

BARÓMETRO ADECOSE 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



Obtención de información



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



· Identificar las posibles mejoras en el servicio de las compañías aseguradoras.



Creación de una herramienta para...



Objetivo final

 Aportar información útil para los socios en su relación con las compañías aseguradoras.

 Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas: EIAC, Cartas de condiciones, Guías de siniestros, Cumplimiento normativo.

 Aportar información útil para las compañías aseguradoras facilitando un informe específico a cada una de ellas con datos concretos de las mismas.

 Dar visibilidad a las tendencias e inquietudes del sector.



Características Técnicas





Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.



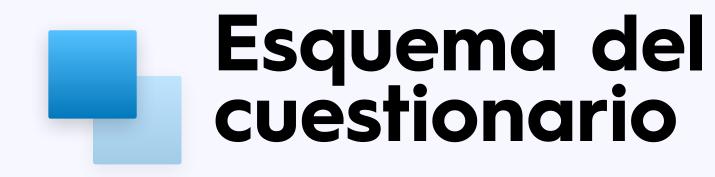
Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



Representatividad

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





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

ADECOSE

04

EIAC / Uso datos de los clientes VS compañías

- Uso de proveedor tecnológico.
- Información por el proveedor tecnológico sobre EIAC.
- Uso EIAC / Uso EIAC con aseguradoras.
- · Interés mejoras EIAC.
- 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.







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=±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	Comercial	Siniestros	Técnico	Dirección/Gerencia	Producción	
18,9	26,2	19,3	17	15,7	14,9	

¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?

85,3%	Más de 20 años	 36,2
	Entre 10 y 20 años	 35,7
	Entre 5 y 10 años	 13,4
14,7%	Entre 3 y 5 años	 7,2
14,7 /0	Menos de 3 años	 7,5

MEDIA: 15,82 años

Base: Total individuos

Una visión global

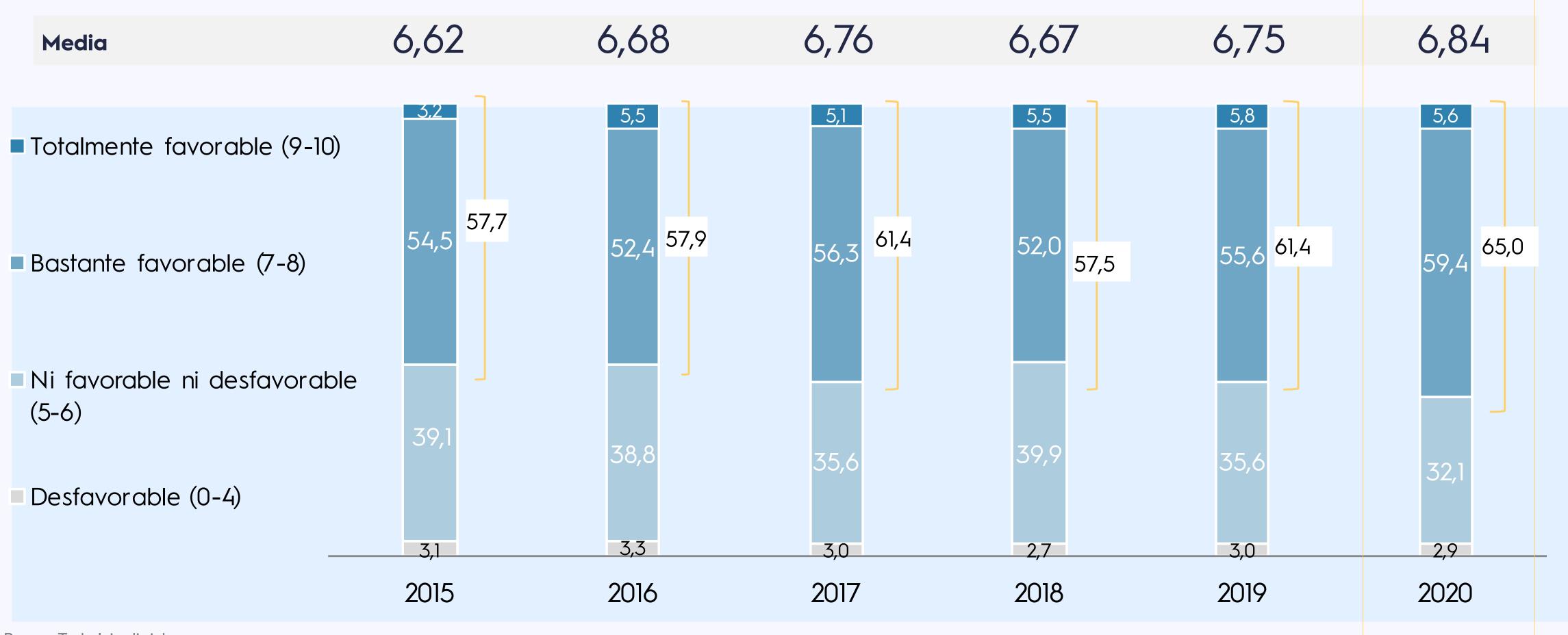
Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras





