



BARÓMETRO ADECLOSE 2020

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

XII EDICIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE CORREDURÍAS
DE SEGUROS Y REASEGUROS

- Asociación independiente fundada en 1977.
- Defendemos los intereses de las corredurías de seguros, y también de reaseguros desde 2020.
- Formamos parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Ocupamos la presidencia de la Federación Europea BIPAR a través de nuestro Tesorero.
- Agrupamos a 152 empresas líderes del sector.

7.400
millones de
primas intermediadas

3,6
millones de
 siniestros gestionados

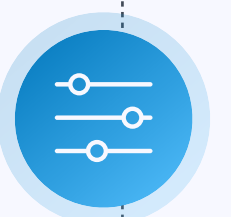
68%
de cuota
de mercado

8.400
empleados

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.



Objetivo final

- Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas: EIAC, 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 ADECLOSE (muestra de cantidad y entidad muy representativa).



Esquema del cuestionario

01

Datos de clasificación

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

02

Calidad del servicio

- Satisfacción con respecto a cada compañía.
- Satisfacción respecto a la calidad de servicios por ramo.

03

Fidelización y recomendación

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



Esquema del cuestionario

04

ElAC / Uso datos de los clientes VS compañías

- Uso de proveedor tecnológico.
- Información por el proveedor tecnológico sobre ElAC.
- Uso ElAC / Uso ElAC con aseguradoras.
- Interés mejoras ElAC.
- Uso datos clientes.

05

COVID-19

- Valoración sobre las respuesta dada por las aseguradoras ante la situación generada por la COVID-19.

06

Conclusiones finales

- Reflexiones finales extraídas de los resultados de los cuestionarios.

Ficha técnica

01

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

02

Muestra

Se han realizado 1.391 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 123 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

03

Universo

Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamento de administración y departamento de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSE.

04

Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

05

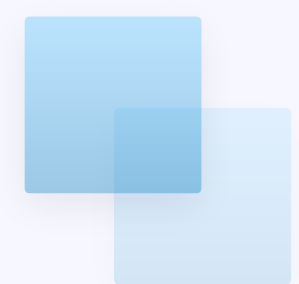
Trabajo de Campo

Octubre – Noviembre 2020



Récord de participación año tras año

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

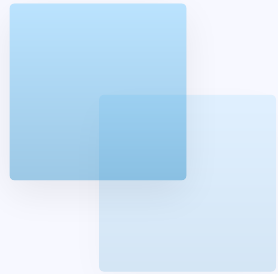


Modificaciones realizadas en el estudio de 2020

2020

⋮

- Se **adaptan algunos** ítems sobre la mejora del EIAC para hacerlos más claros y precisos. Se valora la utilización del **EIAC** por las distintas aseguradoras.
- Como respuesta al contexto en que nos encontramos, se incluye una pregunta sobre la actuación de las aseguradoras ante la **COVID-19**.



Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



Administración

18,9



Comercial

26,2



Siniestros

19,3



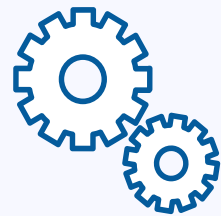
Técnico

17



Dirección/Gerencia

15,7



Producción

14,9



Una visión global

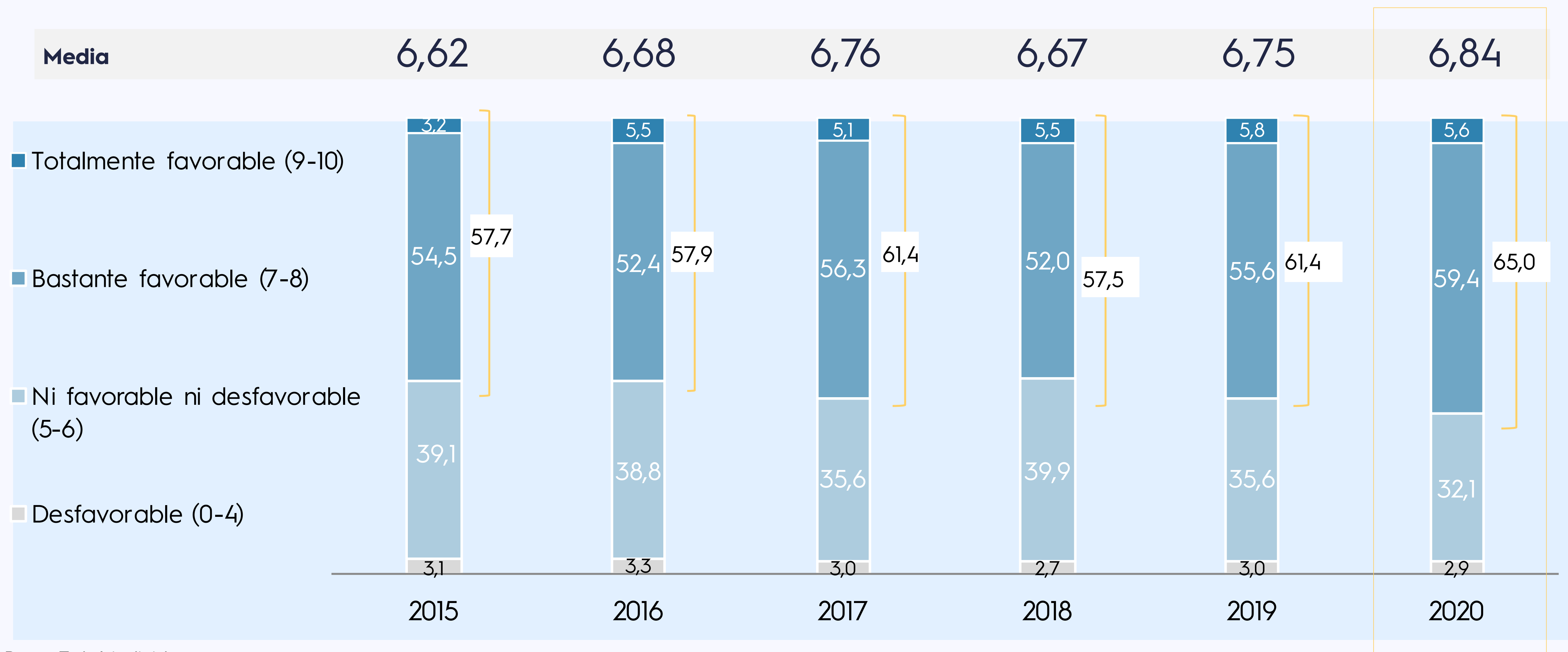
Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras



Satisfacción global

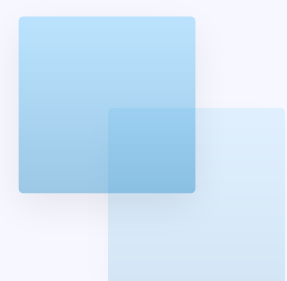
Calidad de servicio de las compañías aseguradoras

