

BÁROMETRO ADECOSE '17 IX EDICIÓN

Estudio sobre la calidad del servicio en las Compañías
Aseguradoras en relación con las corredurías asociadas

- Madrid, 20 de febrero de 2018-

¿Qué es ADECOSE?

ADECOSE es una asociación independiente fundada en 1977 con el objetivo de defender los intereses de las corredurías de seguros. Forma parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones y ocupa la presidencia entrante de la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (BIPAR) a través de su vicepresidente 1º. Agrupa a más de **128** empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

Datos ADECOSE 2017

- **Primas Intermediadas:** 6.500 Mill. € (aprox.)
- **Siniestros:** 3,5 millones (aprox.)
- **Empleados:** 5.500 (aprox.)

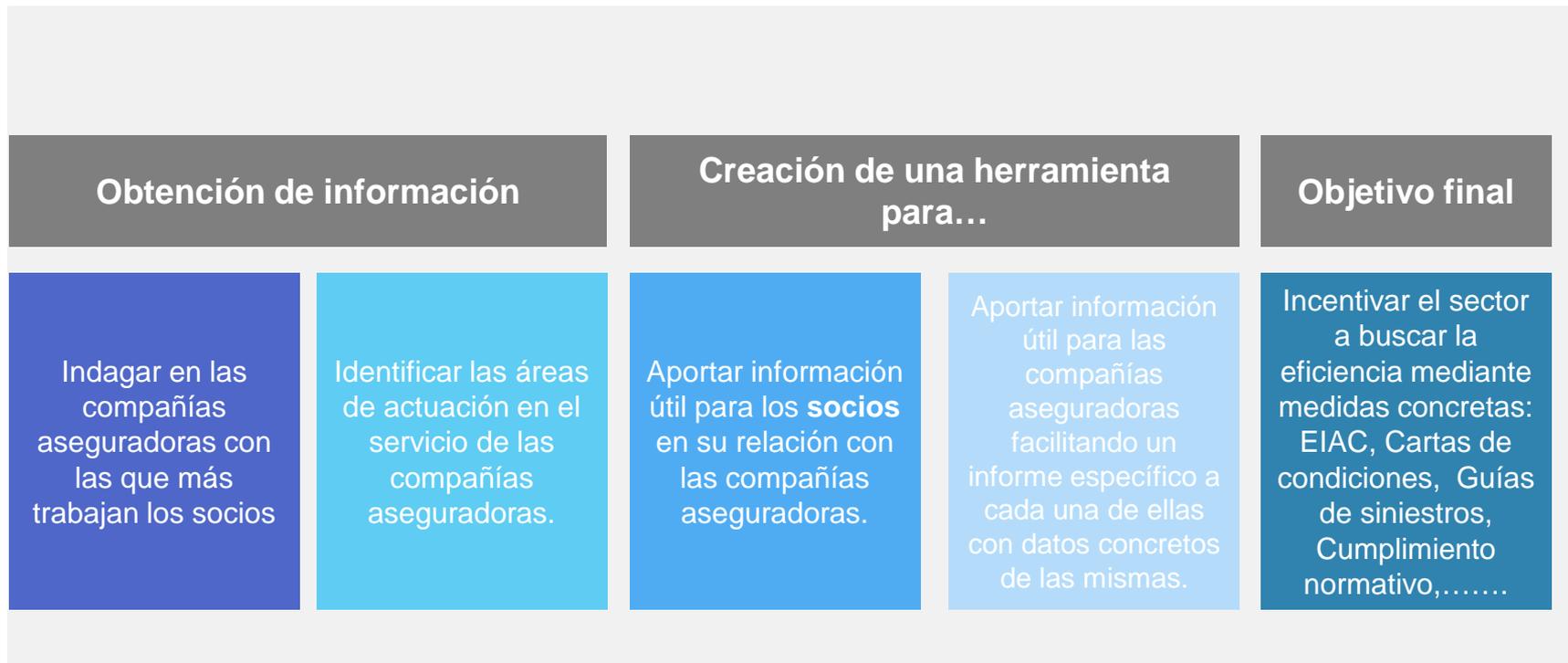
DATOS DEL SECTOR *

Cuota ADECOSE

- **Corredores y Corredurías:** 45,9% del canal.
- **Corredores y Corredurías:** 75% de primas del total de corredores pertenecientes a al conjunto de asociaciones.
- **Empleados corredores y corredurías:** 34% de los empleados del canal.

* Según el último informe sobre el Asociacionismo en la mediación publicado por la DGSFP

Los principales objetivos del estudio son...



Características del estudio

Independencia



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas

Rigor



Rigor

Metodología reconocida internacionalmente

Pluralidad



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios

Representatividad

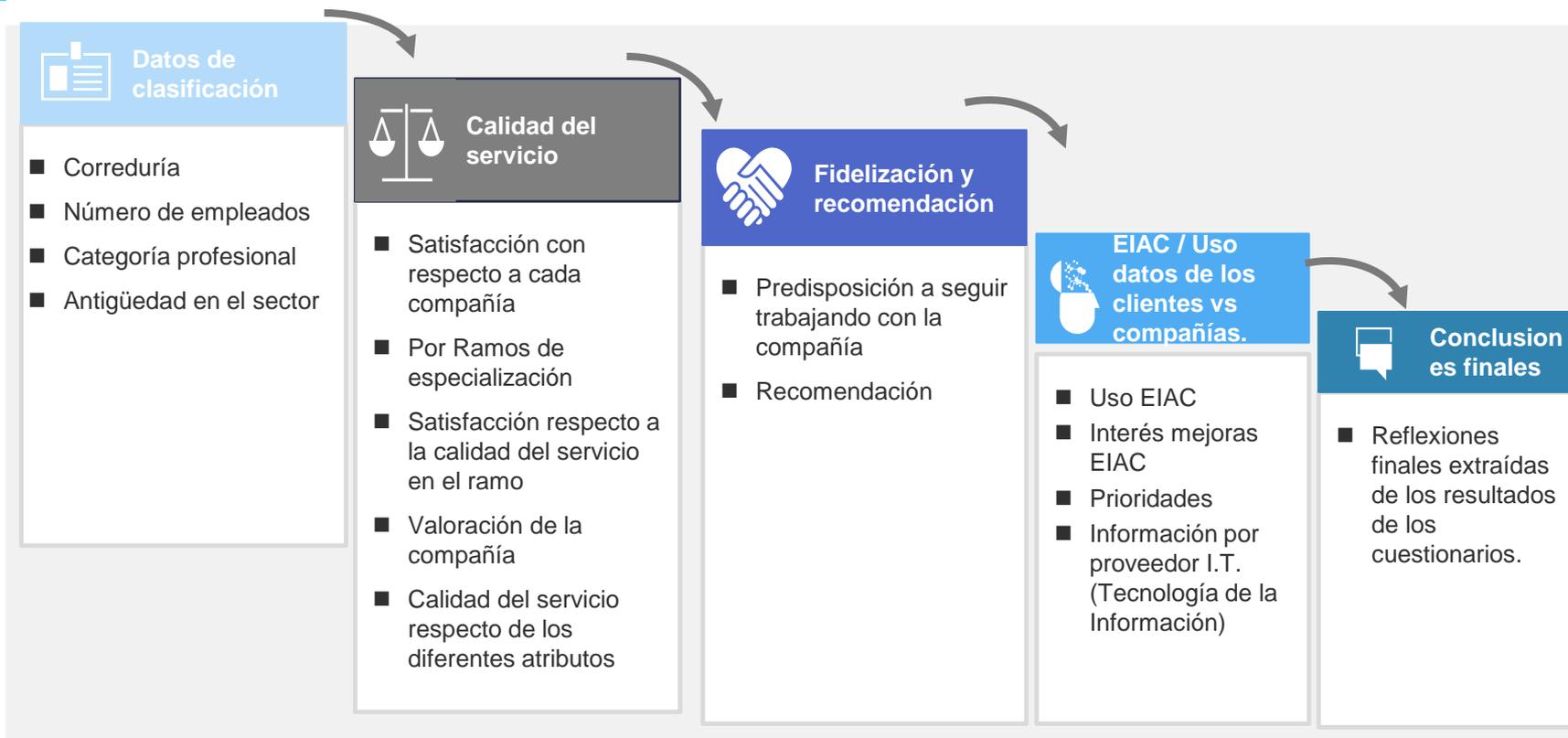


Representatividad

Participado por la gran mayoría de los socios de ADECOSE (muestra de cantidad y entidad muy representativa)

Esquema del cuestionario

5



Tipo de estudio	Cuantitativo. Realizado por la Empresa KantarTNS
Muestra	Se han realizado 966 entrevistas Online, lo que determina un error muestral $e=\pm 3,2\%$ 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 103 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.
Universo	Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamento de administración y departamento de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSE.
Técnica	Cuestionario cumplimentado online
Trabajo de campo*	Octubre – Noviembre 2017

Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966
Corredurías participantes	78,00%	85,50%	82,20%	84,20%	85,60%	87,00%	92,40%	87,3%

- Manteniendo el espíritu de continuidad y comparación de la investigación a lo largo de las diferentes ediciones, se ha consolidado información sobre aspectos que hemos considerado relevantes, innovadores y actuales, para adecuar esta investigación a la propia dinámica del mercado, en cuanto a:
 - Los **canales de comunicación** habituales entre las corredurías y los clientes
 - Adaptación a la especialización por **ramos de actividad** de las compañías aseguradoras
 - El uso de los **datos de los clientes** por parte de las Compañías aseguradoras
 - La **tecnificación** en los intercambios de información. Asistencia de proveedor tecnológico especializado, la satisfacción con el mismo y valoración de su participación en la divulgación en los usos del Estándar de Intercambio de Comunicación (EIAC)

En el estudio 2017, en concreto, ADECOSE profundiza en el uso de EIAC por parte de las corredurías, incorporando nuevas preguntas sobre las causas que permitan identificar cómo puede incrementarse su utilización y por tanto qué mejoras incorporar en este proceso.