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



KANTAR

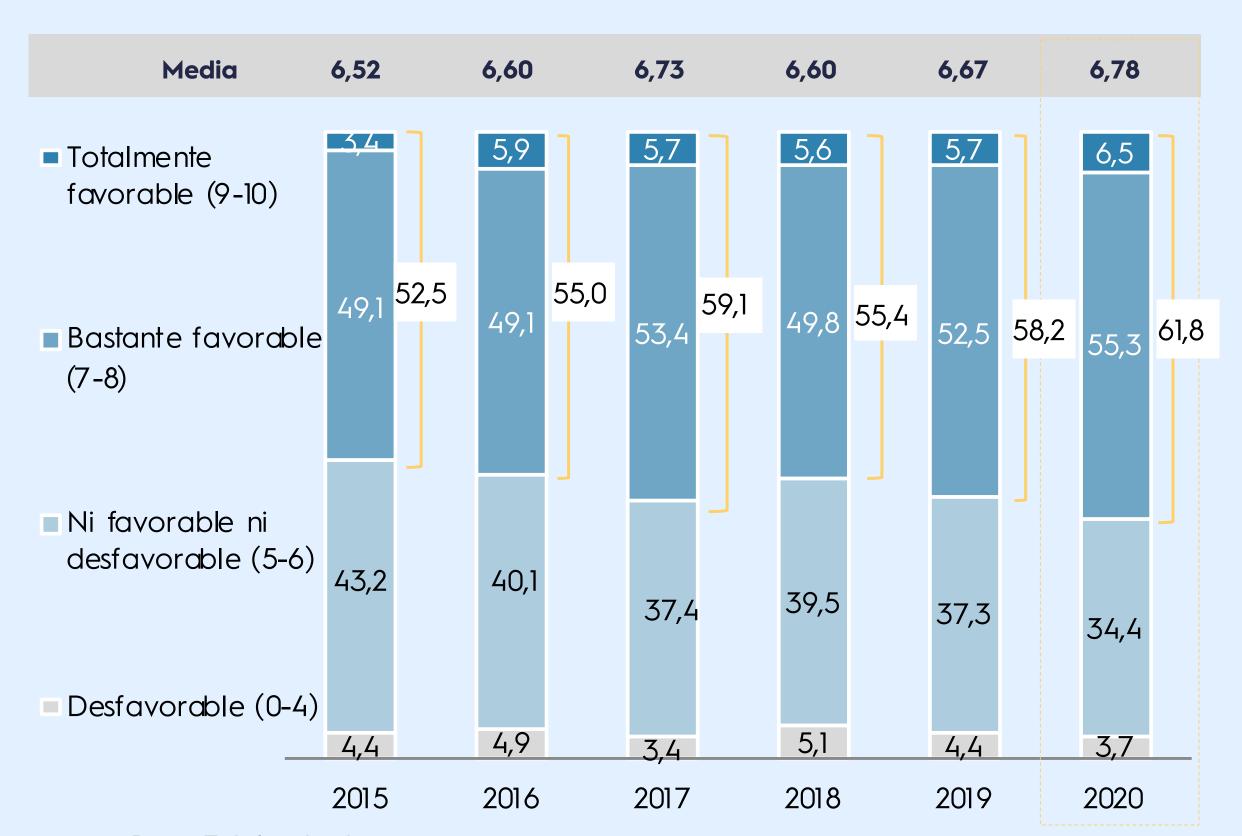
Satisfacción global



Calidad de servicio de las compañías aseguradoras

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

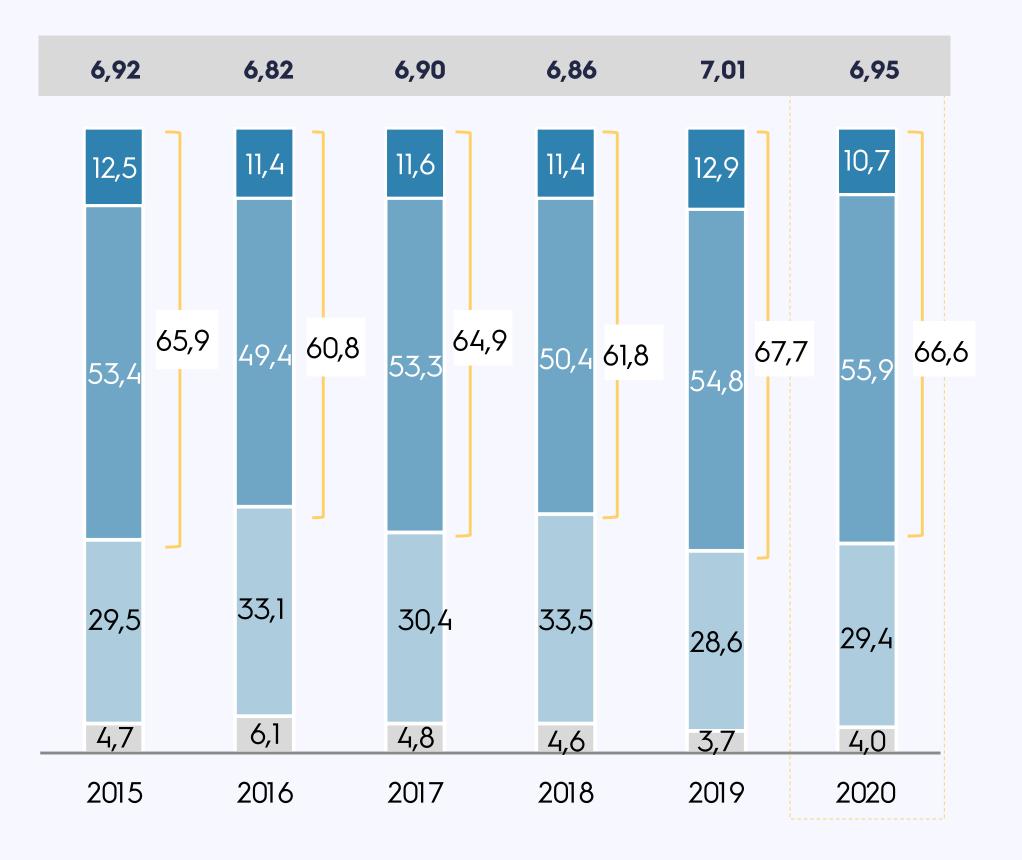
Con sede social en España



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

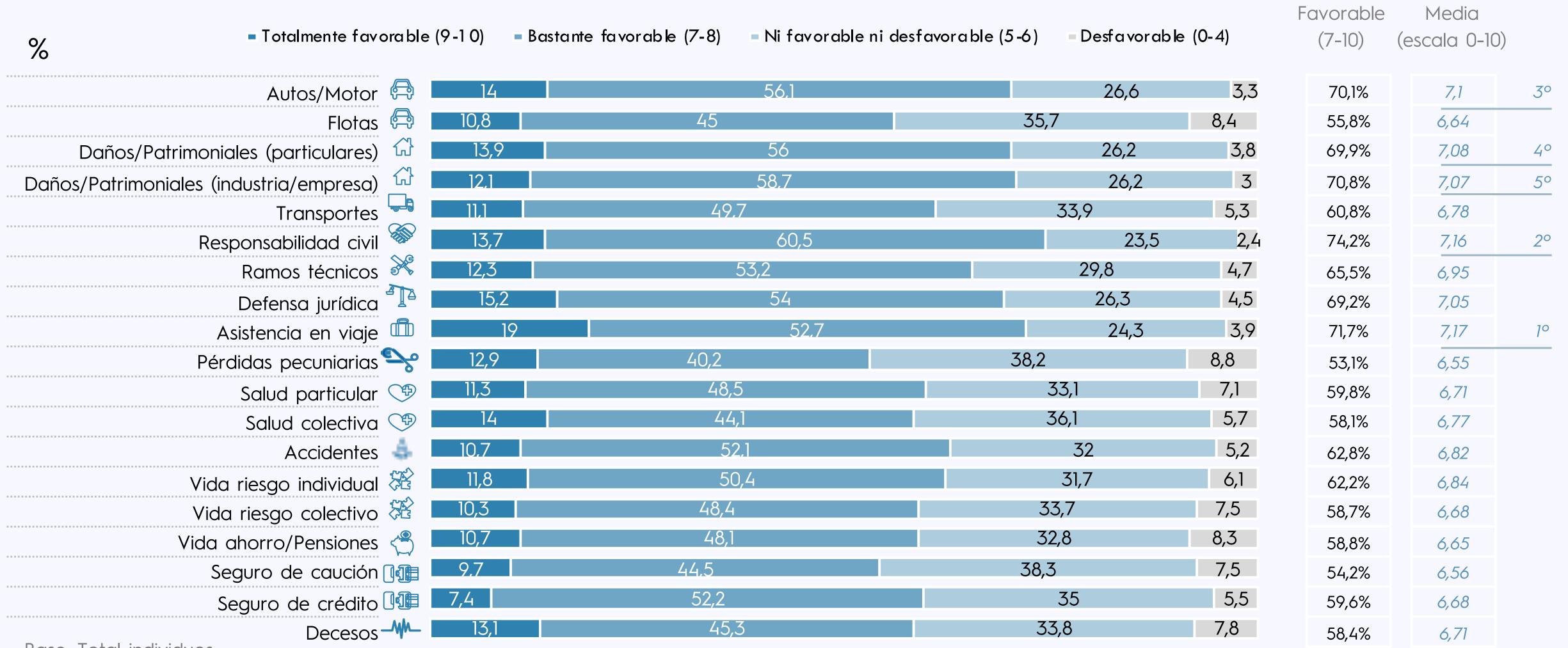






Calidad de servicio según ramo de trabajo

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







Satisfacción global con la 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?

Peor valoración
Mejor valoración

						Diferencia	Rank. diferencia
Autos/Motor		6,	3	7,1	7,8	1,5	3°
Flotas		5,5	6,6		7,1	1,6	2°
Daños/Patrimoniales (particulares)	分	6	,4	7,1	/,/	1,3	5°
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)		6,1		7,1	7,6	1,5	3°
Transportes		6,0	6,8	7,	,0	1,0	
Responsabilidad civil	CANON	(5,4	7,2	7,6	1,1	
Ramos técnicos	STATE OF	6,3 —	7,	0	7,4	1,1	
Defensa jurídica		6,0	/,		7,6	1,6	2°
Asistencia en viaje		6,2	7	,2	7,5	1,4	40
Pérdidas pecuniarias	S	6,	3	6,8		0,5	
Salud particular	P	5,6	6,7		7,4	1,8	10
Salud colectiva	P	5,8	6,8		7,4	1,6	2°
Accidentes	a.	5,8	6	,8	7,4	1,6	2°
Vida riesgo individual	₹ 7₹	6,2	2 > 6,8		7,5	1,3	5°
Vida riesgo colectivo		6,0	6,7		7,4	1,4	4 °
Vida ahorro/Pensiones		6,0	6,7		7,2	1,2	
Seguro de caución		6,1	6,6	6,8		0,7	
Seguro de crédito		6,1	6,7	6,8		0,7	
Decesos		6,0	6,7		7,1	1,1	

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





Satisfacción global con la 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?

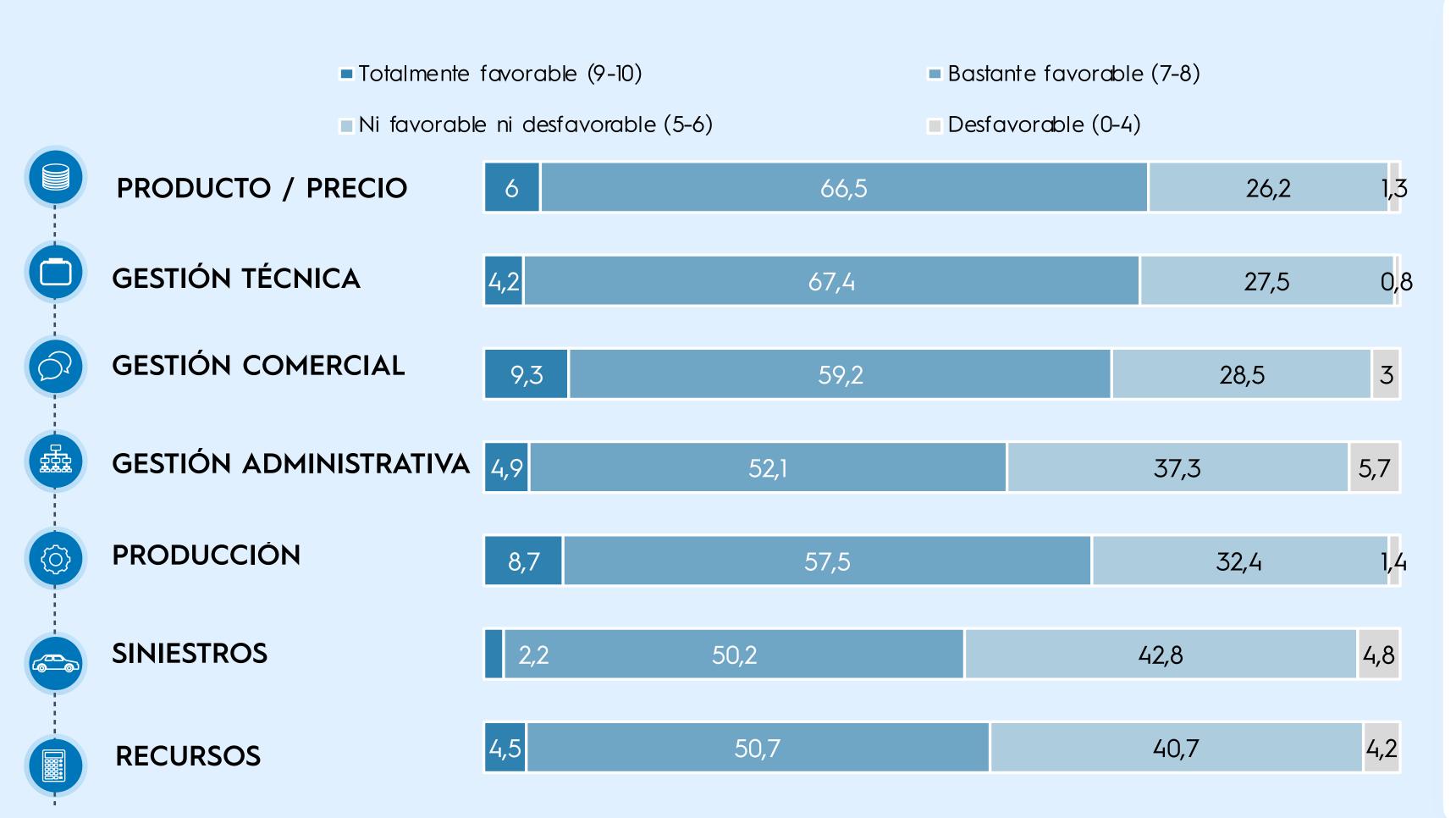
Base: Total individuos	20	2018	2019	20 20	
Autos/Motor	6,3	6,4	6,9	7,1	
Flotas	6,3	6,4	6,4	6,6	
Daños/Patrimoniales (particulares)	6,5	6,6	6,9	7,1	
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)	6,5	6,6	6,9	7,1	
Transportes	6,3	6,3	6,6	6,8	
Responsabilidad civil	6,7	6,9	7,1	7,2	
Ramos técnicos	6,5	6,5	6,7	7,0	
Defensa jurídica	6,6	6,6	6,7	7,1	
Asistencia en viaje	6,9	7.1	7,0	7,2	
Pérdidas pecuniarias	6,0	5,7	5,9	6,6	
Salud particular	6,6	6,6	6,5	6,7	
Salud colectiva	6,6	6,6	6,6	6,8	
Accidentes	6,5	6,5	6,7	6,8	
Vida riesgo individual	6,5	6,5	6,6	6,8	
Vida riesgo colectivo	6,5	6,5	6,6	6,7	
Vida ahorro/Pensiones	6,2	6,1	6,4	6,7	
Seguro de caución	6,5	6,1	6,3	6,6	
Seguro de crédito	6,5	6,1	6,3	6,7	
Decesos	6,2	6,0	6,4	6,7	



Valoración de las aseguradoras En aspectos concretos del servicio



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



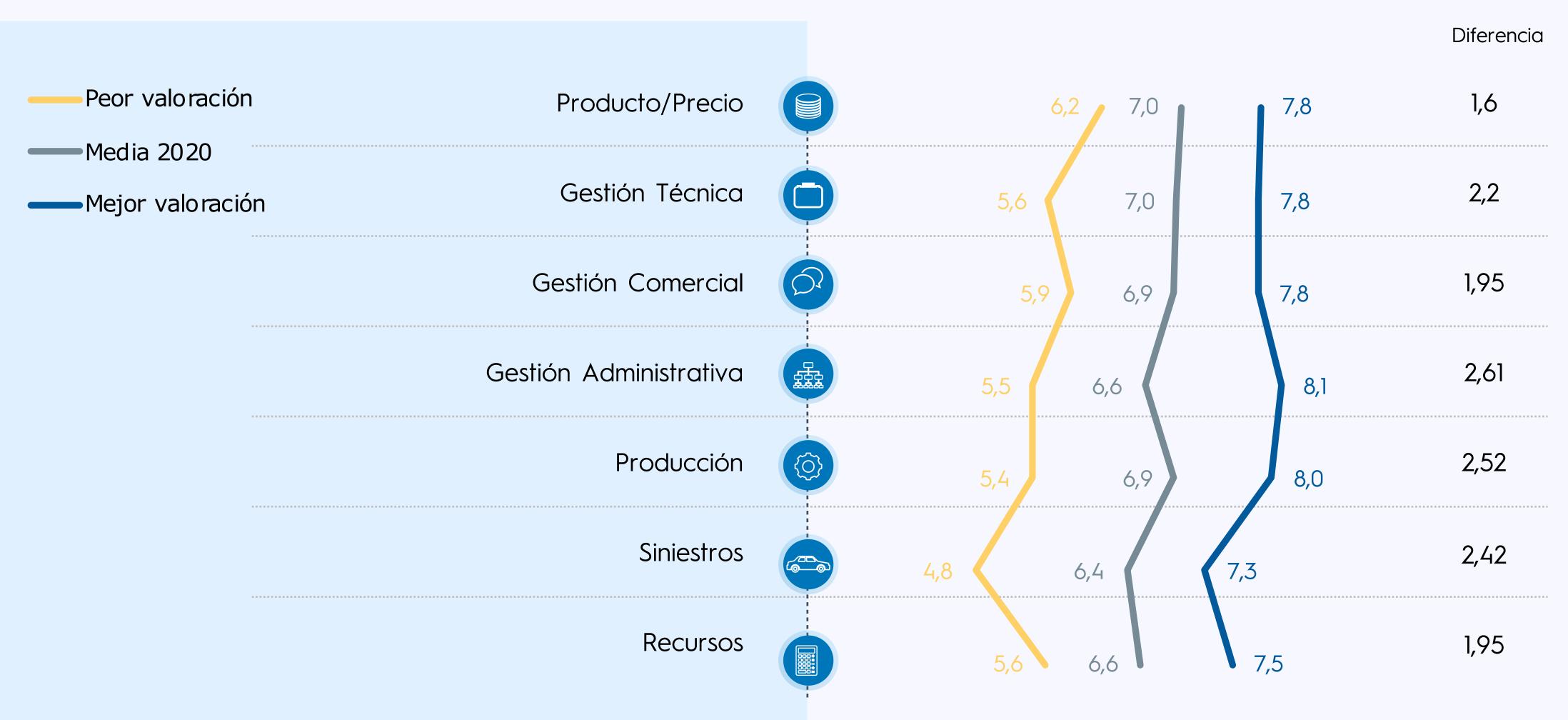
Favorable (7-10)	Total	Media (0-10)* Con sede social en España	Libre servicio
72,5%	7,00	6,95	7,09
71,6%	6,96	6,76	7,20
68,5%	6,94	6,88	7,00
57%	6,62	6,58	6,74
66,2%	6,94	6,84	7,14
52,4%	6,43	6,32	6,52
55,2%	6,58	6,53	6,69



