

BARÓMETRO ADECOSE '19

XI EDICIÓN

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

Madrid, 11 de febrero de 2020



KANTAR

¿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 actualmente la presidencia de la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (BIPAR) a través de su Tesorero. Agrupa a más de 145 empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

DATOS ADECOSE 2019

Primas Intermediadas:
7.000 Millones de €

Siniestros: 3,5 millones

Empleados: 7.500

** Datos aproximados obtenidos por ADECOSE de sus socios.*

Principales objetivos del estudio



Obtención de información

1

- 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...

2

- 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

3

- 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

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



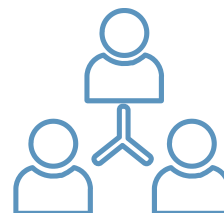
Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



Pluralidad

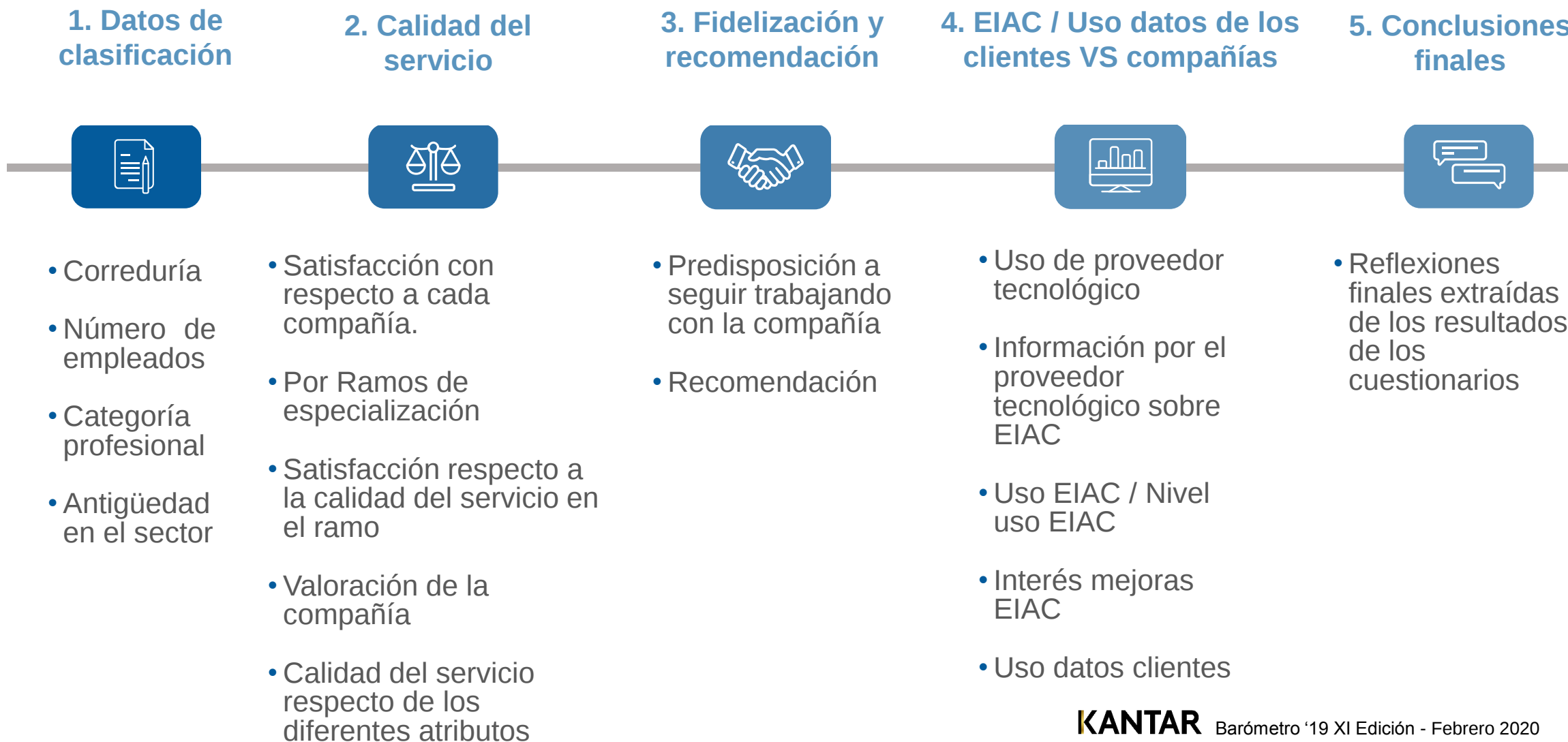
Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.



Representatividad

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

Esquema del cuestionario



1

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar

2

Muestra*

Se han realizado 1090 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 107 corredurías participaron cumplimentando la encuesta

3

Universo

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

4

Técnica

Cuestionario cumplimentado online

5

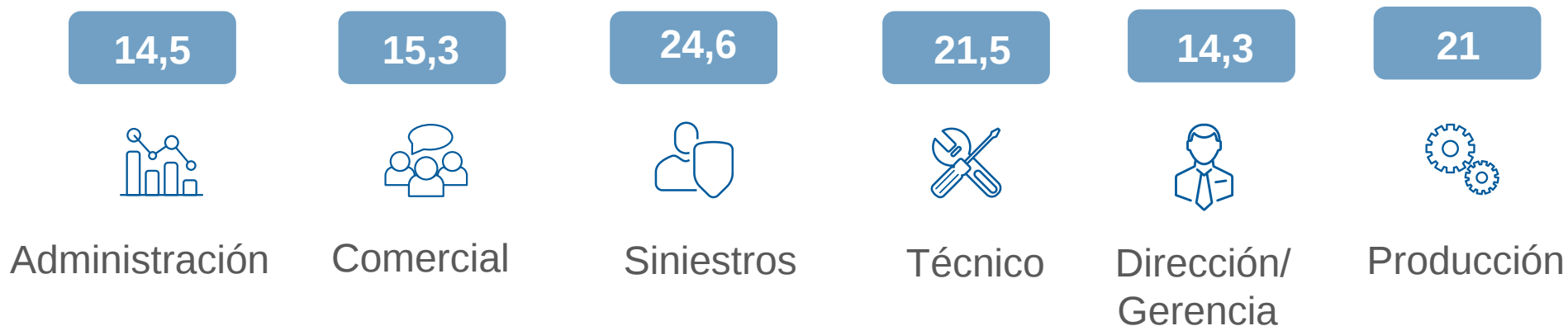
Trabajo de campo

Octubre – Noviembre 2019

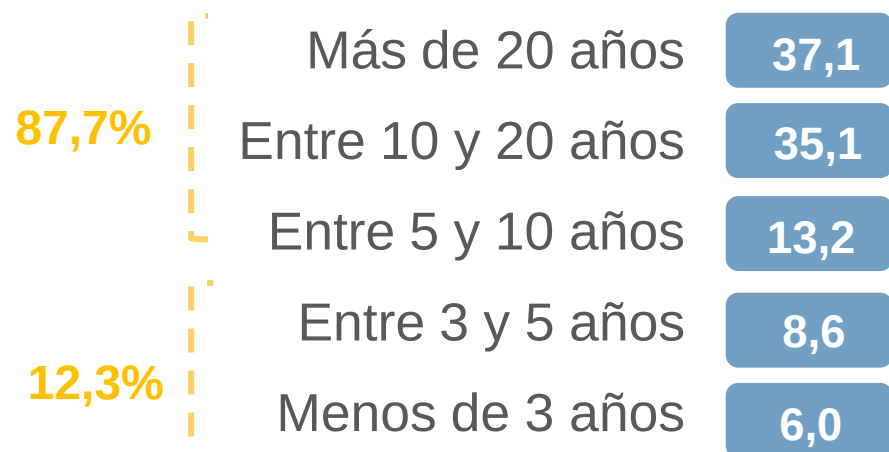
Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090
Corredurías participantes	78,00%	85,50%	82,20%	84,20%	85,60%	87,00%	92,40%	87,3%	80,3%	86,9%
Nº de corredurías participantes	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107

Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?