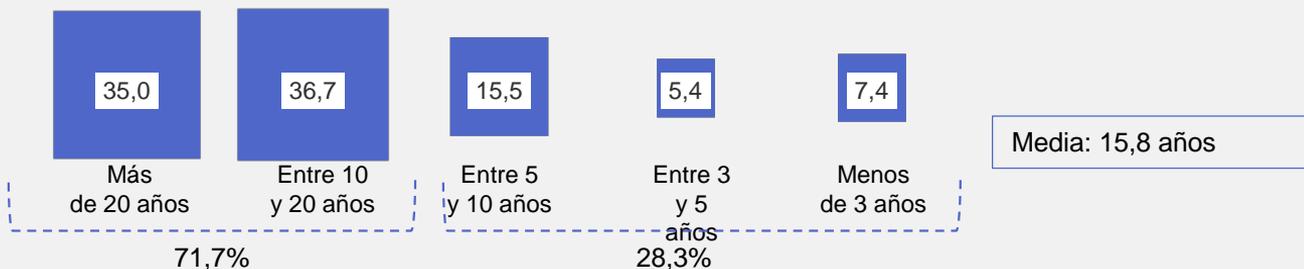
Perfil del entrevistado

8

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría? (F1.3)



¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector? (F.2)



Base: Total individuos

71,7%

28,3%

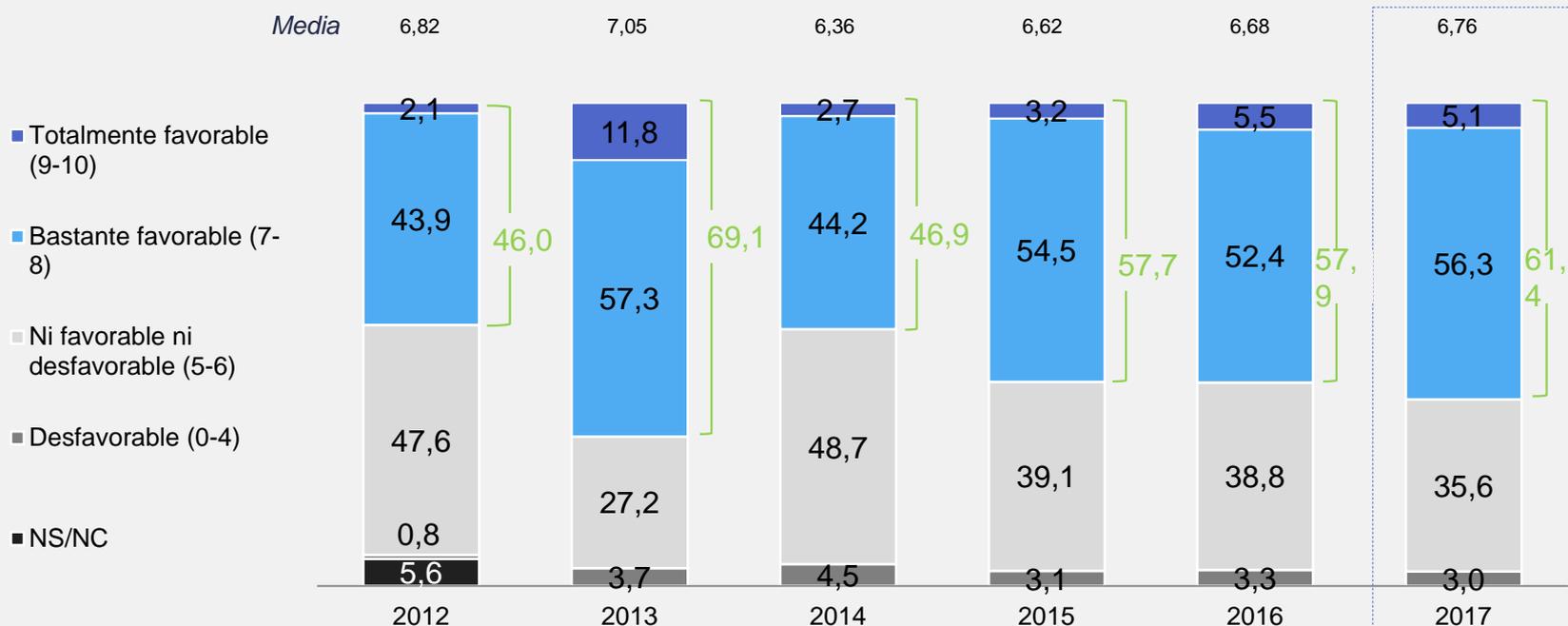
Una visión global

Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras

Satisfacción global

Calidad del servicio de las aseguradoras

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio ? (%) (P4+P4b)



Base: Total individuos

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

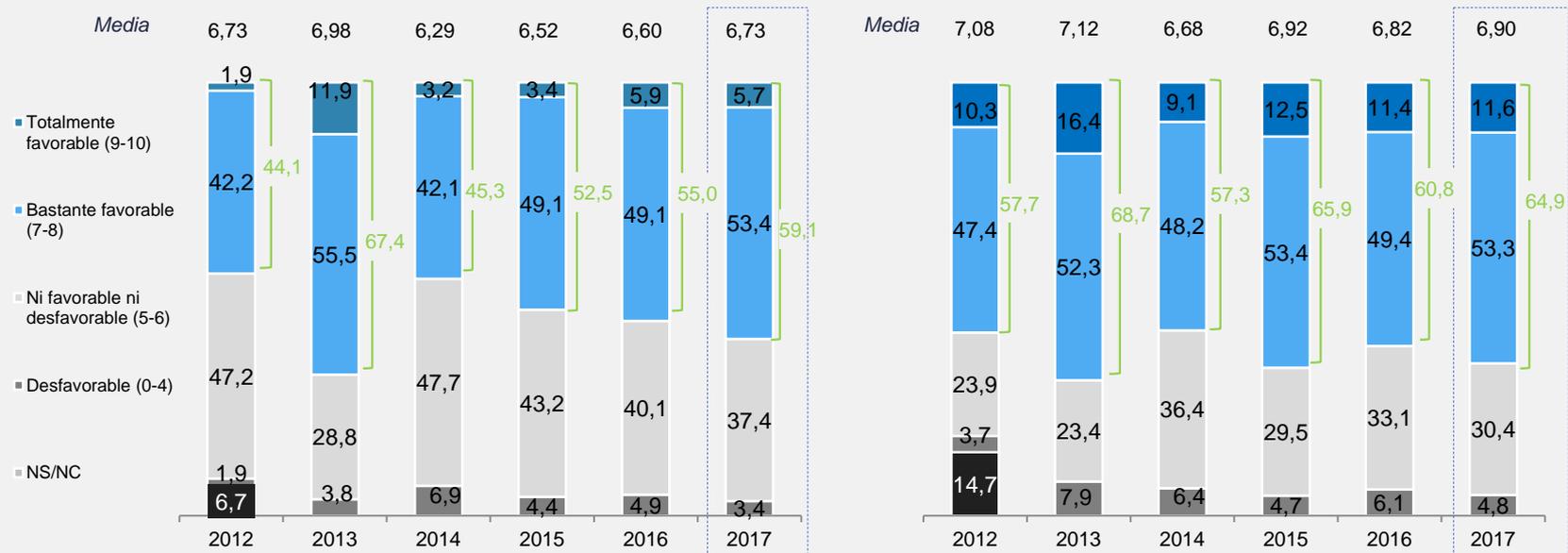
Satisfacción global

Calidad del servicio según tipología de las aseguradoras

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio? (%) (P4+P4b)

Con sede social en España

En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio



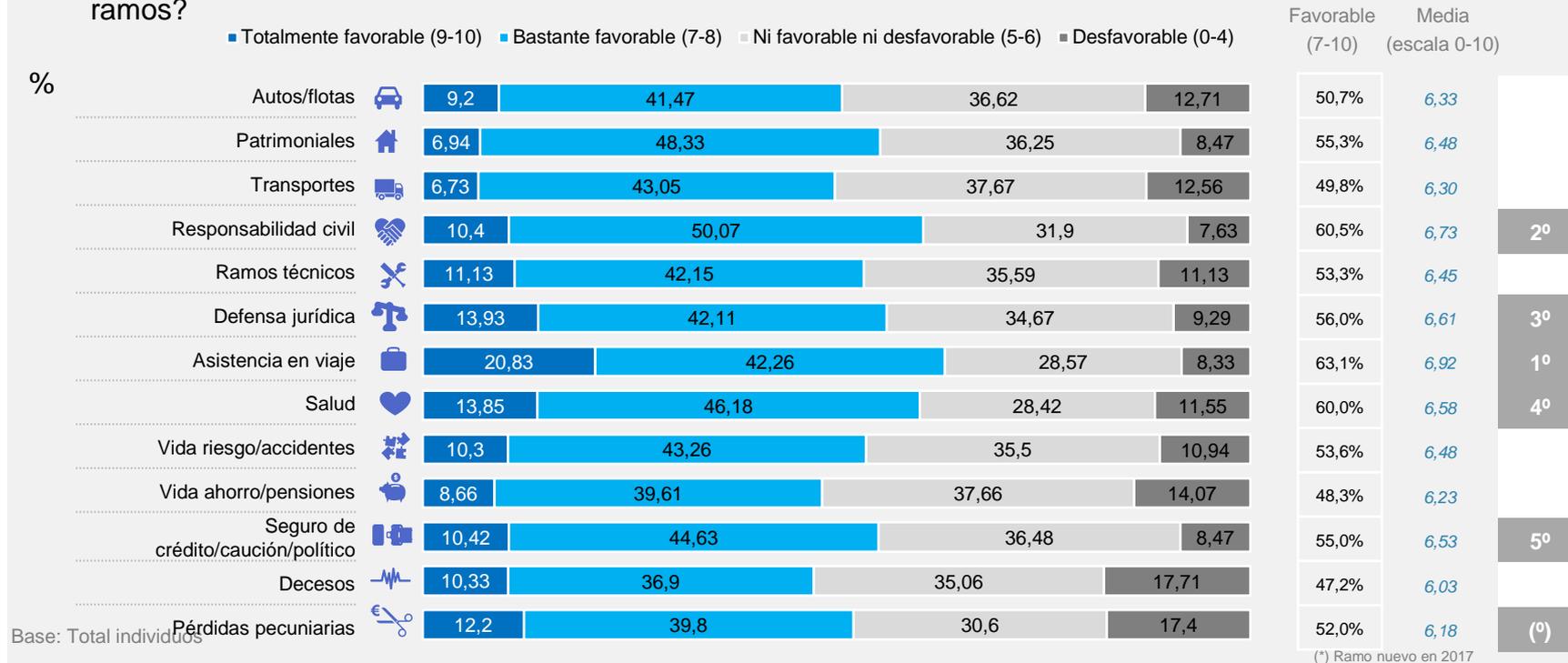
Base: Total individuos

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

Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo

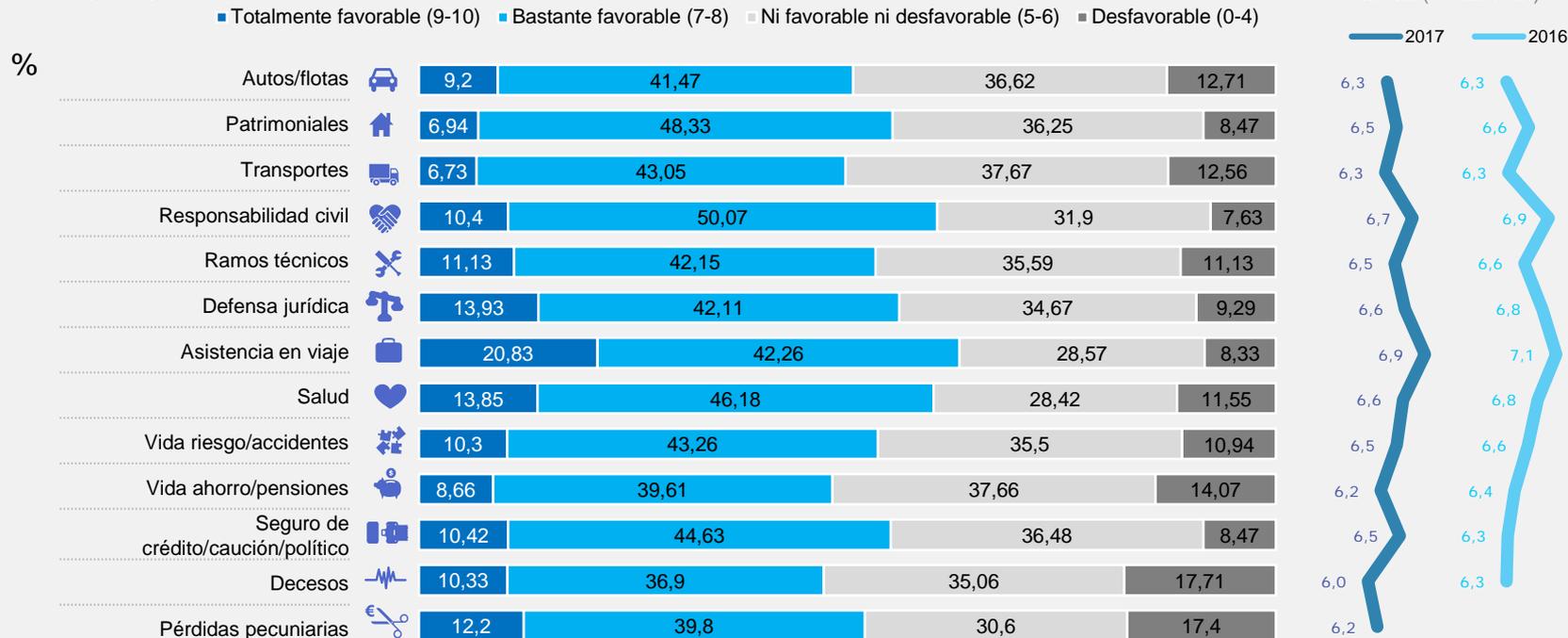
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicios para cada uno de los siguientes ramos?



Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo

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

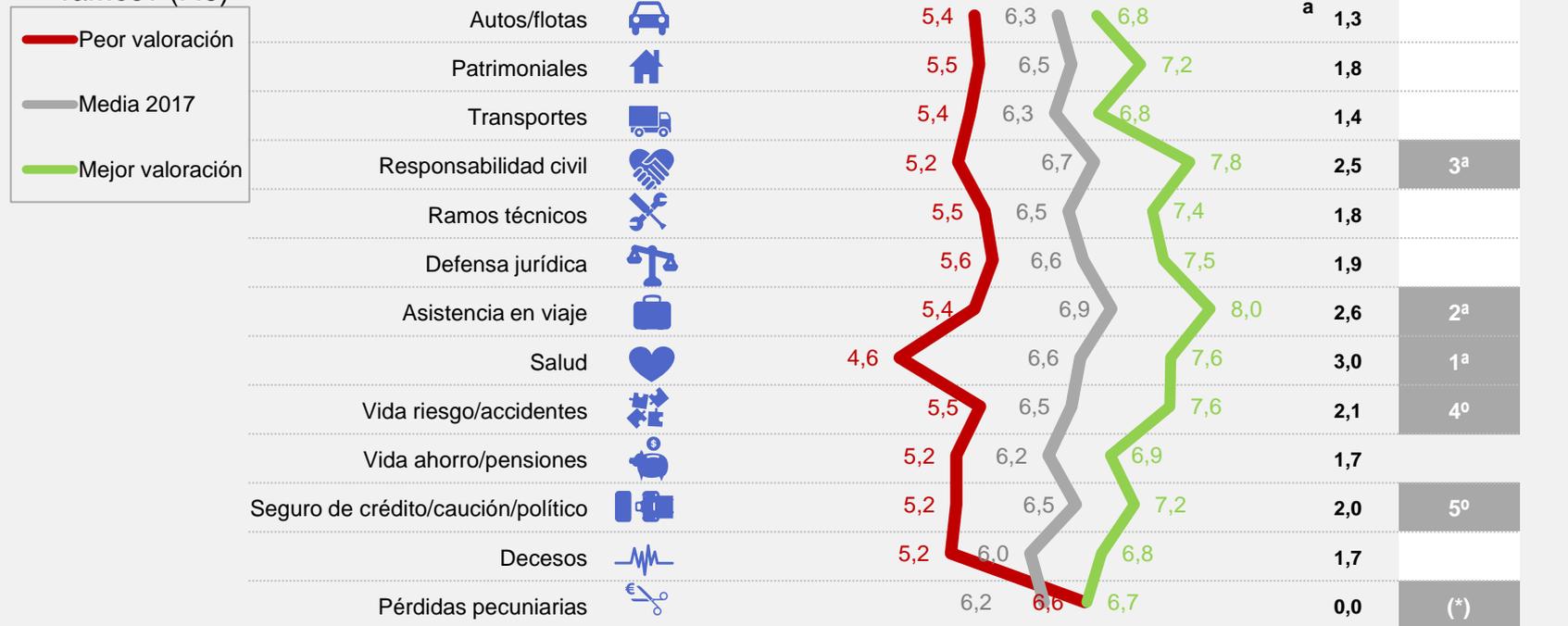


Base: Total individuos

Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicios para cada uno de los siguientes ramos? (P.5)



Base: Total individuos

Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos

(*) "Excepción" debida a que los valores globales no tienen en cuenta la base mínima de entrevistados.

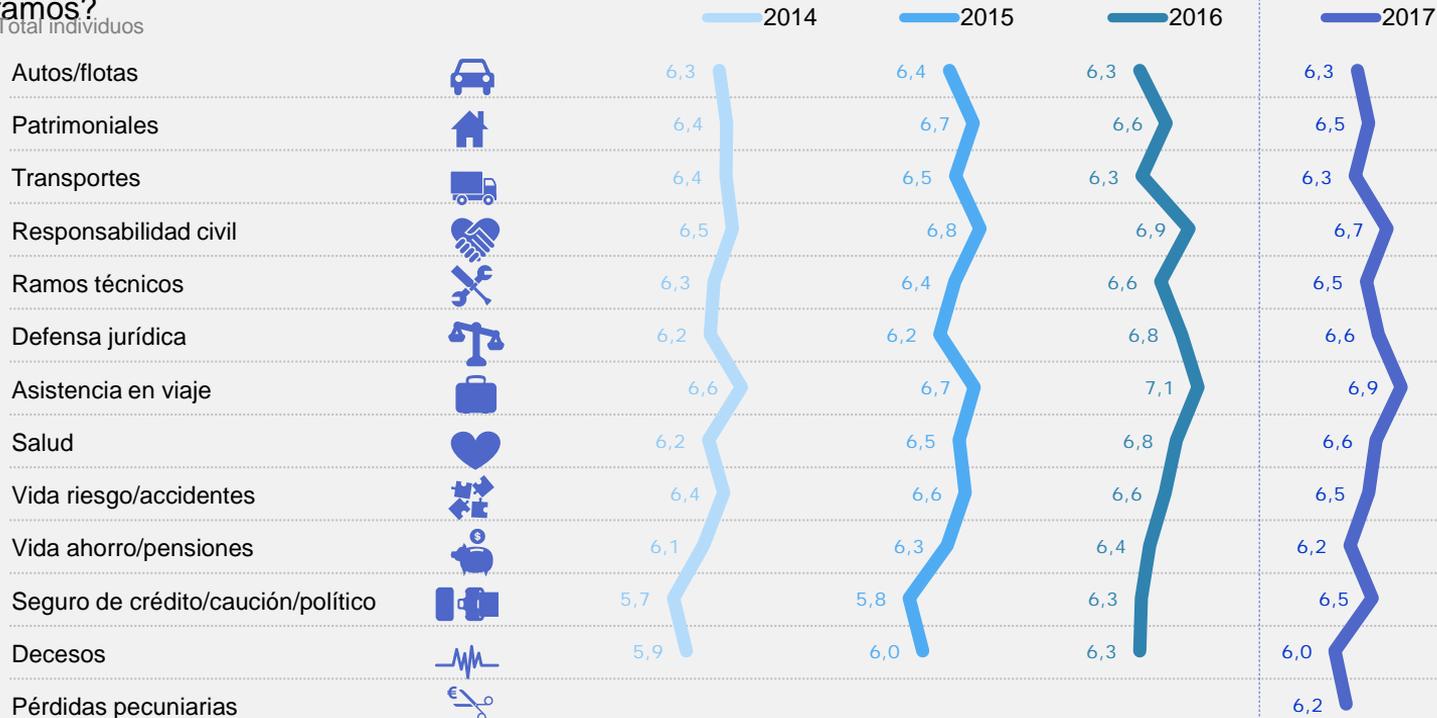
Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

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

ramos?

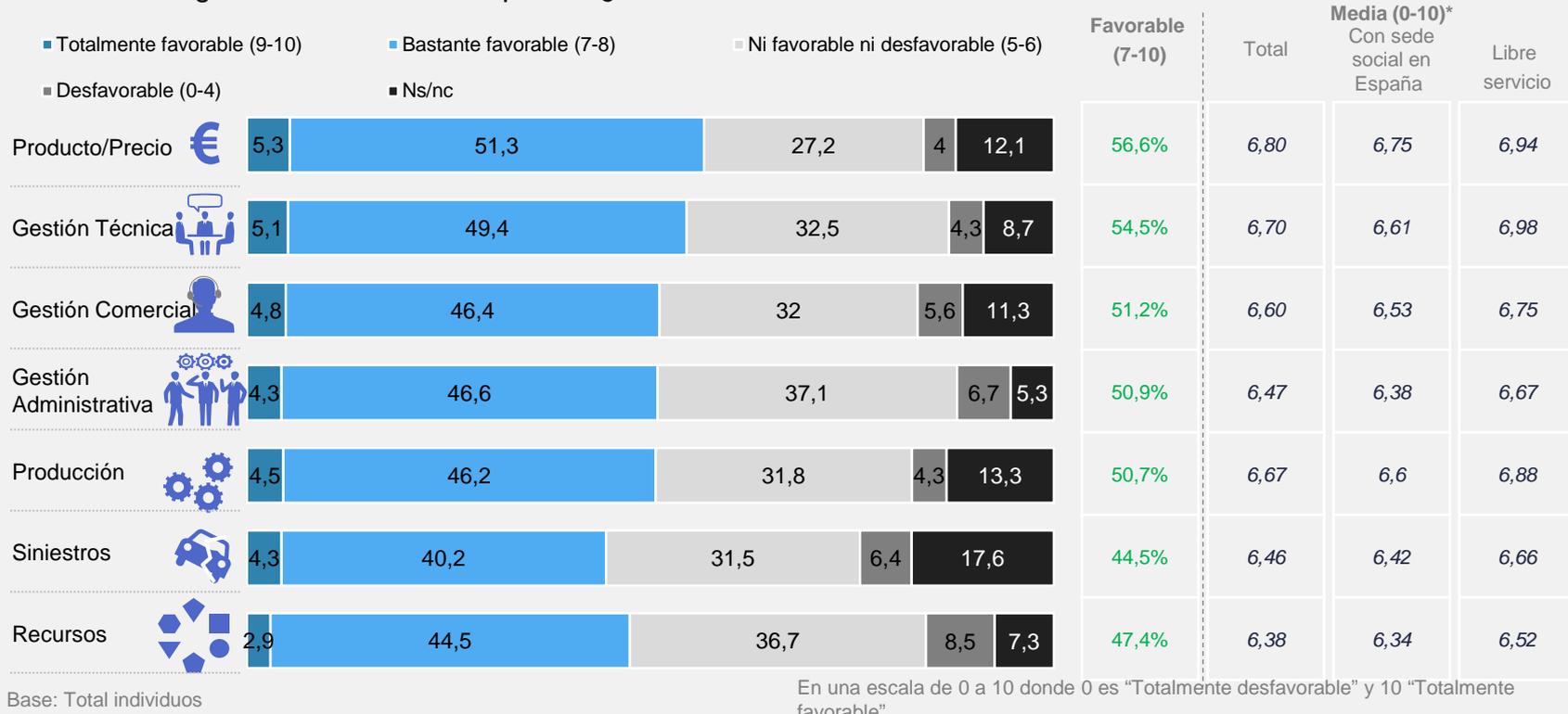
Base: Total individuos



Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

Pensando en general en todos los aspectos ¿Qué valoración daría a cada uno de ellos? P.6



