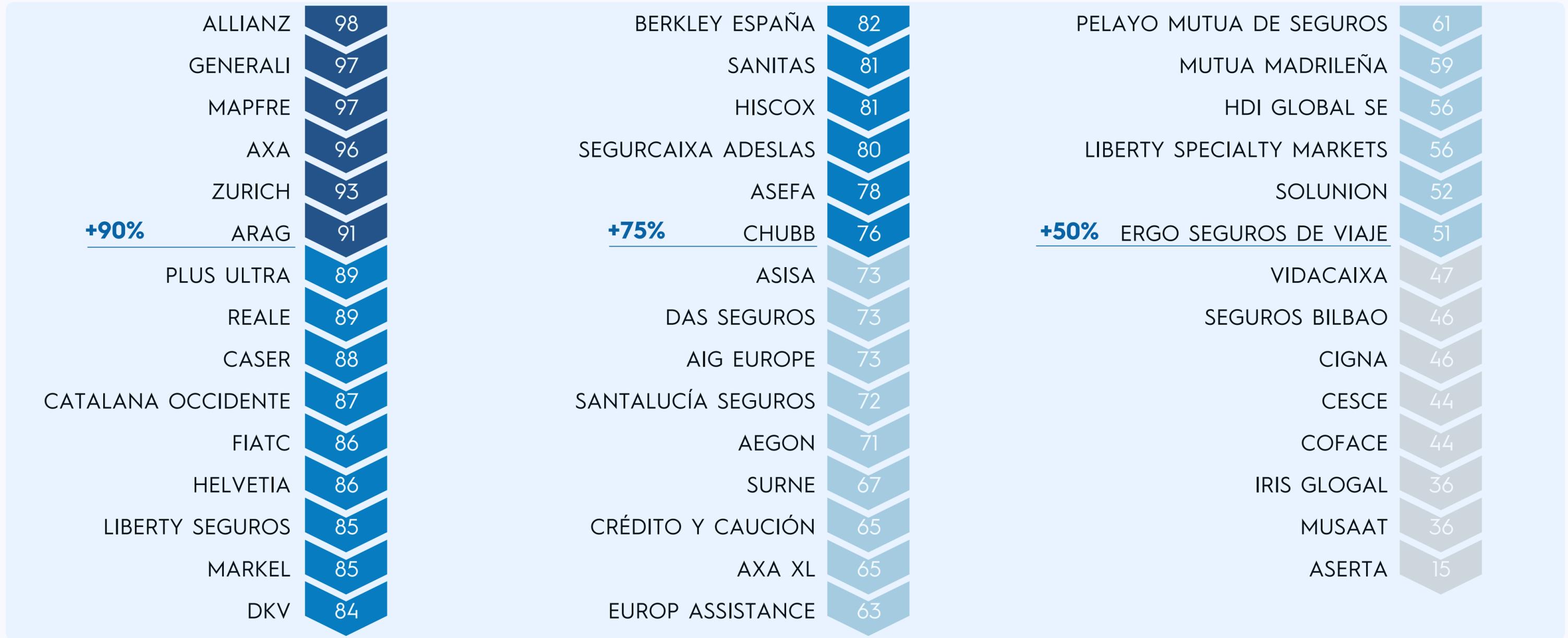
Suben de intervalo respecto de 2021



Compañías aseguradoras Barómetro 2022

¿Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías?

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas las que corresponda.



Base: Corredurías



Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio.

APROBADO ALTO

(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

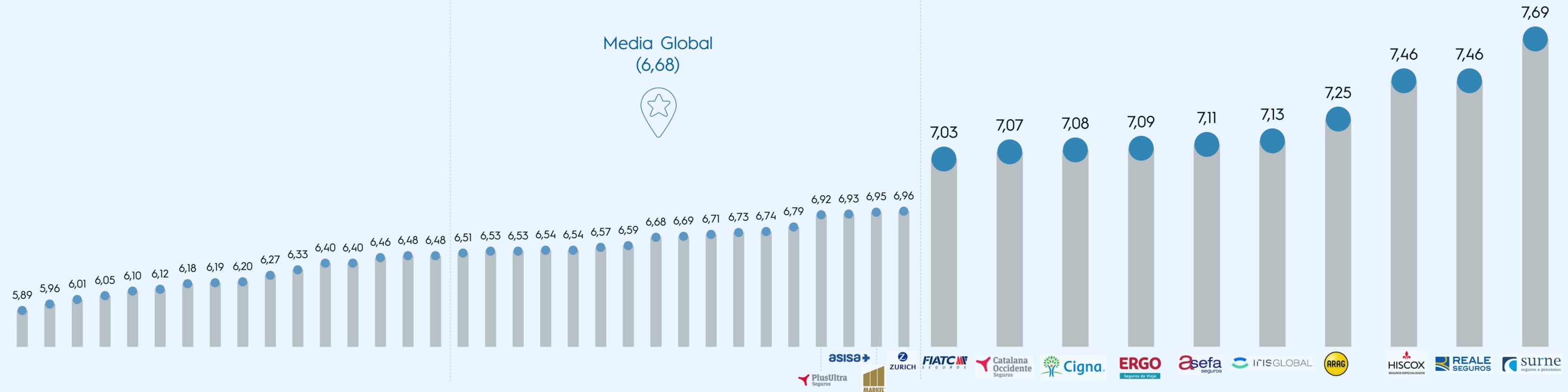
BIEN

(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE

(+7 sobre 10)

Media Global
(6,68)



Base: Individuos

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio.

NOTABLE
(sobre 10)

BARÓMETRO 2022



VALORACIÓN GLOBAL

ADECOSE

Base: Individuos

surne
seguros & pensiones

7,69

REALE
SEGUROS

7,46

HISCOX
SEGUROS ESPECIALIZADOS

7,46

ARAG

7,25

IRISGLOBAL

7,13

asefa
seguros

7,11

ERGO
Seguros de Viaje

7,09

Cigna

7,08

Catalana
Occidente
Seguros

7,07

FIATC
SEGUROS

7,03

ZURICH

6,96

MARKEL

6,95

asisa

6,93

PlusUltra
Seguros

6,92



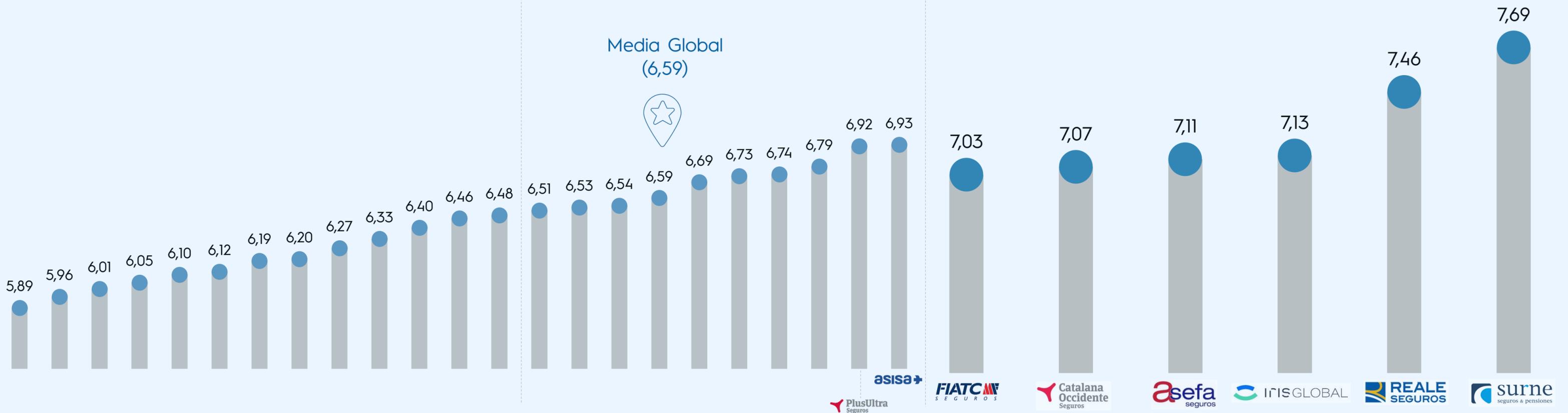
Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en compañías con sede social en España

APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



Base: Individuos

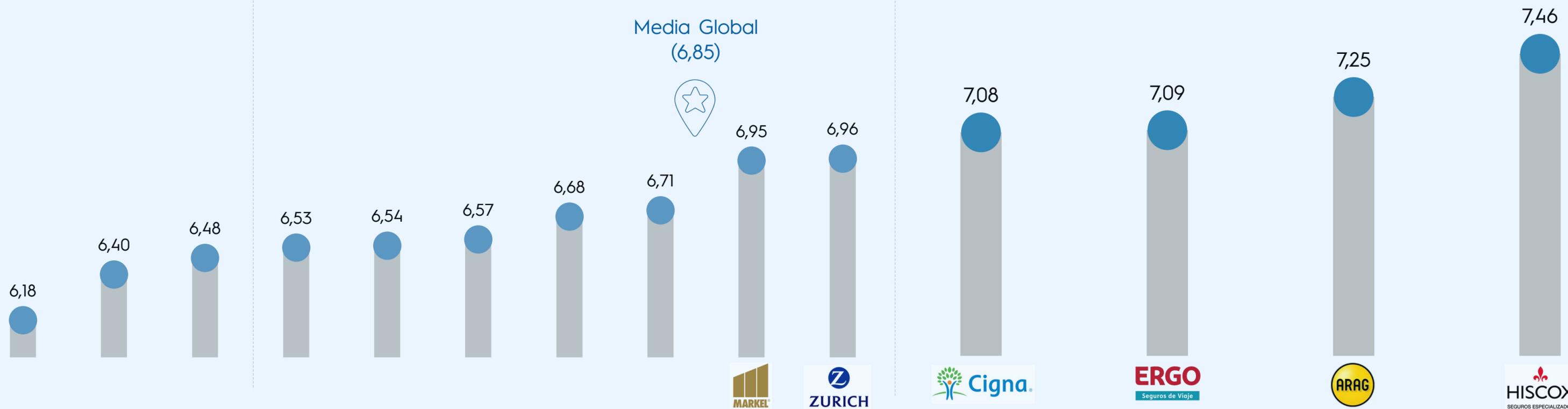
Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en compañías en régimen de establecimiento/ libre prestación

APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



Base: Individuos



Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de la compañía para cada uno de los siguientes ramos?



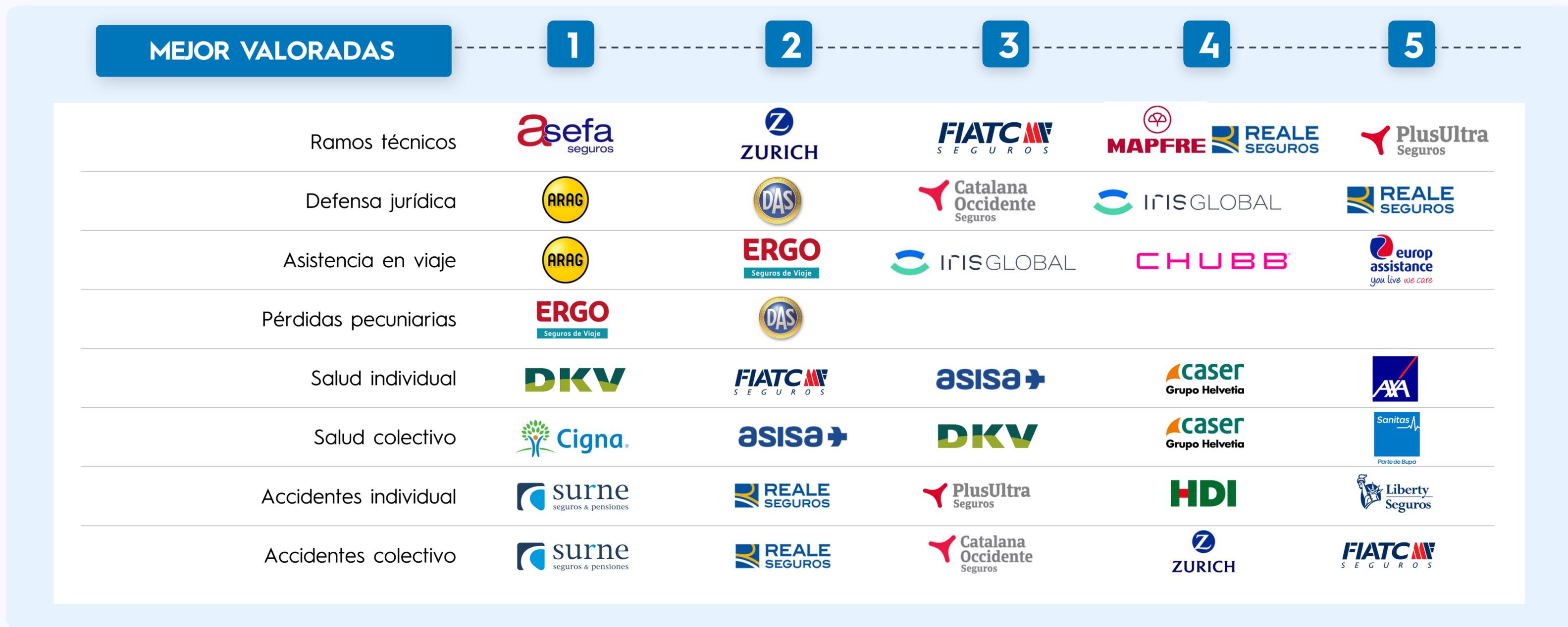
Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de la compañía para cada uno de los siguientes ramos?



Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, salvo Ramos técnicos con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías



Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de la compañía para cada uno de los siguientes ramos?



Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan más del 30% de las corredurías, salvo en Seguro de caución y de riesgo político.



Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio

Ahora desearamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.

ASPECTOS CONCRETOS DE SERVICIO



	1	2	3	4	5
Producto/Precio					
Gestión Técnica					
Gestión Comercial					
Gestión Administrativa					
Producción					
Siniestros					
Recursos					

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías >75%. Con una base muestral de más de 30 encuestas en cada aspecto.

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio (I)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.

	PRODUCTO/ PRECIO	1 	2 	3 	4 	5 
	Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades					
	Ofrece contratos de seguros con condicionados claros					

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías >75% Con una base muestral de más de 30 encuestas en cada aspecto.

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio (II)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.



Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías >75% Con una base muestral de más de 30 encuestas en cada aspecto.

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio (III)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.



Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías >75% Con una base muestral de más de 30 encuestas en cada aspecto.