Media: 15,96 años

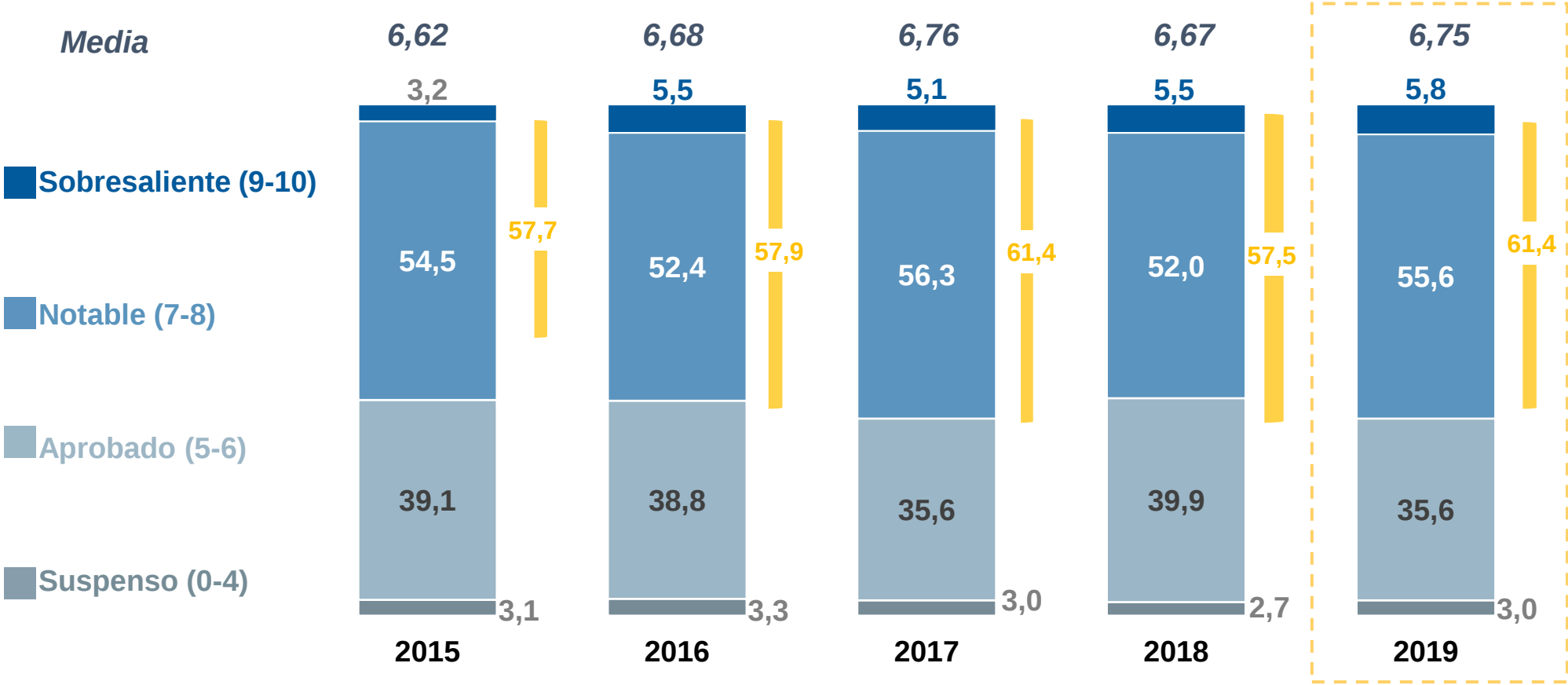
Una Visión Global

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? (%)