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

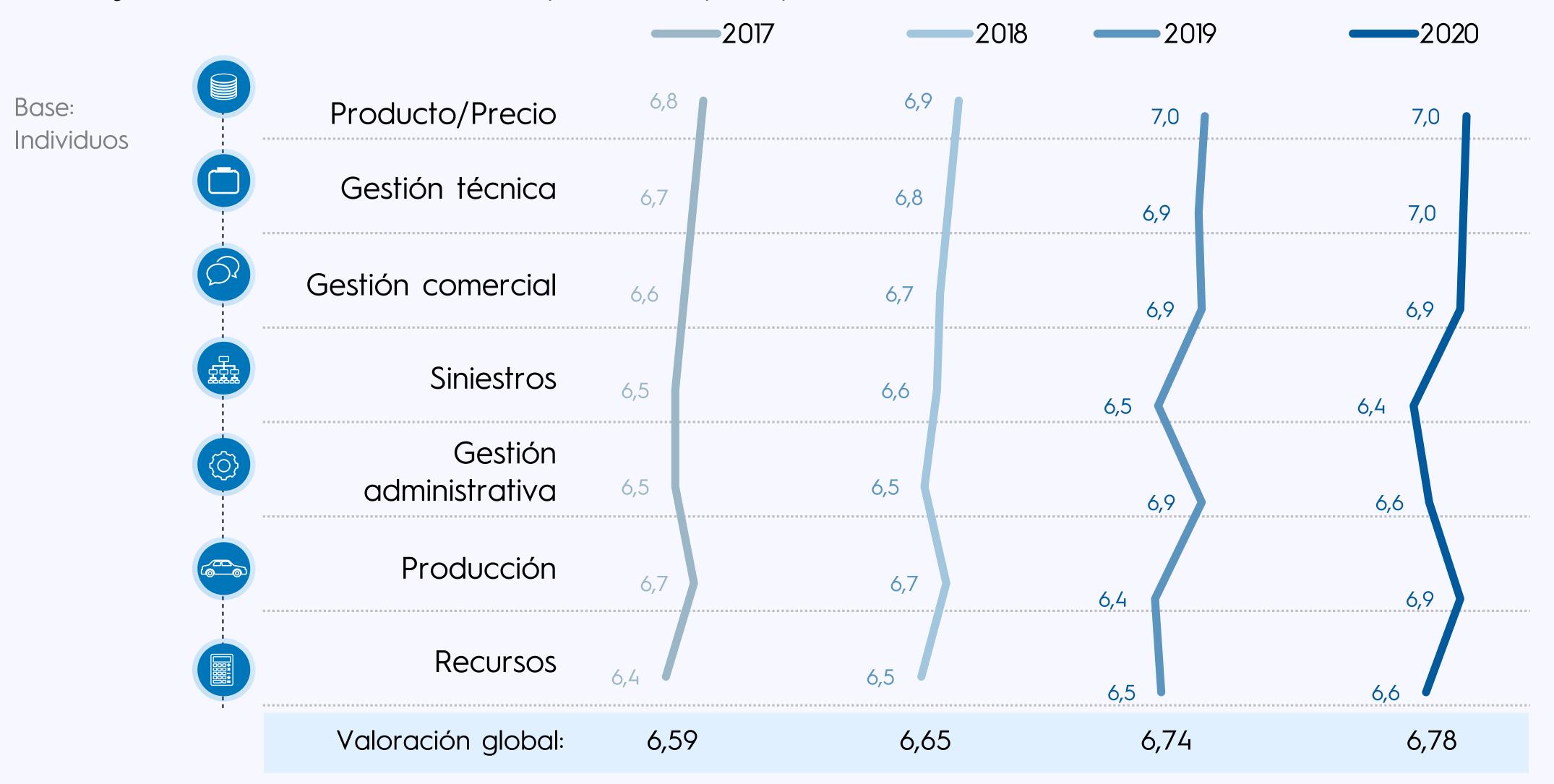


Valoración de las aseguradoras



En aspectos concretos del servicio

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





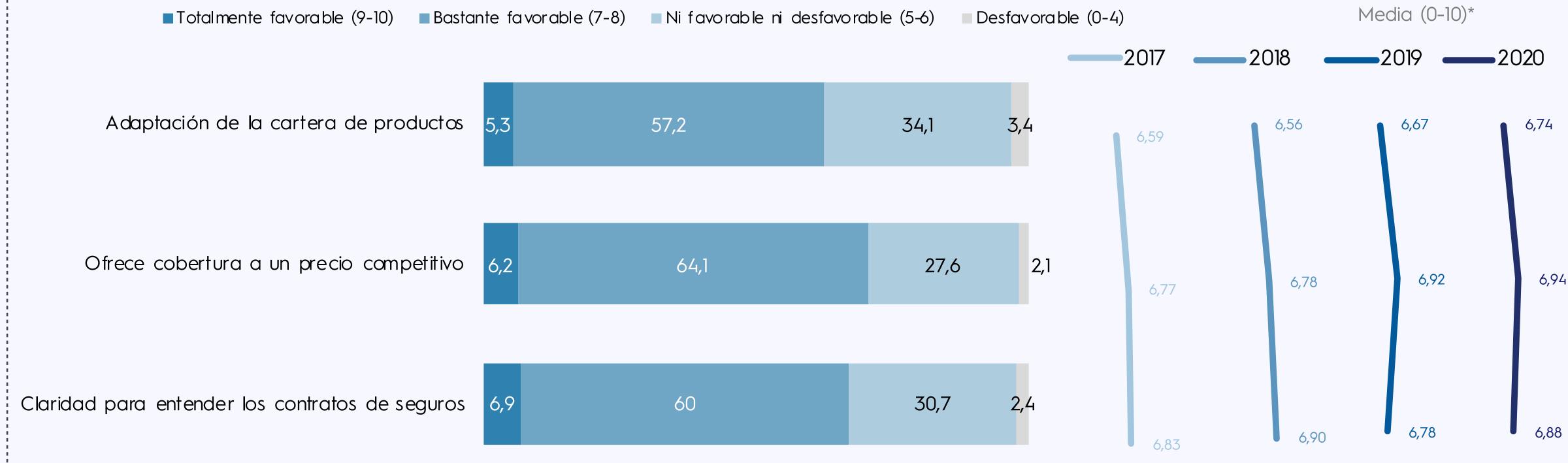


De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...?



PRODUCTO / PRECIO





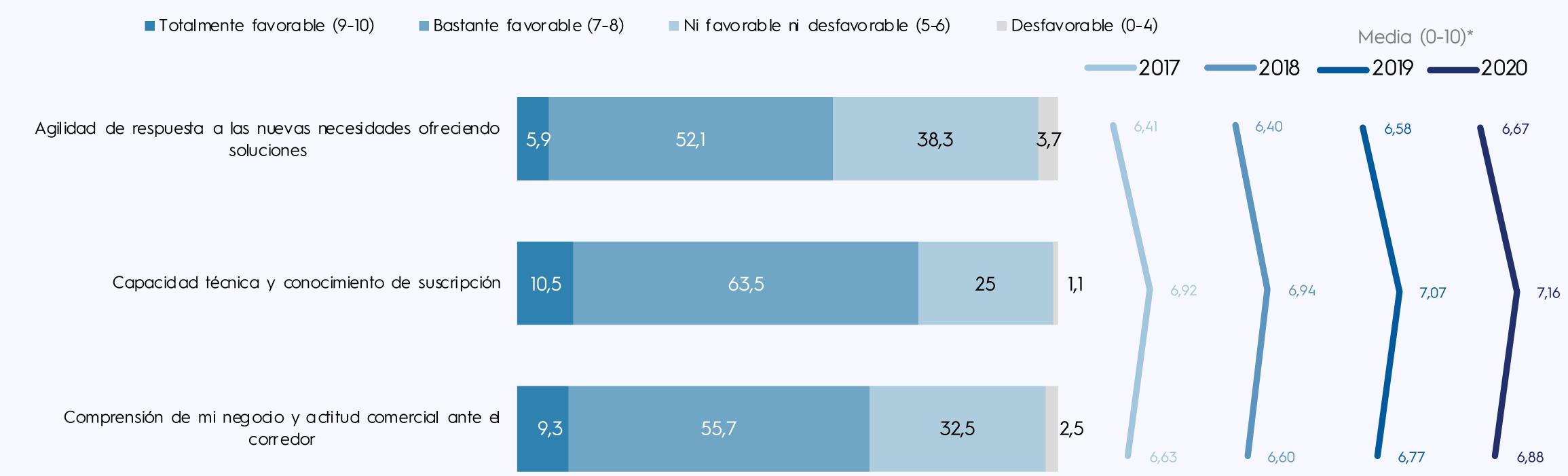


De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...?



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



Base: Total individuos



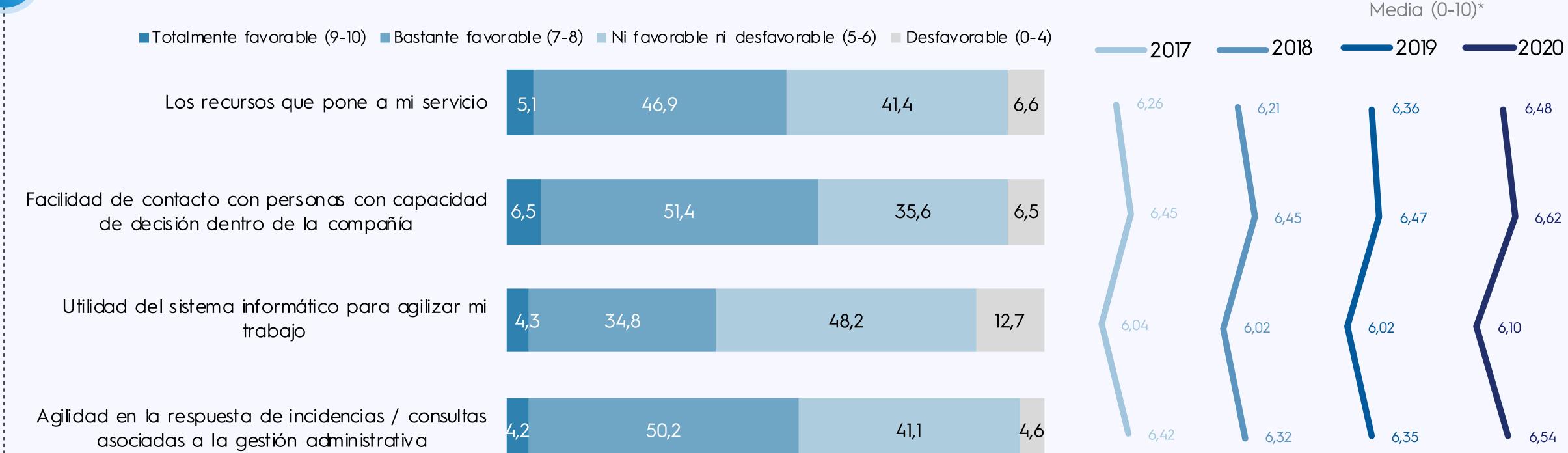


De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



Base: Total individuos



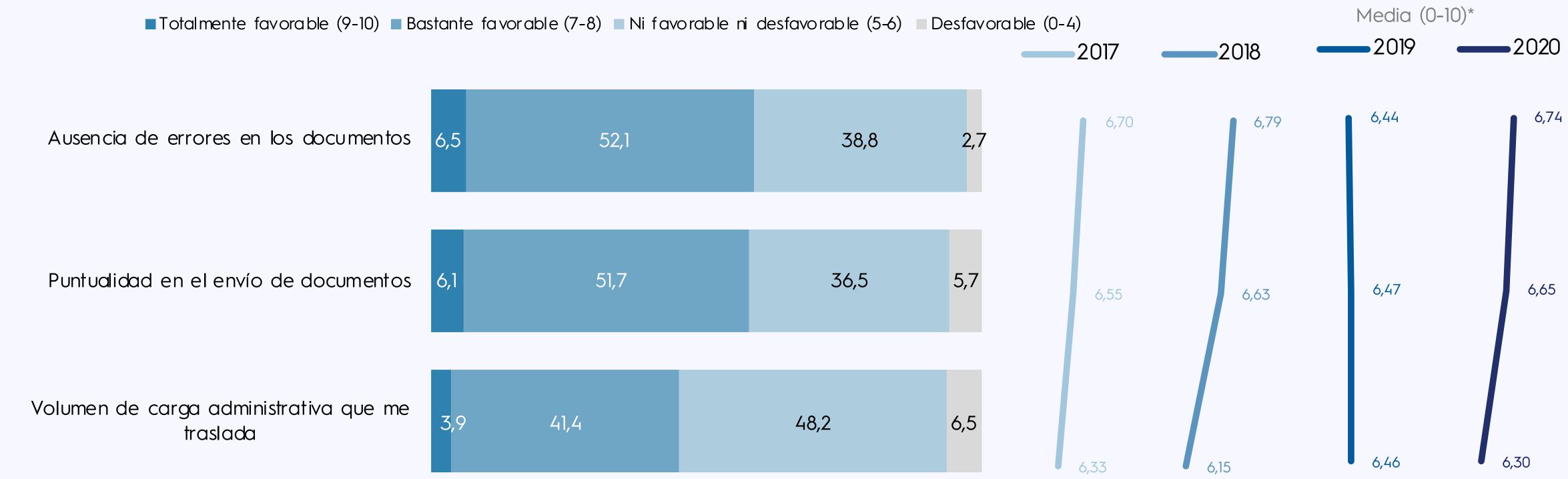


De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...?



