

BARÓMETRO ADECOSE '18

X EDICIÓN

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

Madrid, 12 de febrero de 2019

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

DATOS ADECOSE 2018

- **Primas Intermediadas:** 7.000 Mill. € (aprox.)
- **Siniestros:** 4 millones (aprox.)
- **Empleados:** 6.000 (aprox.)

DATOS DEL SECTOR

Cuota ADECOSE

- **Corredores y Corredurías:** 46% 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

Principales objetivos del estudio

Obtención de información

Indagar en las compañías aseguradoras con las que más trabajan los socios

Identificar las áreas de actuación en el servicio de las compañías aseguradoras

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

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

Características del estudio

Independencia



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas

Rigor y experiencia



Rigor

Metodología reconocida internacionalmente

Pluralidad



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios

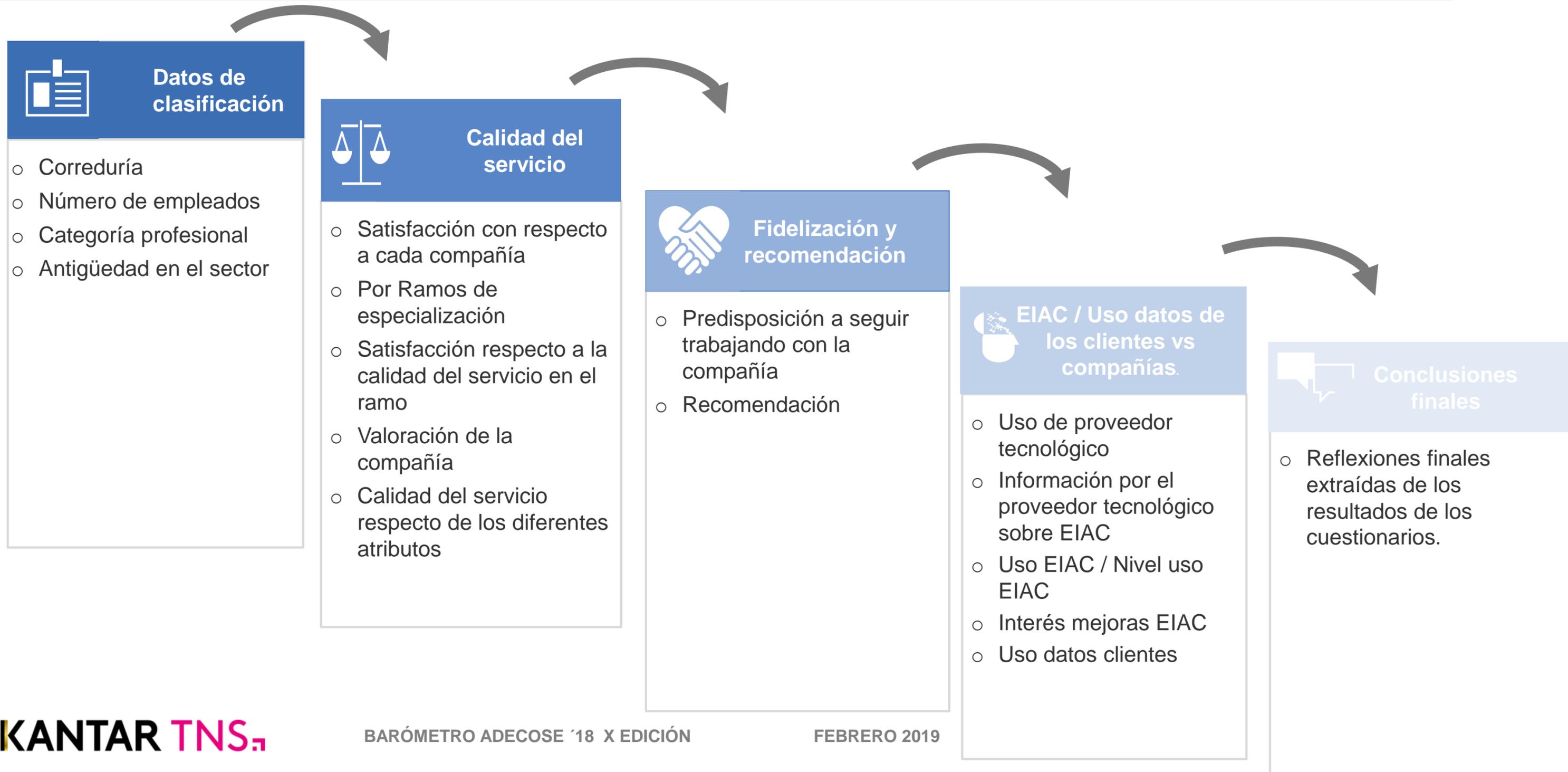
Representatividad



Representatividad

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

Esquema del cuestionario



Ficha técnica

Tipo de estudio	Cuantitativo. Realizado por la Empresa KantarTNS
Muestra	Se han realizado 933 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 97 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 2018

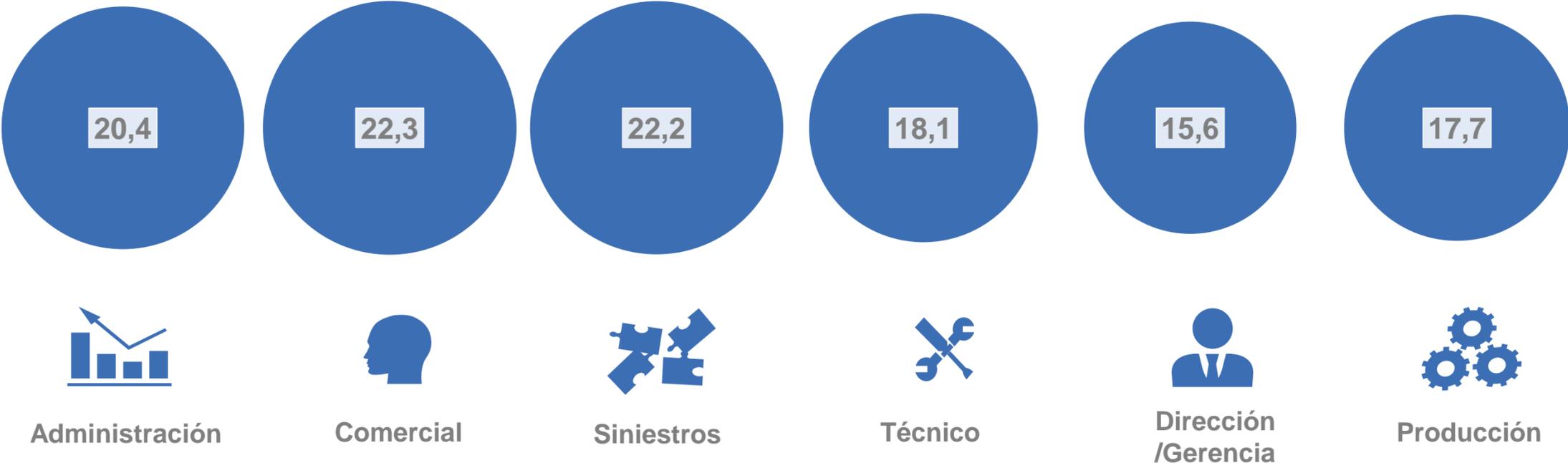
Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933
Corredurías participantes	78,00%	85,50%	82,20%	84,20%	85,60%	87,00%	92,40%	87,3%	80,3%
Nº de corredurías participantes	80	99	92	96	95	100	109	103	99

Modificaciones realizadas en el estudio de 2018

- Cambio metodológico consistente en seguir destacando las mejores compañías con puntuación de al menos un 7 de valoración global.
- En cambio las valoraciones por diferentes *items* de servicio y ramo se circunscriben a las aseguradoras que mayor cuota tienen con nuestro colectivo. Penetración superior al 75% y un número superior a 50 encuestas. Con excepciones en los ramos de Asistencia en viaje, Defensa jurídica, Pérdidas pecuniarias, Salud, Vida riesgo/accidentes, Vida ahorro/pensiones, Crédito/Caución/Político y Decesos ya que las aseguradoras especialistas no llegan a dicho porcentaje.

Perfil del entrevistado

¿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



Media: 16,03 años

87,7% (Entre 5 y 20 años) | 12,3% (Entre 3 y 5 años)

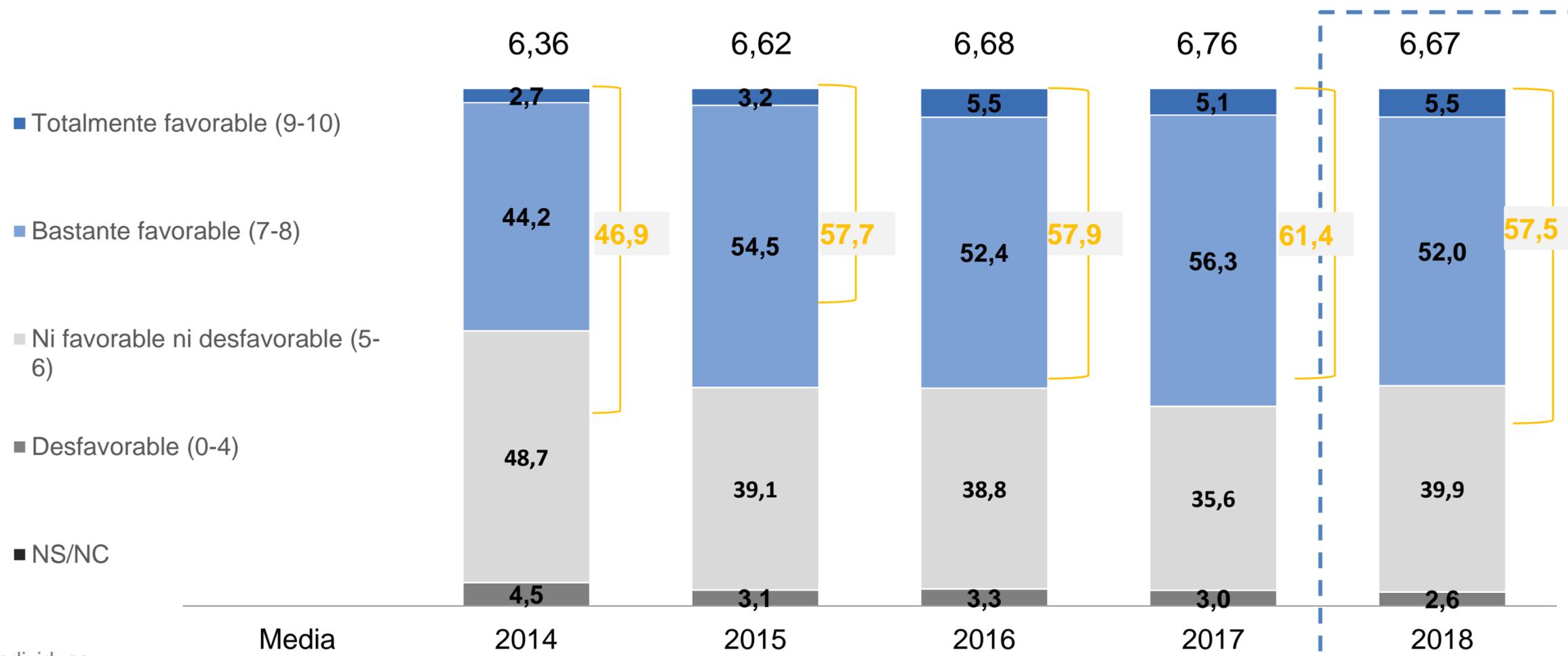
Una Visión Global

Satisfacción con el conjunto de las
aseguradoras

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 servicio ? (%) (P4+P4b)