Satisfacción global

Satisfacción con la calidad del servicio a partir de aspectos concretos

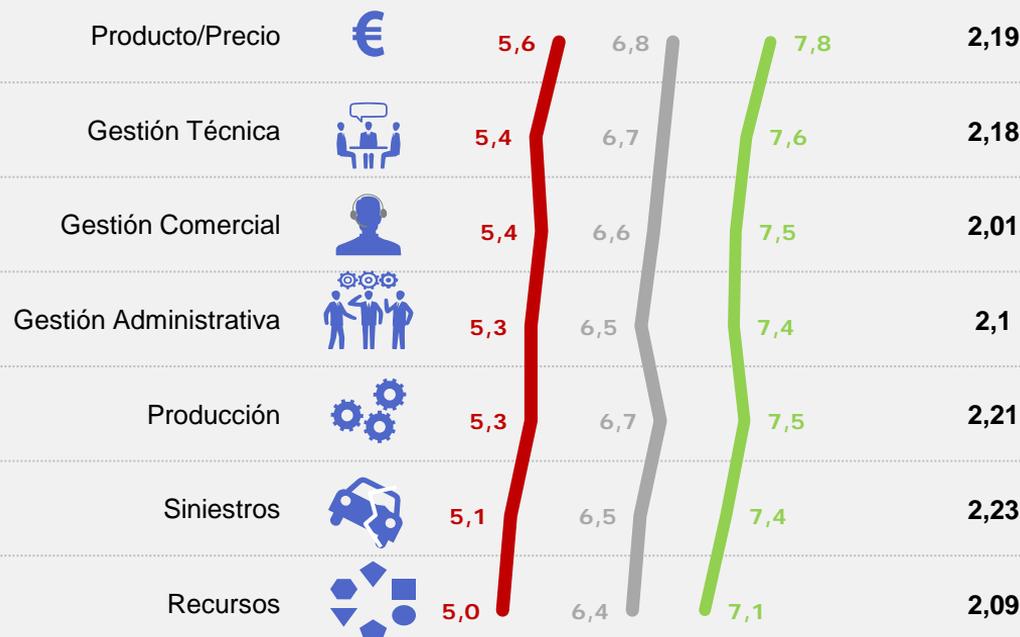
Pensando en general en todos los aspectos, ¿qué valoración le daría a cada uno de ellos?

Diferencia

Peor valoración

Media 2017

Mejor valoración

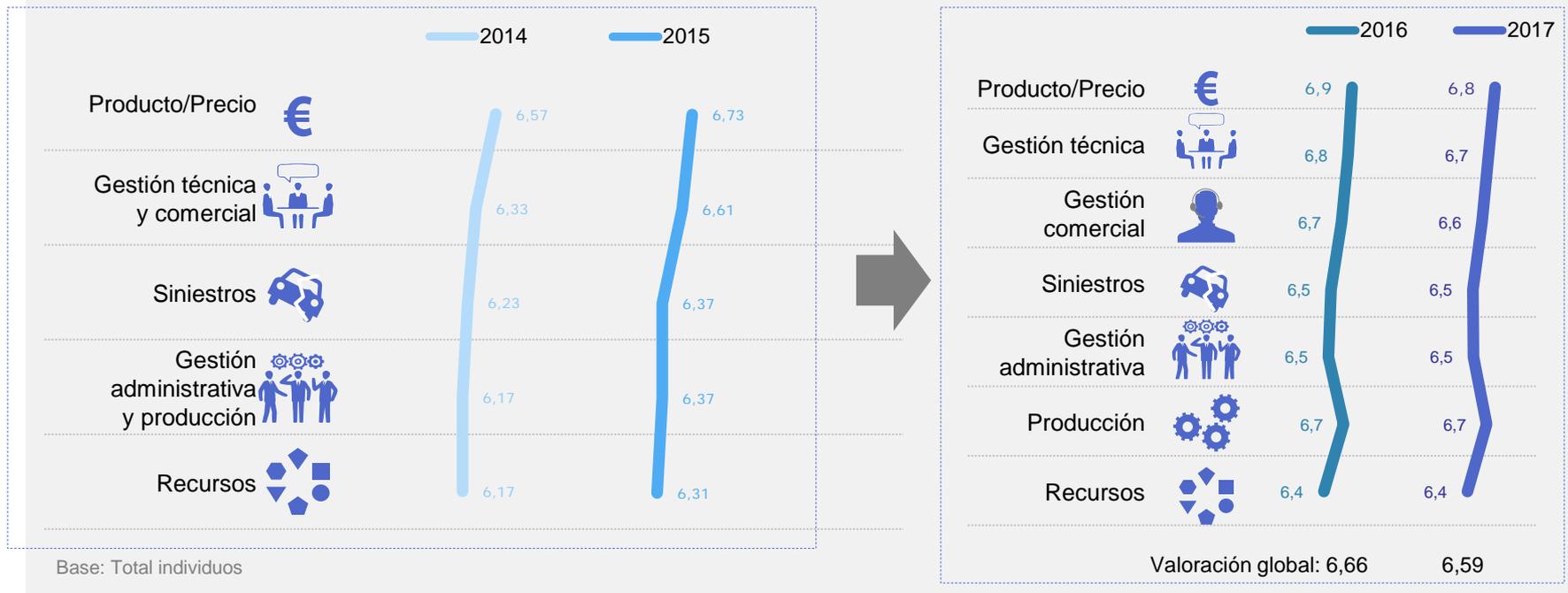


Base: Individuos
aspectos

Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 o más en cada uno de los

Evolución aspectos concretos del servicio

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



Satisfacción pormenorizada

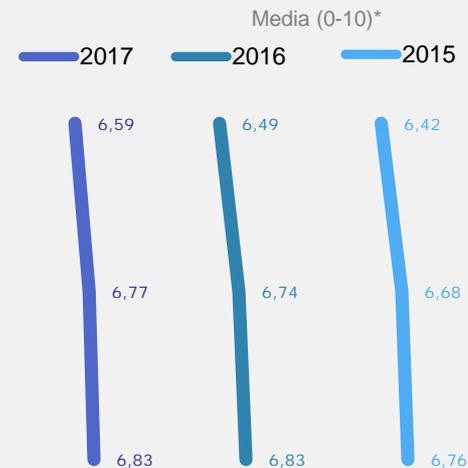
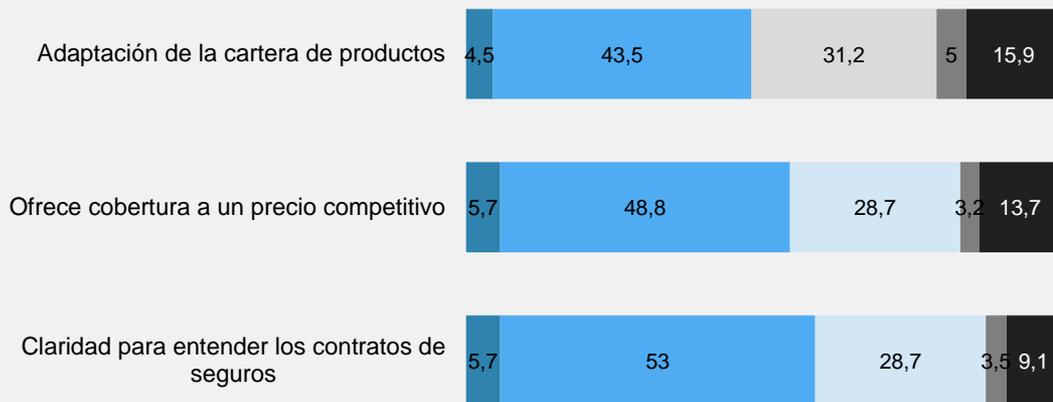
De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...? (P.7.1)



PRODUCTO/PRECIO

■ Totalmente favorable (9-10) ■ Bastante favorable (7-8) ■ Ni favorable ni desfavorable (5-6)



Base: Total individuos

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 trabaja

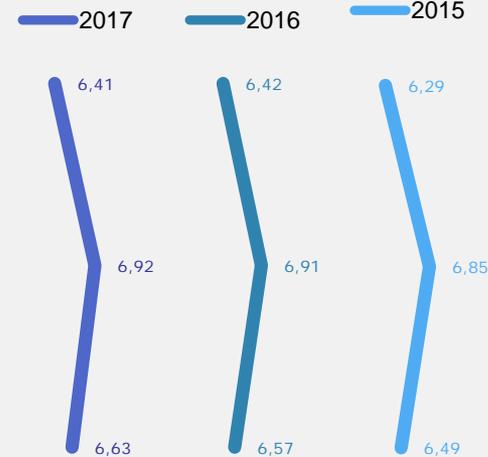
Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL

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

Media (0-10)*



Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones



Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor



Base: Total individuos

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 trabaja

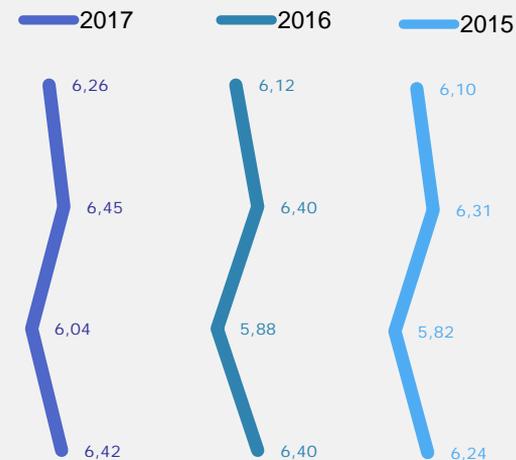
Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



RECURSOS

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

Media (0-10)*



Base: Total individuos

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

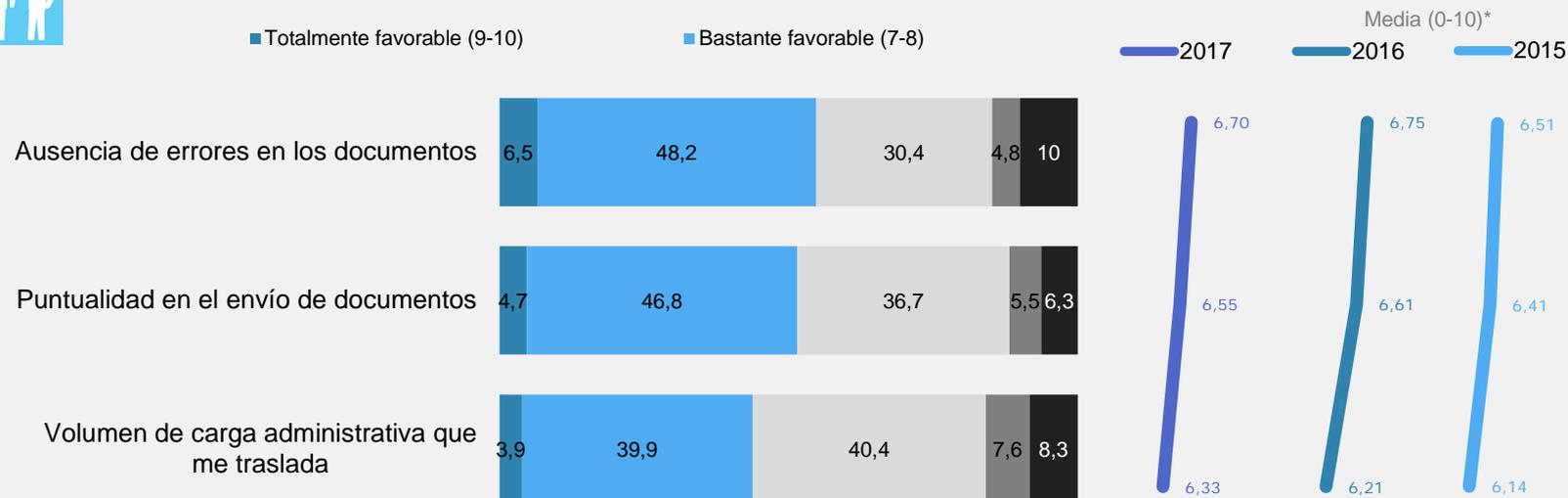
Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...? (P.7.1)