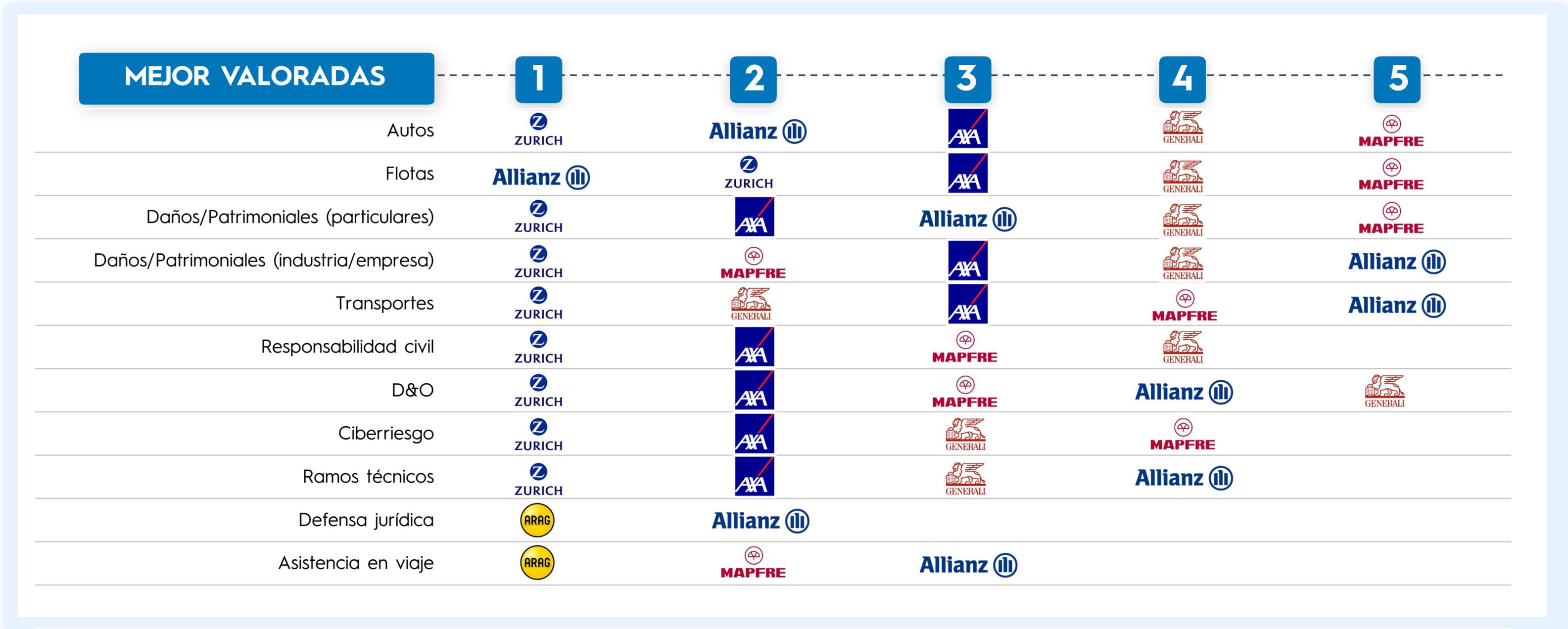
**Valoración de aseguradoras con
mayor penetración**

**Satisfacción con la calidad de
servicio que ofrecen**

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo (I)

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de la compañía para cada uno de los siguientes ramos?

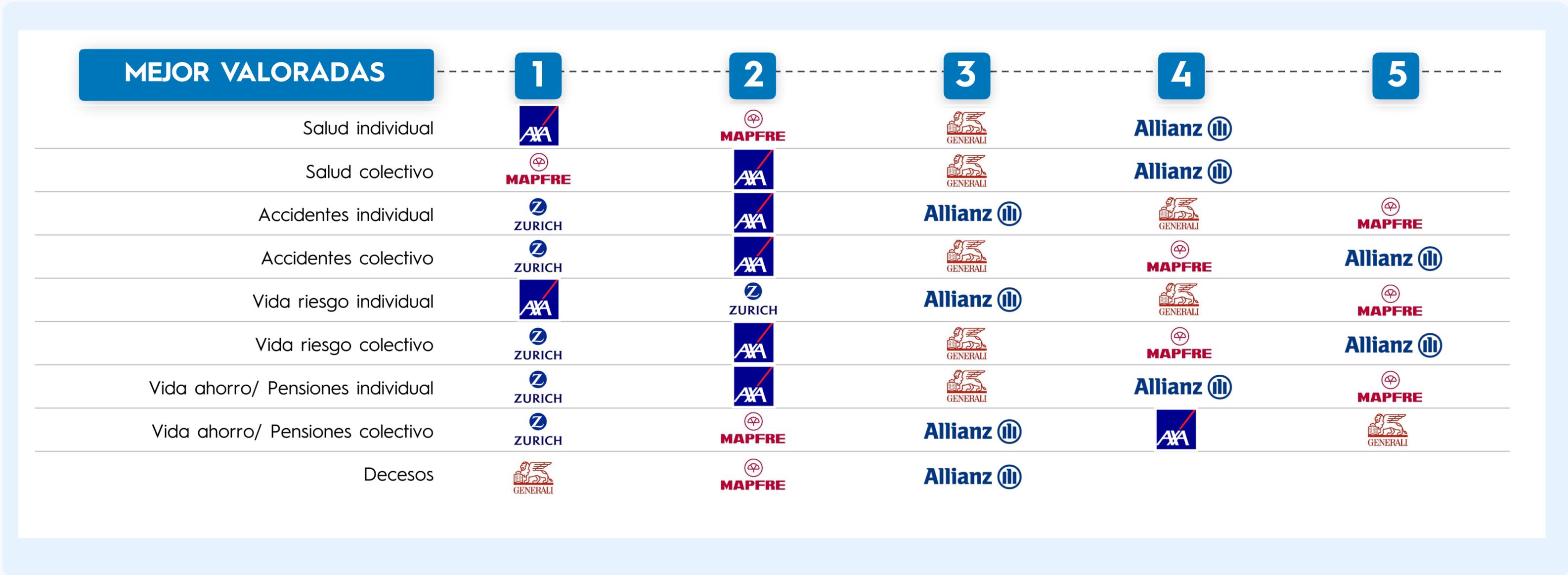


Base: Individuos.

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo (II)

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de la compañía para cada uno de los siguientes ramos?

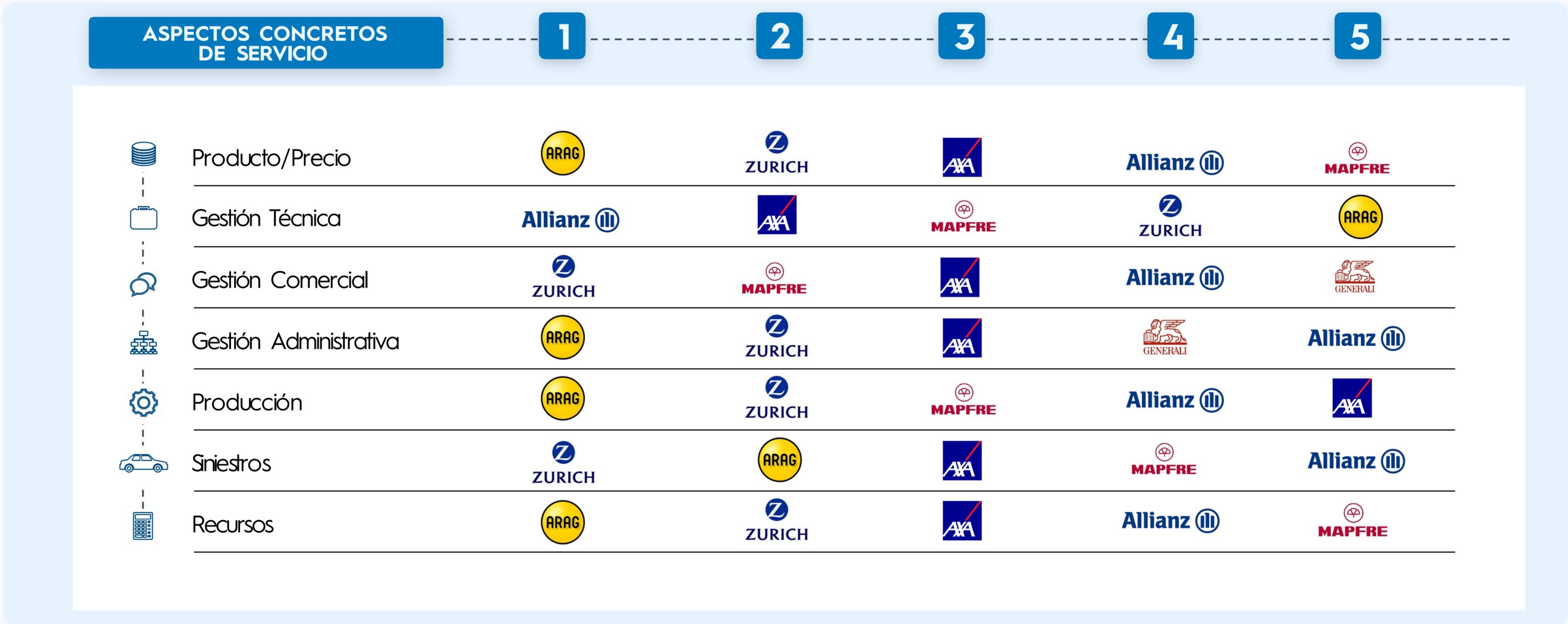


Base: Individuos

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Según aspectos concretos de servicio

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.