Base: Total individuos

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

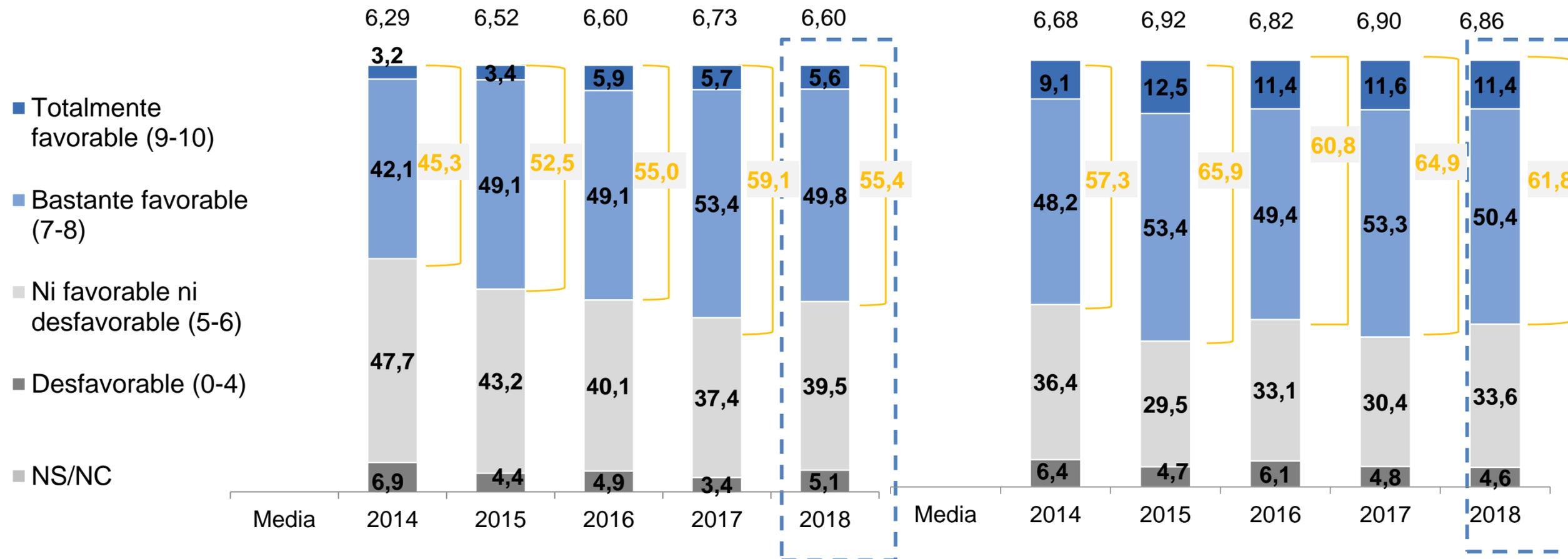
Satisfacción global

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 libre prestación de servicios



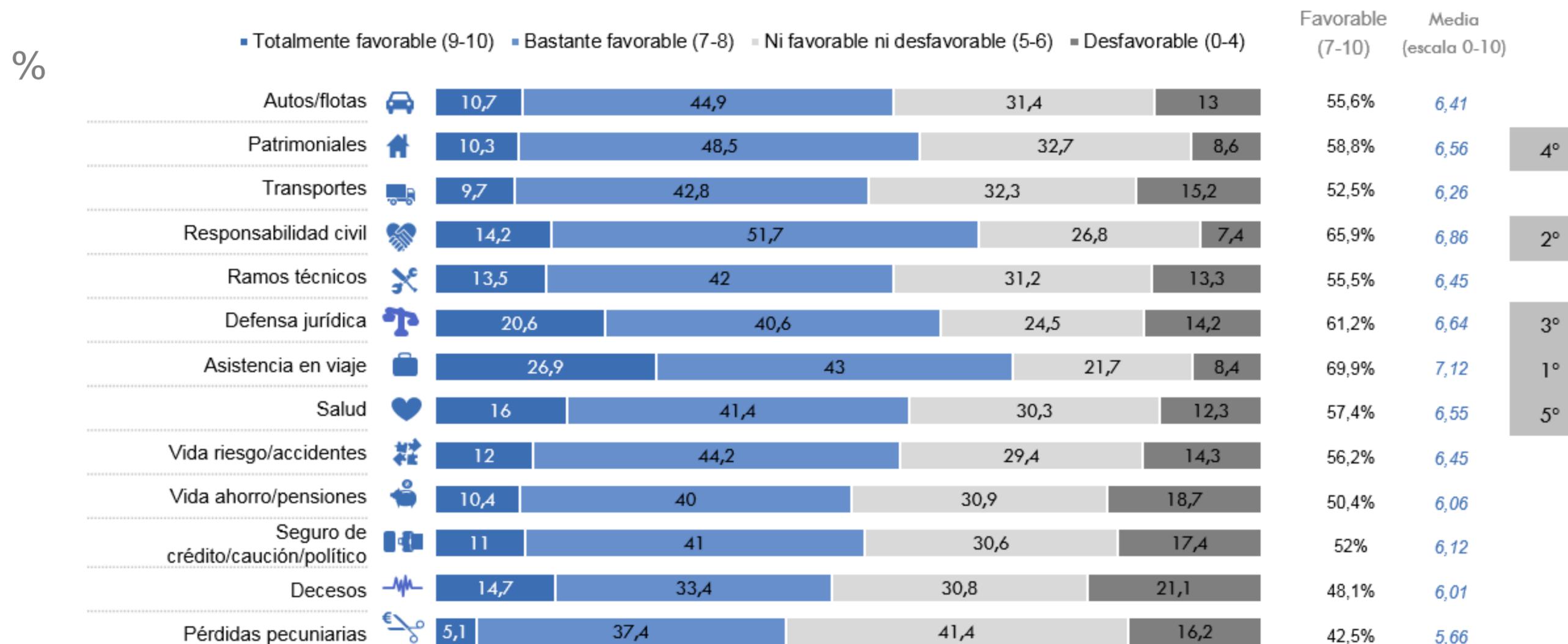
Base: Total individuos

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

Satisfacción global

Calidad del servicio según el 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? (P.5)

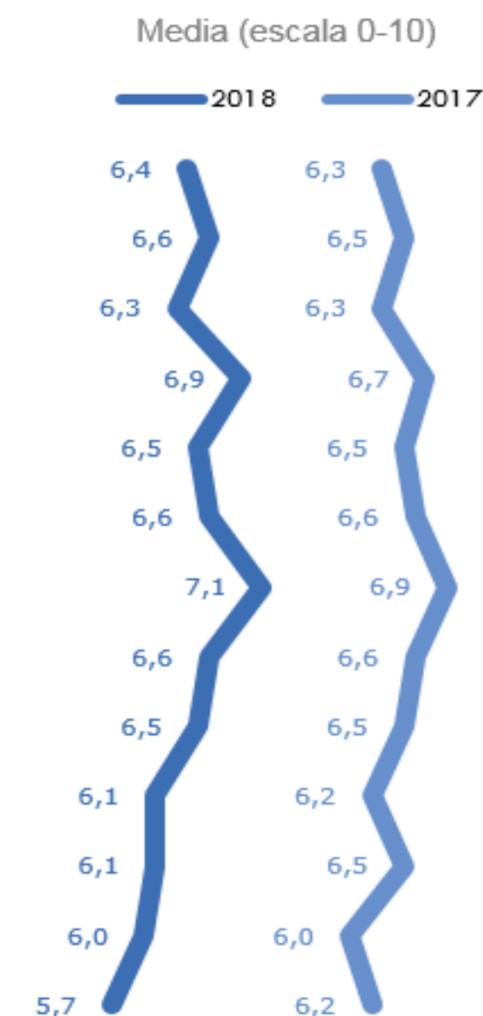
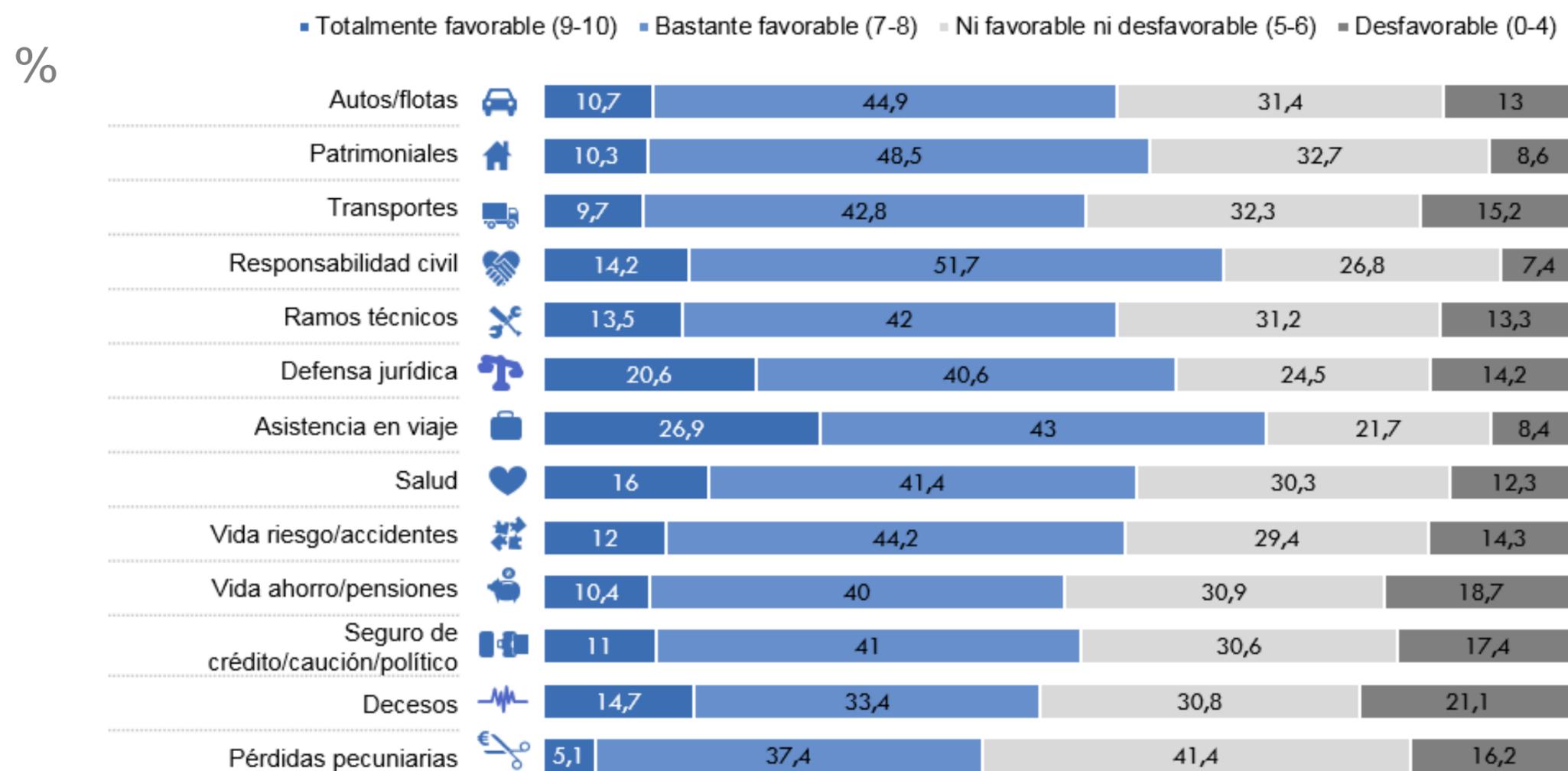


Base: Total individuos

Satisfacción global

Calidad del servicio según el 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? (P.5)

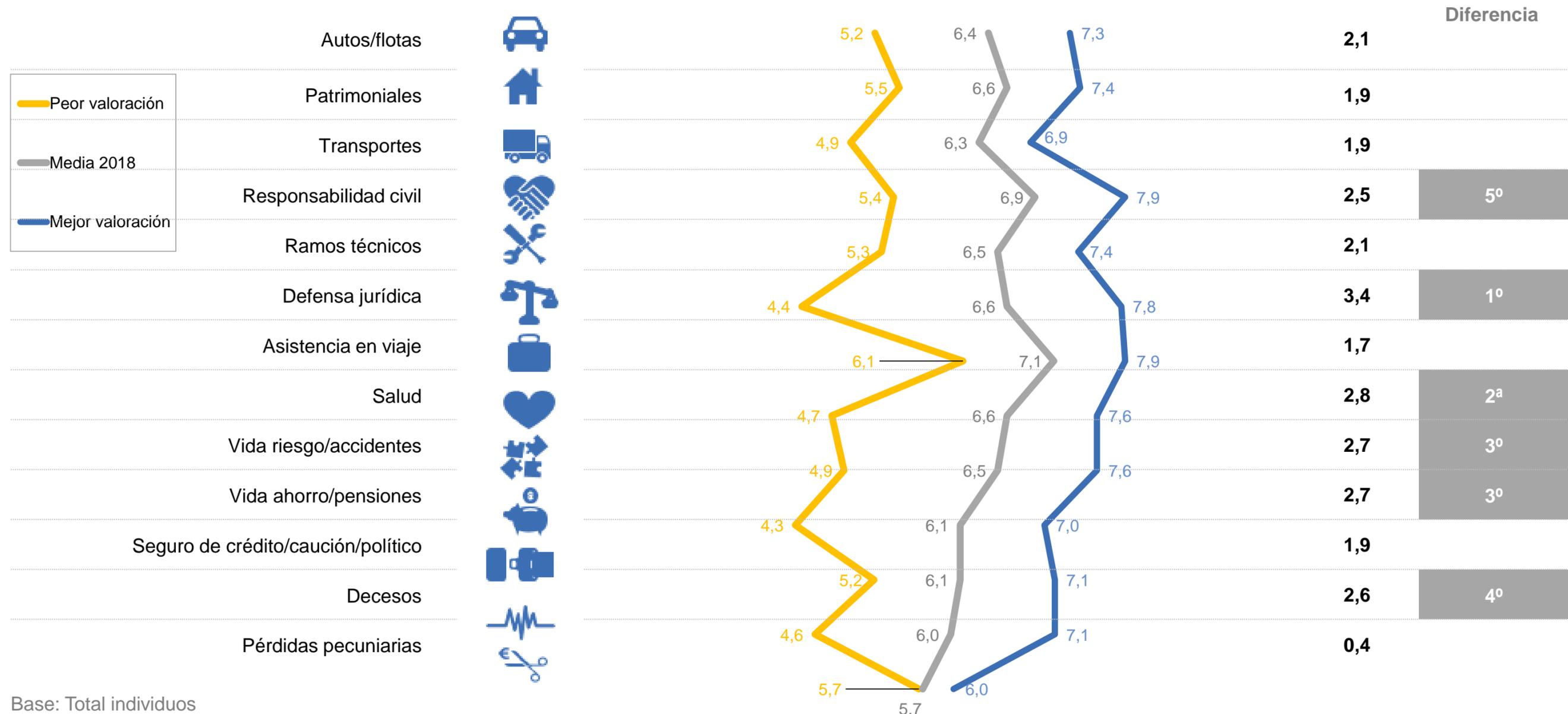


Base: Total individuos

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 de servicios para cada uno de los siguientes ramos? (P.5)