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Base: Total individuos

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 trabaja

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...? (P.7.1)



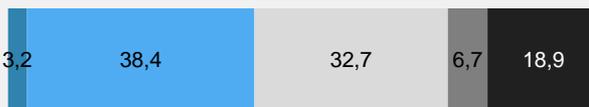
SINIESTROS

■ Totalmente favorable (9-10) ■ Bastante favorable (7-8) ■ Ni favorable ni desfavorable (5-6)

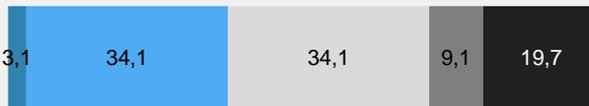
Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones



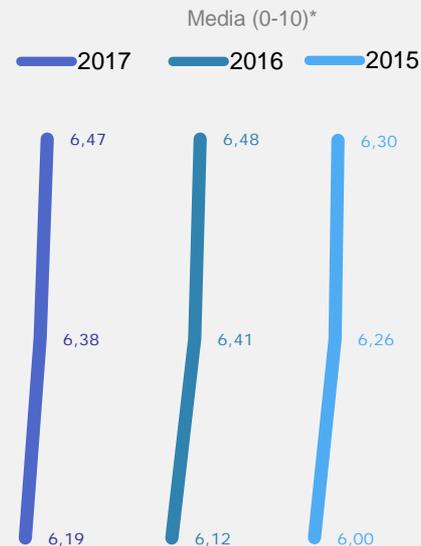
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros



Acceso a la información sobre el siniestro



Base: Total individuos

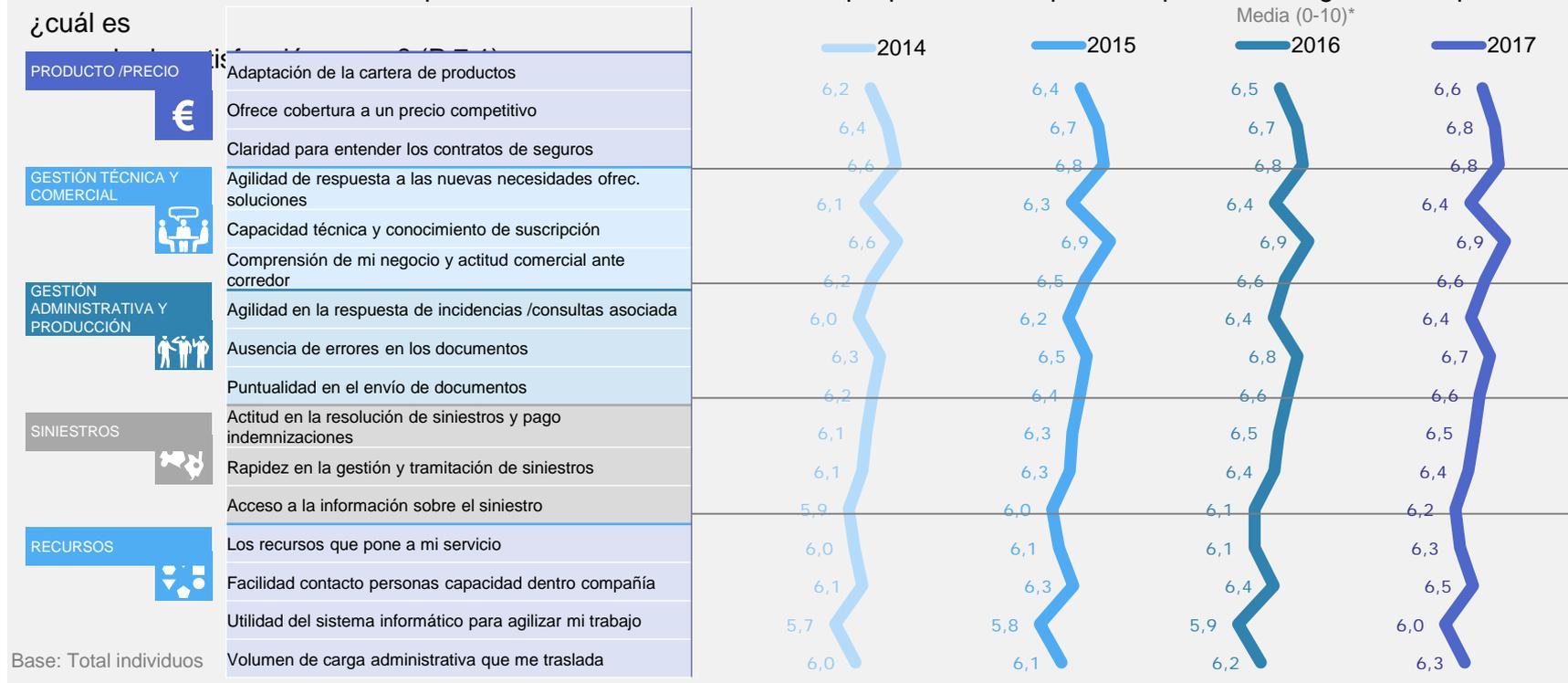


En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

Satisfacción con los aspectos del servicio

Evolutivo

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



Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad del servicio que ofrecen

Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

Con sede social en España (31) 69%



En Régimen de Establecimiento o de Libre Prestación de Servicio (14) 31%



Compañías aseguradoras

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas la que corresponda. (P.2)



Base: Corredurías

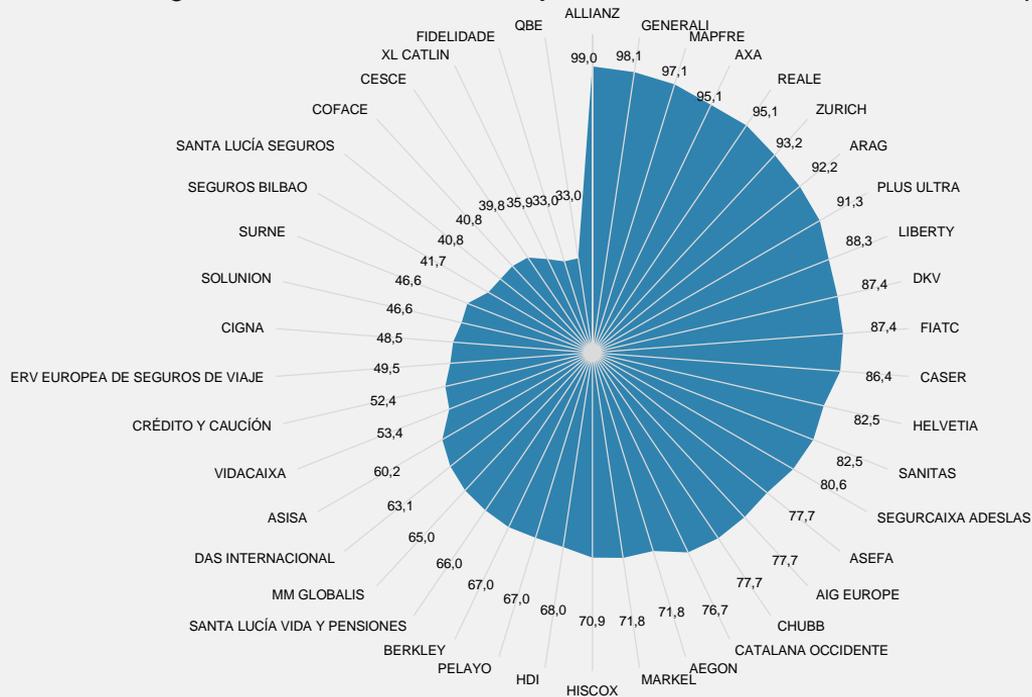
Menos del 30%

Nota: Aseguradoras con una base muestral 30 o más corredurías

Compañías aseguradoras

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas la que corresponda. (P.2.)



Base: Corredurías

Datos 2017

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía? (P.4.)

APROBADO
(5,0 a 6,0 sobre 10)

NOTABLE
(+ 7 sobre 10)

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

Base: Individuos

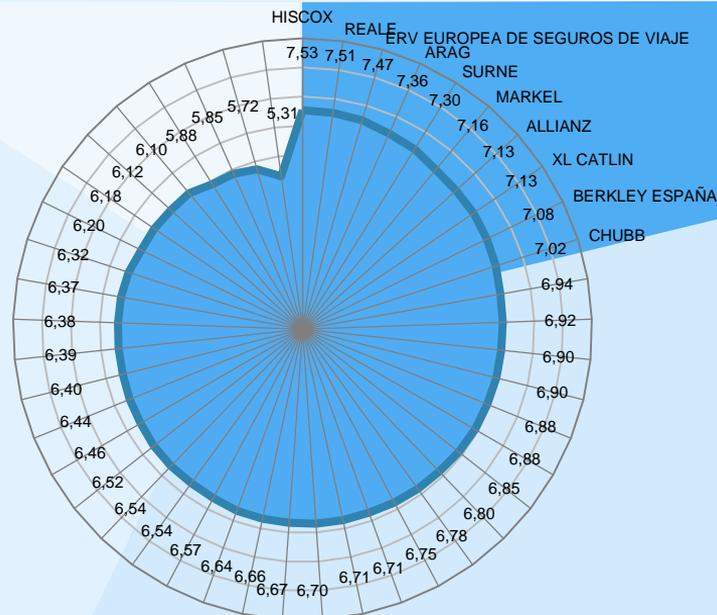
APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 7 y 6,5 sobre 10)

Media Global (6,68)

Dato: valoración media

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



Satisfacción global

Calidad del servicio compañías con sede social en España

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía? (P.4.)

APROBADO

(5,0 a 6,0 sobre 10)

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

Base: Individuos

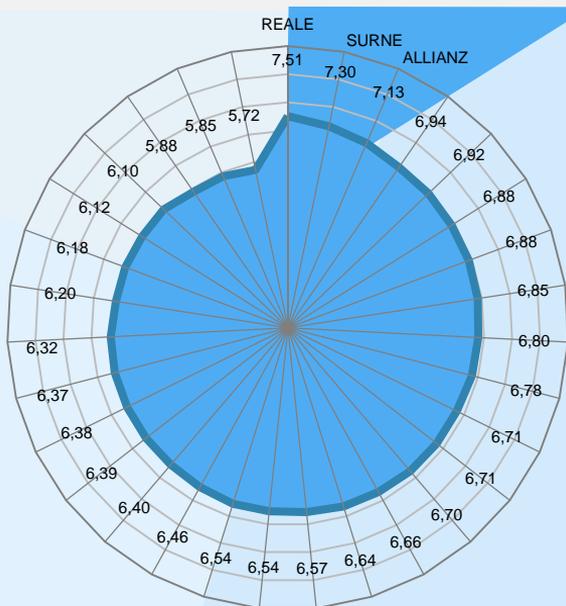
APROBADO ALTO

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

Media Global (6,6)

Dato: valoración media

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



BIEN
(entre 7 y 6,5 sobre 10)

Satisfacción global

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

A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía? (P.4.)