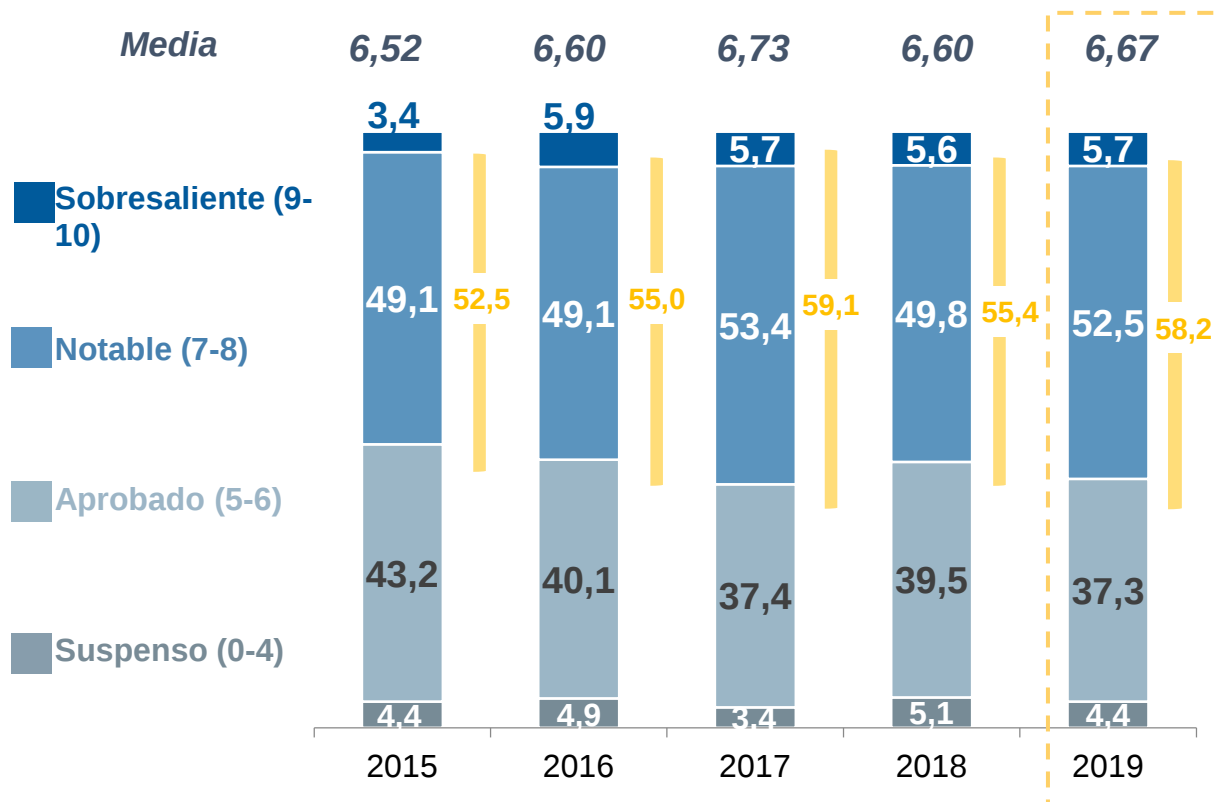


Satisfacción global

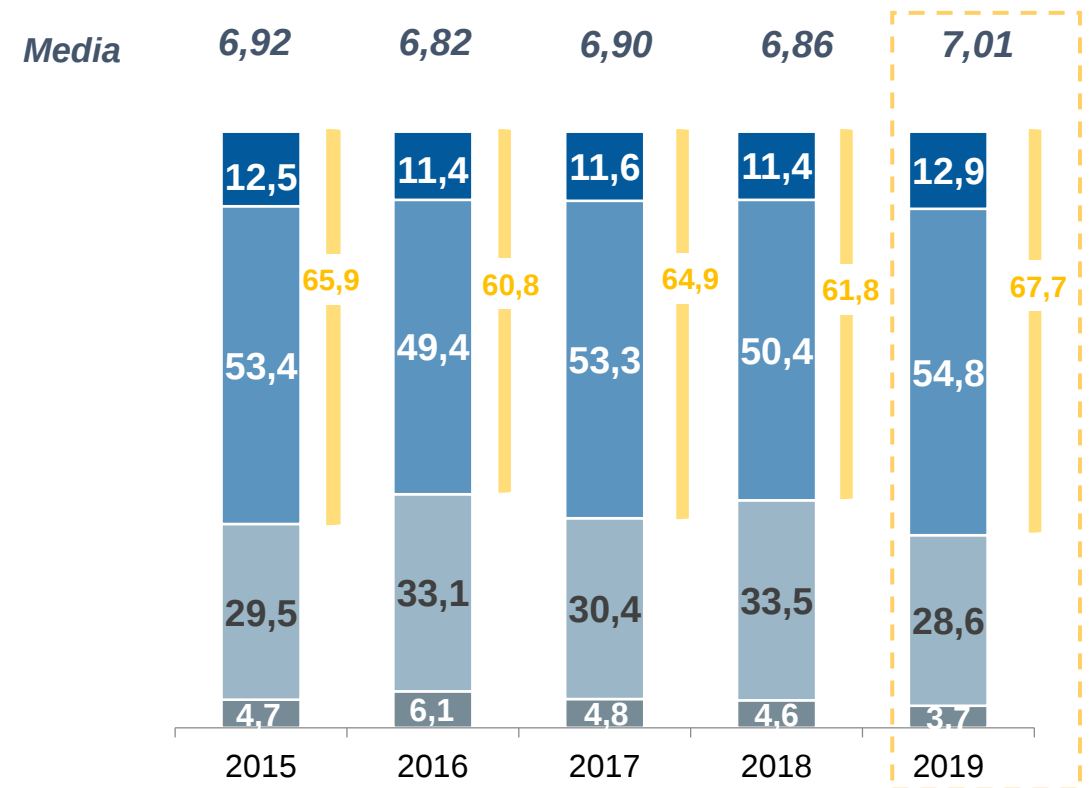
Calidad del servicio según tipología de las aseguradoras

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

Con sede social en España



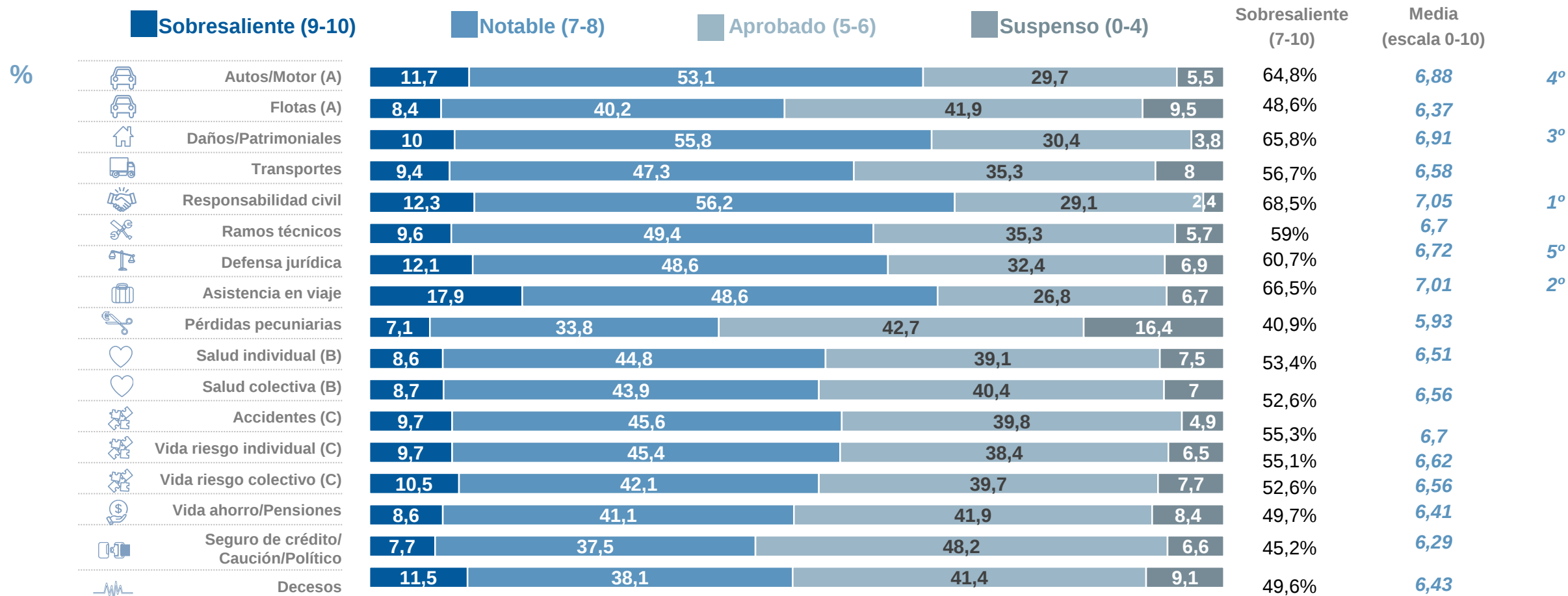
En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio



Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo

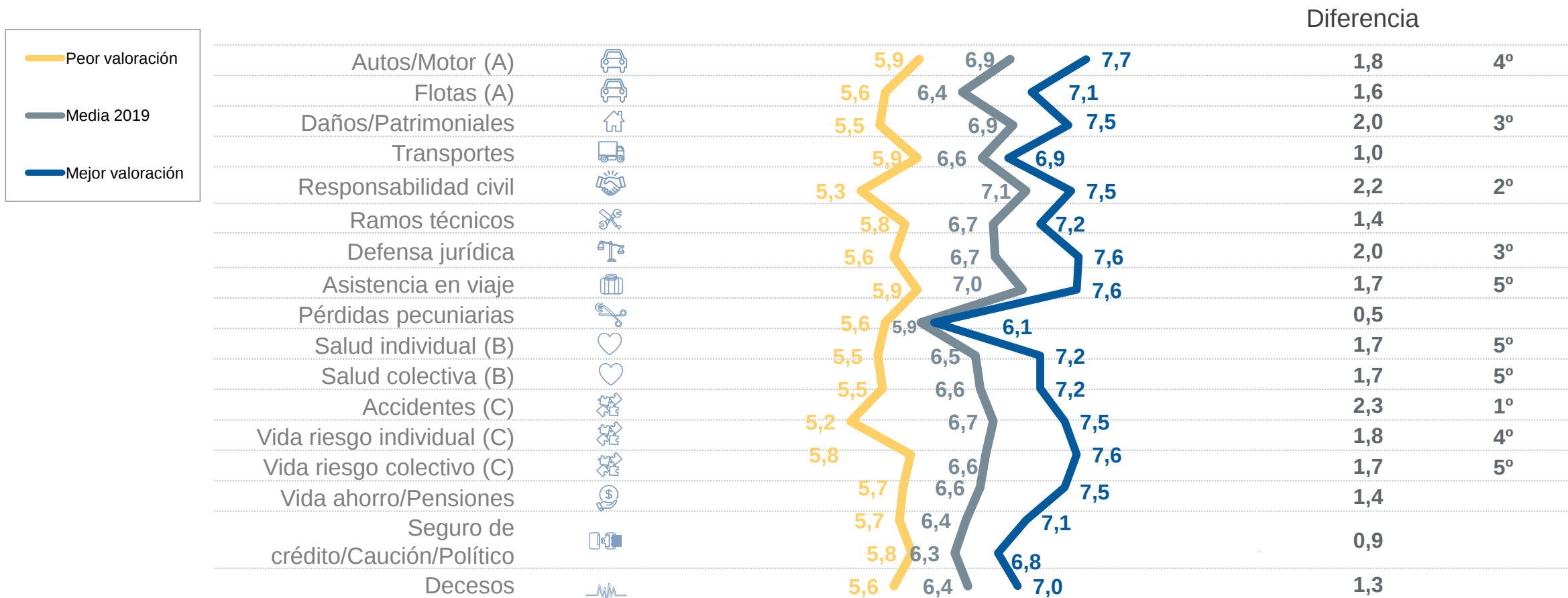
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicios para cada uno de los siguientes ramos?



Satisfacción global

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?

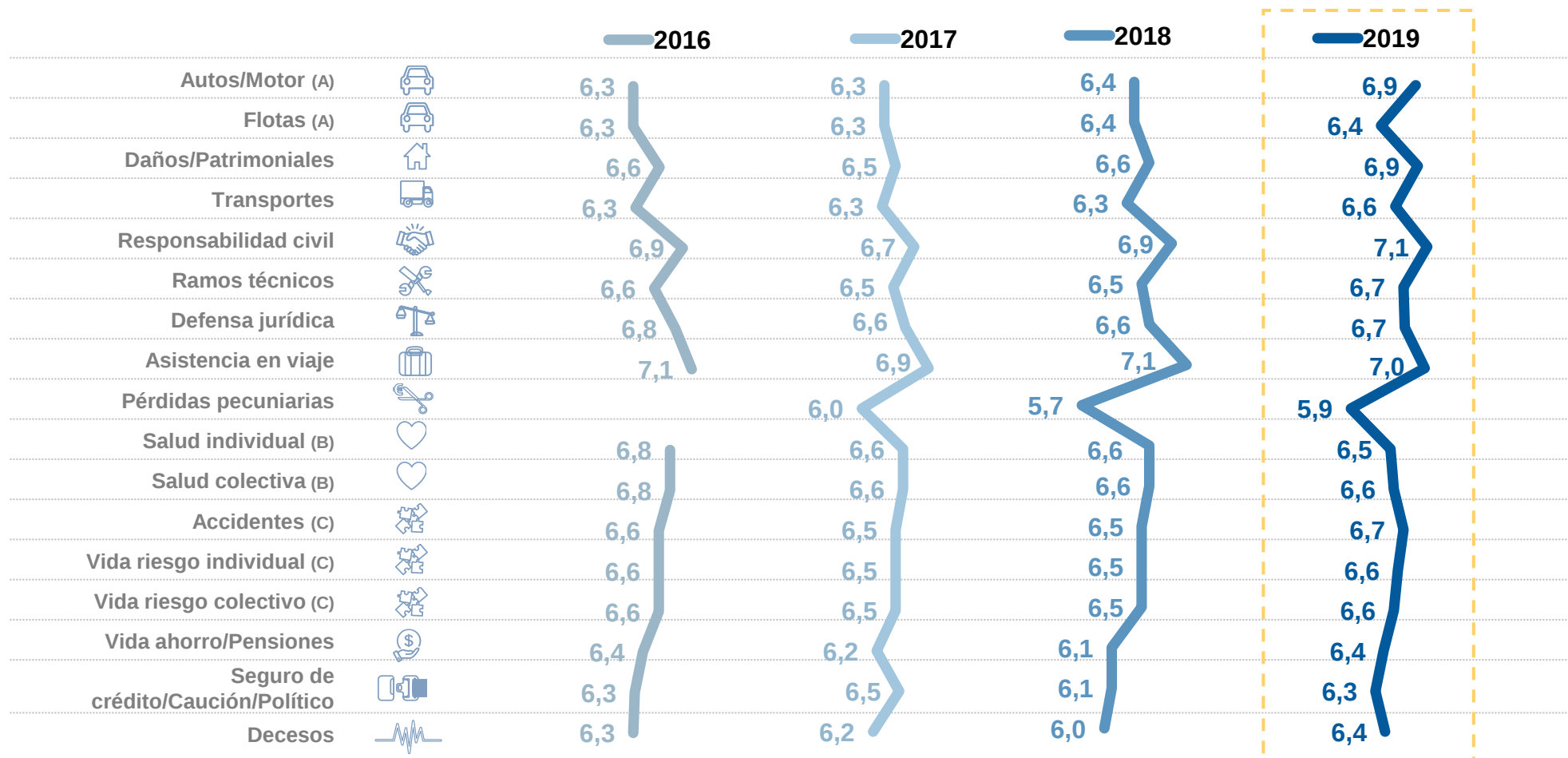


Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos

Satisfacción global

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?