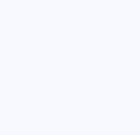
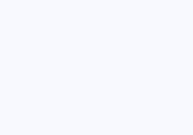
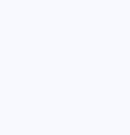
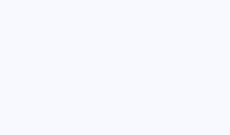
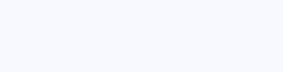


Base: Individuos.

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Según aspectos concretos de servicio (I)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.

	PRODUCTO/ PRECIO	1 	2 	3 	4 	5 
Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades						
Ofrece cobertura a un precio competitivo						
Ofrece contratos de seguros con condicionados claros						

Base: Individuos

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Según aspectos concretos de servicio (II)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos



Base: Individuos

Ranking de aseguradoras (90% de penetración)

Según aspectos concretos de servicio (III)

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos.

	1	2	3	4	5
<p>SINIESTROS</p> <p>Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones</p>	ARAG	ZURICH	AXA	MAPFRE	Allianz
<p>Acceso a la información sobre el siniestro</p>	ZURICH	ARAG	Allianz	AXA	MAPFRE
<p>RECURSOS</p> <p>Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos</p>	ARAG	ZURICH	MAPFRE	AXA	Allianz

Base: Individuos

Fidelidad y Recomendación

**Predisposición a trabajar
con la aseguradora y
a recomendarla**

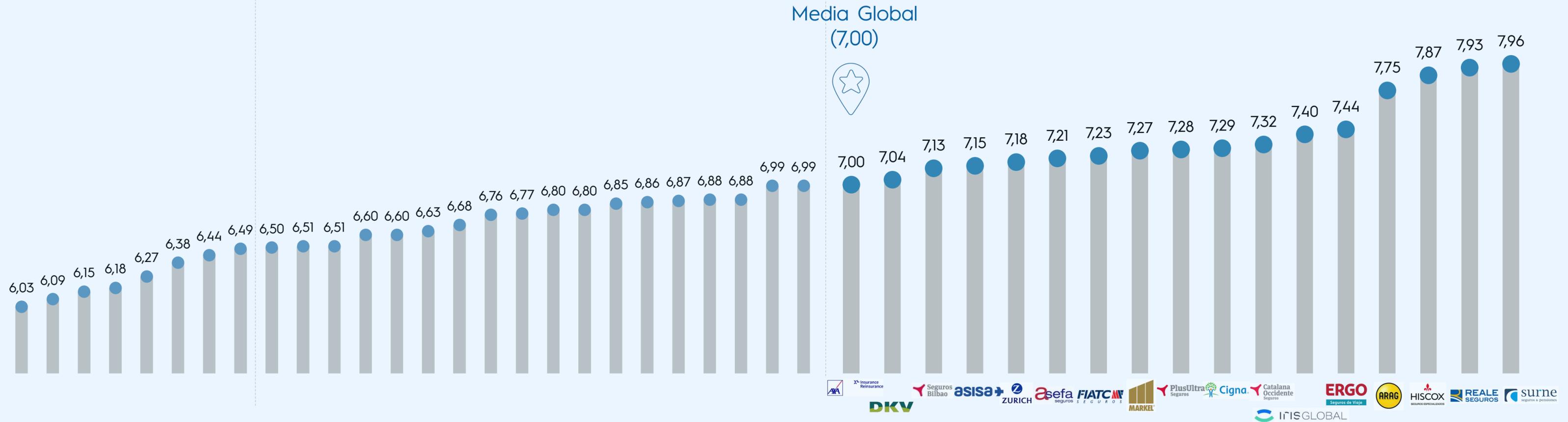
Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías
Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía?

APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



Base: Individuos



Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías
Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía?