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Base: Total individuos



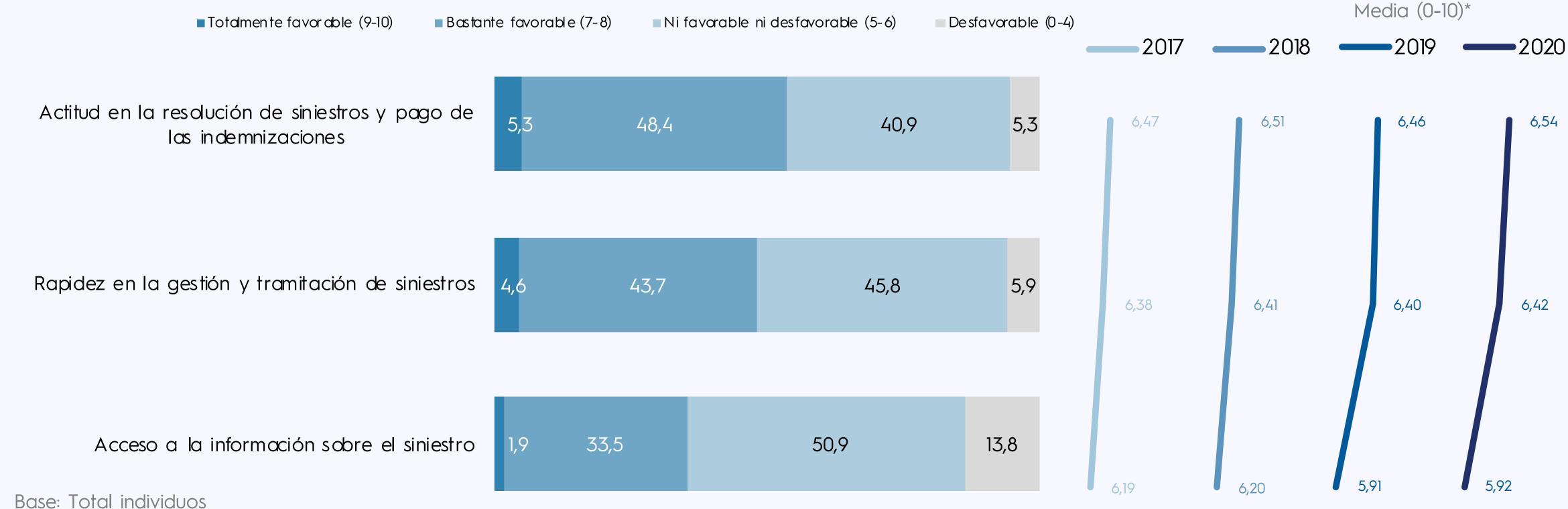


De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen



Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

Con sede social en España (28) 66%



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





Compañías aseguradoras trabajan más las corredurías



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

Más del 90%

















Entre el 75% y el 90%











∡caser seguros







Entre el 50% y el 75%





















































Compañías aseguradoras Barómetro 2020



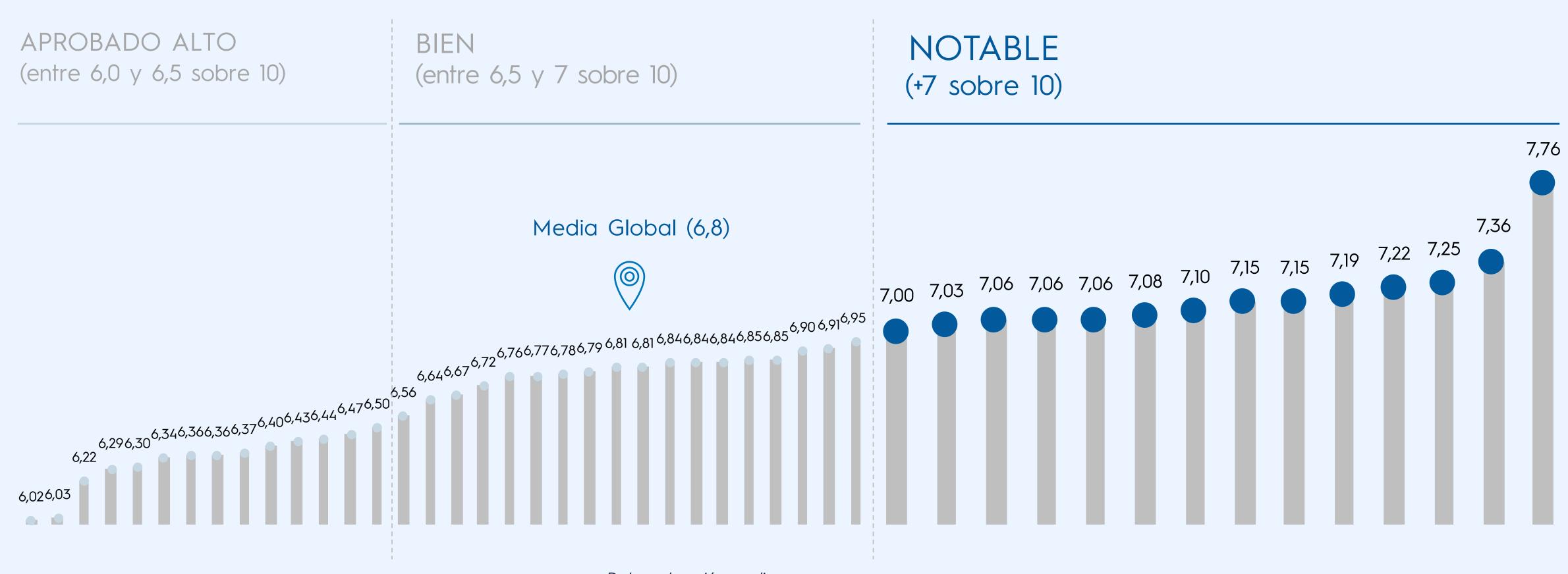
Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas las que corresponda.

	ALLIANZ	97		MARKEL	81		SURNE	62
	AXA	96		ASEFA	80		EUROP ASSISTANCE	59
	GENERALI	95		SEGURCAIXA ADESLAS	79		CRÉDITO Y CAUCIÓN	59
	MAPFRE	94		BERKLEY ESPAÑA	79		LIBERTY SPECIALTY MARKETS	59
	ZURICH	93		HISCOX	76		HDI GLOBAL SE	58
	REALE	91	+75%	CHUBB	75	+50%	SOLUNION	55
+90%	6 ARAG	90		AEGON	73		VIDACAIXA	49
	LIBERTY SEGUROS	89		SANTALUCÍA	73		ERGO SEGUROS VIAJE	49
	PLUS ULTRA	89		AIG EUROPE	73		CIGNA	44
	FIATC	88		ASISA	69		COFACE	43
	CASER	85		DAS SEGUROS	67		CESCE	42
	CATALANA OCCIDENTE	84		PELAYO MUTUA DE SEGUROS	67		SEGUROS BILBAO	42
	DKV	84		AXA XL	66		SOS SEGUROS Y REASEGUROS	41
	HELVETIA SEGUROS	84		MUTUA MADRILEÑA	63		ASERTA	15
	SANITAS	81						
	Base: Corredurías							



Satisfacción global con la calidad del servicio





Dato: valoración media

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





Satisfacción global con la calidad del servicio

NOTABLE (+7 sobre 10)