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



Base: Total individuos

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

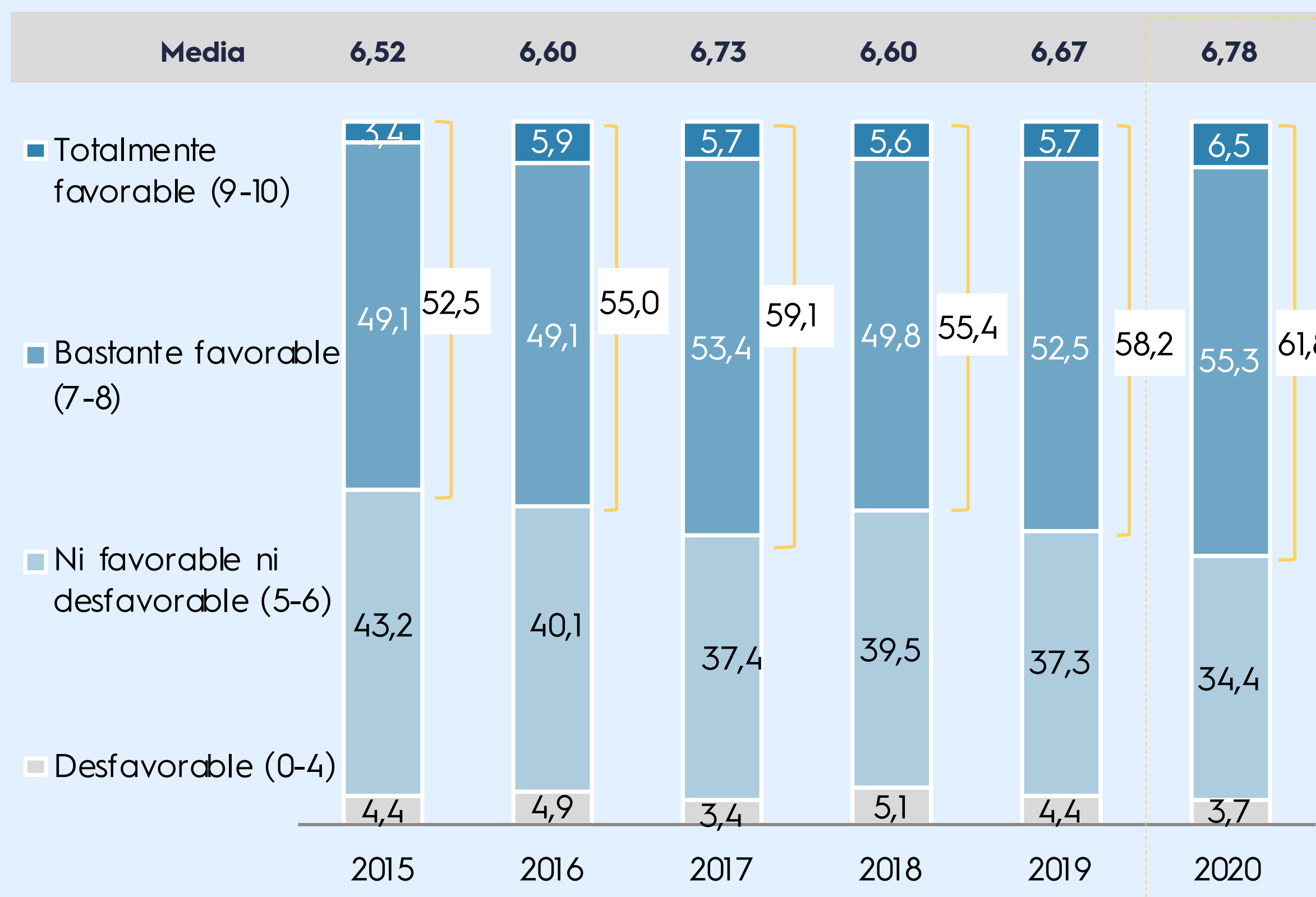


Satisfacción global

Calidad de servicio de las compañías aseguradoras

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

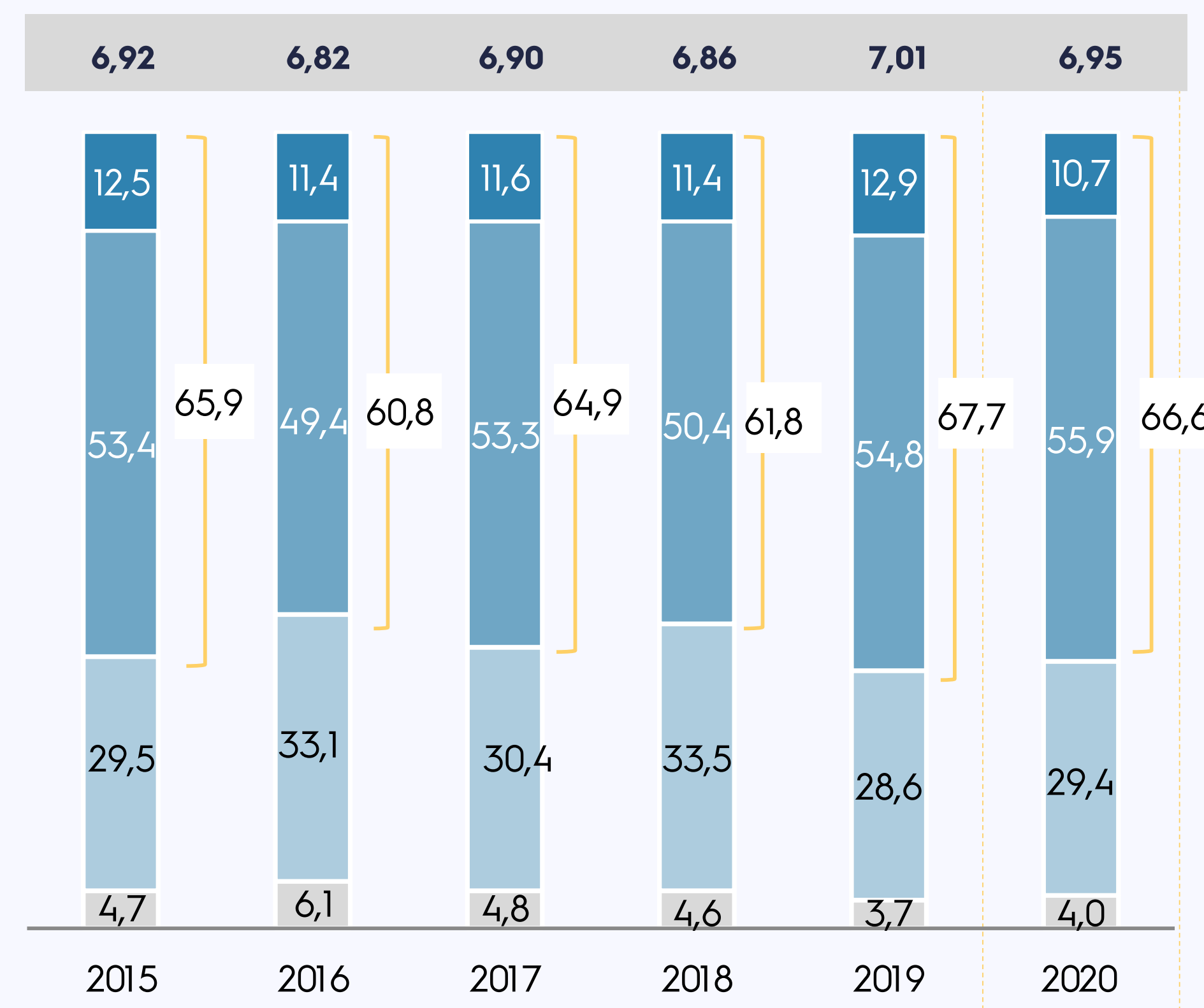
Con sede social en España



Base: Total individuos

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