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

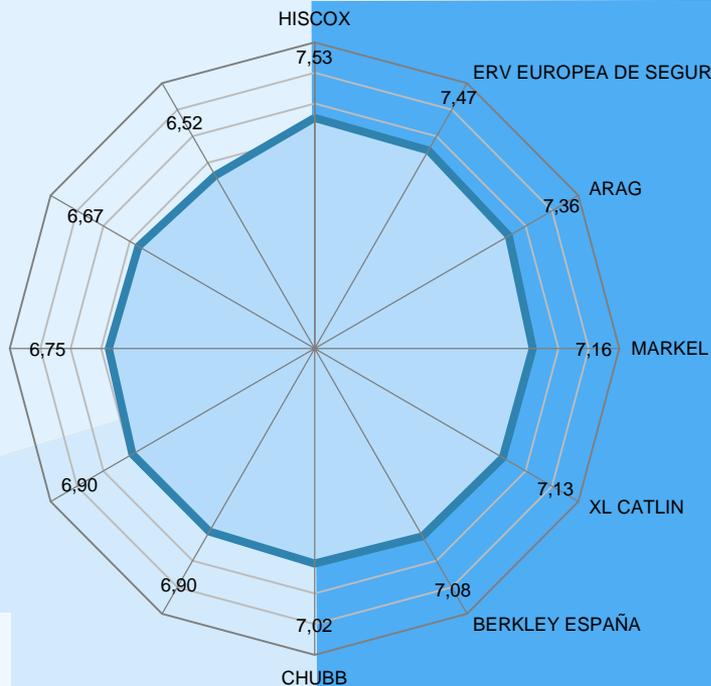
Base: Individuos

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

Media Global (6,82)

Dato: valoración media

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



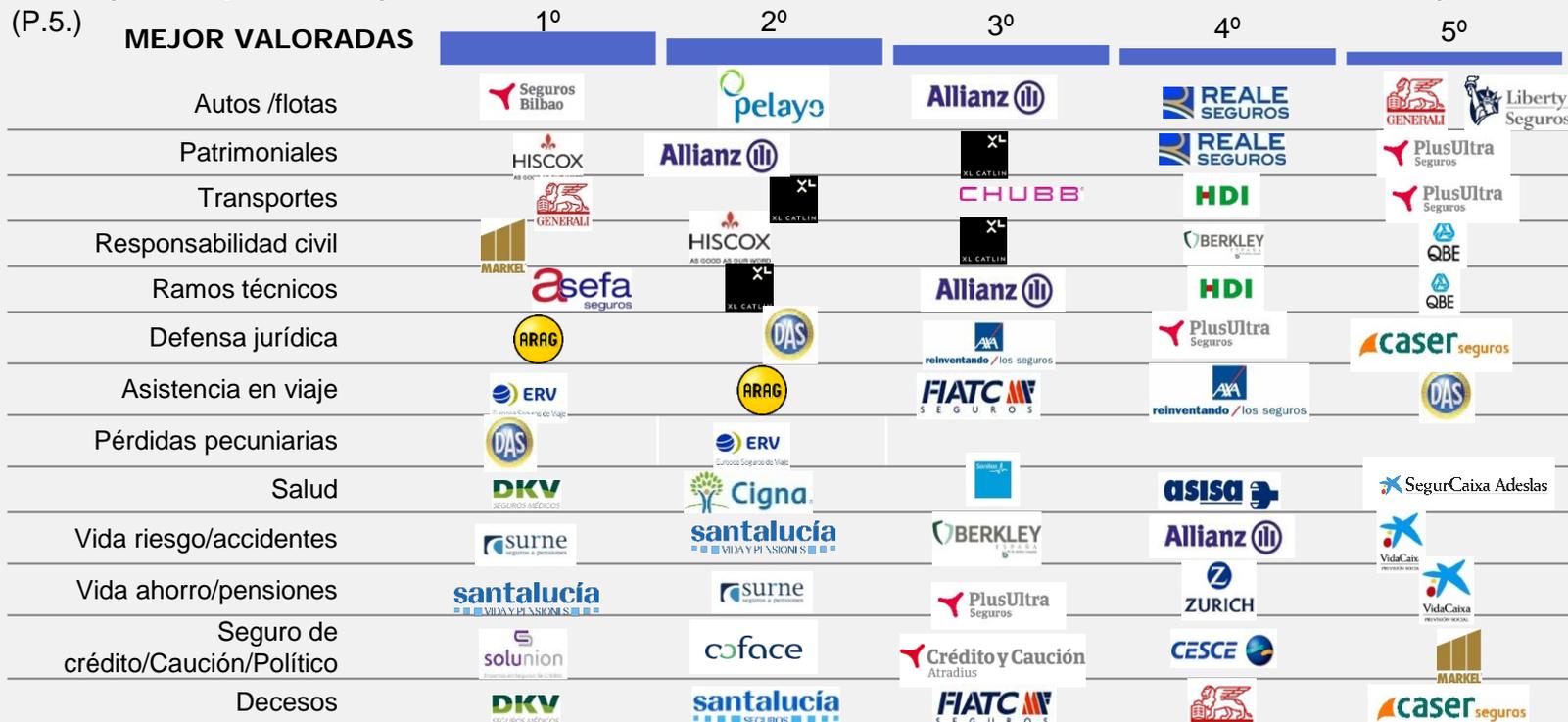
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)

BIEN
(entre 7 y 6,5 sobre 10)

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? (P.5.)



Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corre y con una base muestral de 30 o más encuestas

Ranking aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio

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...? (P.6)

ASPECTOS CONCRETOS DE SERVICIO

1º

2º

3º

4º

5º

Producto/Precio					
Gestión Técnica					
Gestión Comercial					
Gestión Administrativa					
Producción					
Siniestros					 
Recursos					

Base: Individuos

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...? (P.7.1)



Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 30 o más encuestas (con una penetración $\geq 30\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...? (P.7.1)



Base: Individuos

Aseguradoras con una base muestral de 30 o más encuestas (con una penetración $\geq 30\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...? (P.7.1)



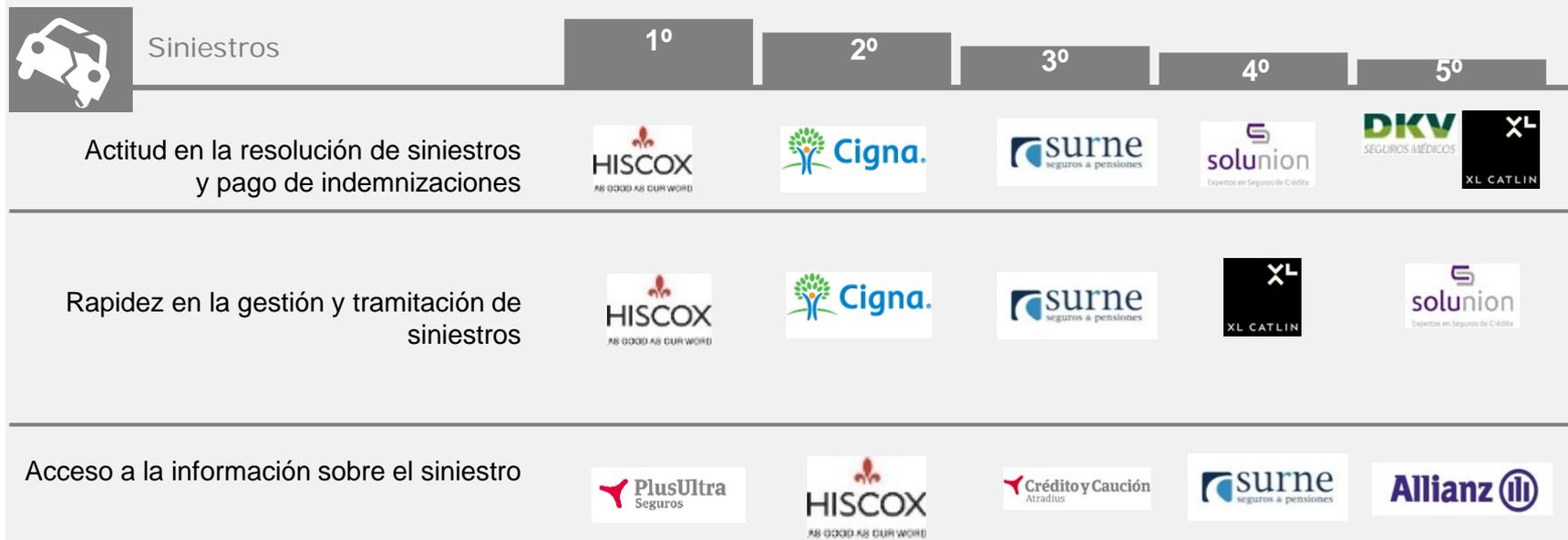
Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 30 o más encuestas (con una penetración ≥30%)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...? (P.7.1)



Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 30 o más encuestas (con una penetración $\geq 30\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...? (P.7.1)



Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 30 o más encuestas (con una penetración $\geq 30\%$)

Valoración aseguradoras con mayor penetración

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

Satisfacción con la calidad del servicio que ofrecen

Aseguradoras más destacadas con > penetración

Según áreas y aspectos concretos del servicio (aseguradoras con penetración de 75% y

		1	2	3	4	5
€	PRODUCTO/PRECIO	ARAG	a sefa seguros	SegurCaixa Adeslas	AIG	CHUBB
	Adaptación de la cartera de productos	DKV SEGUROS MÉDICOS	ARAG	AIG	CHUBB	a sefa seguros
	Ofrece cobertura a un precio competitivo	ARAG	a sefa seguros	REALE SEGUROS	SegurCaixa Adeslas	CHUBB
GESTIÓN TÉCNICA	Claridad para entender los contratos de seguros	DKV SEGUROS MÉDICOS	ARAG	a sefa seguros	REALE SEGUROS	Liberty Seguros
	GESTIÓN COMERCIAL	CHUBB	DKV SEGUROS MÉDICOS	ARAG	a sefa seguros	Liberty Seguros
	Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	ARAG	DKV SEGUROS MÉDICOS	Liberty Seguros	a sefa seguros	REALE SEGUROS
	Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	ARAG	a sefa seguros	AIG	CHUBB	REALE SEGUROS
	Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor	DKV SEGUROS MÉDICOS	a sefa seguros	ARAG	REALE SEGUROS	CHUBB
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PRODUCCIÓN	ARAG	DKV SEGUROS MÉDICOS	REALE SEGUROS	Liberty Seguros	a sefa seguros
	Ausencia de errores en los documentos	ARAG	DKV SEGUROS MÉDICOS	a sefa seguros	REALE SEGUROS	FIATC SEGUROS
	Puntualidad en el envío de documentos	REALE SEGUROS	DKV SEGUROS MÉDICOS	ARAG	Liberty Seguros	FIATC SEGUROS
	Volumen de carga administrativa que me traslada	ARAG	DKV SEGUROS MÉDICOS	REALE SEGUROS	Liberty Seguros	CHUBB

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas.