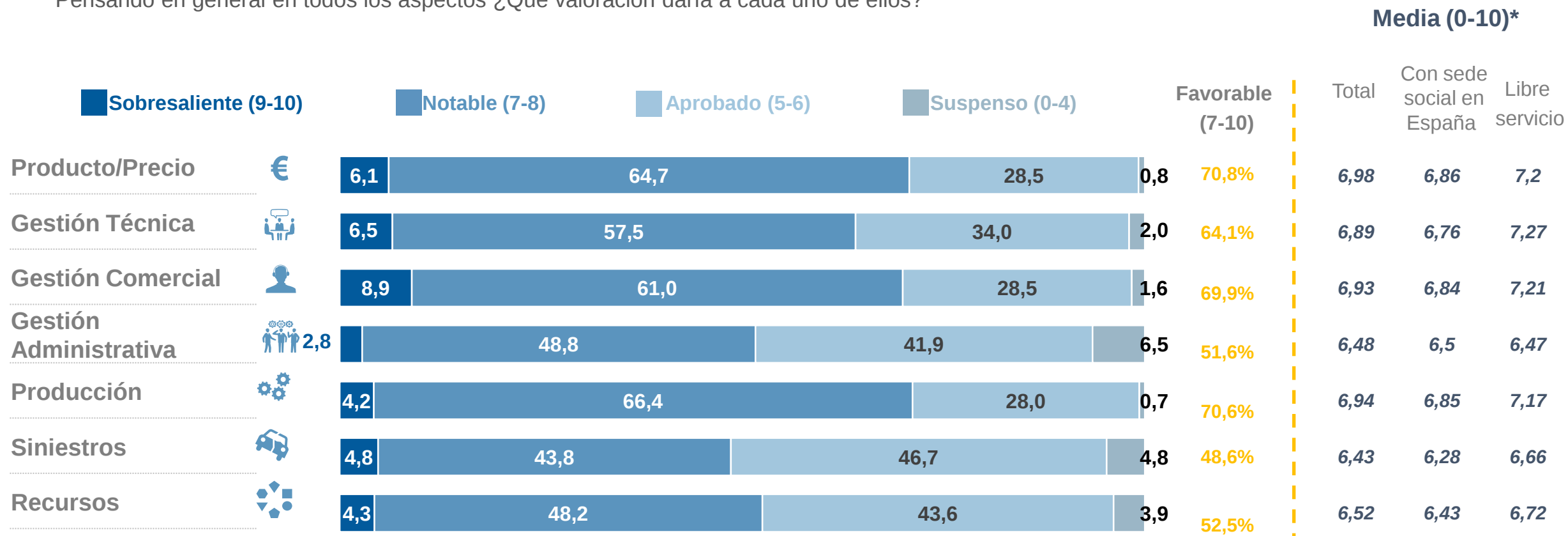


(A) 2018 Autos/Flotas (B) 2018 Salud (C) 2018 Vida riesgo / Accidentes

Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

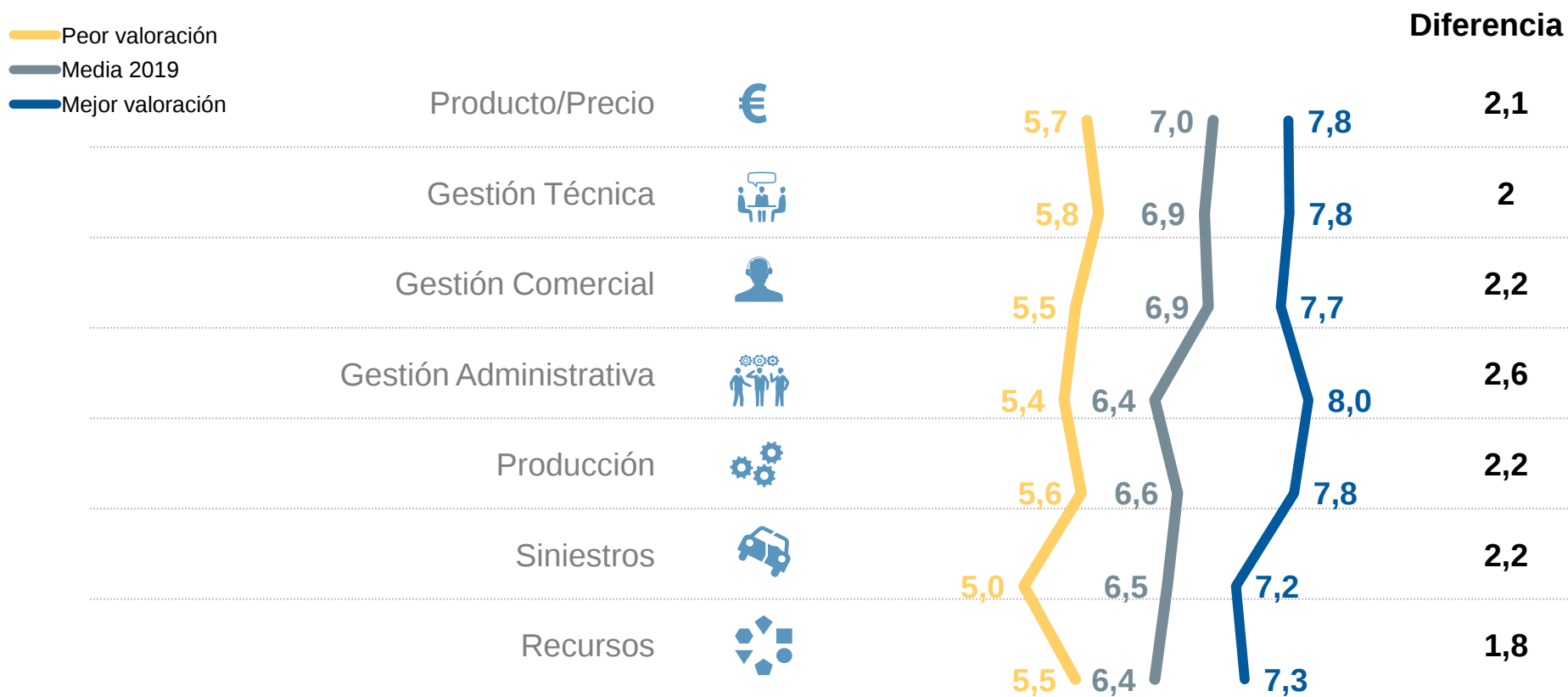
Pensando en general en todos los aspectos ¿Qué valoración daría a cada uno de ellos?



Satisfacción global

Satisfacción con la calidad del servicio a partir de aspectos concretos

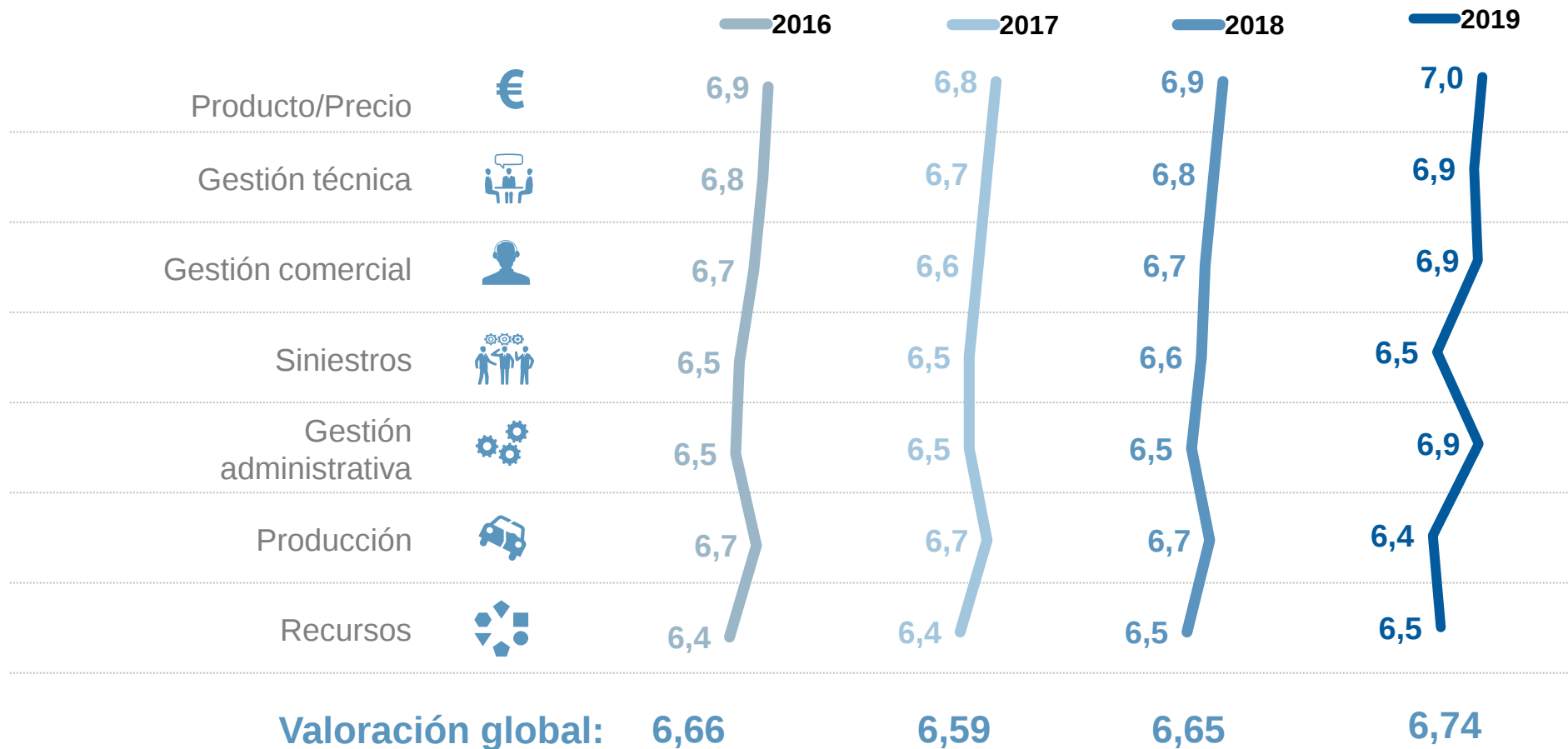
Pensando en general en todos los aspectos ¿Qué valoración daría a cada uno de ellos?