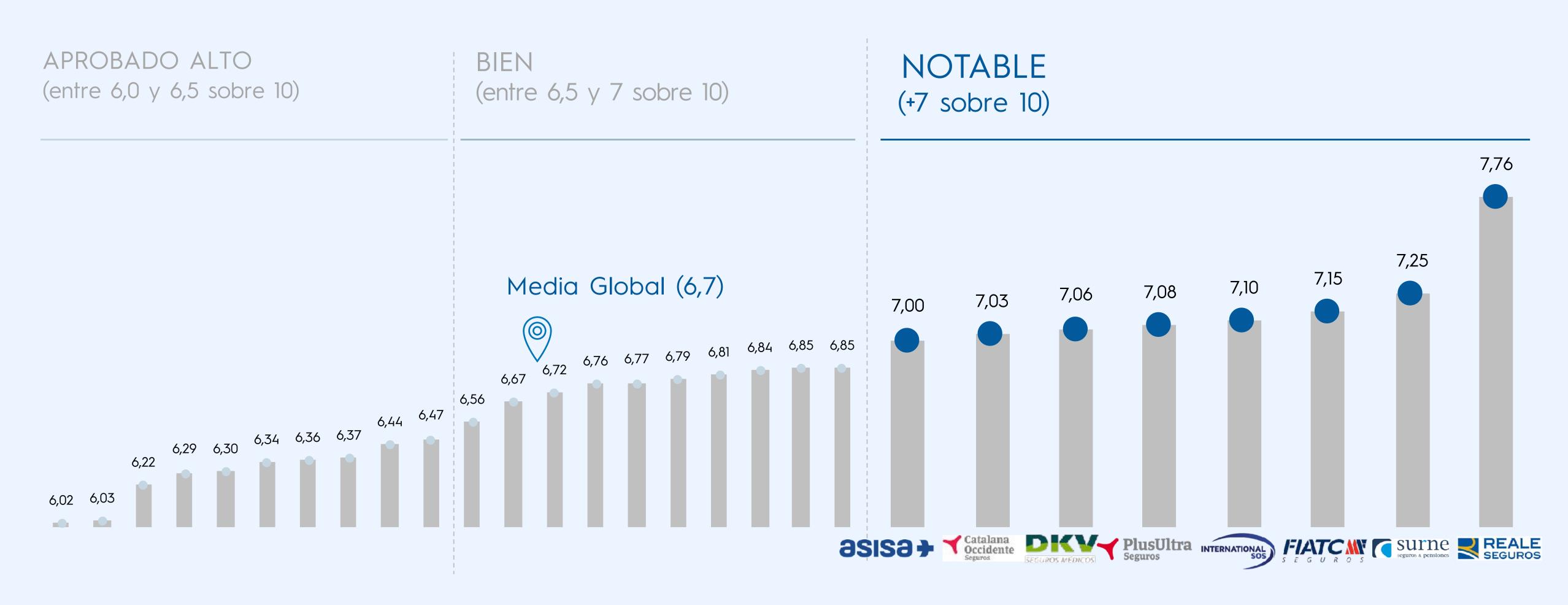
Dato: valoración media

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





Calidad del servicio compañías con sede social en España

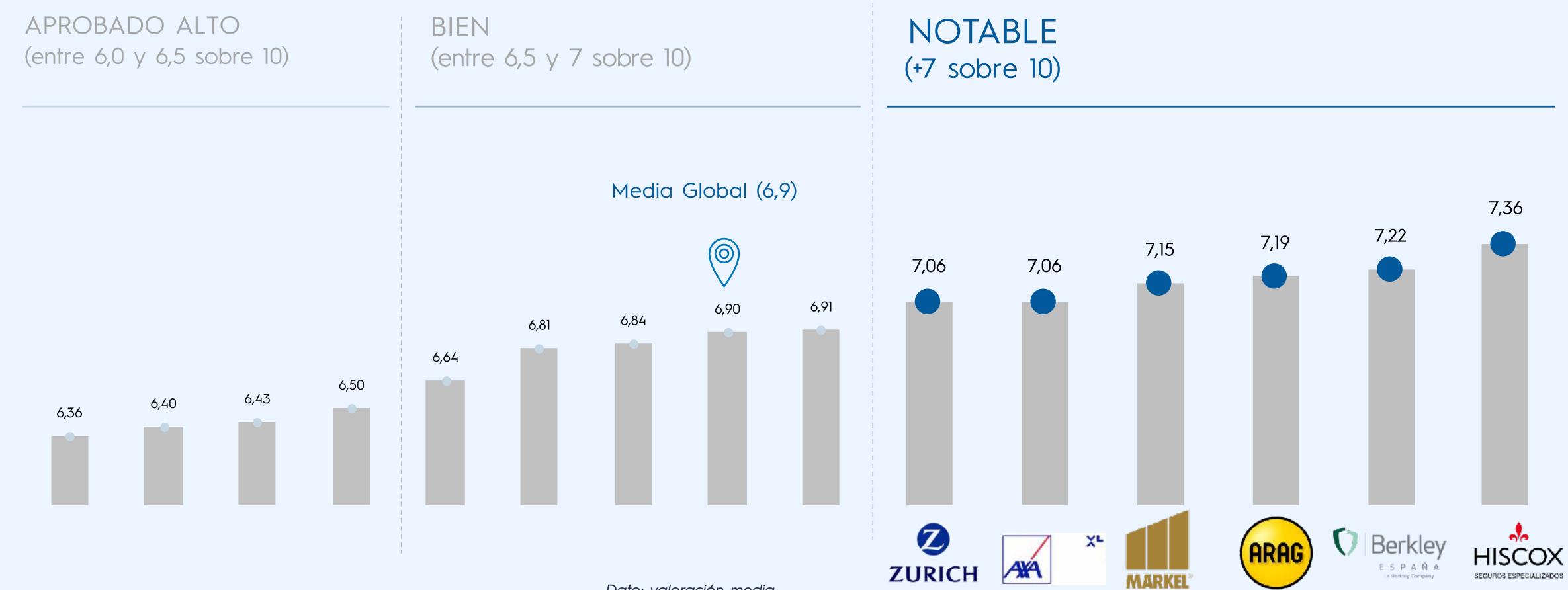


Dato: valoración media





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



Dato: valoración media

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





Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo







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?

MEJOR VALORADAS		2	3	4	
Autos/Motor	REALE	Z URICH [*]	Catalana Occidente Seguros	→ PlusUltra Seguros	Liberty Seguros
Flotas	REALE	FIATC NY S E G U R O S	→ PlusUltra Seguros	Allianz (11)	AXA
Daños/Patrimoniales (particulares)	REALE	Catalana Occidente Seguros	PlusUltra Seguros	Z URICH [®]	FIATC MY S E G U R O S
Daños/Patrimoniales (empresas)	REALE	FIATC MY	→ PlusUltra Seguros	Z URICH [*]	AXA
Transportes	REALE	PlusUltra Seguros	Catalana Occidente Seguros	FIATC MY SEGUROS	Z ZURICH
Responsabilidad civil	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	Berkley ESPAÑA a Berkley Company	MARKEL*	REALE	→ PlusUltra Seguros
Ramos técnicos	2sefa seguros	Z ZURICH [*]	REALE	→ PlusUltra Seguros	GENERALI



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?

MEJOR VALORADAS]1	2	<u>3</u>	4	
Defensa jurídica	ARAG	DAS	REALE	INTERNATIONAL	Catalana Occidente Seguros
Asistencia en viaje	ARAG	INTERNATIONAL SOS	ERGO Seguros de Viaje	europ assistance you live uie care	REALE
Pérdidas pecuniarias	REALE SEGUROS	DAS	ERGO Seguros de Viaje	-	-
Salud individual	asisa+	SALUD Y SEGUROS MÉDICOS	FIATC NY S E G U R O S	Sanitas	Cigna
Salud colectiva	asisa +	SALUD Y SEGUROS MÉDICOS	Cigna	FIATC N	Sanitas
Accidentes	Surne seguros a pensiones	() Berkley E S P A Ñ A La Barkley Company	MARKEL*	Z ZURICH	FIATC N

Base: Individuos





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?

MEJOR VALORADAS		2	3	4	5
Vida riesgo individual	Surne seguros & pensiones	asisa+	ZURICH	PlusUltra Seguros	santalucía ••••viday pensiones•••
Vida riesgo colectivo	Surne seguros & pensiones	ZURICH	asisa+	<mark> </mark>	FIATC NY
Vida ahorro/Pensiones	Surne seguros & pensiones	FIATC N	ZURICH	→ PlusUltra Seguros	santalucía ••••viday pensiones•••
Seguro de crédito	Crédito y Caución Atradius	CESCE 🌏	Cofoce	solunion	AIG
Seguro de Caución	Berkley E S P A Ñ A La Berkley Company	MARKEL*	Crédito y Caución Atradius	Aserta	a sefa
Decesos	FIATC N	asisa+	GENERALI	helvetia 🐴	Catalana Occidente Seguros

Base: Individuos



Ranking de aseguradoras Según aspectos concretos de servicio



Ahora desearíamos 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...?

	TOS CONCRETOS E SERVICIO		2	3	4	5
Pro	oducto/Precio	REALE	asisa+	ARAG	MARKEL*	() Berkley E S P A Ñ A La Berkley Company
Ge	estión Técnica	REALE	2sefa seguros	MARKEL*	() Berkley	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS
Ge	estión Comercial	REALE	ARAG	2 sefa seguros	FIATC MY	() Berkley ESPAÑA
Ge	estión Administrativa	REALE	FIATC MY S E G U R O S	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	ARAG	Berkley ESPAÑA BERTENY CONTRACT BERT CONTRACT BERT CONTRACT BERT CONTRACT BERT CONTRACT BERT CONTRACT BERT CONTR
Pro	oducción	REALE	ARAG	MARKEL*	Catalana Occidente Seguros	() Berkley
Sir	niestros	REALE	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	→ PlusUltra Seguros	SEGUROS MÉDICOS	Catalana Occidente Seguros
Re	cursos	REALE	ARAG	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	() Berkley	Catalana Occidente





Según aspectos concretos del servicio

Ahora desearíamos 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...?

PRODUCTO		2	3	4	5
Adaptación de la cartera de productos	REALE	ARAG	Liberty_ Seguros	FIATCANS	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS
Ofrece cobertura a un precio competitivo	REALE	ARAG	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	MARKEL"	Catalana Occidente Seguros
Claridad para entender los contratos de seguros	REALE SEGUROS	() Berkley ESPAÑA La Berkley Company	Catalana Occidente Seguros	MARKEL"	ARAG

Base: Individuos.





Según aspectos concretos del servicio

Ahora desearíamos 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...?

GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL		2	3	4	5
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades, ofrece soluciones	REALE SEGUROS	ARAG	FIATC MY SEGUROS	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	D Berkley E S P A Ñ A La Berkley Company
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	REALE SEGUROS	() Berkley ESPAÑA La Berkley Company	MARKEL®	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	ARAG
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor	REALE SEGUROS	ARAG	MARKEL	FIATC MY SEGUROS	Liberty Seguros

Base: Individuos.





Según aspectos concretos del servicio

Ahora desearíamos 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...?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN		2	3	4	5
Agilidad en la respuesta de incidencias /consultas asociadas	REALE	FIATC MY S E G U R O S	ARAG	PlusUltra Seguros	MARKEL®
Ausencia de errores en los documentos	REALE	FIATC MY S E G U R O S	ARAG	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	MARKEL®
Puntualidad en el envío de documentos	FIATC MY S E G U R O S	REALE	ARAG	Catalana Occidente Seguros	ZURICH
Volumen de carga administrativa que no me traslada	REALE	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	C) Berkley E S P A Ñ A a Berkley Company	ARAG	Catalana Occidente Seguros

Base: Individuos.





Según aspectos concretos del servicio

Ahora desearíamos 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...?

SINIESTROS		2	3	4	5
Actitud en la resolución de siniestros y pago de indemnizaciones	REALE SEGUROS	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	FIATC MY SEGUROS	() Berkley E S P A Ñ A a Berkley Company	MARKEL®
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	REALE	HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS	SEGUROS MÉDICOS	MARKEL®	CHUBB
Acceso a la información sobre el siniestro	Catalana Occidente Seguros	PlusUltra Seguros	REALE	AXA	GENERALI

Base: Individuos.





Según aspectos concretos del servicio

Ahora desearíamos 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...?

RECURSOS		2	3	4	5
Los recursos que pone a mi servicio	REALE SEGUROS	→ PlusUltra Seguros	ARAG	Catalana Occidente Seguros	FIATC MY SEGUROS
Facilidad contacto personas capacidad dentro de la compañía	REALE	ARAG	C) Berkley E S P A Ñ A a Berkley Company	FIATCM SEGUROS	PlusUltra Seguros
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	REALE	PlusUltra Seguros	Catalana Occidente Seguros	FIATCM SEGUROS	Liberty Seguros

Base: Individuos.

Valoración de aseguradoras con mayor penetración

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen





Ranking de aseguradoras según ramos de trabajo Ranking aseguradoras con penetración del 90%

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

MEJOR VALORADAS	1	2	3	4	
Autos/Motor	REALE	Z ZURICH	AXA	Allianz (ll)	
Flotas	REALE	Allianz (11)	AXA	Z ZURICH	
Daños/Patrimoniales (particulares)	REALE SEGUROS	Z ZURICH	GENERALI	AXA	
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)	REALE SEGUROS	Z ZURICH	AXA	GENERALI	Allianz (II)
Transportes	REALE	Z ZURICH	Allianz (II)	GENERALI	(A) MAPFRE
Responsabilidad civil	REALE SEGUROS	Z ZURICH	AXA	GENERALI	(A) MAPFRE
Ramos técnicos	Z ZURICH	REALE SEGUROS	GENERALI	AXA	Allianz (II)
Defensa jurídica	ARAG	REALE	Allianz (II)	AXA	GENERALI

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 90% de las corredurías





Ranking de aseguradoras según ramos de trabajo Ranking aseguradoras con penetración del 90%

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

MEJOR VALORADAS	1	2		4	5
Asistencia en viaje	ARAG	REALE SEGUROS		Allianz (ll)	AXA
Pérdidas pecuniarias	REALE SEGUROS	_	-	-	-
Salud individual	AXA	(A) MAPFRE	GENERALI	Allianz (ll)	-
Salud colectiva	AXA		GENERALI	Allianz (II)	-
Accidentes	Z ZURICH	AXA	Allianz (II)	GENERALI	(A) MAPFRE
Vida riesgo individual	Z ZURICH	AKA	Allianz (ll)	GENERALI	(A) MAPFRE
Vida riesgo colectivo	Z ZURICH	GENERALI	AKA	Allianz (II)	(A) MAPFRE
Vida ahorro/Pensiones	Z ZURICH	AXA	Allianz (II)	GENERALI	
Decesos	GENERALI	(A) MAPFRE	-	_	-

Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 90% de las corredurías



Aseguradoras más destacadas con mayor penetración



Según áreas y aspectos concretos del servicio (Ranking aseguradoras con penetración del 90%)

	10	2°	3°	40	5°
PRODUCTO/PRECIO	REALE	ARAG	Z URICH	AXA	Allianz (ll)
Adaptación de la cartera de productos	REALE	ARAG	Z URICH	Allianz 🕕	GENERALI
Ofrece cobertura a un precio competitivo	REALE	ARAG	GENERALI	ZURICH	Allianz 🕕
Claridad para entender los contratos de seguros	REALE SEGUROS	ARAG	Z URICH	Allianz (11)	®MAPFRE
GESTIÓN TÉCNICA	REALE	ARAG	Z ZURICH	GENERALI	Allianz (1
GESTIÓN COMERCIAL	REALE	ARAG	Z ZURICH	@MAPFRE	Allianz (1
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	REALE	ARAG	Z ZURICH	Allianz 🕕	GENERALI
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	REALE	ARAG	Z ZURICH	Allianz 🕕	@MAPFRE
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor	REALE	ARAG	Z ZURICH	GENERALI	Allianz (1