Aseguradoras más destacadas con > penetración

Según áreas y aspectos concretos del servicio (aseguradoras con penetración de 75% y

	1	2	3	4	5
 SINIESTROS		 			
Actitud en la resolución de siniestros					
y pago de las indemnizaciones				 	
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros				 	
Acceso a la información sobre el siniestro					
 RECURSOS					
Los recursos que pone a mi servicio					
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía					
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo					
Agilidad en la respuesta de incidencias/ consultas asociadas a la gestión administrativa					

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

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
(5,0 a 6,0 sobre 10)

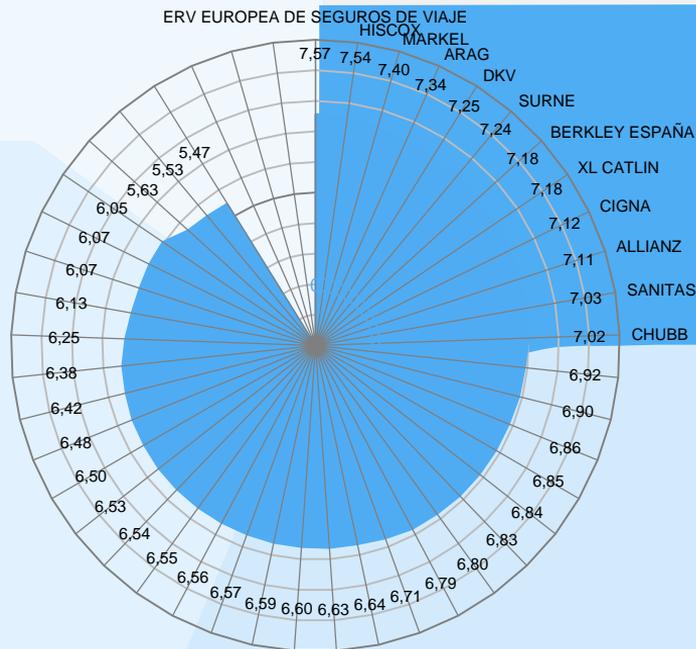
Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

Base: Individuos

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

Dato: valoración media

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



NOTABLE
(+ 7 sobre 10)

BIEN
(entre 7 y 6,5 sobre 10)

Aseguradoras recomendadas

Total compañías

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

APROBADO

(5,0 a 6,0 sobre 10)

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas,

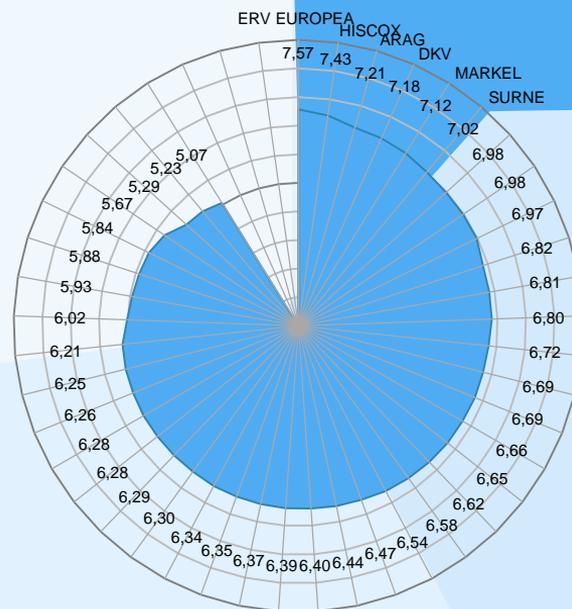
Base: Individuos

APROBADO ALTO

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

Dato: valoración media

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



BIEN
(entre 7 y 6,5 sobre 10)

EIAC /Canales comunicación / Uso información

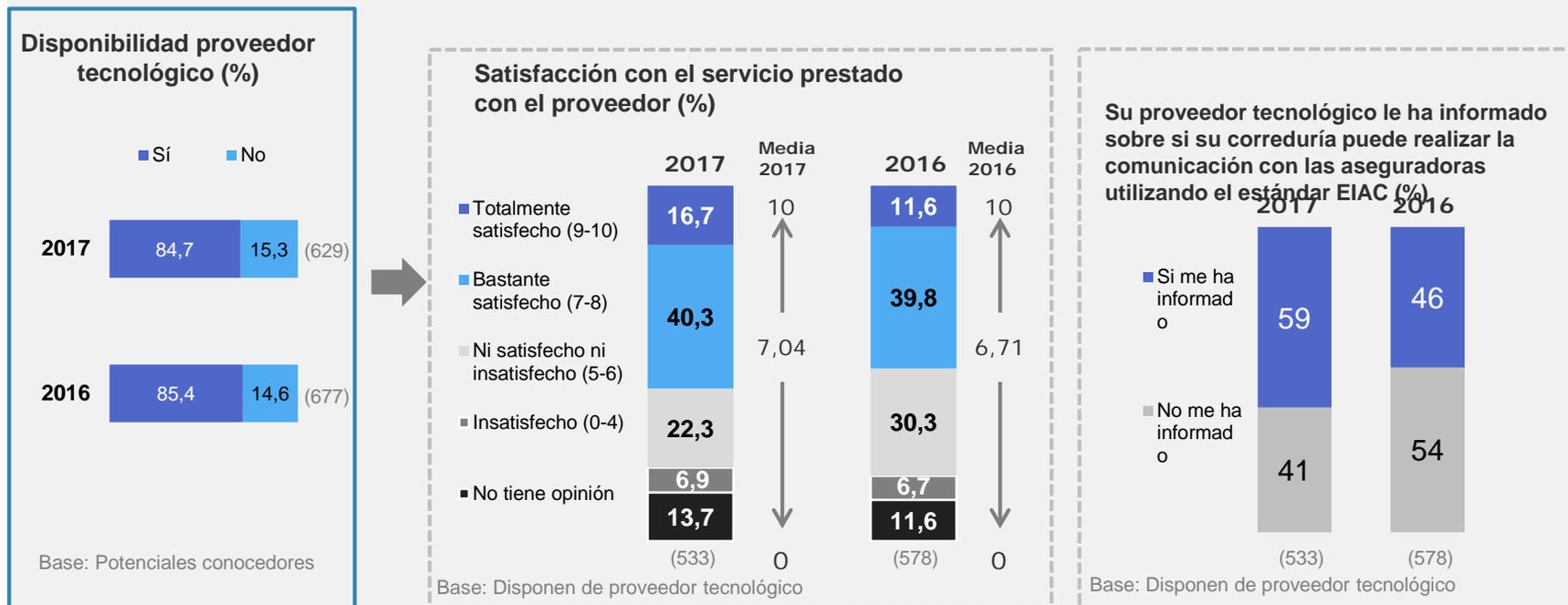
ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico? (P.11.a)

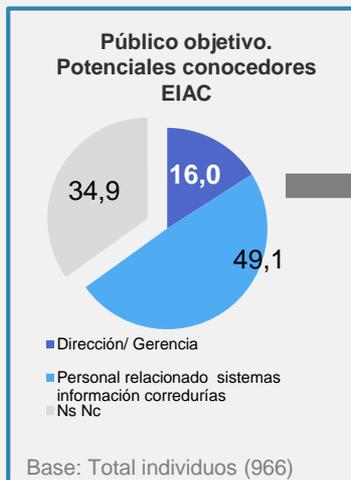
¿Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría? (P.11.b)

¿Su proveedor tecnológico le ha informado sobre si su correduría puede realizar la comunicación con las aseguradoras utilizando el estándar EIAC? (P.11.c)

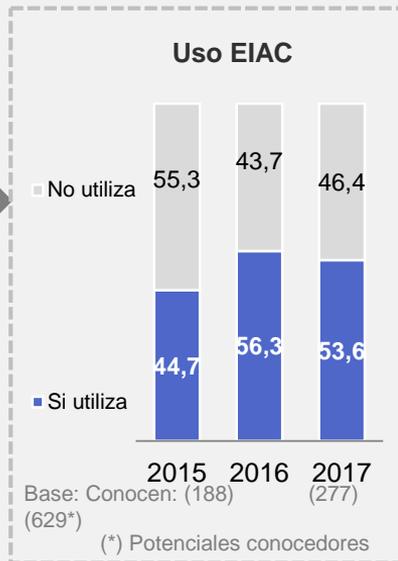


Conocimiento y uso del EIAC

Me gustaría que valorase su conocimiento y la utilidad del Estándar de Intercambio de Información entre Entidades Aseguradoras y Mediadores (EIAC) que permite el intercambio de información a través de ficheros mediante un modelo de datos común. ¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna aseguradora? (P.11.C2). Si su correduría no está utilizando el estándar EIAC, ¿cuál es el motivo? (P.11.C3)



Se mantiene la proporción de potenciales conocedores



Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC



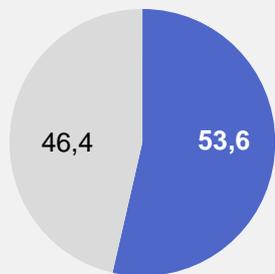
Uso del Estándar de Intercambio de Comunicación

¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna/s aseguradora/s? (P.11.C2)

¿Qué % de su negocio representan las aseguradoras con las que ya está utilizando EIAC?: (P.11.D1)

¿Qué cree que debe mejorar EIAC?- Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada necesario" y 10 "Totalmente necesario"(P.11.D2)

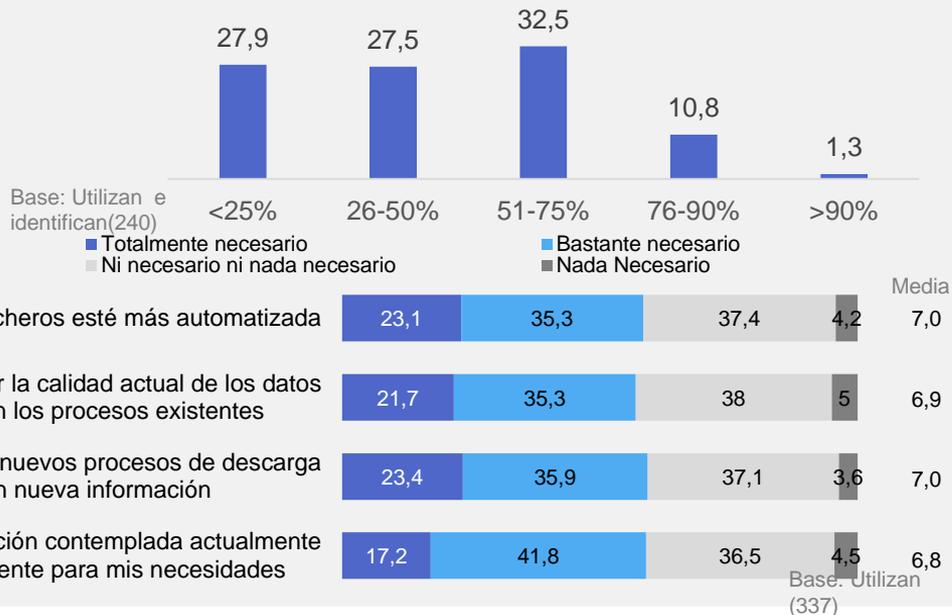
Utilización del estándar EIAC (%)



■ SI ■ NO

Base: Potenciales conocedores (629)

Aseguradoras con las que utiliza EIAC (%)



Canales de comunicación con clientes

Seguros de empresa

¿Qué canales utiliza en mayor medida para la comunicación con sus clientes? Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "No utiliza nunca" y 10 "Utiliza siempre" (F.3.)