Base: Total individuos

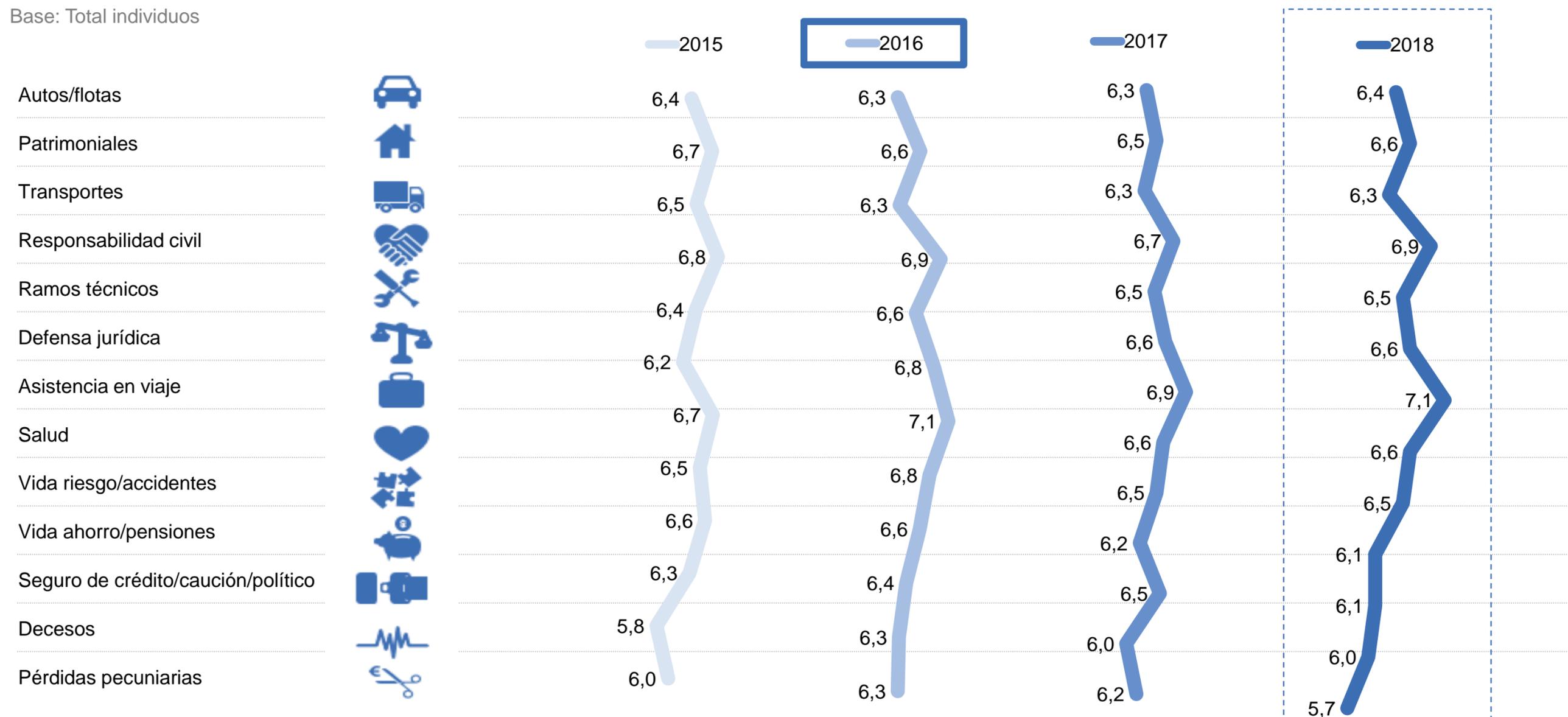
Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos

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 de servicios para cada uno de los siguientes ramos? (P.5)

Base: Total individuos



Satisfacción global

Satisfacción con la calidad del servicio a partir de aspectos concretos

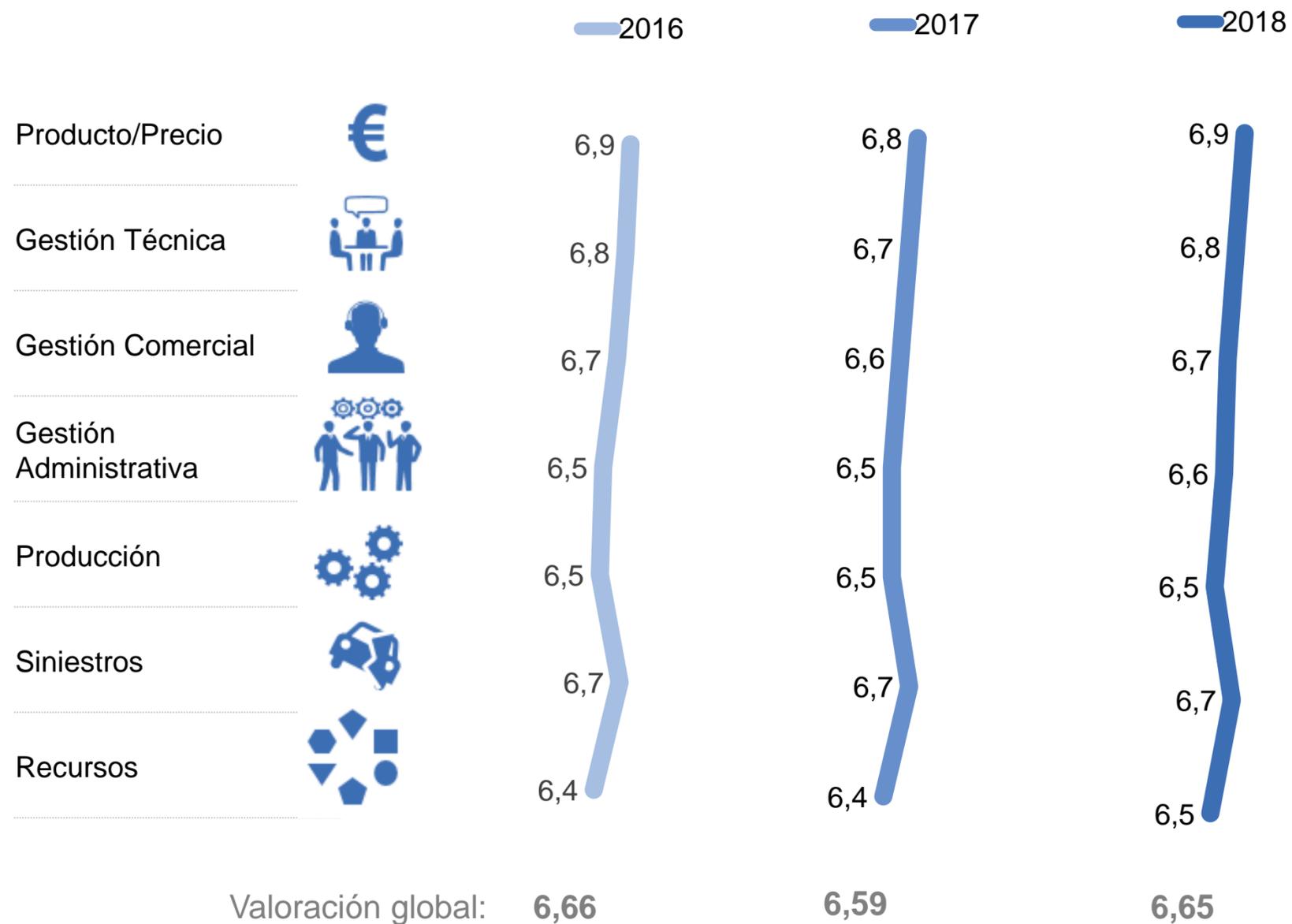
Pensando en general en todos los aspectos, ¿qué valoración le daría a cada uno de ellos?



Base: Total individuos

Evolución aspectos concretos del servicio

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



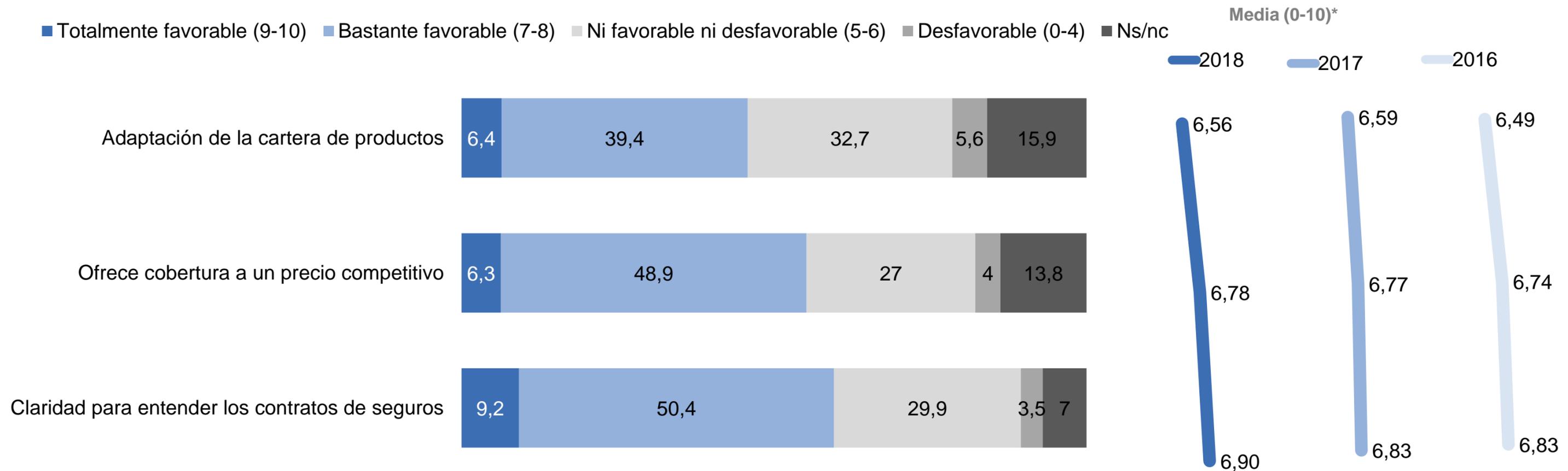
Base: Total individuos

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...? (P.7.1)

€ PRODUCTO/PRECIO



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/COMERCIAL

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

Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones



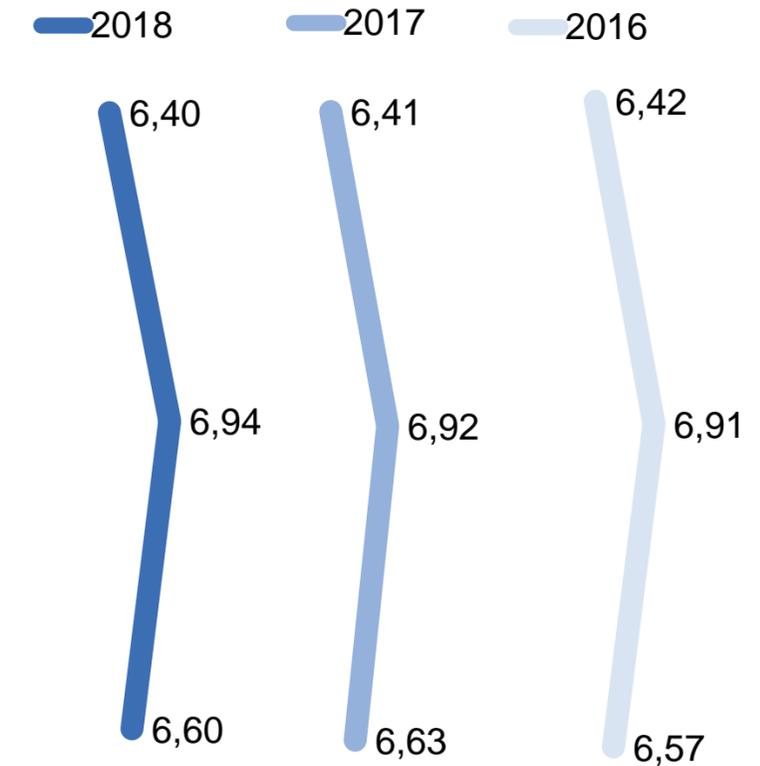
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor



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)

RECURSOS

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

Los recursos que pone a mi servicio



Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía



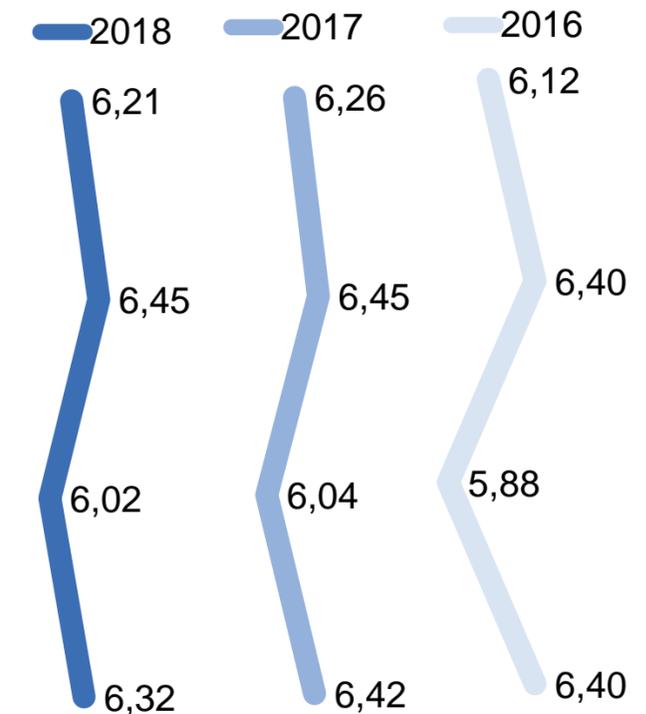
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo



Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociadas a la gestión administrativa



Media (0-10)*



Base: Total individuos

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

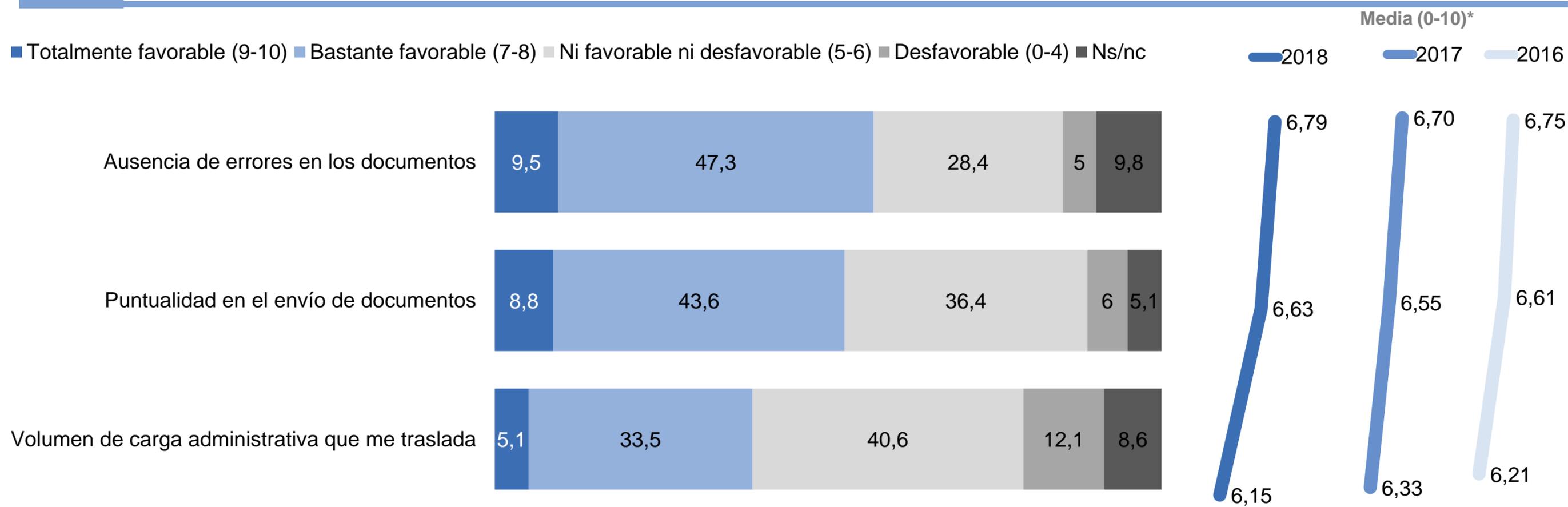
Satisfacción por menorizada

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

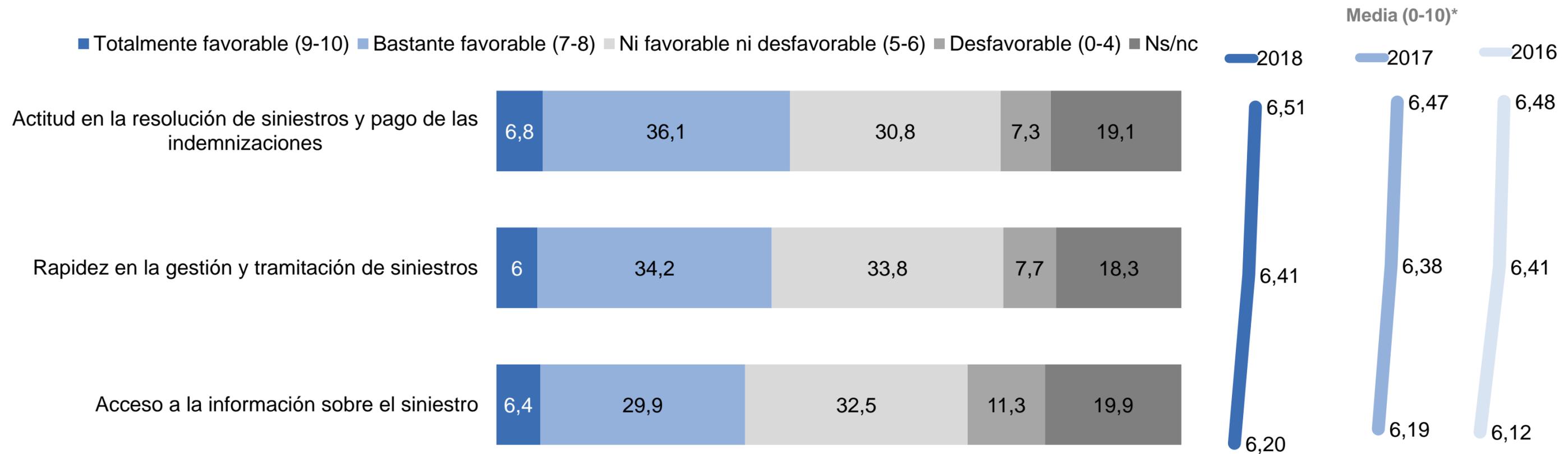
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

Satisfacción por menorizada

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



Base: Total individuos

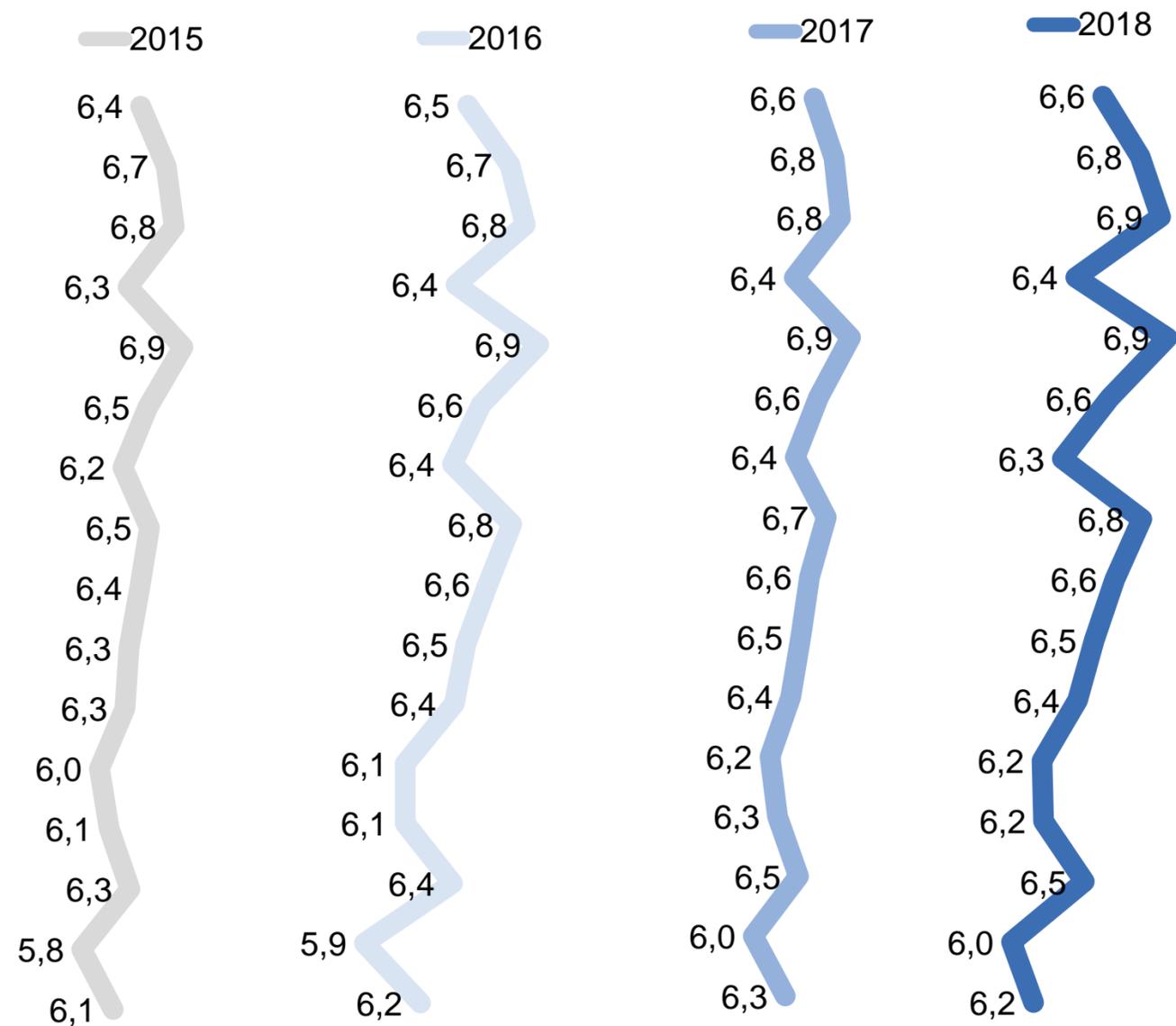
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable".

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 su grado de satisfacción con...? (P.7.1)

Categoría	Aspecto
PRODUCTO /PRECIO €	Adaptación de la cartera de productos
	Ofrece cobertura a un precio competitivo
	Claridad para entender los contratos de seguros
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL Icono de personas hablando	Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofrec. soluciones
	Capacidad técnica y conocimiento de suscripción
	Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN Icono de personas con documentos	Agilidad en la respuesta de incidencias /consultas asociada
	Ausencia de errores en los documentos
	Puntualidad en el envío de documentos
SINIESTROS Icono de coche	Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones
	Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros
	Acceso a la información sobre el siniestro
RECURSOS Icono de recursos	Los recursos que pone a mi servicio
	Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía
	Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo
	Volumen de carga administrativa que me traslada



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

Base: Total individuos

Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de 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 analizadas