Aseguradoras más destacadas con mayor penetración



Según áreas y aspectos concretos del servicio (Ranking aseguradoras con penetración del 90%)

	10	2°	3°	40	5°
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REALE	ARAG	Z ZURICH	AXA	GENERALI
PRODUCCIÓN	REALE	ARAG	Z ZURICH	MAPFRE	Allianz (11)
Ausencia de errores en los documentos	REALE	ARAG	Z ZURICH	AXA	GENERALI
Puntualidad en el envío de documentos	REALE	ARAG	Z ZURICH	AXA	GENERALI
Volumen de carga administrativa que me traslada	REALE	ARAG	Z ZURICH	AXA	GENERALI



Aseguradoras más destacadas con mayor penetración



Según áreas y aspectos concretos del servicio (Ranking aseguradoras con penetración del 90%)

	10	2°	3°	40	5°	
SINIESTROS	REALE	Z ZURICH	ARAG	GENERALI	AXA	
Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones	REALE	ARAG	Z ZURICH	MAPFRE	GENERALI	
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	REALE	ARAG	Z ZURICH	(A) MAPFRE	Allianz 🕕	
Acceso a la información sobre el siniestro	REALE	Allianz 🕕	GENERALI	Z ZURICH	AXA	
RECURSOS	REALE	ARAG	Z ZURICH	GENERALI	Allianz (ll)	
Los recursos que pone a mi servicio la resolución de siniestros	REALE	ARAG	Z ZURICH	GENERALI	Allianz 🕕	
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía	REALE	ARAG	Z ZURICH	GENERALI	Allianz 🕕	
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	REALE	Z ZURICH	Allianz 🕕	ARAG	GENERALI	

KANTAR

49

Fidelidad y Recomendación

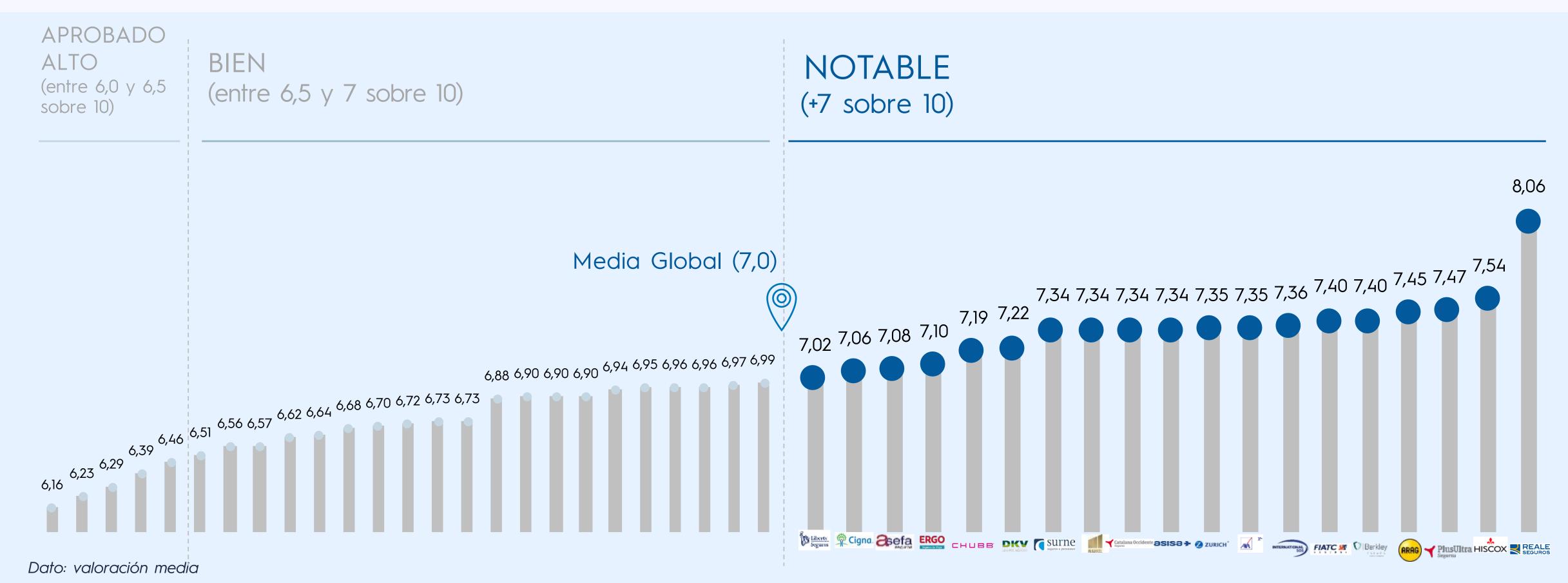
Predisposición a trabajar con la aseguradora y a recomendarla



Fidelidad



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



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

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

51



Fidelidad



Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

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



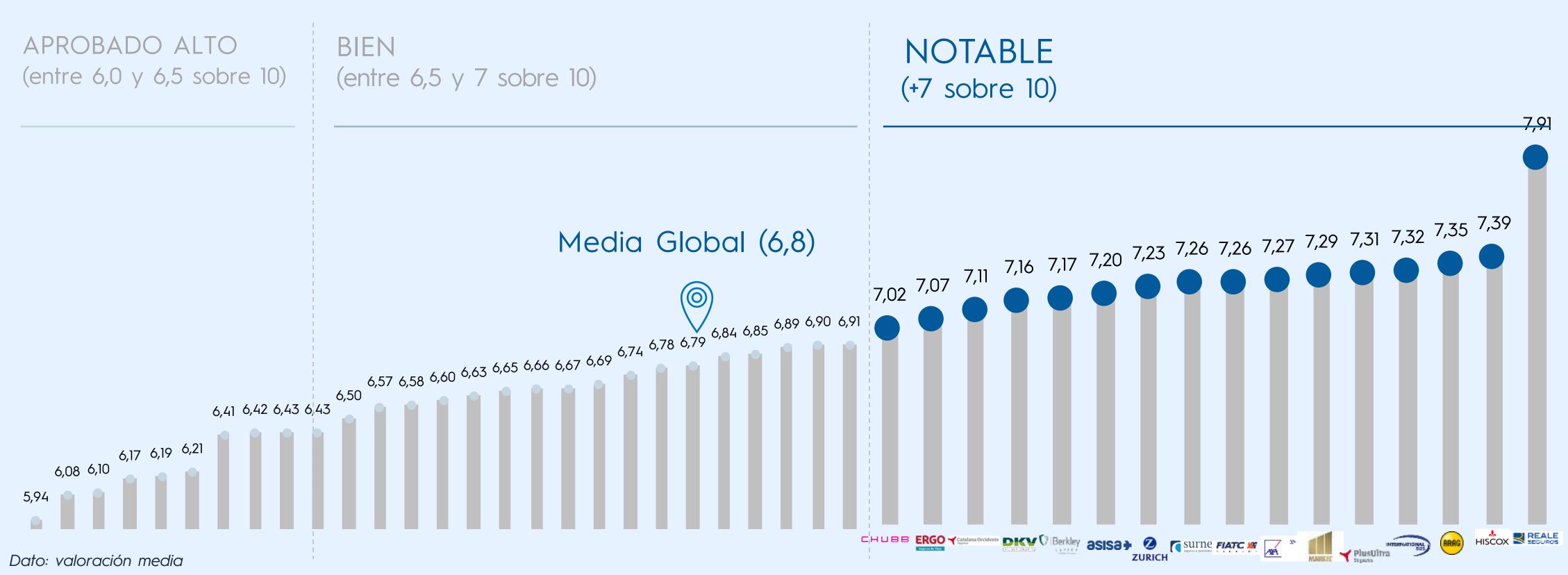




Aseguradoras recomendads Total compañías



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



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

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



Aseguradoras recomendadas



Total compañías

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





EIAC /
Canales comunicación /
Uso información

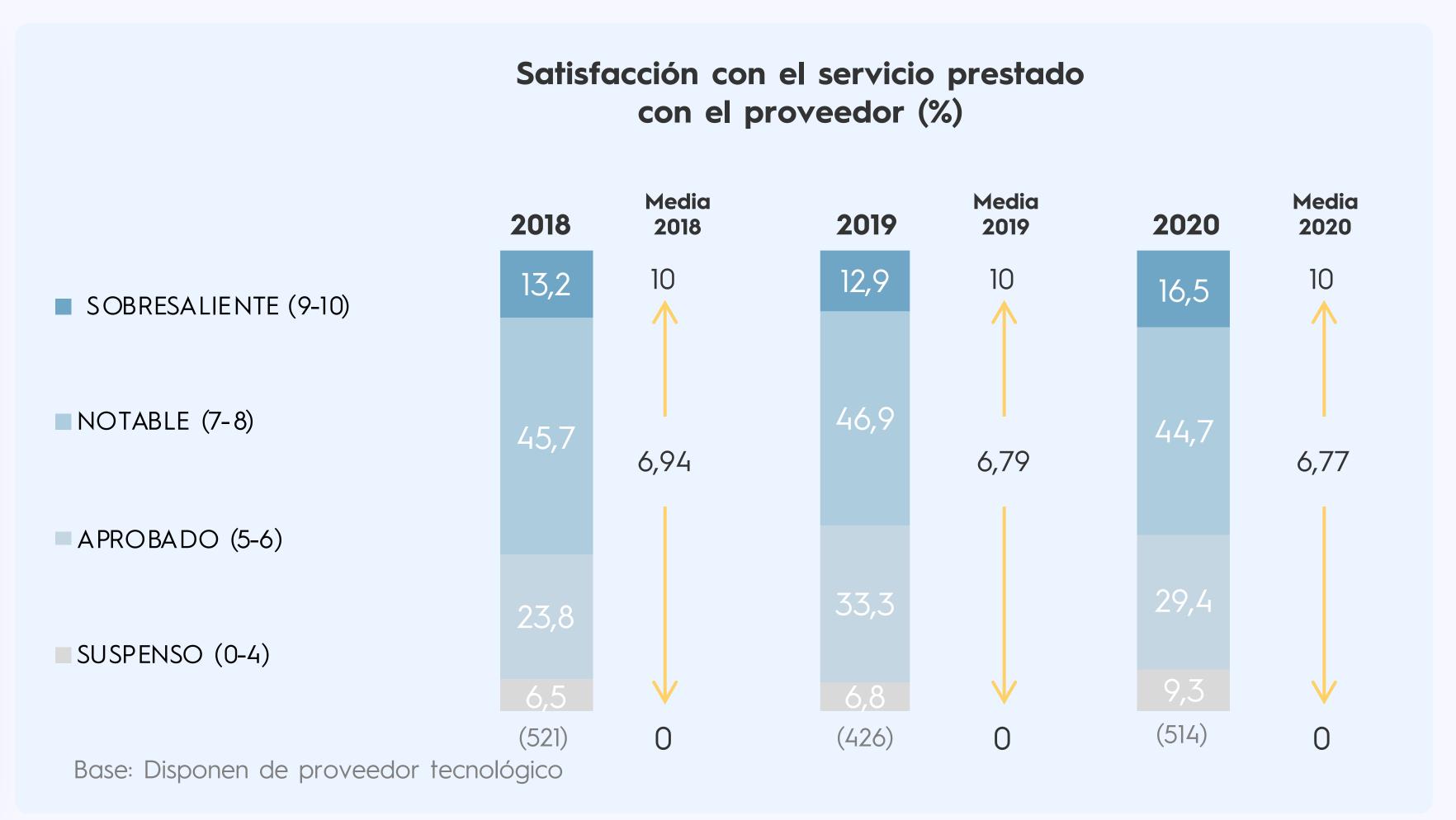




Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico/tecnología de la información? Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría.