En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio

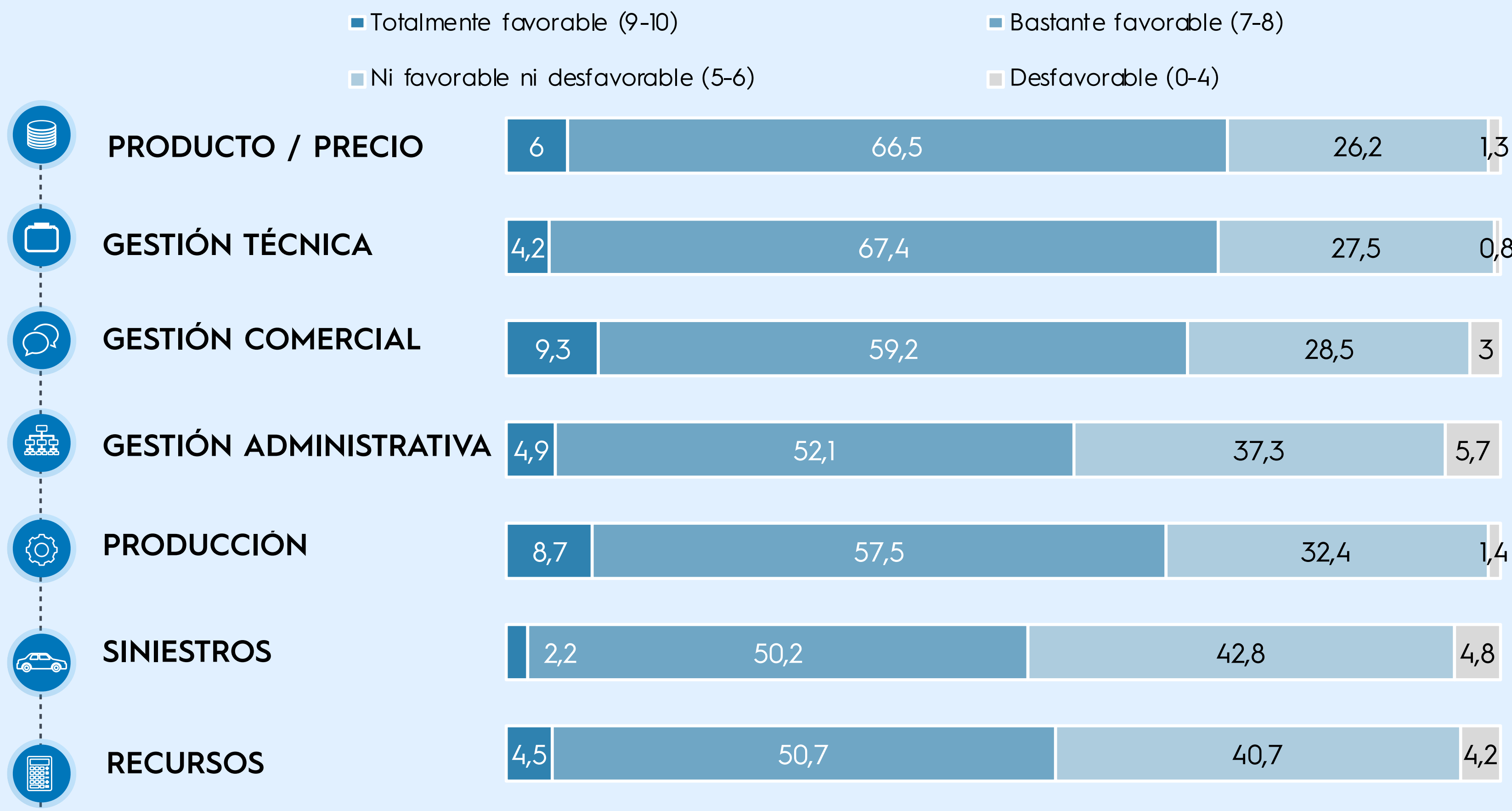




Valoración de las aseguradoras

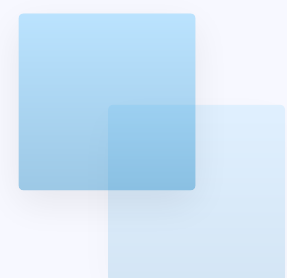
En aspectos concretos del servicio

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



Favorable (7-10)	Total	Media (0-10)* Con sede social en España	Libre servicio
72,5%	7,00	6,95	7,09
71,6%	6,96	6,76	7,20
68,5%	6,94	6,88	7,00
57%	6,62	6,58	6,74
66,2%	6,94	6,84	7,14
52,4%	6,43	6,32	6,52
55,2%	6,58	6,53	6,69