Aseguradoras recomendadas

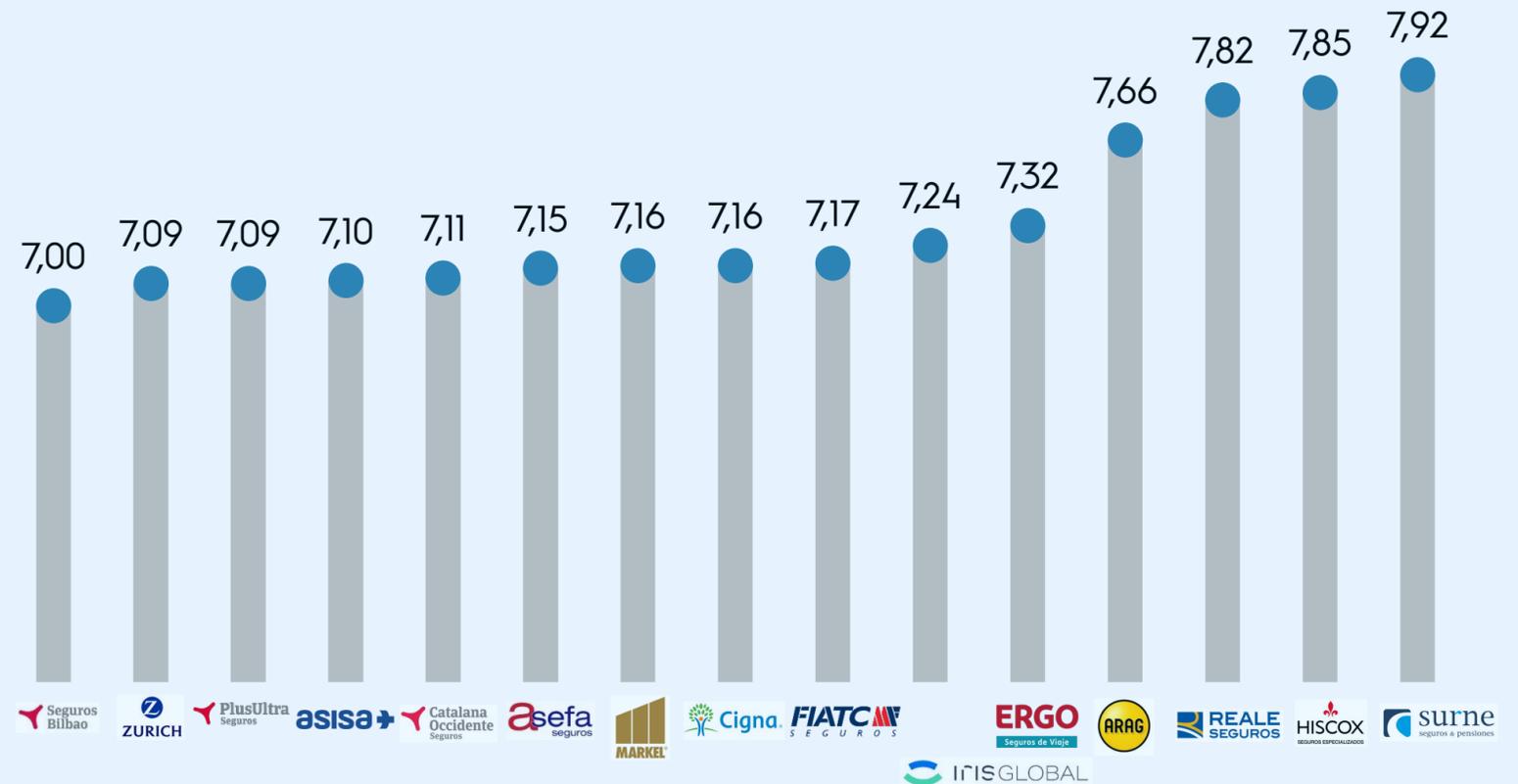
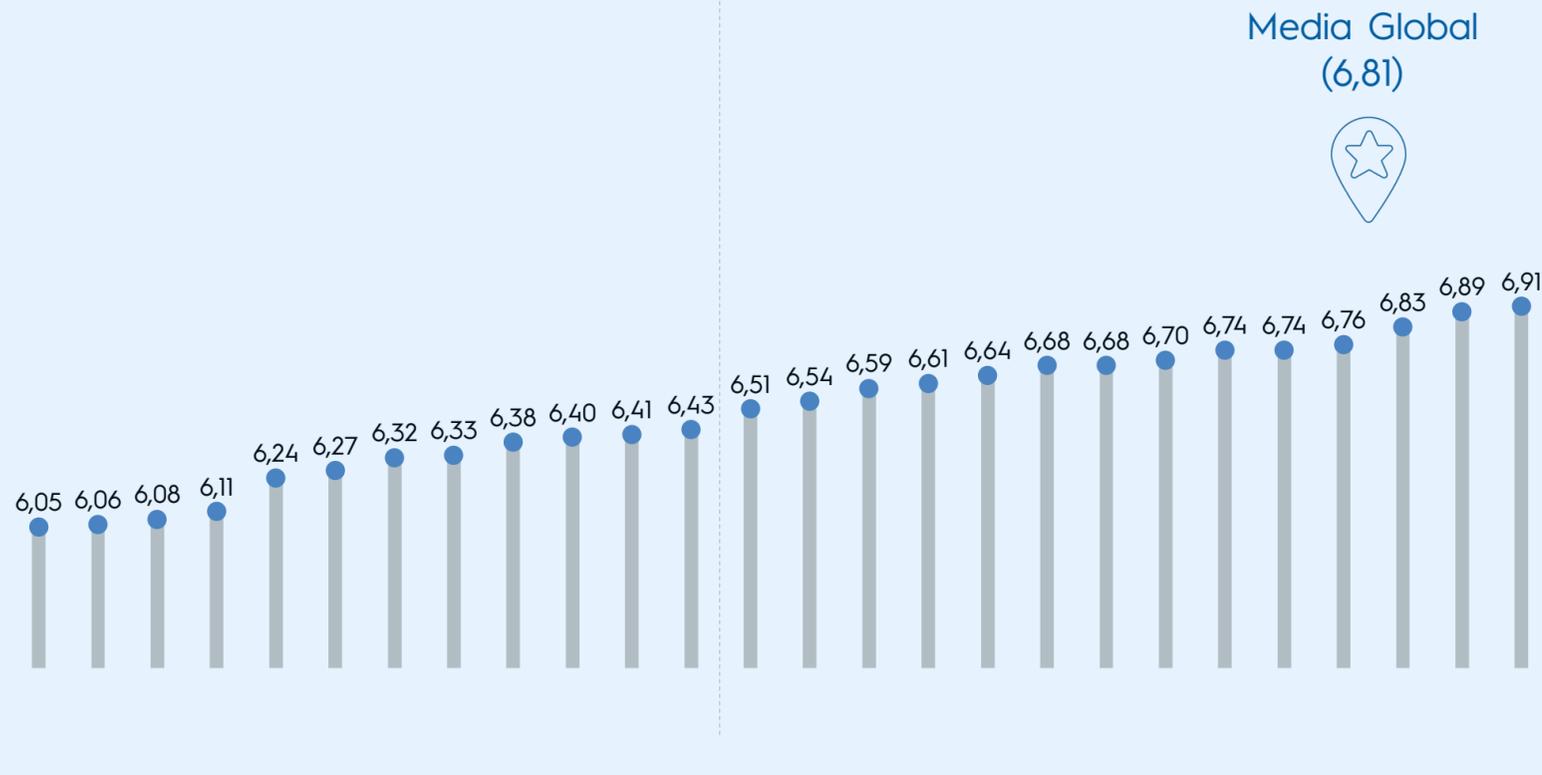
Total compañías