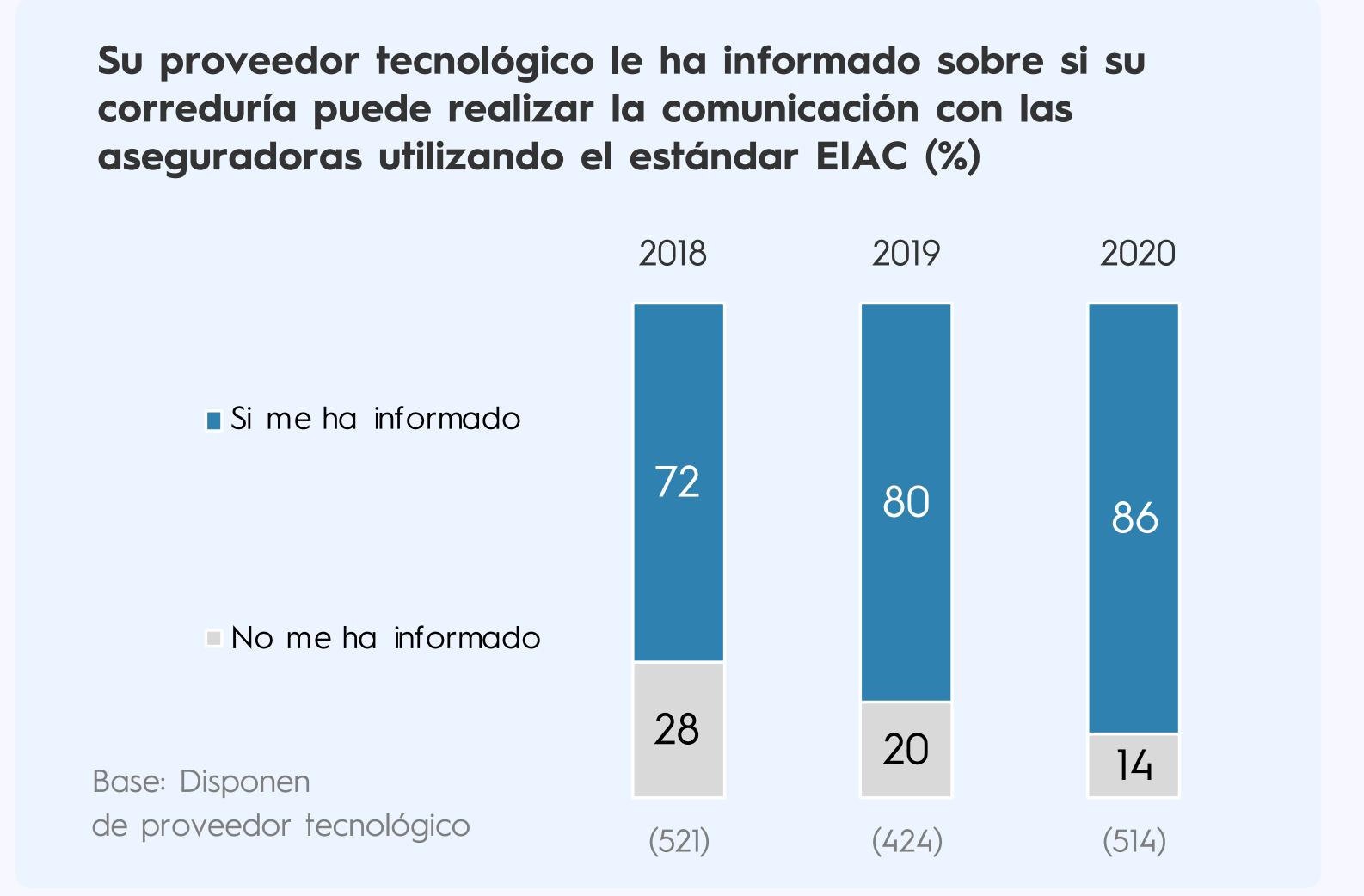






Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico/tecnología de la información? Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría.



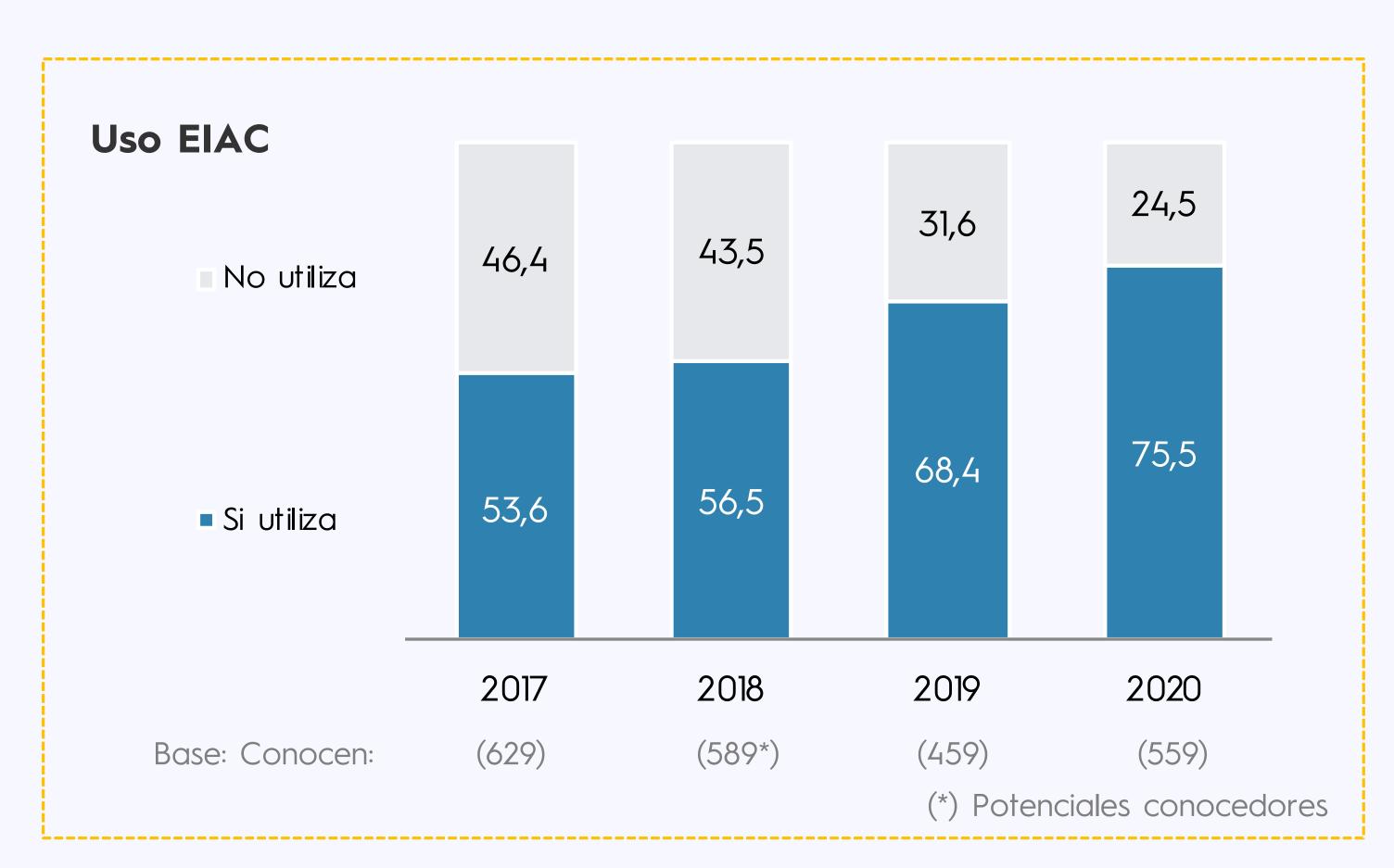


Uso del EIAC



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

Utilización del estándar EIAC (%) 24,5 75,5 NO Base: Potenciales conocedores (559)

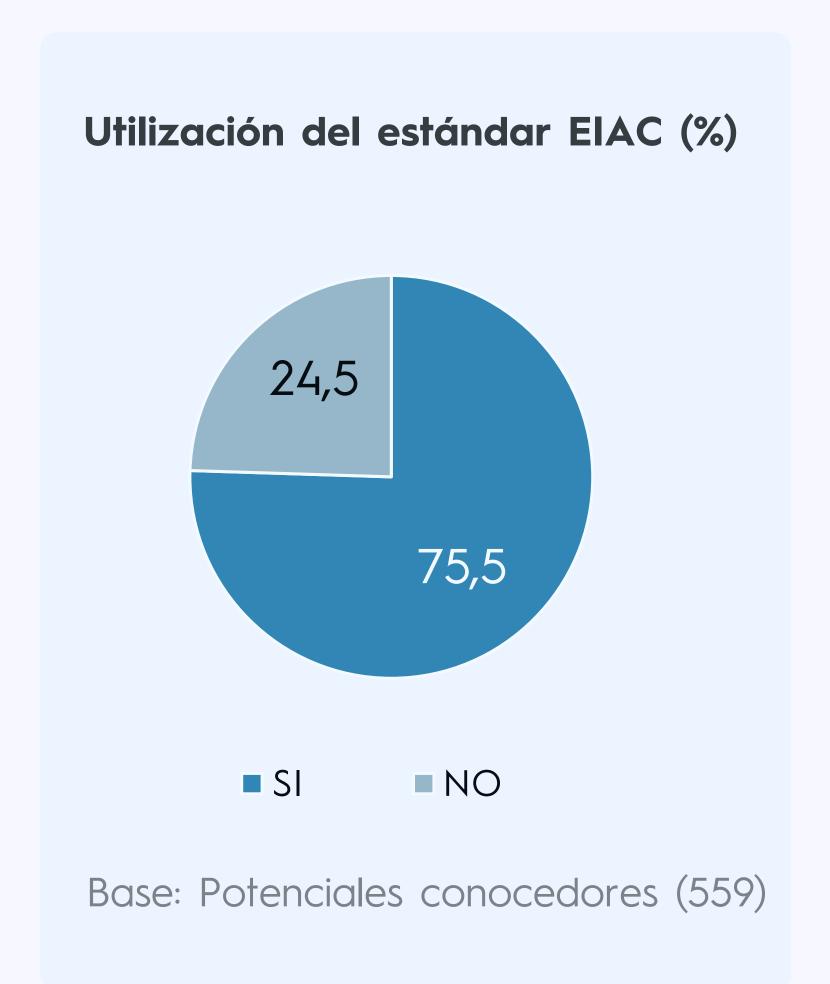


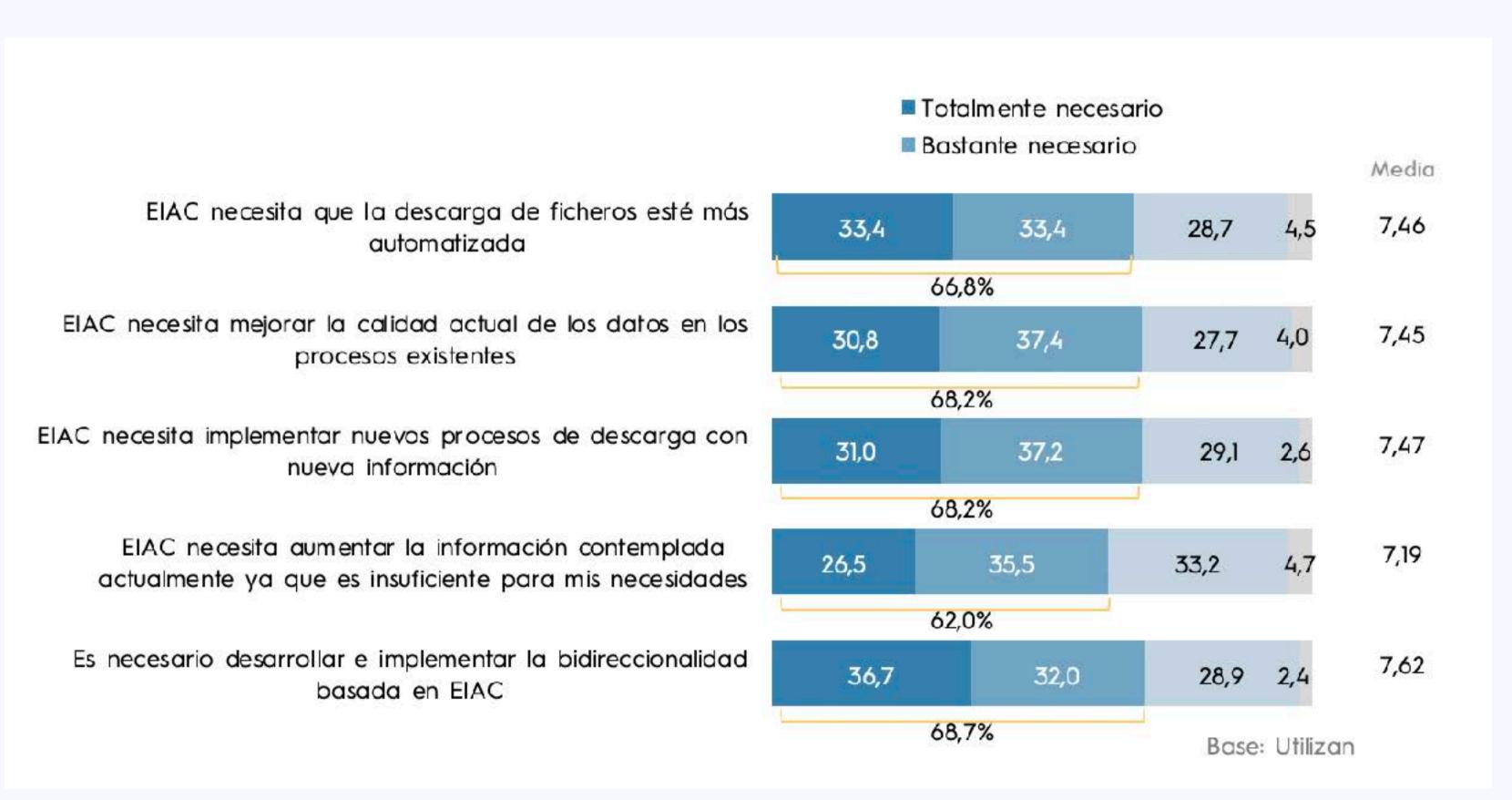
Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC





¿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?