Utilización de canales para... Seguros de empresa

- Utiliza siempre/muy frecuente (9-10)
- Usa ni frecuente ni no frecuente (5-6)
- Ns/Nc

- Utiliza frecuentemente (7-8)
- No utiliza nunca/poco (0-4)

Frecuente
(7-10)

Media
(0-10)*

2017 2016

2017

2016



Canales de comunicación con clientes

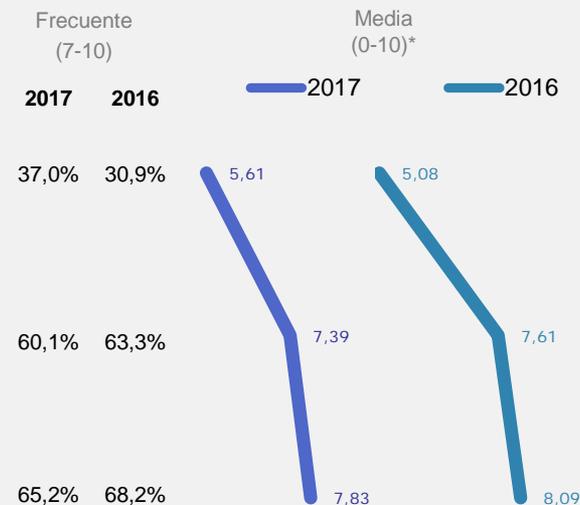
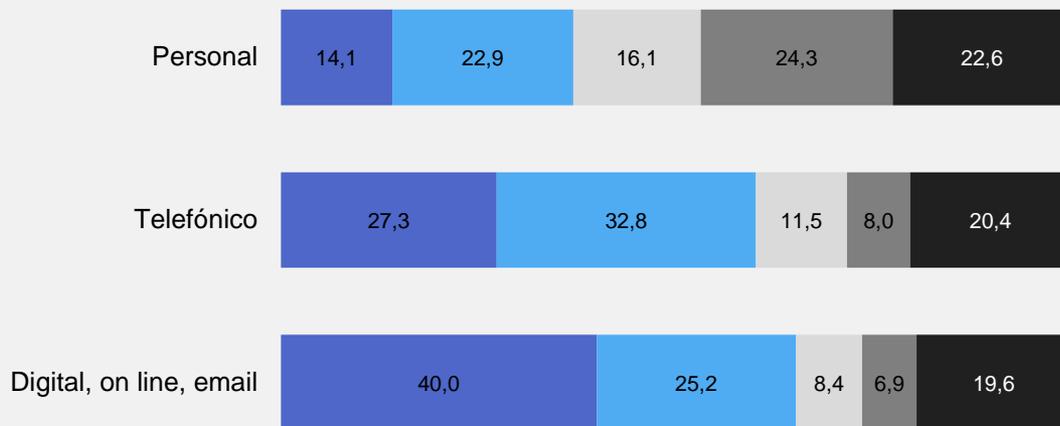
Seguros de particulares

¿Qué canales utiliza en mayor medida para la comunicación con sus clientes? Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "No utiliza nunca" y 10 "Utiliza siempre" (F.3.)



Utilización de canales para... Seguros particulares

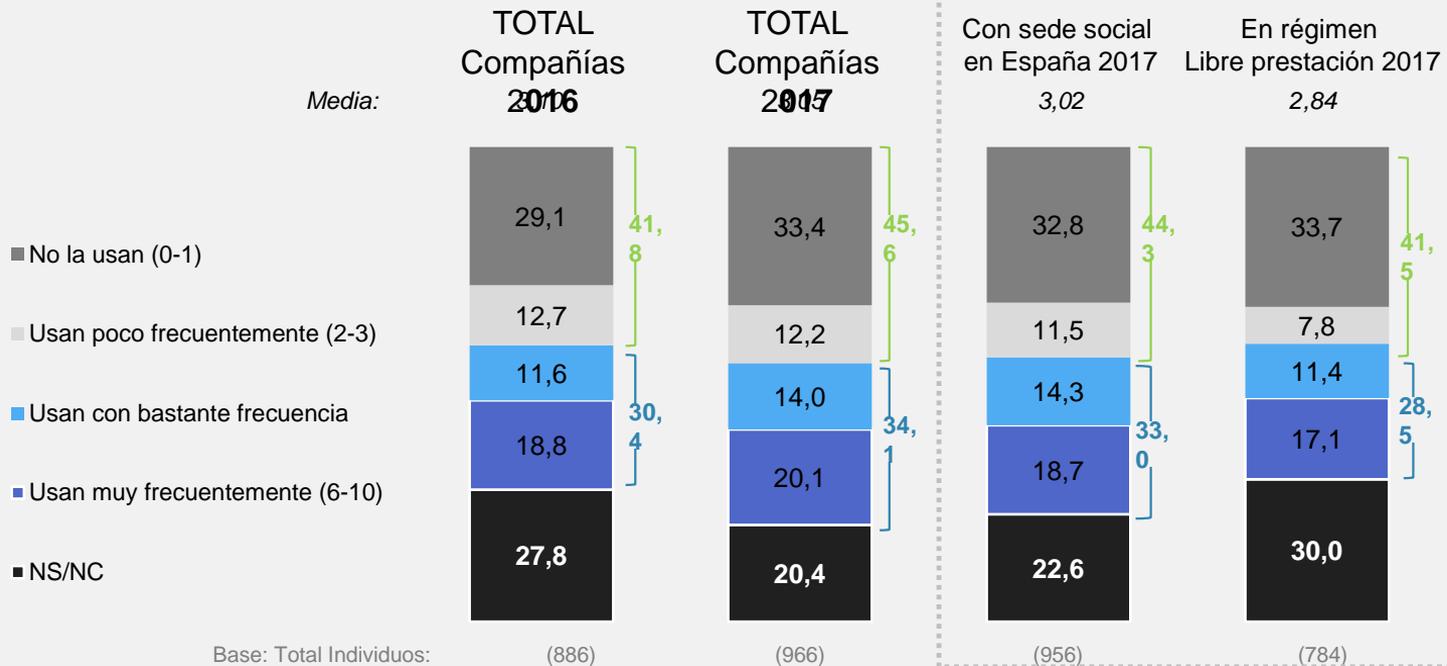
- Utiliza siempre/muy frecuente (9-10)
- Utiliza frecuentemente (7- 8)
- Uso ni frecuente ni no frecuente (5 -6)
- No utiliza nunca/poco (0-4)
- Ns/Nc



Uso de la información

Clientes por las Compañías Aseguradoras

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. Escala de 0 a 10, donde 0 es (Nunca) y 10 (Siempre/ muy frecuentemente), y NA/NP -"No se aplica/ No procede" si no tiene información al respecto. (P.7.2)



Reflexiones finales

- El Barómetro se consolida una vez más 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.
- El nivel de participación de los socios en cuanto al número de empleados sigue in crescendo de manera notable, llegando a límites difíciles de alcanzar en otras iniciativas del sector.
- La satisfacción global aumenta muy ligeramente. La media sube por cuarto año consecutivo, sin grandes diferencias entre las compañías con sede social en España y las de libre prestación de servicio. Se acortan las distancias entre ambas.

- Esta predisposición global positiva se diluye cuando profundizamos por ramos concretos y obtenemos una ligera bajada en las valoraciones de la mayor parte.
- Los cinco ramos mejor valorados son: Asistencia en viaje, Responsabilidad civil, defensa jurídica, salud, y seguro de crédito/caución/político.
- Las mayores diferencias en la valoración se aprecia en el ramo de salud, con situaciones polarizadas muy favorables vs. críticas radicales. Asistencia en viaje y responsabilidad civil también evidencian importantes diferencias.

- Un año más Producto/ precio sigue siendo el atributo de servicio más valorado, seguido de gestión técnica.
- Siniestros y recursos siguen siendo la asignatura pendiente por su resistencia a mejorar.

- 3 aseguradoras más obtienen una nota superior a 7 en su valoración respecto del año anterior, sumando un total de 10 compañías. Hay 4 aseguradoras rozando el 7.
- 12 aseguradoras han obtenido una nota superior a 7 en cuanto a su fidelidad por los encuestados frente a 8 compañías en 2016.
- 6 compañías han obtenido una nota superior a 7 en cuanto a ser recomendadas frente a 4 compañías el año pasado.

- Es muy importante ver la evolución de los diferentes atributos, *items*, no la foto del año.
- No todas las valoraciones de las aseguradoras son homogéneas y cada una debe compararse con su competidor.
- Por segunda vez hemos realizado un ranking con las aseguradoras según áreas y aspectos concretos del servicio que trabajan con más de un 75% de las corredurías. Nos parece que tiene sentido por la importancia de negocio que tienen en nuestro colectivo. Las compañías especialistas siguen ocupando los primeros puestos la mayoría de las veces.

- Canales de comunicación: comprobación de lo evidente pero comparativamente con el año anterior se observa un aumento en el tratamiento personal con el cliente tanto en seguros particulares como en seguros de empresa. El papel del asesoramiento personalizado de los profesionales de las corredurías de seguros como valor diferencial para el cliente.
- La utilización de datos por parte de las aseguradoras para algo diferente a la razón por la que se los aportamos. Seguimos divididos entre los que pensamos que se utilizan poco o nada y los que pensamos que más de lo que deberían. Incidiremos más en esta cuestión otros años. Sensibilidad de los socios. El protocolo de tratamiento de datos entre corredores y entidades aseguradoras consensuado con otras organizaciones representativas de la mediación puede ayudar a reducir esta percepción.

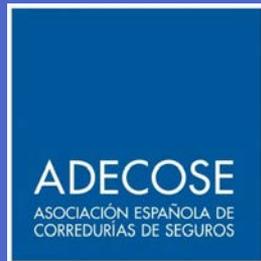
- EIAC como elemento clave para nuestro sector y nuestros socios va evolucionando positivamente.
- Aumenta en un 13% el número de encuestados que afirma que su proveedor tecnológico le ha informado de que su correduría puede realizar la comunicación utilizando el estándar EIAC. Baja en cambio el número de encuestados que contestan que su correduría está utilizando el EIAC de 56,3% a 53,6% aunque con una base muestral muy superior al año pasado.
- Se consolidan las respuestas por las que no se usa el EIAC: “se tienen que hacer ajustes en los sistemas” y “prefieren esperar a que se consolide”.
- El porcentaje de negocio que representan las aseguradoras con las que los encuestados utilizan el EIAC debe aumentar. Apenas un 24,6% indica que este negocio es más de un 75%.
- Los encuestados contestan de manera dispar sobre qué debe mejorar en el EIAC: mejora en la información, en la calidad de los datos, en que la descarga esté más automatizada o en incrementar nuevos procesos de descarga con nueva información.

Como cada año, nos toca reflexionar como colectivo y a nivel individual. Los recursos, la informática (EIAC) y sobre todo los siniestros, tienen mucho margen de mejora.

¡Aprovechémoslo!

¡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 **ADECOSE** 2017. 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.



BÁROMETRO ADECOSE '17 IX EDICIÓN