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

Evolución aspectos concretos del servicio

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

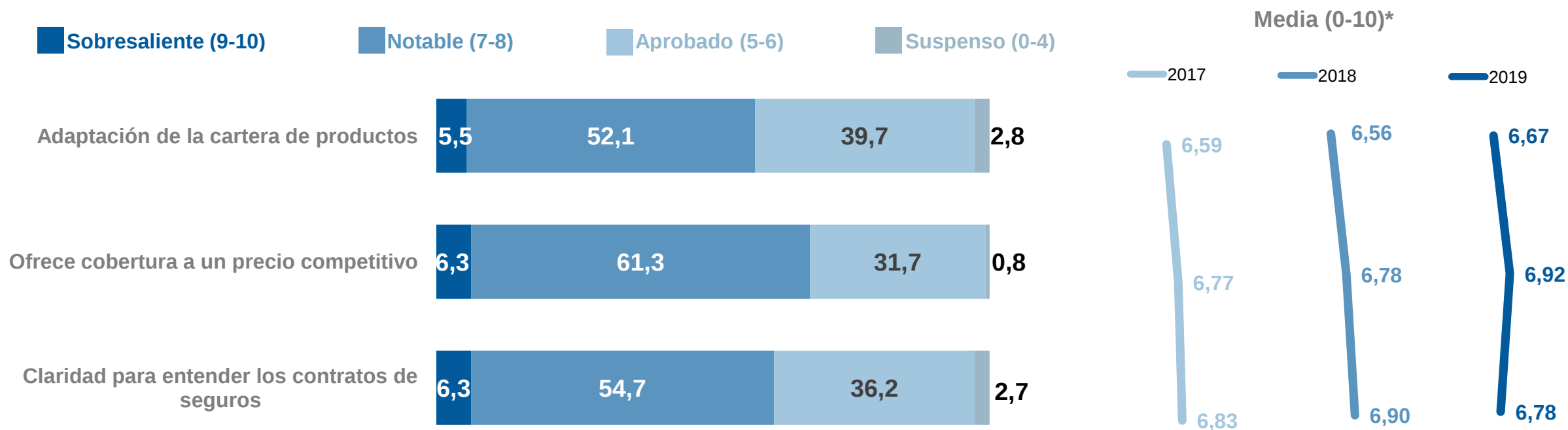


Satisfacción pormenorizada

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



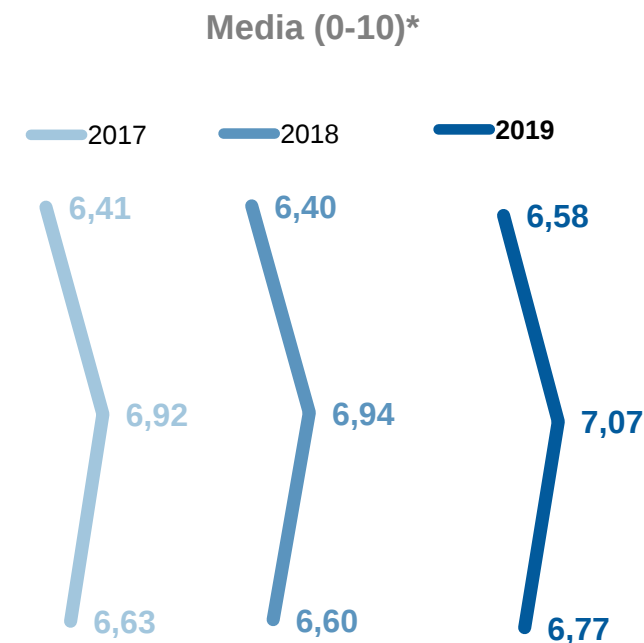
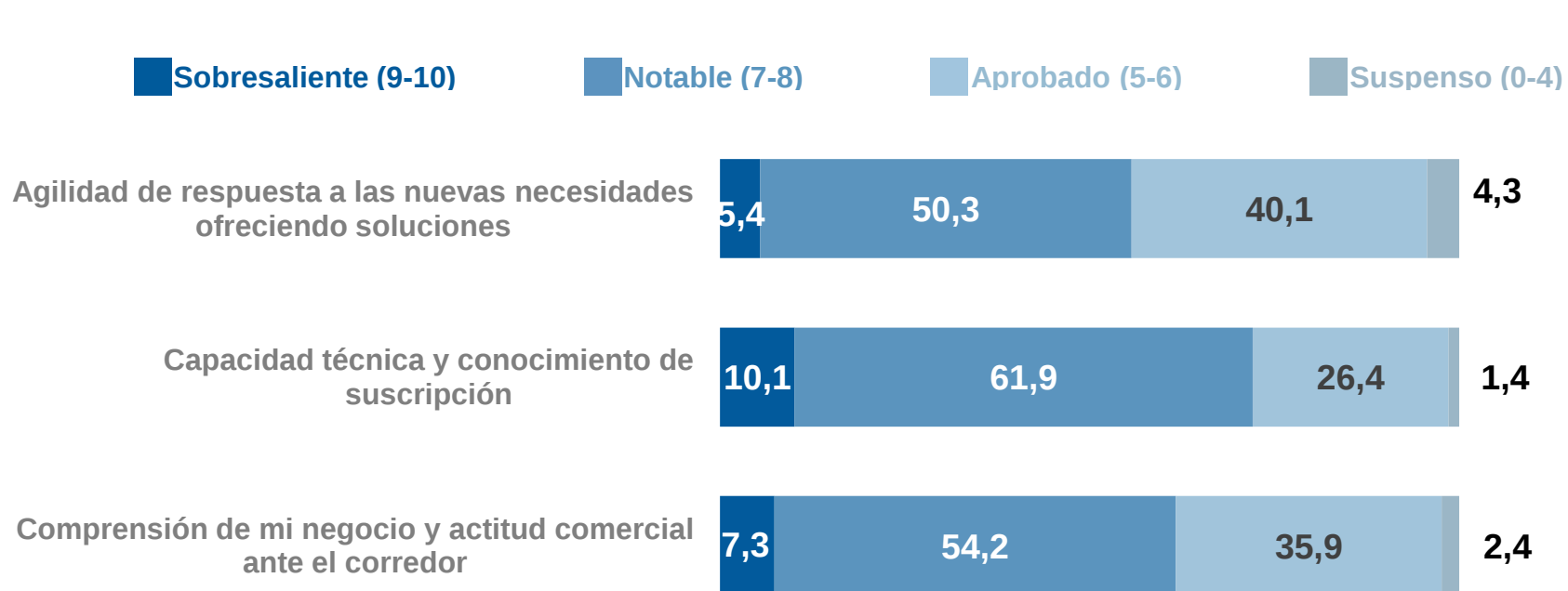
Satisfacción pormenorizada