Con qué compañías trabajan más las corredurías

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



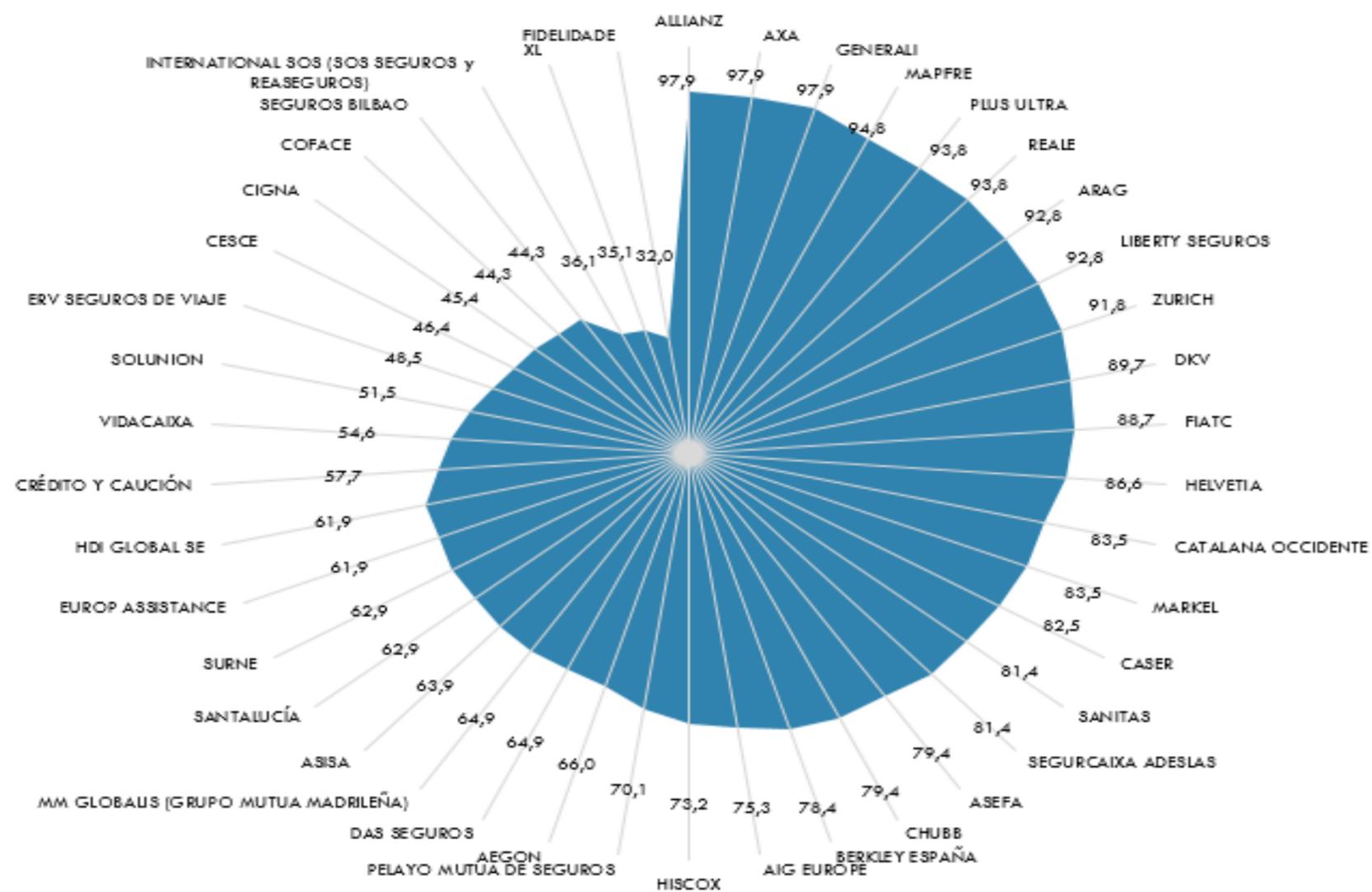
Base: Corredurías

Menos del 30%

Compañías aseguradoras analizadas

Con qué compañías trabajan más las corredurías

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



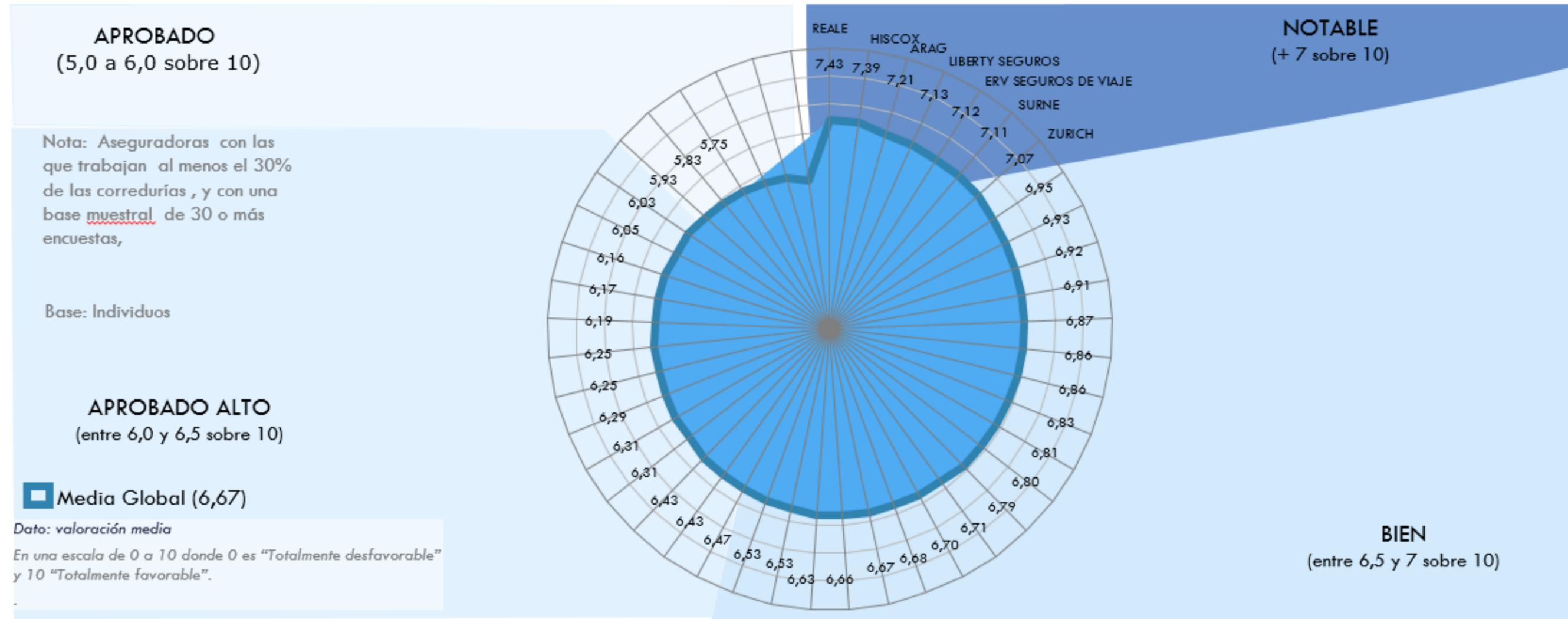
Datos 2018

Base: Corredurías

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

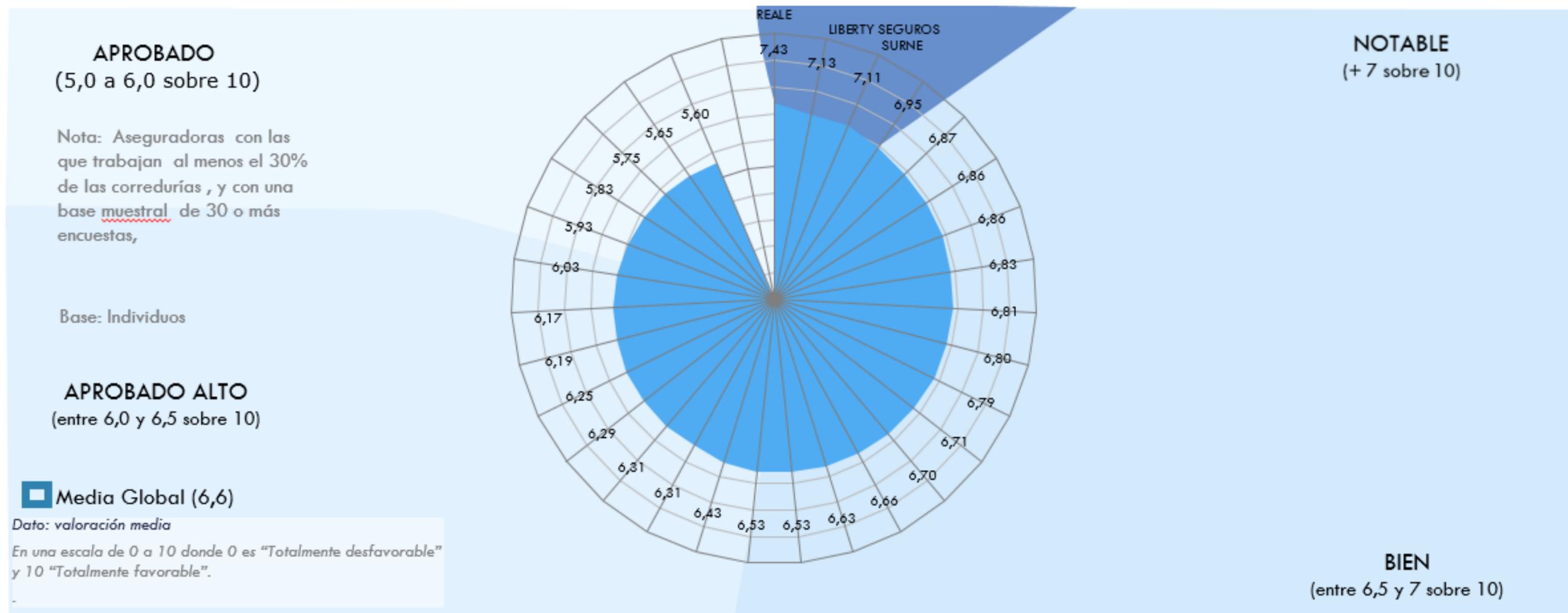
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía? (P.4.)



Satisfacción global

Calidad del servicio compañías con sede social en España

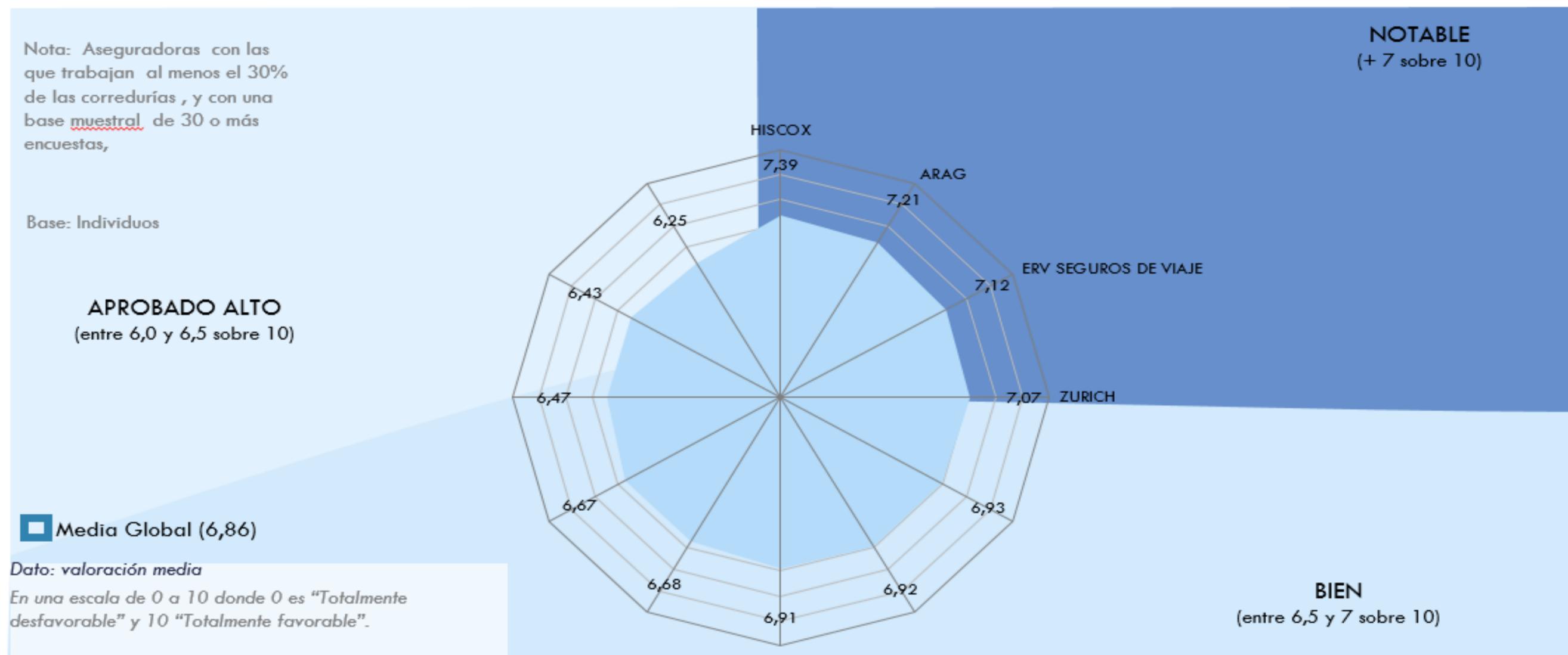
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de la compañía? (P.4.)



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.)



Ranking de aseguradoras

Satisfacción de las aseguradoras según ramos de trabajo

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



Base: Individuos

Nota (1) Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías, y con una base muestral de 50 o más encuestas

Ranking de aseguradoras

Satisfacción de las aseguradoras según ramos de trabajo

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



Nota (2) Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas

Ranking de aseguradoras

Segun 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.6.)