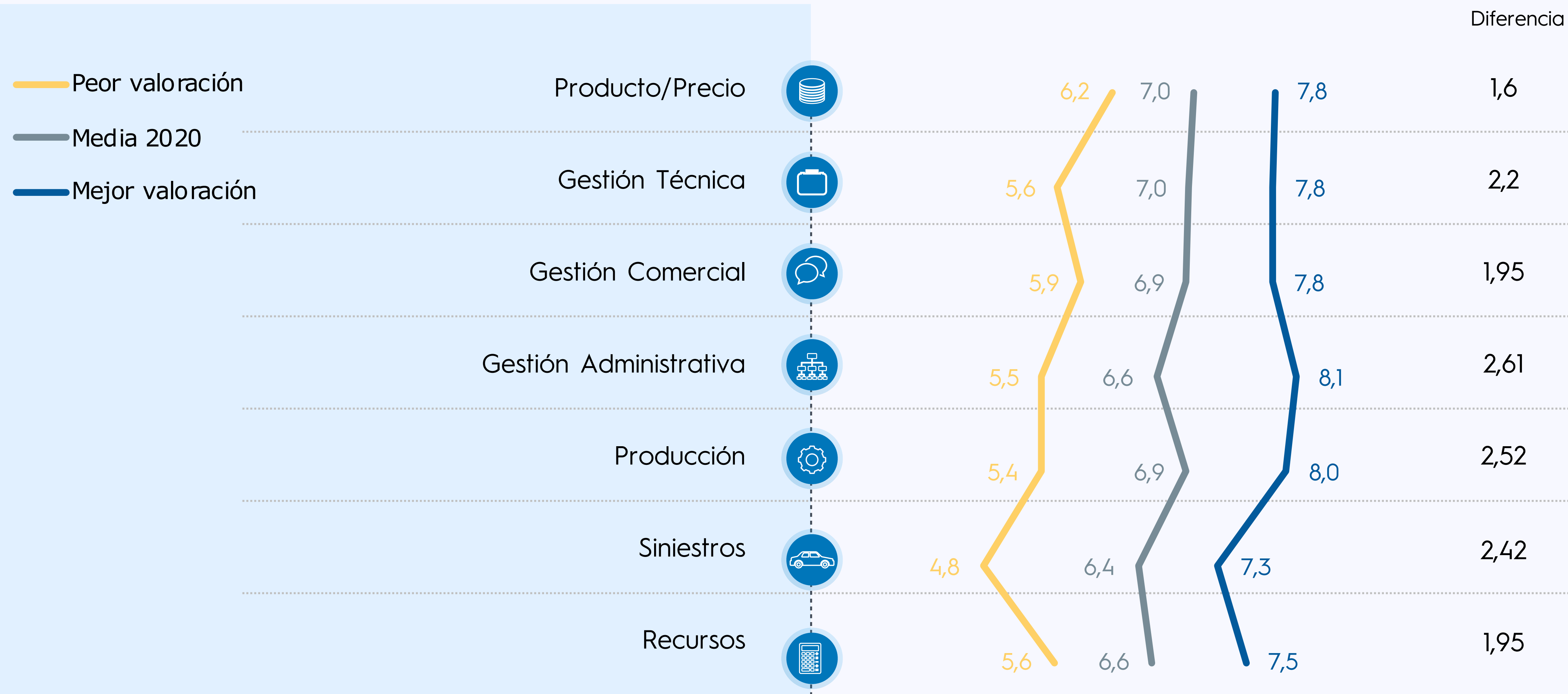
Base: Total individuos
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable"
Respuesta condicion