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

APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



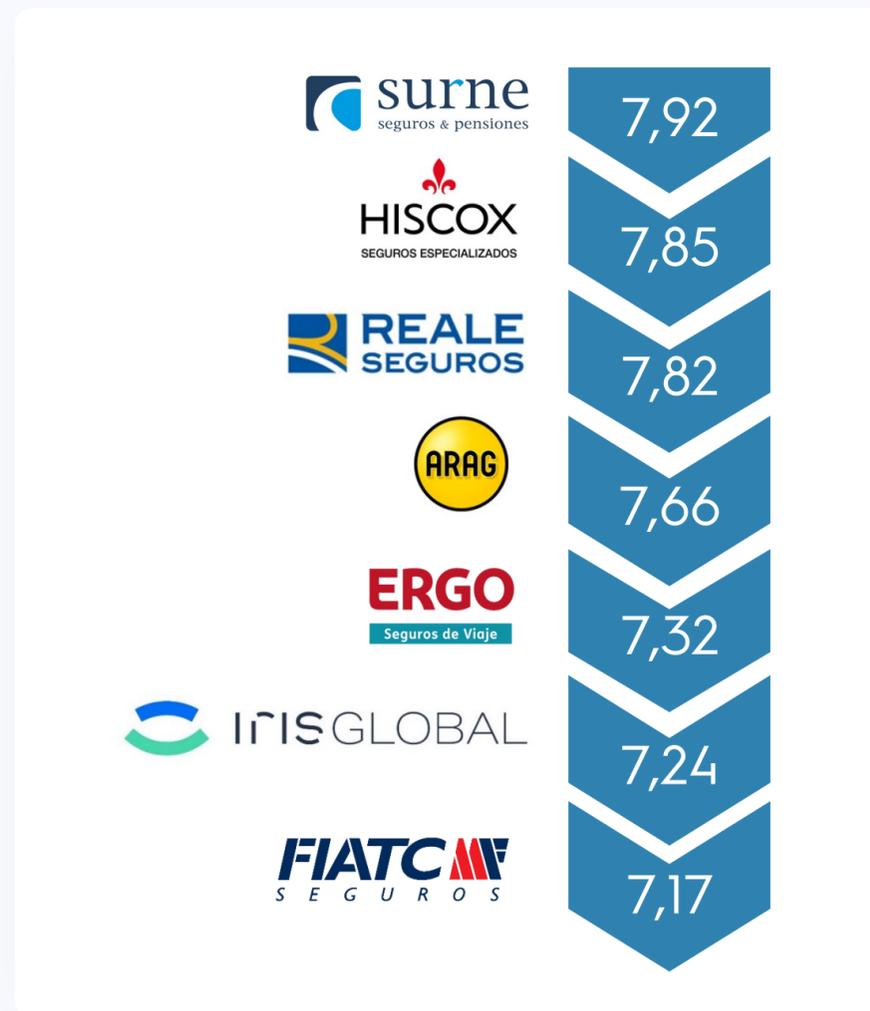
Base: Individuos



Aseguradoras recomendadas

Total compañías

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



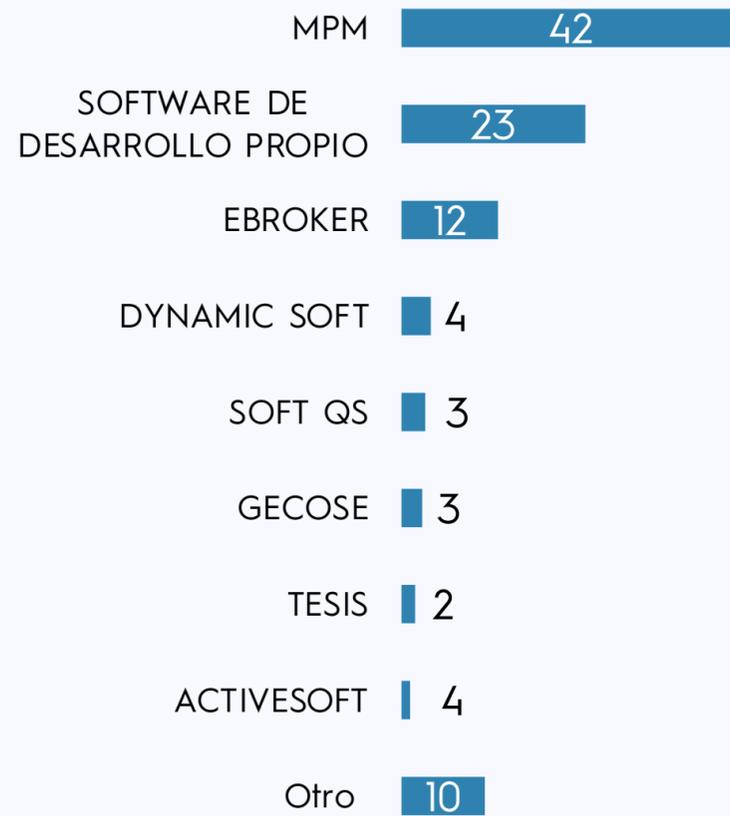
EIAC/

Canales comunicación Uso información

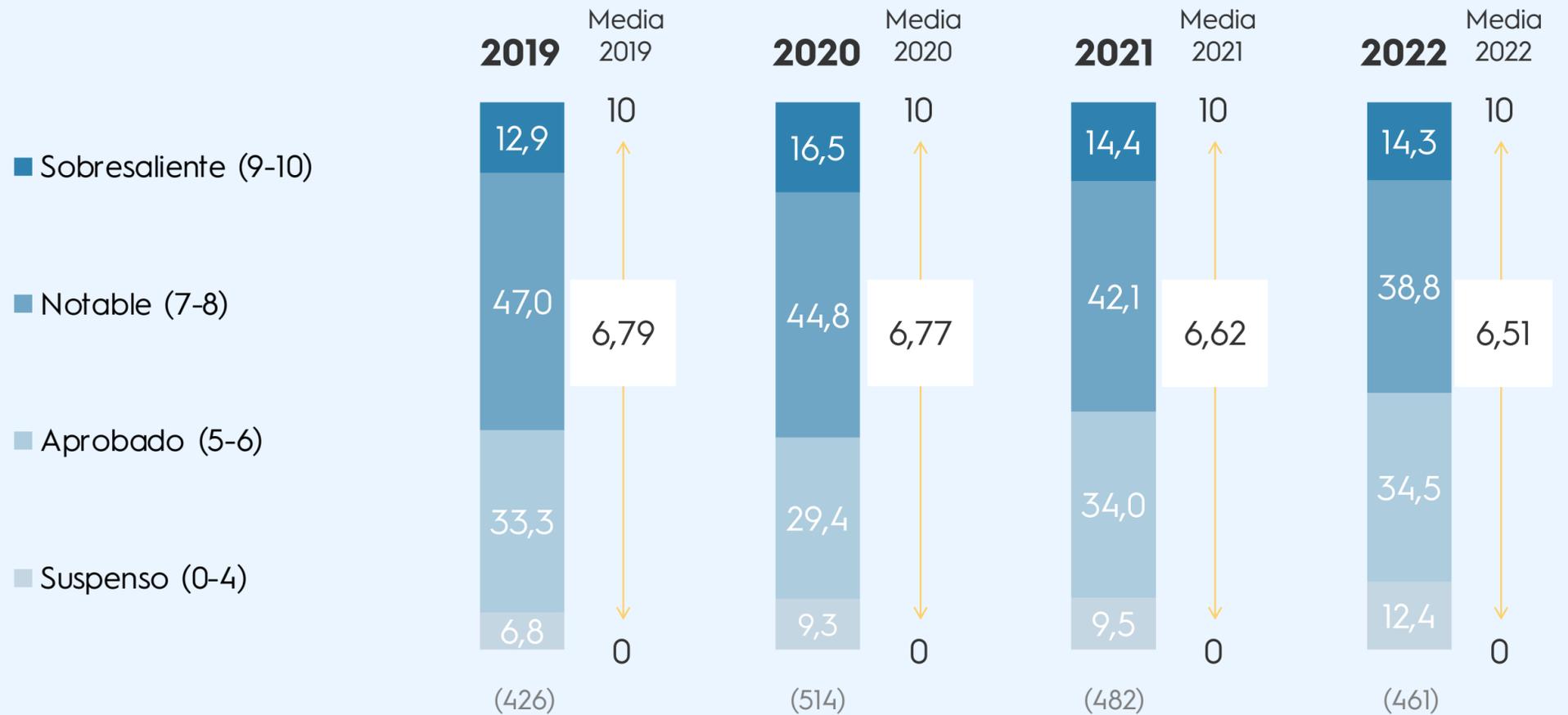
Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría.

Principales proveedores tecnológicos mencionados (%)

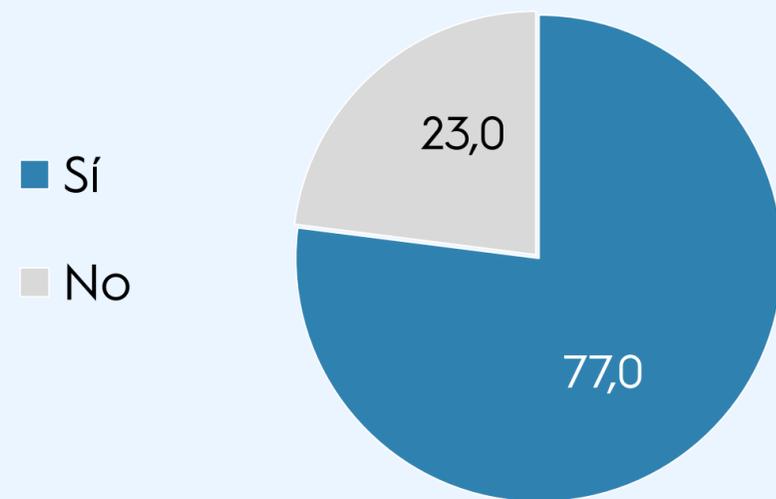


Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor tecnológico (%)



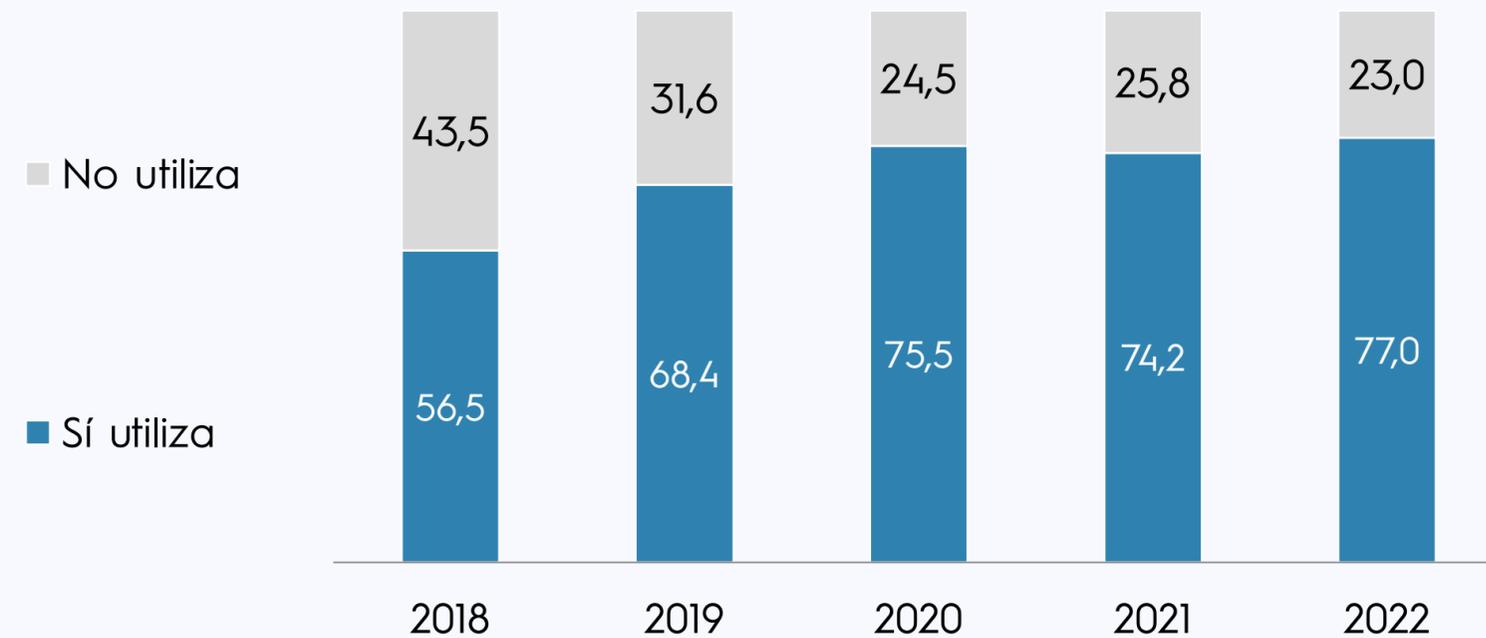
¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna/s aseguradora/s?