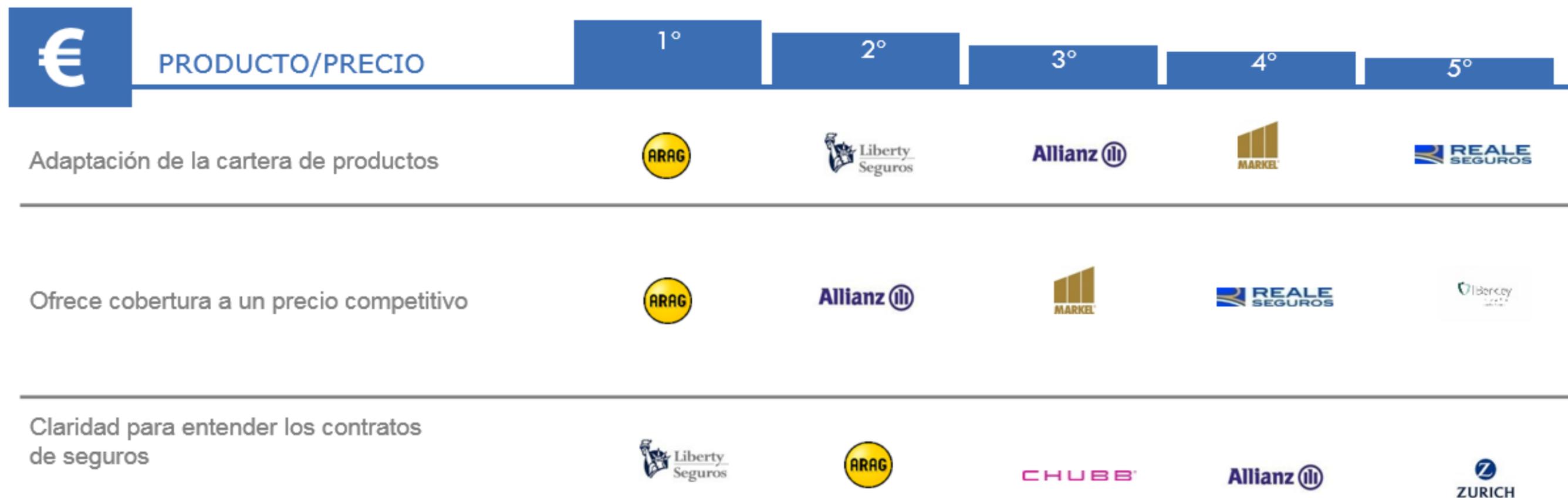
Base: Individuos

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías, y con una base muestral de 50 o más encuestas

Las 5 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, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración $\geq 75\%$)

Las 5 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, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades, ofrece soluciones



Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor



Base: Individuos

Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración $\geq 75\%$)

Las 5 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, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



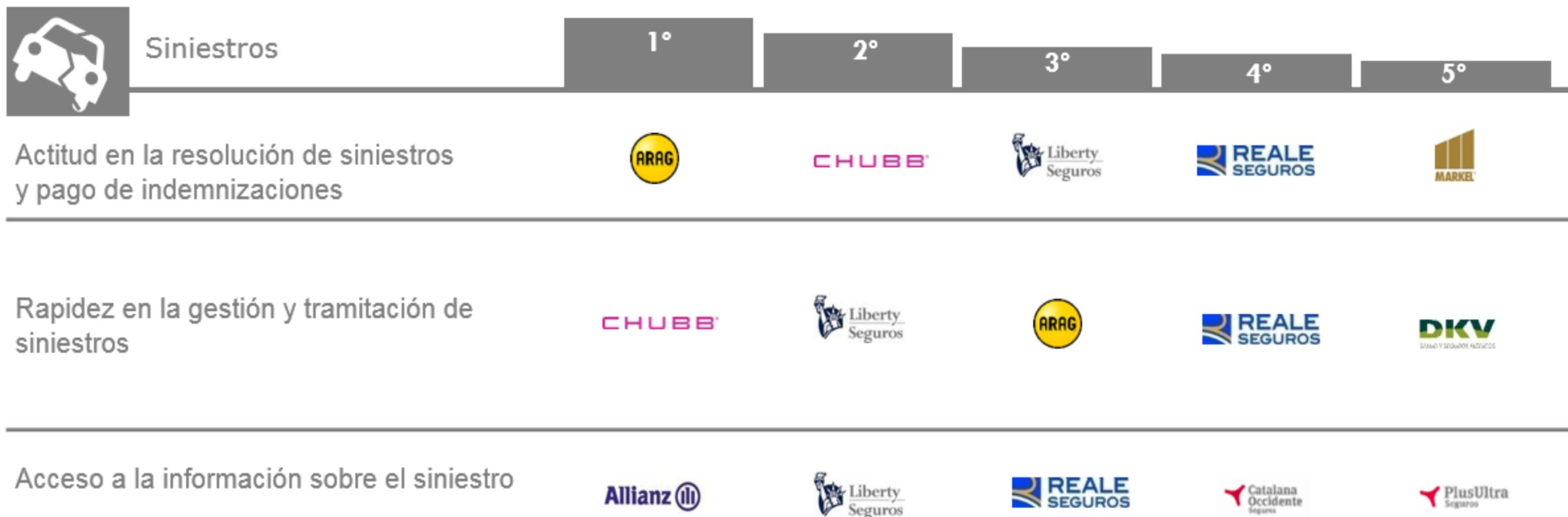
Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración $\geq 75\%$)

Las 5 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, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración $\geq 75\%$)

Las 5 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, ¿cuál es su grado de satisfacción con...? (P.7.1)



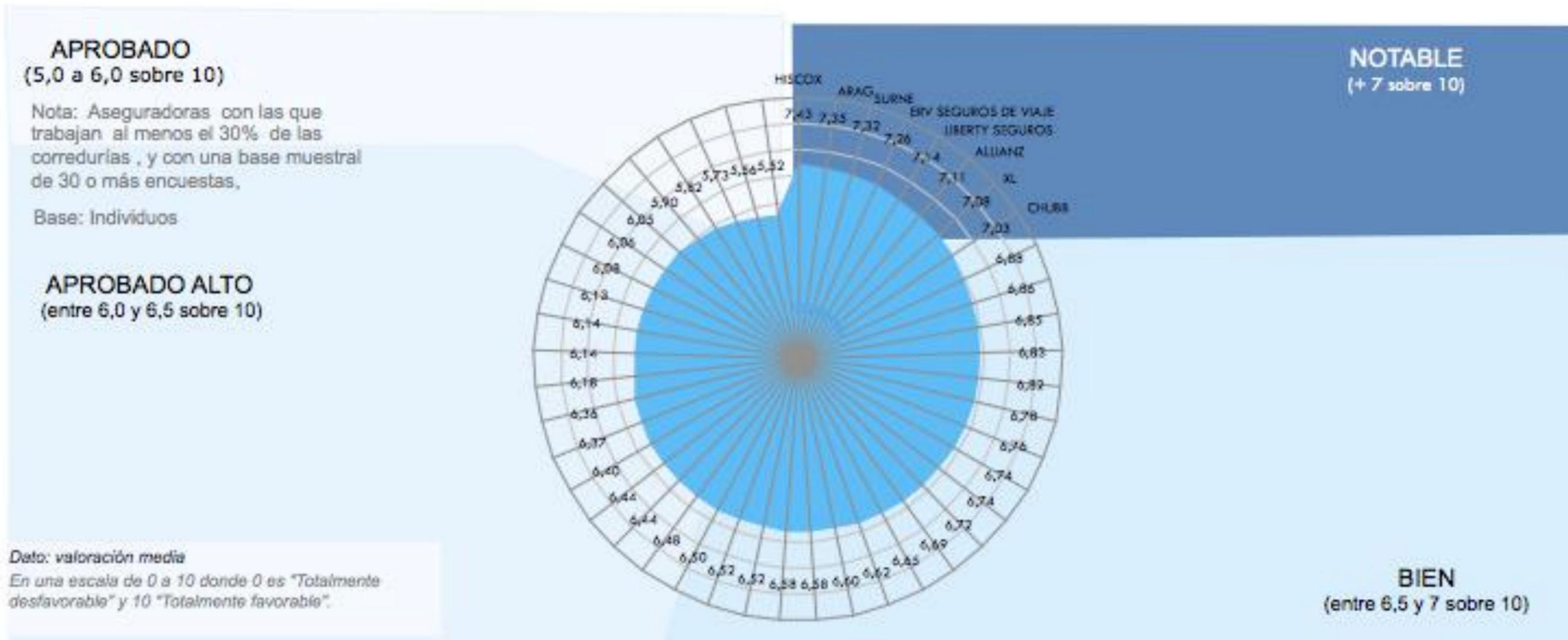
Base: Individuos.

Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración $\geq 75\%$)

Fidelidad

Fidelidad de las corredurías hacia las compañías aseguradoras.

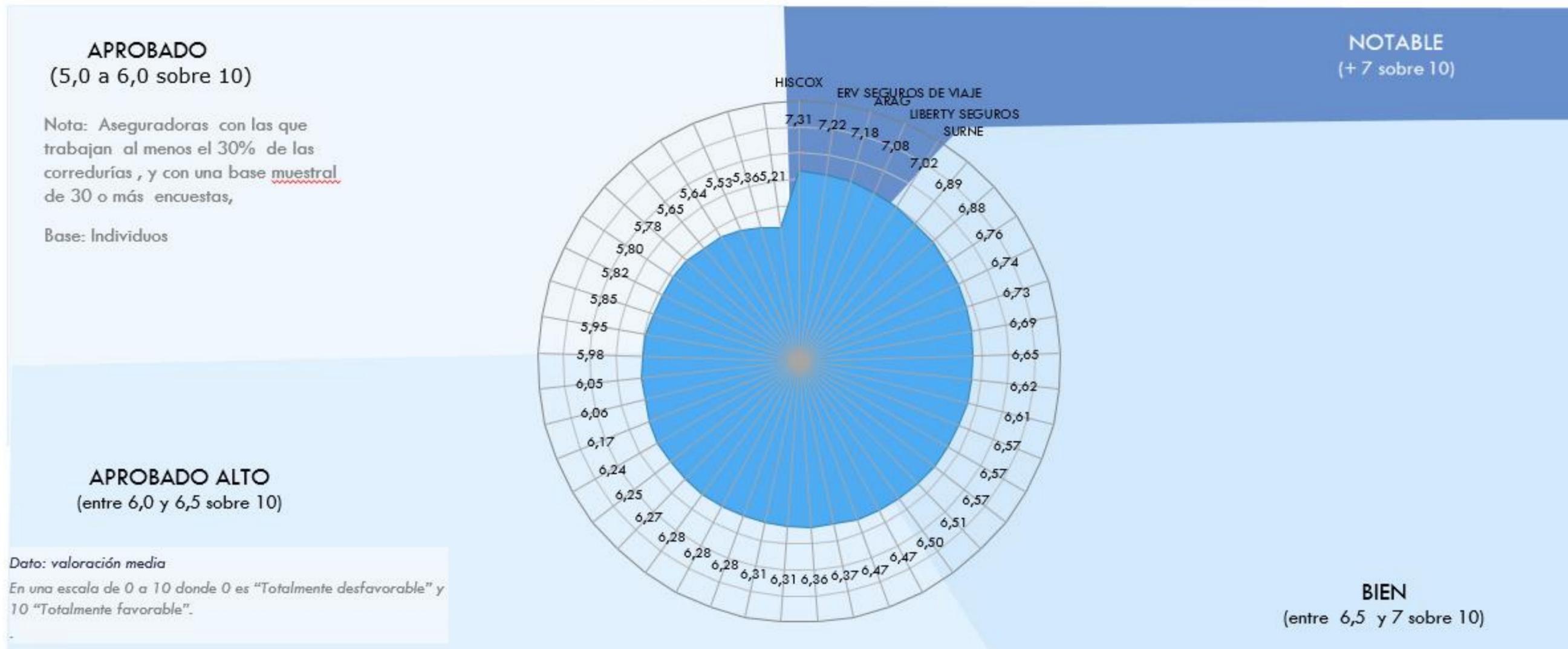
Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía? (P.8)



Aseguradoras recomendadas

Total compañías

Y si tuviera que recomendar a algún amigo o familiar a otra correduría, ¿en qué medida recomendaría esta compañía? (P.9)