Valoración de las aseguradoras

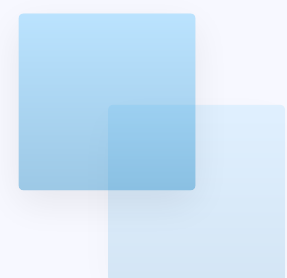
En aspectos concretos del servicio

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



Base: Individuos

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

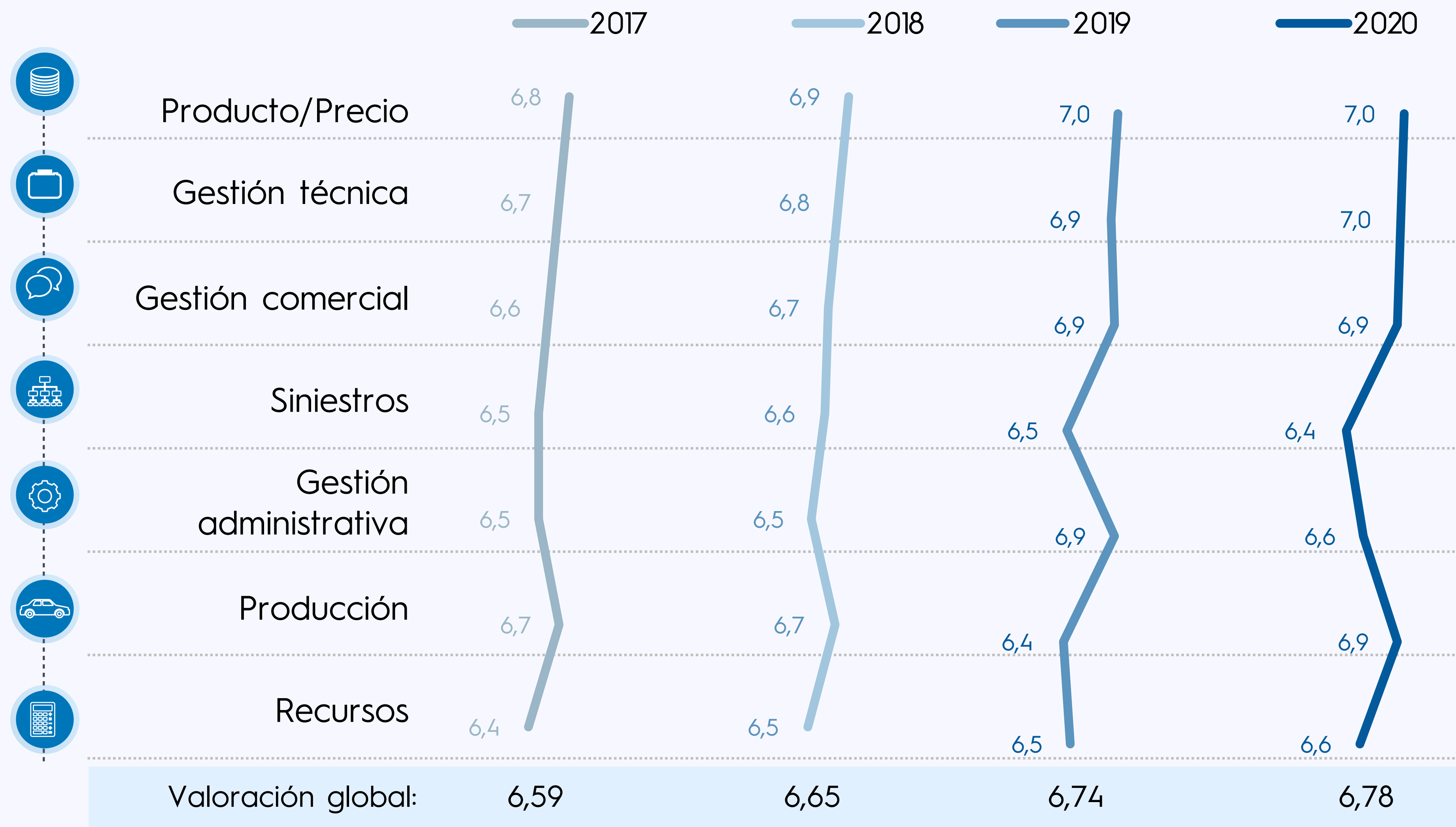


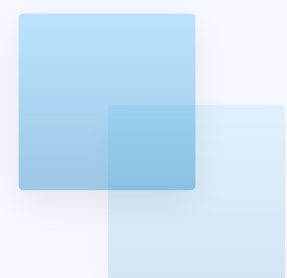
Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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

Base:
Individuos





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...?