Utilización del estándar EIAC (%)



Base: Potenciales conocedores (461)

Uso EIAC



¡El uso del estándar EIAC sigue creciendo!

Uso del EIAC

¿Podría explicar por qué **NO** está utilizando el estándar EIAC para intercambiar información con alguna/s aseguradora/s?

No es el responsable/ no lo llevamos en el departamento	7,5
Estamos en proceso de integrar/ estamos avanzando hacia ello/ estamos en fase de adaptarnos/ lo estamos estudiando	6,6
Si se utiliza/ si se ha instalado, pero yo no lo utilizo	5,7
Motivos internos	5,7
Genera incidencias/ Nos daba problemas	4,7
Volveremos a probar	2,8
No procede/ no aplica/ no solicitan	2,8
Problemas en la programación de determinados campos/No se adapta a nuestro sistema	1,9
Le falta tiempo a IT/ Falta de recursos de IT	1,9
No es práctico	0,9
No hemos adaptado la versión visual a EIAC	0,9
Tenemos desarrollos propios	0,9
No sabe/ desconozco	60,4
Base: No están utilizando el estándar EIAC. Contestan	(106)

“Hemos realizado varios intentos pero generaban muchas incidencias, no obstante estamos en fase de adaptarnos ya, aprovechando la mejora que representa el portal CIMA”

“Lo intentamos pero daba muchos problemas con mi programa”

“Implica adaptación de muchos procesos que ahora mismo no son prioritarios”

“Por haberlo intentado dos veces y fracasado. Volvemos a probarlo en breve: hemos de recuperar el tiempo perdido porque (parece que) ahora con CIMA se puede trabajar mejor (que antes con EIAC solo)”.

“Falta de recursos en el departamento IT para su implantación”

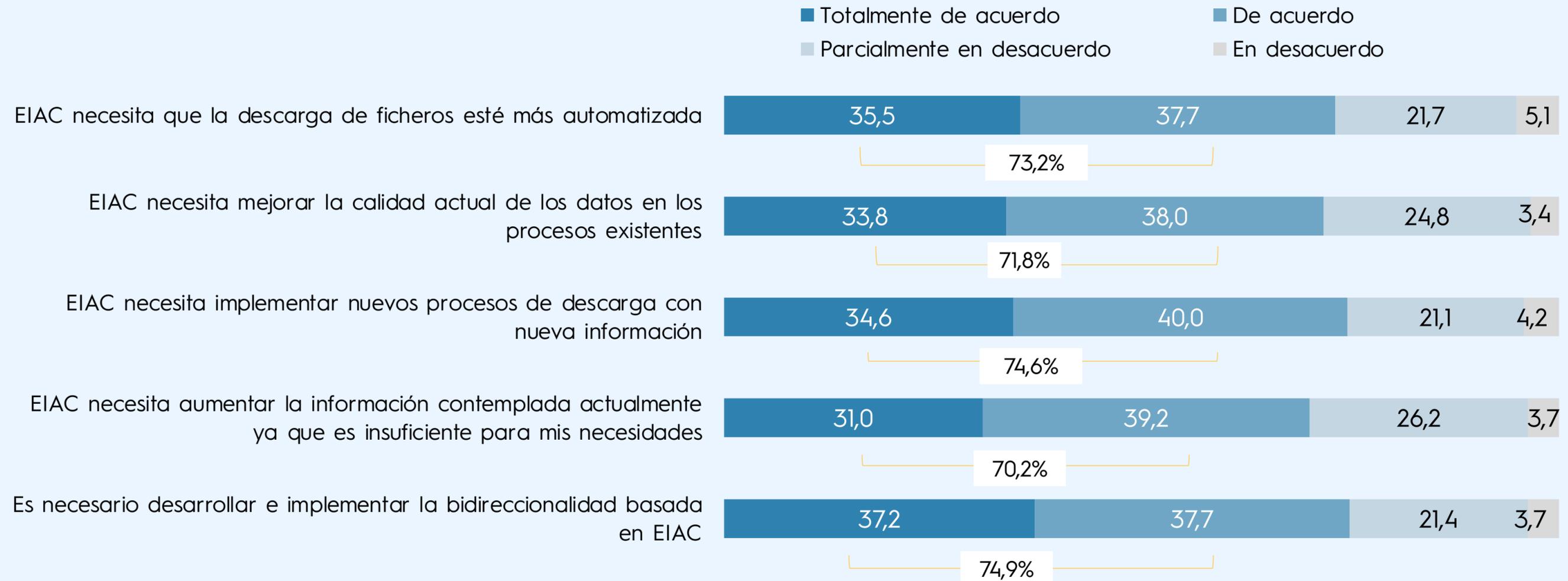
“EIAC no obliga a tener algunos campos que para nosotros son indispensables, por ejemplo el código base7”



Mejoras EIAC y nueva versión

¿Qué cree que debe mejorar EIAC?

Utilice para ello la escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada necesario" y 10 "Totalmente necesario"





Uso EIAC con Aseguradoras

¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con la compañía (Aseguradoras con las que trabaja)?
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto de esta compañía en la utilización del EIAC con su correduría?

Uso por compañías del estándar EIAC

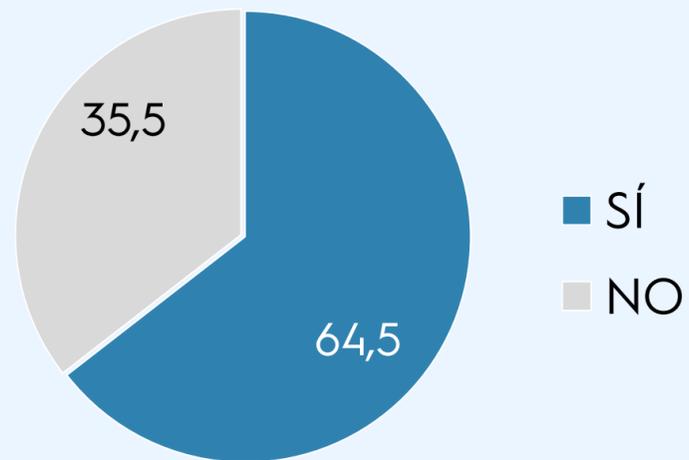
REALE	92
PLUS ULTRA	87
ALLIANZ	86
LIBERTY SEGUROS	86
AXA	81
GENERALI	79
CATALANA OCCIDENTE	78
ZURICH	73
FIATC	71
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	67
CASER	63
HELVETIA	63
MAPFRE	62
AEGON	62