Aseguradoras con **más de un 60%** de entrevistados que **utilizan el EIAC** en sus intercambios de información

REALE	91,5 %
PLUS ULTRA	87,3 %
ALLIANZ	87,1 %
AXA	86,9 %
LIBERTY SEGUROS	80,9 %
ZURICH	80,8 %
GENERALI	78,1 %
HELVETIA SEGUROS	77,1 %
MAPFRE	71,7 %
ARAG	70,1 %
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	69,8 %
FIATC	69,6 %
CATALANA OCCIDENTE	65,2 %
CASER	63,9 %

Satisfacción media

con la utilización del EIAC

7,06

Aseguradoras con más
utilización del EIAC y
satisfacción de notable
(puntuación por encima de 7)

REALE	7,85
FIATC	7,46
CATALANA OCCIDENTE	7,44
PLUS ULTRA	7,4
ARAG	7,3
LIBERTY SEGUROS	7,29
ALLIANZ	7,22
HELVETIA SEGUROS	7,21
ZURICH	7,07
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	7,04

Base respuesta >30 entrevistas

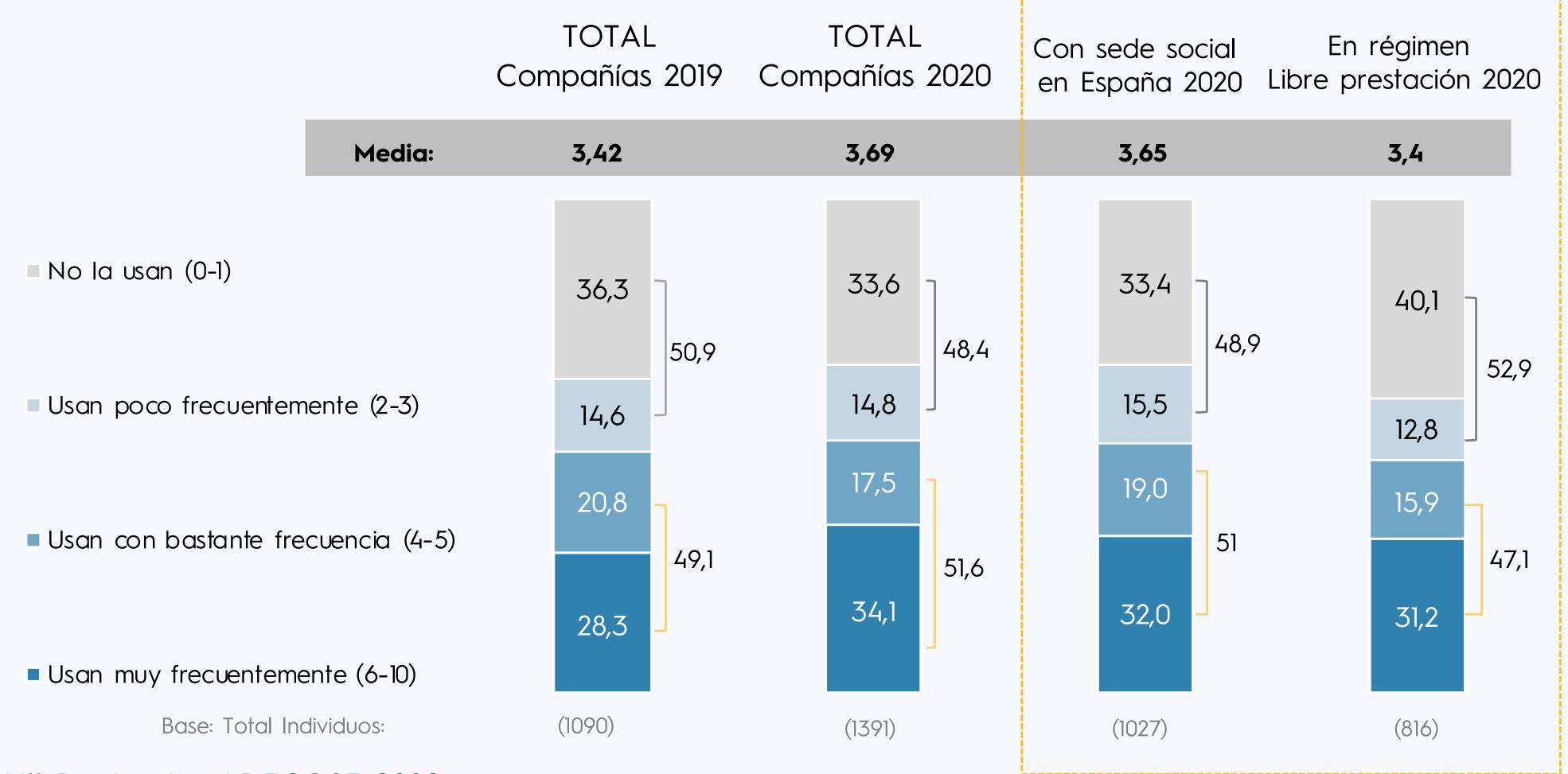


Uso de la Información



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.



Valoración de la actuación de las Aseguradoras ante la crisis de la Covid-19



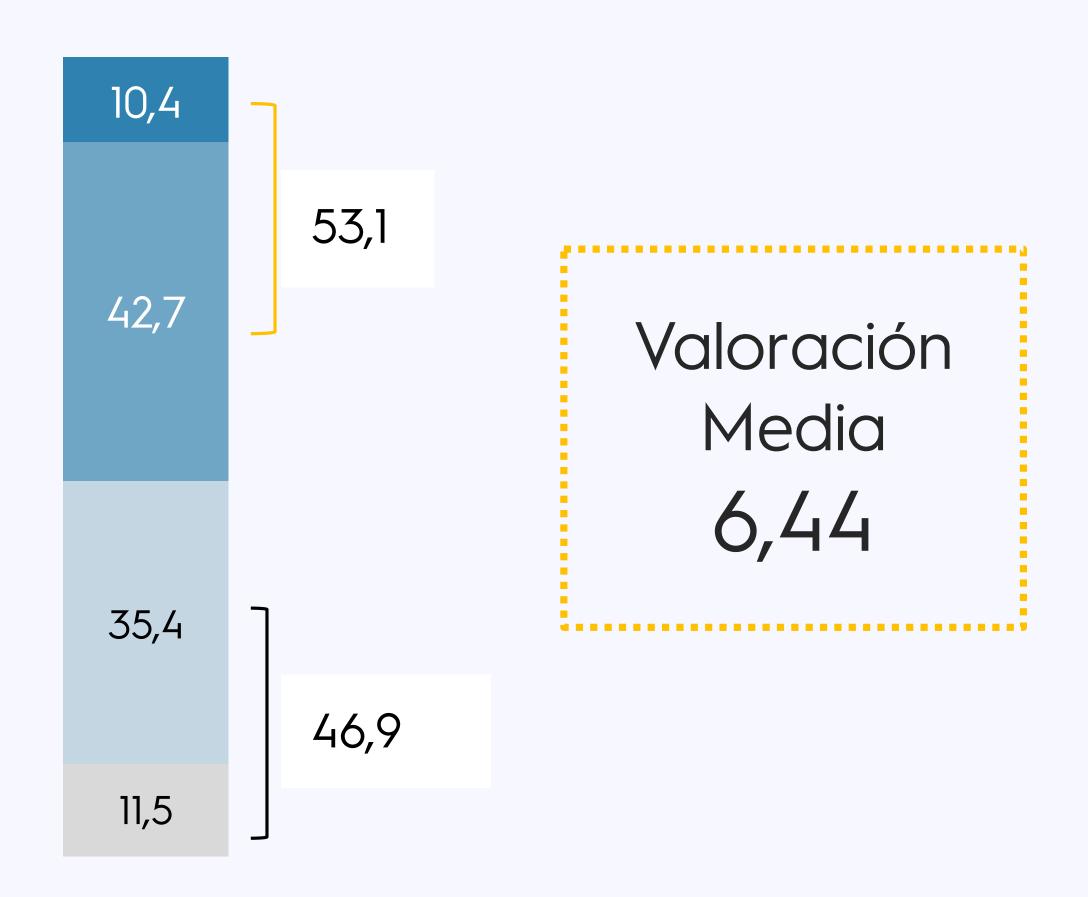


Actuación de las Aseguradoras ante la COVID-19

Valoración de las medidas que hayan favorecido a los clientes

En su opinión, cómo valora la actuación de las compañías aseguradoras en general ante la crisis de la COVID-19 en las medidas adoptadas que hayan favorecido a los clientes de la correduría





OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES





Observaciones de los encuestados

Primas

Entendiendo la situación actual de las aseguradoras y el reaseguro y la dificultad a la hora de equilibrar las cuentas técnicas de las compañías, hay muchos comentarios al respecto de:

- **Subidas**, en muchos casos injustificadas, poco acordes con la situación.
- Falta de respuesta del mercado.
- Exclusión de la cobertura derivada de la COVID-19.

Interlocución

- **Difícil interlocución** en todos los ámbitos de la compañías, particularmente en siniestros.
- · Lentitud en resolución de problemáticas.
- **Escasa** capacidad de resolución de los interlocutores.
- Francamente mejorable los servicios de asistencia de las compañías.

EIAC

- Actitud positiva.
- Se ha pasado de la fase de información a la **fase de la petición** de mejoras en el estándar.







La participación de los socios es apabullante. La encuesta gana en rigor.

La satisfacción global sube ligeramente. ¿Podría haber influido la COVID-19?

La diferencia entre las mejores y peores valoraciones en todos los aspectos es muy relevante. ¡Es posible hacerlo mejor!

No se ha conseguido mejorar la valoración sobre siniestros en los años que se lleva realizando la encuesta.



Conclusiones



La satisfacción sobre las tecnológicas es similar a la de las compañías.

La implantación del EIAC es muy relevante. 7 compañías muy bien valoradas.

El uso de los datos por parte de las aseguradoras sigue siendo mal valorado. El 51,6% de los encuestados piensa que se usan frecuentemente o de manera bastante frecuente para una finalidad diferente a aquella para lo que se los aportan.

La valoración sobre actuación de las aseguradoras ante la COVID-19 es algo inferior a la global.



ADECOSE continuará incidiendo en iniciativas para seguir mejorando el servicio a los socios.

Se hacen especialmente relevantes las Cartas de Condiciones, las Guías de Siniestros, la Guía de Datos del Tomador de Seguros, la relación con los responsables del Canal Corredor de las Compañías a la hora de resolver conflictos, así como el liderazgo que desarrollamos en el EIAC/Plataforma CIMA.

El impulso que realizamos en esta iniciativa sectorial será clave para la mejora de algunos de los aspectos que en la encuesta no salen bien valorados.

iSEGUIREMOS TRABAJANDO EN LA EXCELENCIA!



XII EDICIÓN

BARÓMETRO ADECOSE 2020

iGRACIAS!

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 2020. 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.