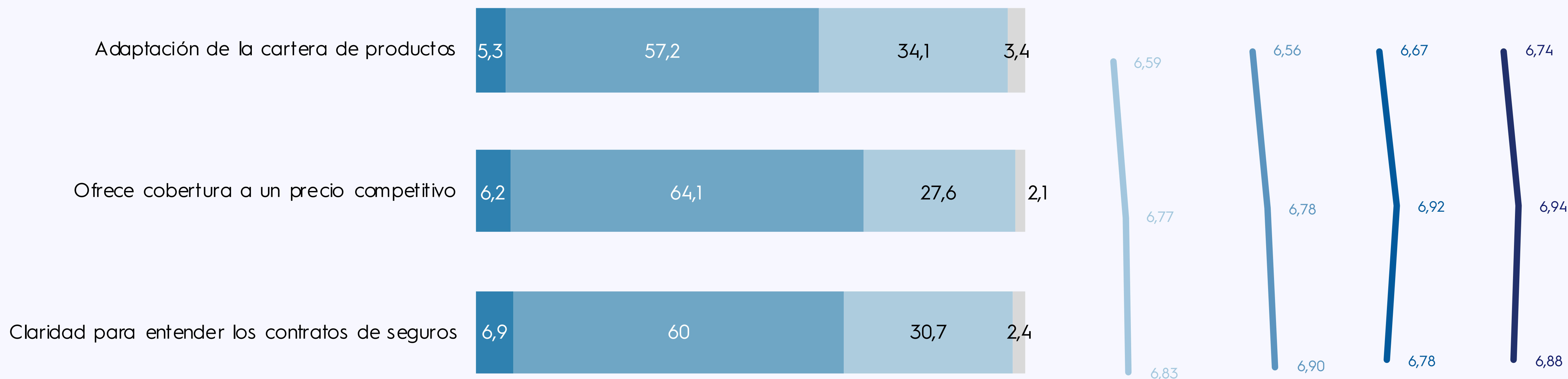


PRODUCTO / PRECIO

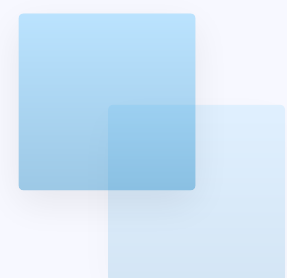
■ Totalmente favorable (9-10) ■ Bastante favorable (7-8) ■ Ni favorable ni desfavorable (5-6) ■ Desfavorable (0-4)

Media (0-10)*

2017 2018 2019 2020



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



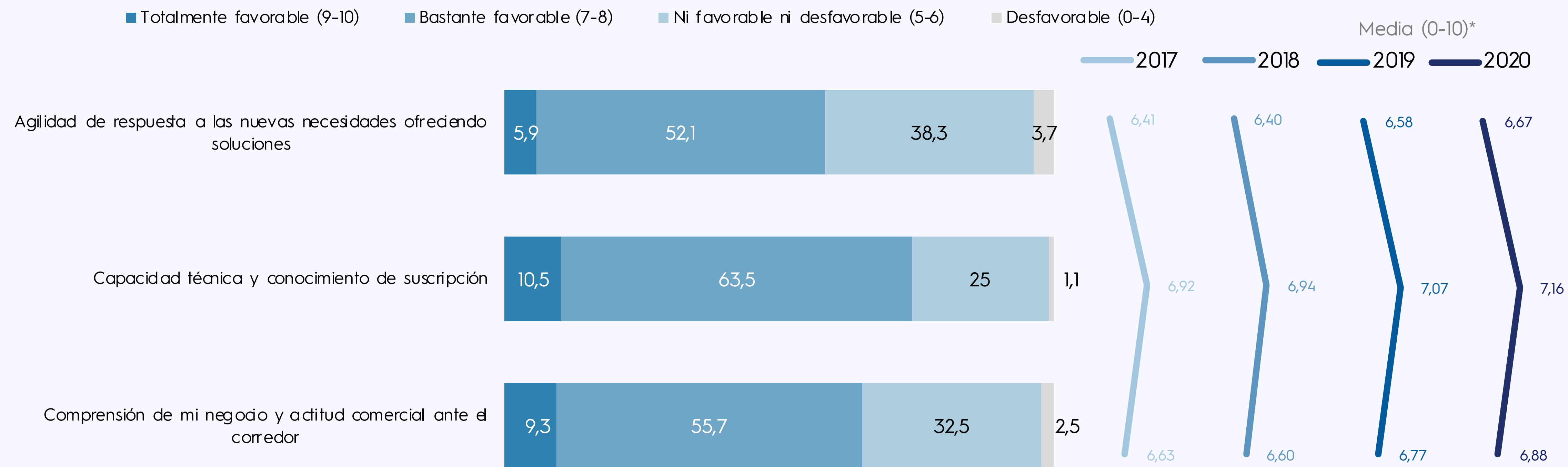
Satisfacción pormenorizada

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...?