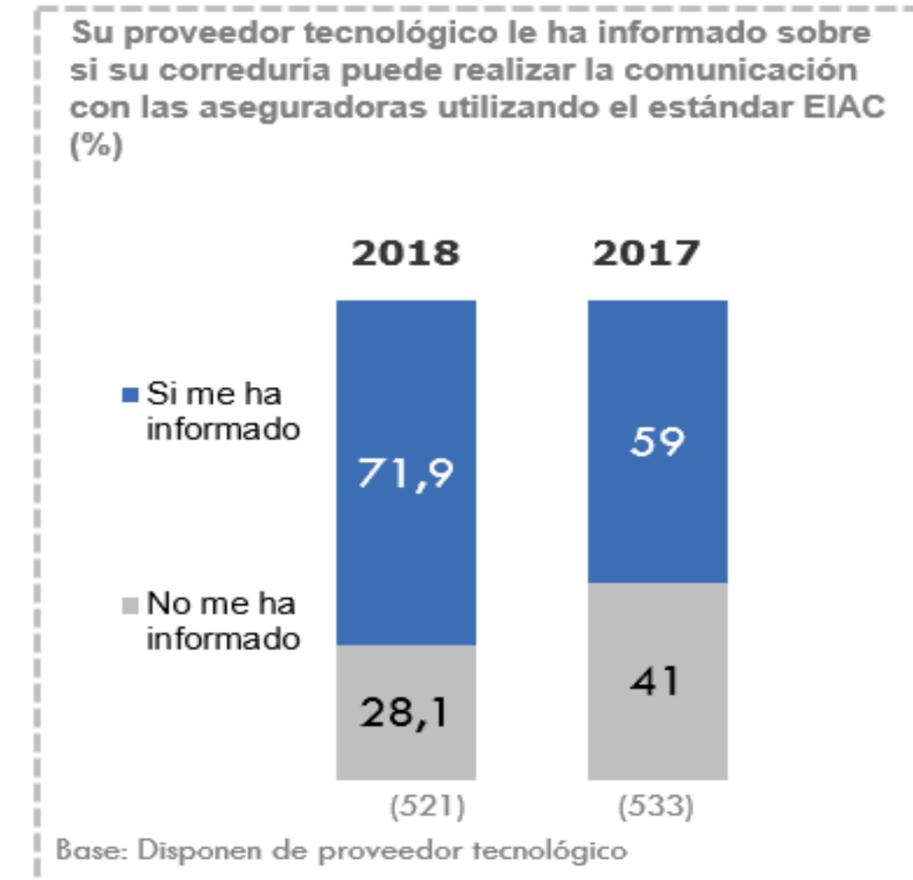
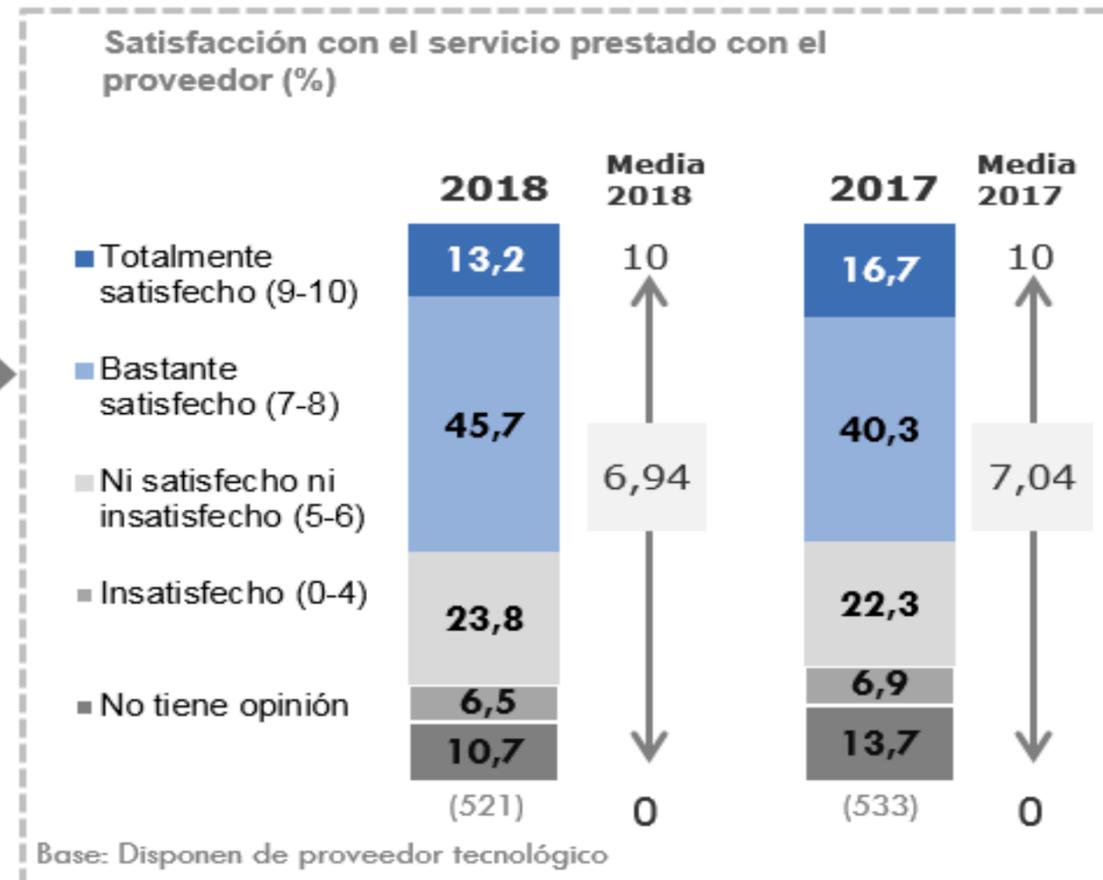
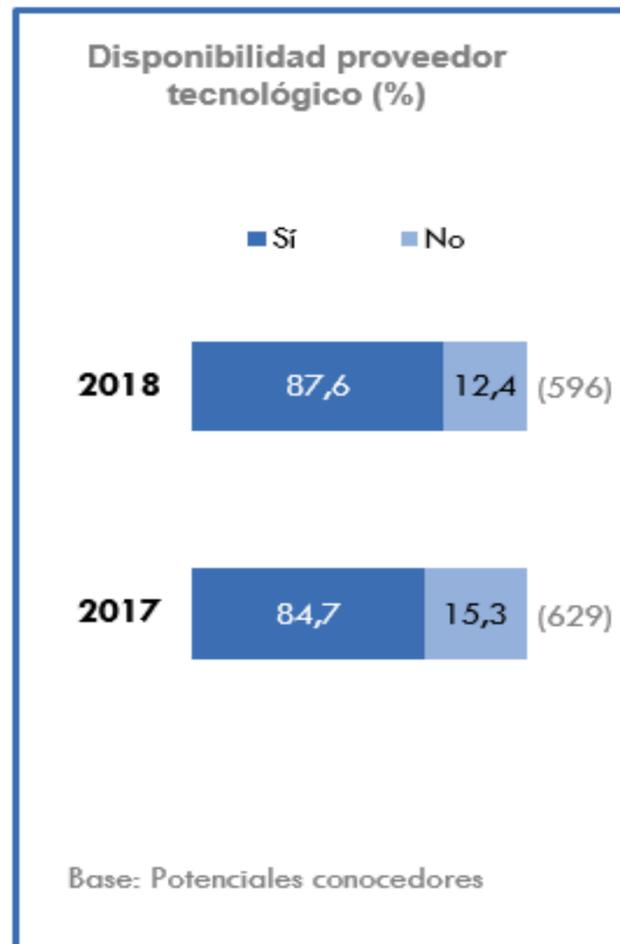
EIAC / Canales comunicación / Uso información

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)

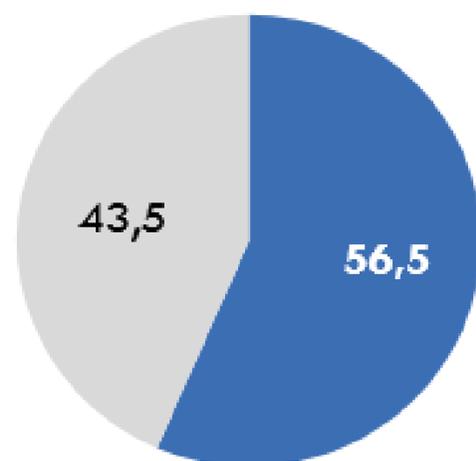


Conocimiento y uso del EIAC

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

¿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?

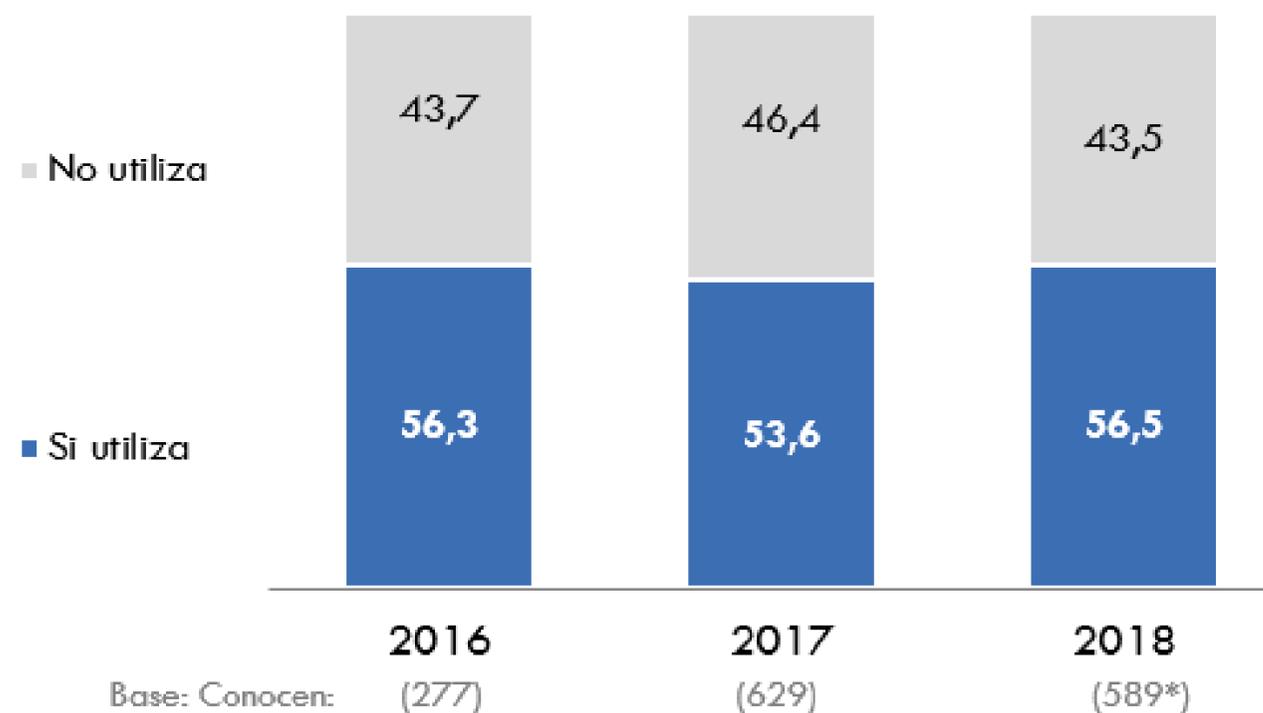
Utilización del estándar EIAC (%)



■ SI ■ NO

Base: Potenciales conocedores (589)

Uso EIAC



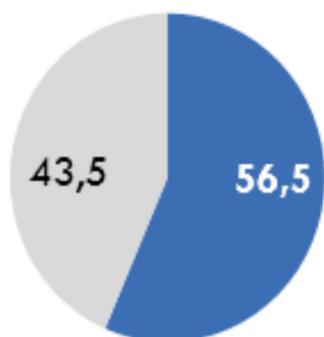
(*) Potenciales conocedores

Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC

Uso del Estándar de Intercambio de Comunicación

¿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)