Valoración de aseguradoras con mayor utilización del EIAC

REALE	7,92
LIBERTY SEGUROS	7,87
CATALANA OCCIDENTE	7,72
PLUS ULTRA	7,63
ZURICH	7,42
ALLIANZ	7,32
FIATC	7,29
AXA	7,25
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	7,19
CASER	7,13
AEGON	7,13
HELVETIA	7,05

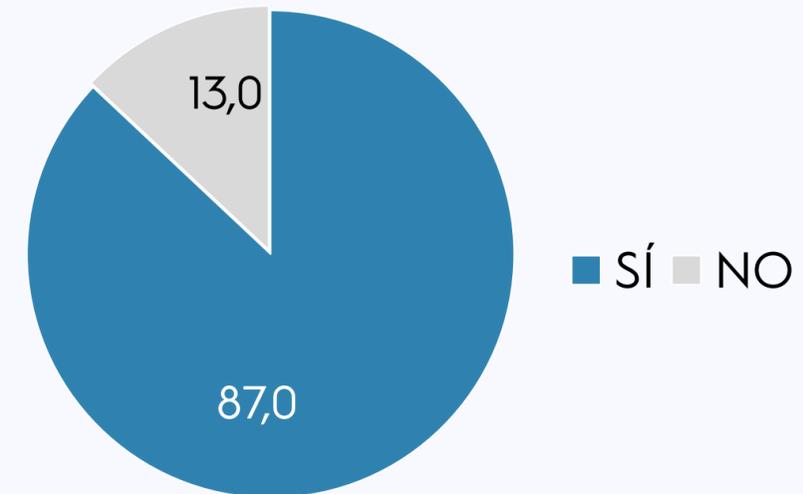
Satisfacción media
con la utilización
del EIAC
7,28

¿Está su correduría adherida a la Plataforma CIMA
(Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora)?



Base: Utilizan EIAC (355)

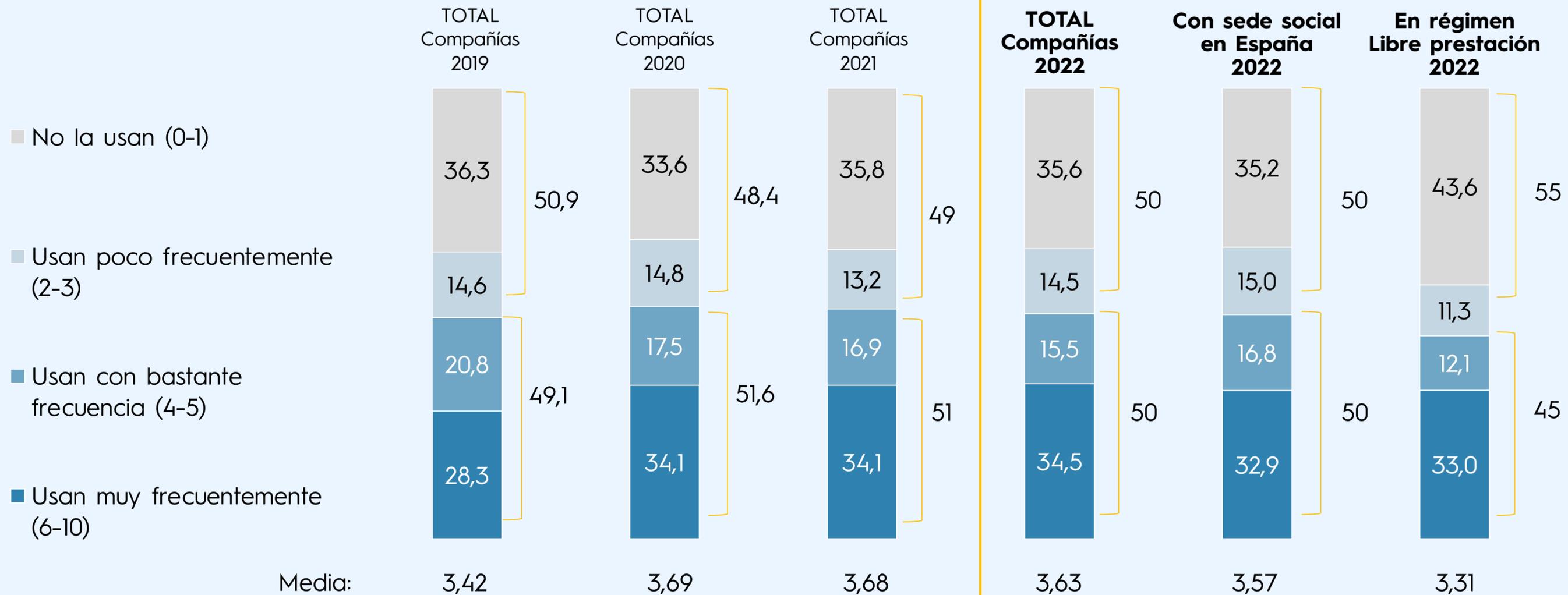
***Información actualizada a febrero de 2023**





Uso de la información de clientes

¿En su opinión, en qué medida la COMPAÑÍA ha utilizado los datos de los clientes que la correduría le ha proporcionado para fines distintos de los previstos por la correduría.



Resumen ejecutivo



- Un año más **la participación de los socios es impresionante**. El nivel de participación se mantiene respecto de años anteriores.
- **Baja ligeramente la satisfacción global** con las Aseguradoras por sexto año consecutivo situándose en la misma nota que hace 7 años, dato que no invita al optimismo. Más recursos, tecnología y formación para un mismo resultado.
- La diferencia entre las **mejores y peores valoraciones** en todos los aspectos es un año más muy relevante.
- **Bajan todos los aspectos concretos del servicio** (Producto/Precio, Gestión Técnica, Gestión Comercial, Gestión Administrativa, Producción, Siniestros y Recursos).
- Menos compañías han obtenido una puntuación por encima del 7. Solo **10 compañías** frente a 13 del año pasado.
- La satisfacción sobre las **tecnológicas** es similar a la de las compañías y también baja ligeramente. MPM y el software de desarrollo propio son los proveedores más generalizados entre los socios.
- La implantación del **EIAC es muy relevante**. Sube el porcentaje de su uso entre los socios. Aumenta hasta 12 el número de compañías muy bien valoradas frente a las 8 del año pasado.
- Las corredurías ya van tomando conciencia de la importancia de adherirse a CIMA. En este momento, gracias a la labor del equipo del área tecnológica de ADECLOSE, un 86% de las corredurías está adherida a la plataforma CIMA, frente al 53,3% del año pasado. No obstante, su uso aún genera dudas e inquietudes por lo que queda camino por recorrer, por lo que ADECLOSE se compromete a seguir impulsando esta iniciativa clave del sector.



- El uso de los datos por parte de las aseguradoras mejora en 5 puntos con respecto al año pasado. Aún así, el 45% de los encuestados piensa que se usan frecuentemente o de manera bastante frecuente para una finalidad diferente a aquella para la que se los aportan.
- Las corredurías valoran negativamente los distintos aspectos relacionados con la política de renovaciones de las aseguradoras..
- Los **temas clave de mejora** que verbalizan los entrevistados se centran principalmente en:
 - Que las aseguradoras sean **más ágiles** en los tiempos, en los procesos y en las gestiones.
 - Reclaman **mejoras en la atención** a través de plataformas telefónicas con técnicos especializados.
 - Demandan mejorar la capacidad/desarrollo en distintos ámbitos: **más cualificación técnica** y **capacidad de negociación** de los interlocutores, **capacidad tecnológica** (modernizar web, procesos online...)
 - Y en un segundo nivel señalan **mejorar la comunicación** (como sustituir los buzones por una mayor atención personalizada que atienda a los corredores) y **revisar los procesos de gestión**, activar **políticas más flexibles** en renovaciones, premiando la fidelidad, resultados, predisposición a mejoras en los riesgos, etc.



XIV BARÓMETRO ADECLOSE 2022

¡GRACIAS!

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 ADECLOSE 2022. 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.