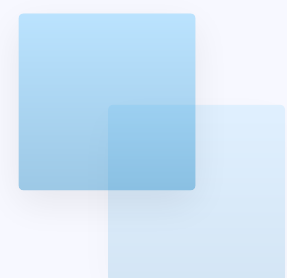


GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



Base: Total individuos

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



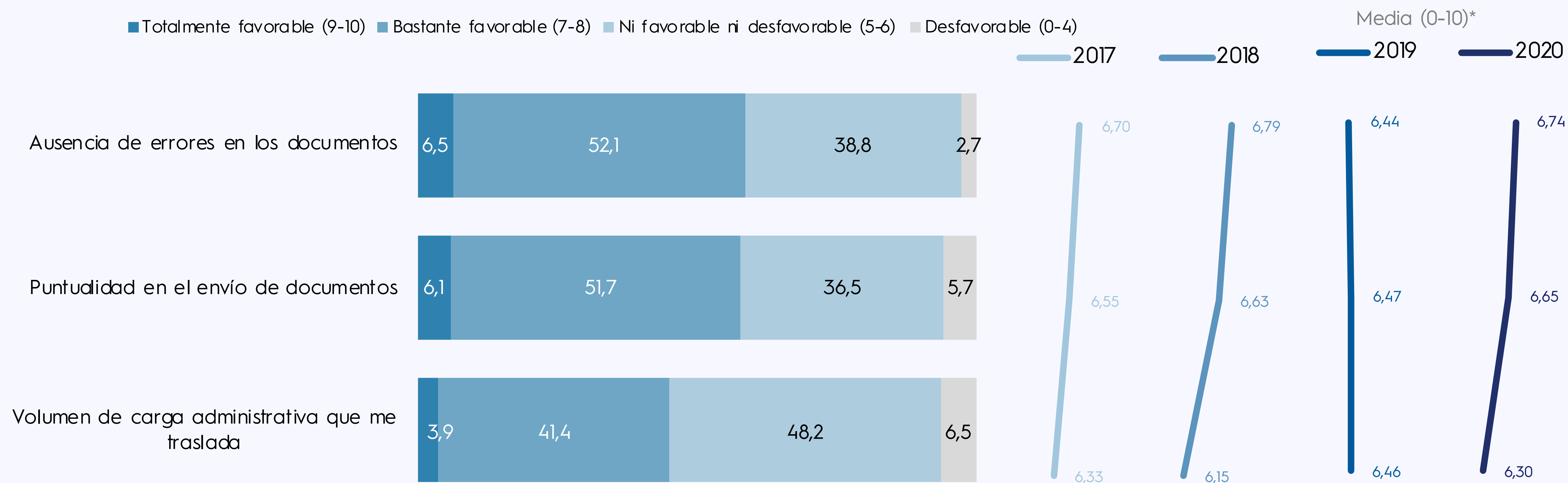
Satisfacción pormenorizada

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...?

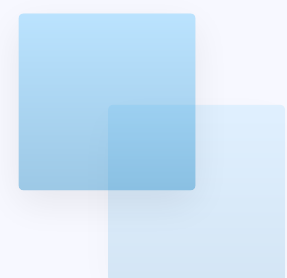


GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Base: Total individuos

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



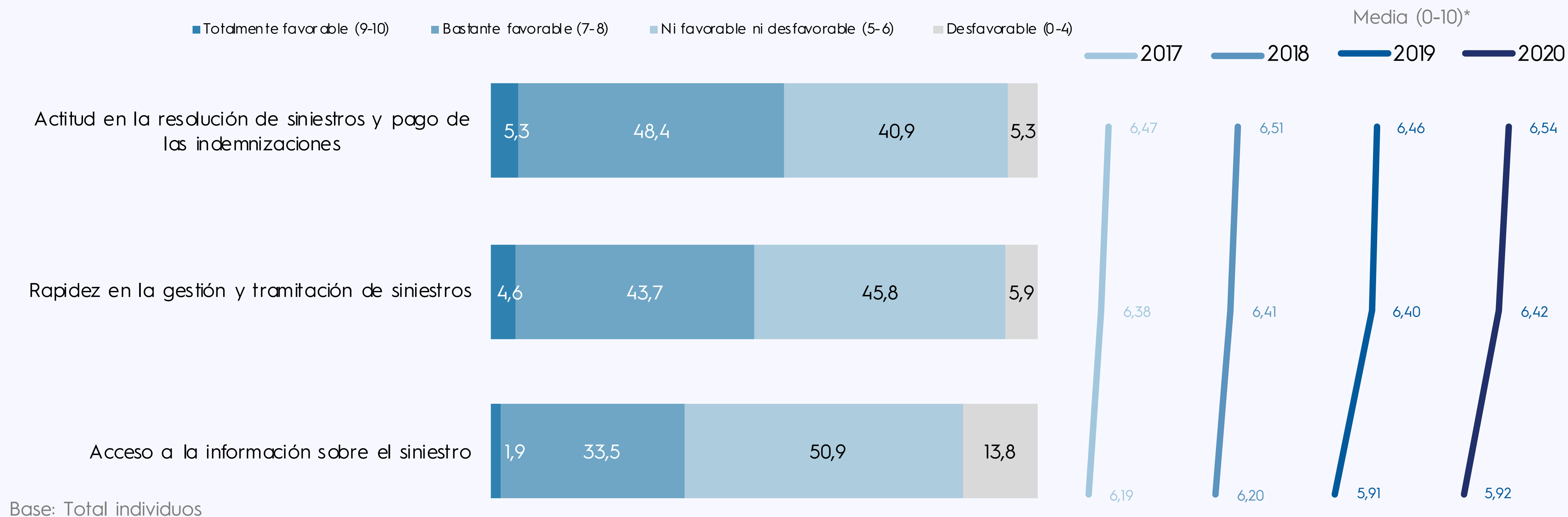
Satisfacción pormenorizada

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...?



SINIESTROS



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