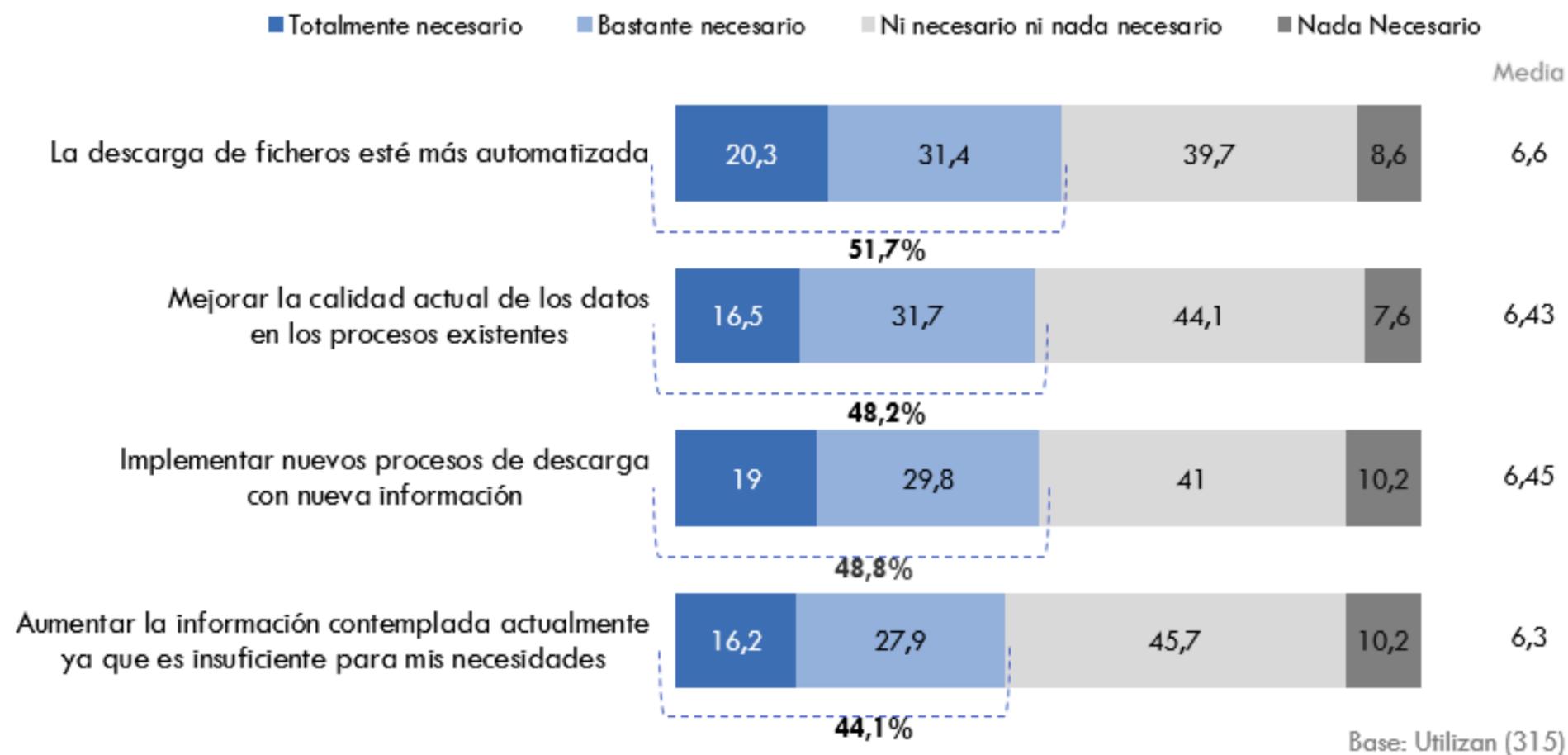
Utilización del estándar EIAC (%)



■ SI ■ NO

Base: Potenciales conocedores (589)

Aspectos mejorables del EIAC



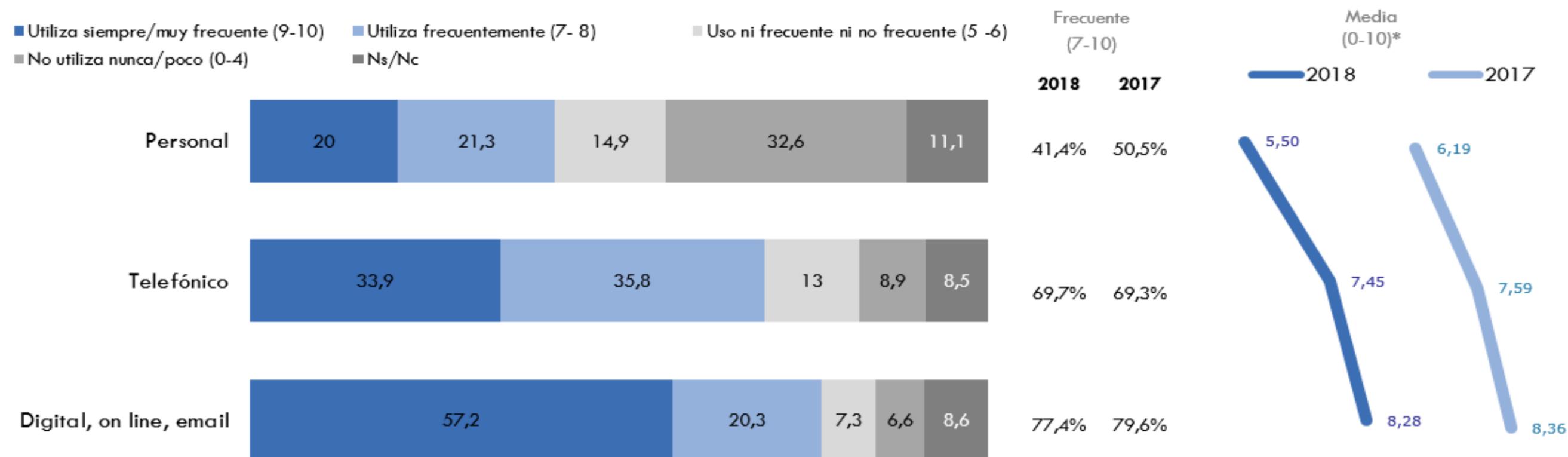
Canales de comunicación con clientes

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



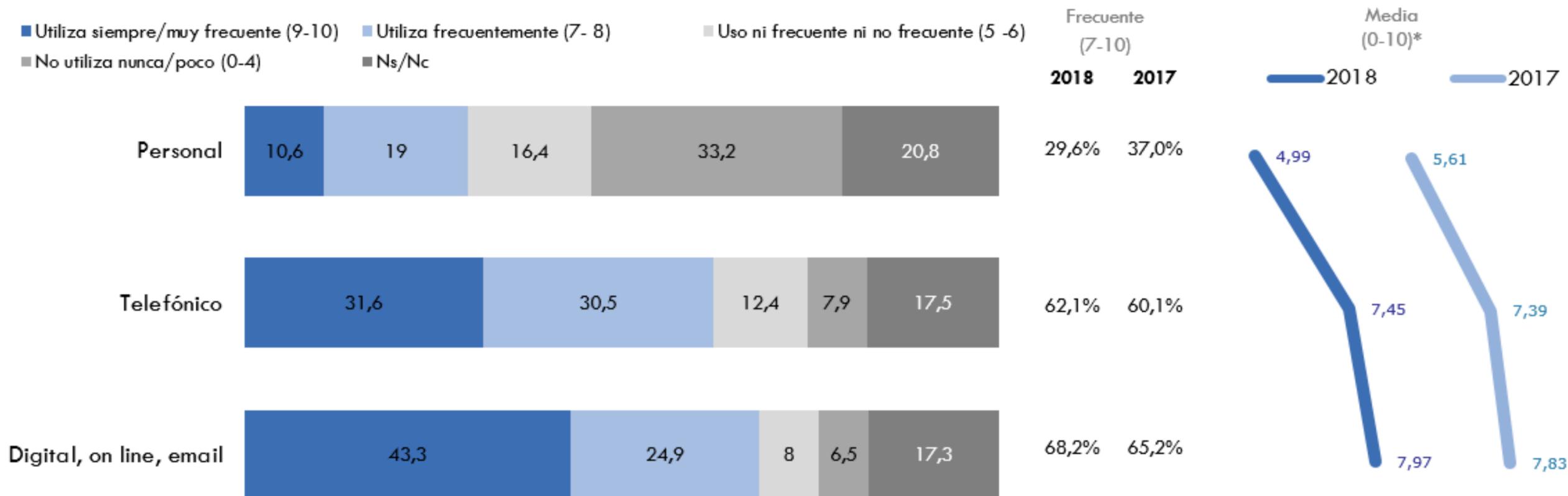
Canales de comunicación con clientes

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.)



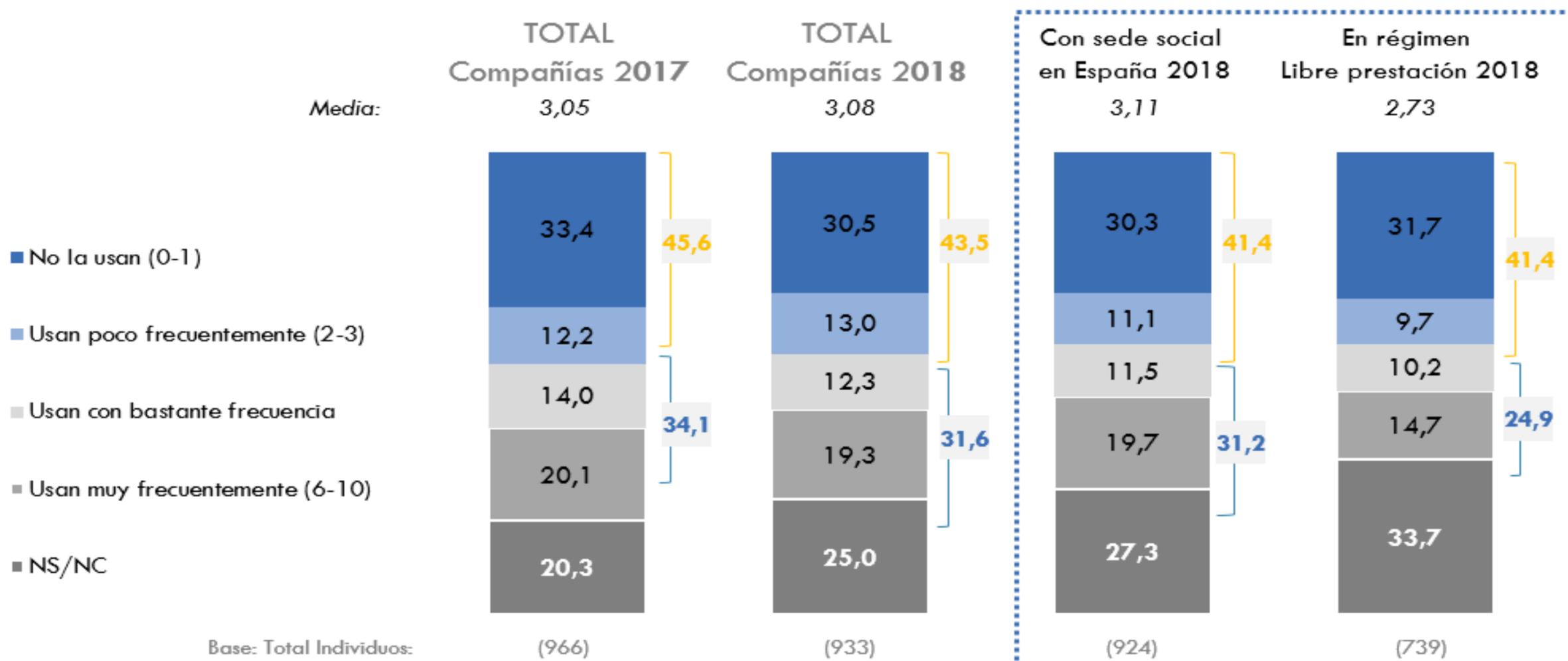
Utilización de canales para...Seguros particulares



Uso de 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)



Conclusiones

Comentarios 2018



- Con la nueva metodología significamos a las aseguradoras que más negocio reciben de los socios. Una gran valoración global no significa que ello conlleve mayor negocio necesariamente. Hemos querido distinguirlo. Hemos pensado que tres cuartas partes de los socios como cuota de referencia tenía sentido.
- No obstante, hay ramos en los que este porcentaje no se produce, razón por la que en este caso no hemos cambiado el criterio.
- Al final el resultado da una imagen más fiel sobre la opinión de nuestro colectivo que se traduce en negocio.

Comentarios 2018



- El respeto a la figura de la compañía y la capacitación su personal son características inseparables del estudio.
- El nivel de participación de los socios y sus empleados sigue siendo excepcionalmente alto. Fundamental para dar rigor y credibilidad al estudio.
- Este año ha bajado algo la satisfacción global que venía incrementándose estos últimos años, pero se mantiene a niveles muy parecidos.
- Las compañías con valoración superior a 7 continúan siendo mayoritariamente las especialistas pero, como cada año, destacan otras generalistas, lo que hace que la percepción general sea “que es posible” figurar con una buena puntuación.
- Todas las compañías recibirán como cada año un informe particular en el que podrán analizar todos los aspectos detallados en el Barómetro independientemente del número de respuestas y el porcentaje de participación.

Comentarios 2018



- No conseguimos mejorar en aspectos clave para nuestra actividad como siniestros. Sí en el acceso a la información por lo que la Guía de Buenas Prácticas en siniestros de ADECOSE suscrita con 22 compañías hasta la fecha, está contribuyendo. Animamos a las aseguradoras que no lo han suscrito que se adhieran.
- Las diferencias entre las mejores y peores valoraciones son altísimas. Notables altos frente a aprobados justos.

TECNOLOGÍA:

- La tecnología va ganando terreno. Los proveedores tecnológicos han informado más y mejor a los socios sobre EIAC con aumento del 13%, pero el nivel de uso del estándar (56,5%) es alto pero no aumenta.
- Las mejoras propuestas son muy interesantes y las trasladaremos a TIREA (Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras).
- En cuanto al uso de los datos de nuestros clientes por las aseguradoras, se mantiene un alto porcentaje de personas que piensa que se utilizan para fines distintos por los previstos por la correduría.

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** 2018. 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.

BARÓMETRO ADECOSE '18

X EDICIÓN