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

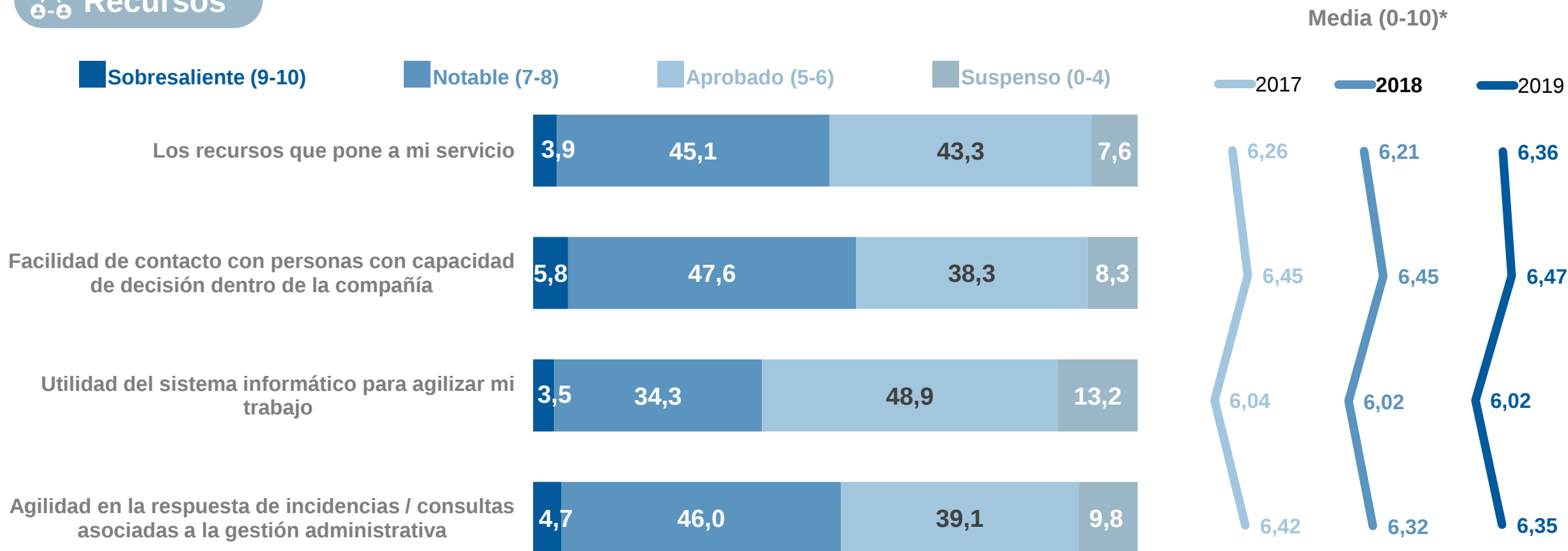


Satisfacción pormenorizada

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



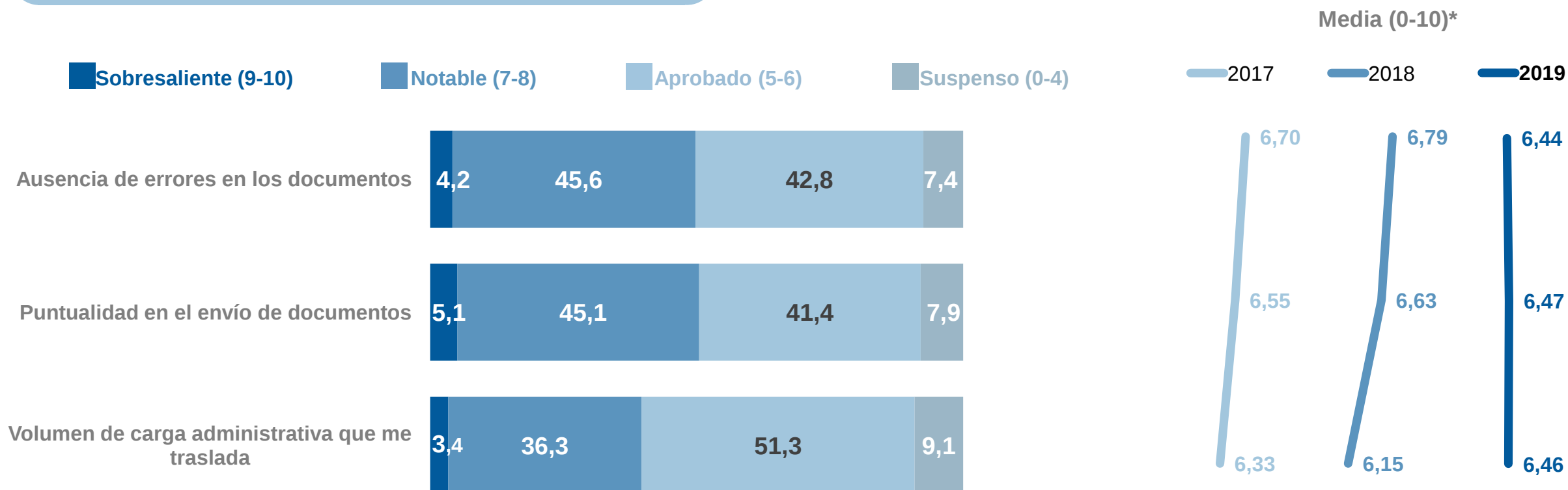
Satisfacción pormenorizada

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



Satisfacción pormenorizada

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

Media (0-10)*

Sobresaliente (9-10)

Notable (7-8)

Aprobado (5-6)

Suspense (0-4)

2017

2018

2019

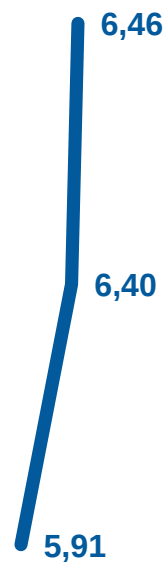
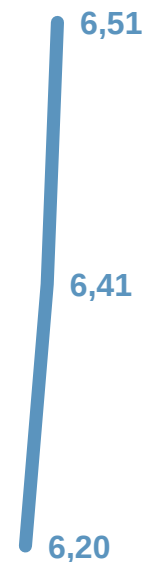
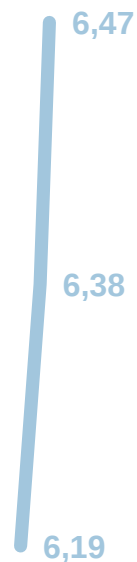
Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones



Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros



Acceso a la información sobre el siniestro



Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

Con sede social en España (28) 64%

En Régimen de Establecimiento o de Libre
Prestación de Servicio (16) 36%



Compañías aseguradoras Barómetro 2019

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

90% y más

Entre el 75% y el 90%

Entre el 50% y el 75%

Entre el 30% y el 50%

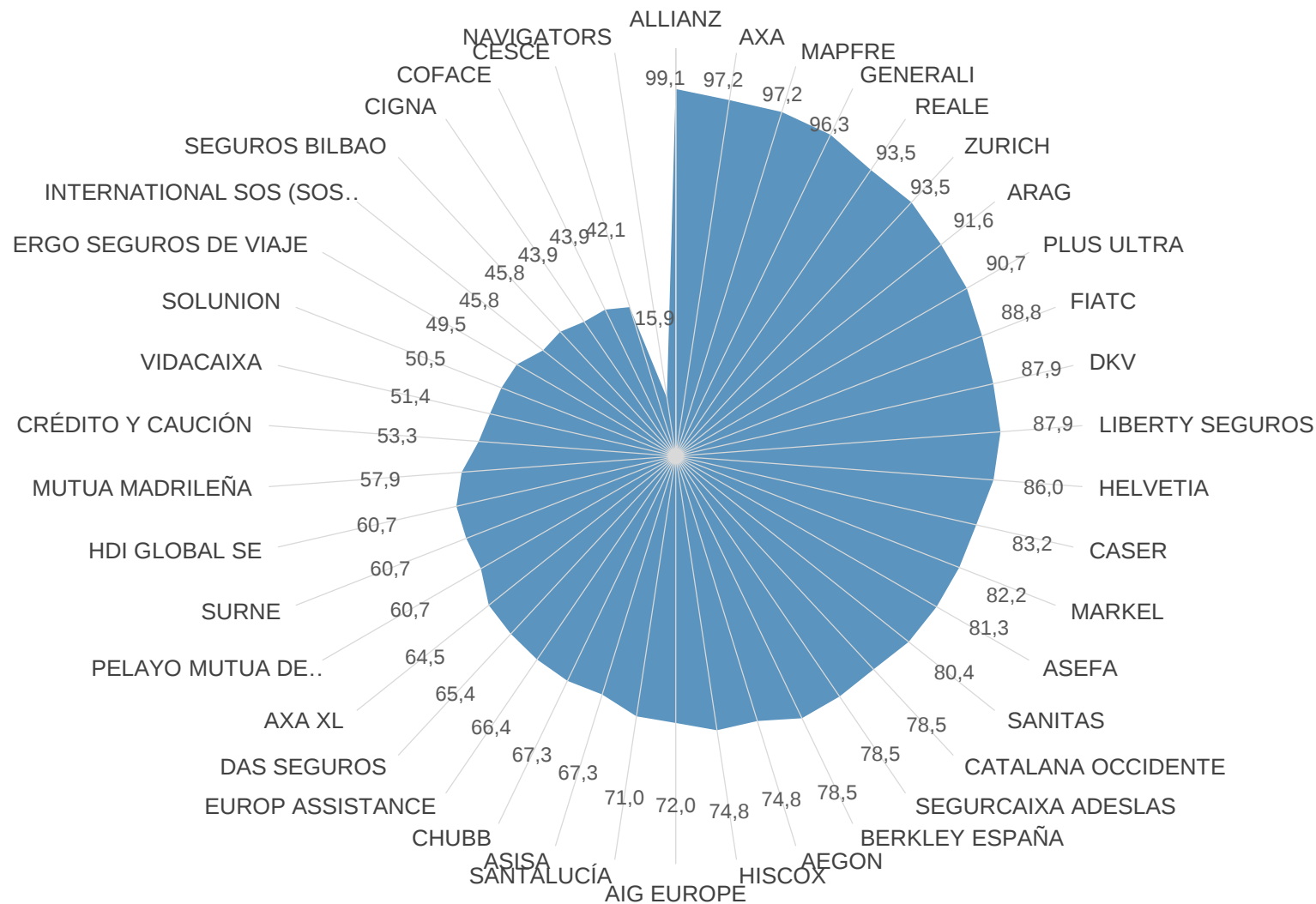
Menos del 30%

Base: Corredurías

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.



Datos 2019

Base: Corredurías

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

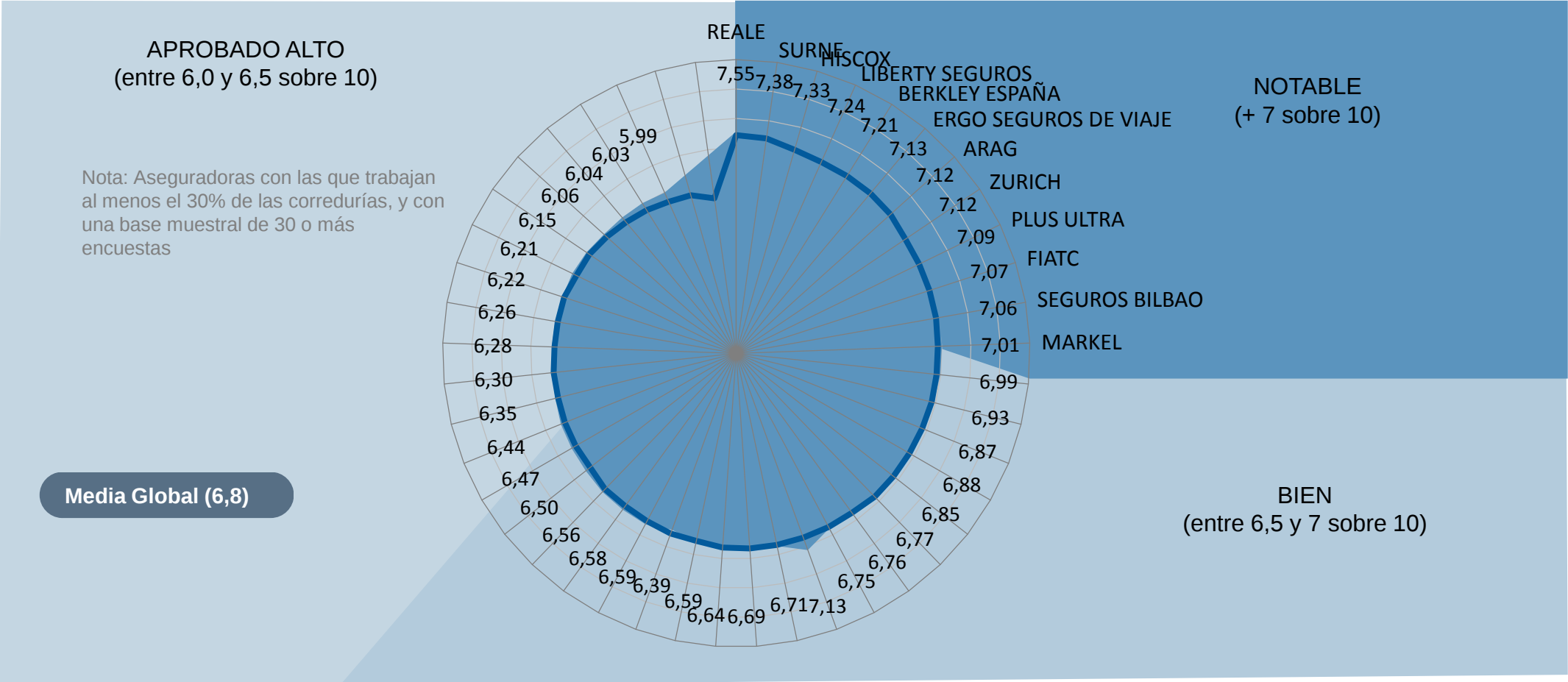
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



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?



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?

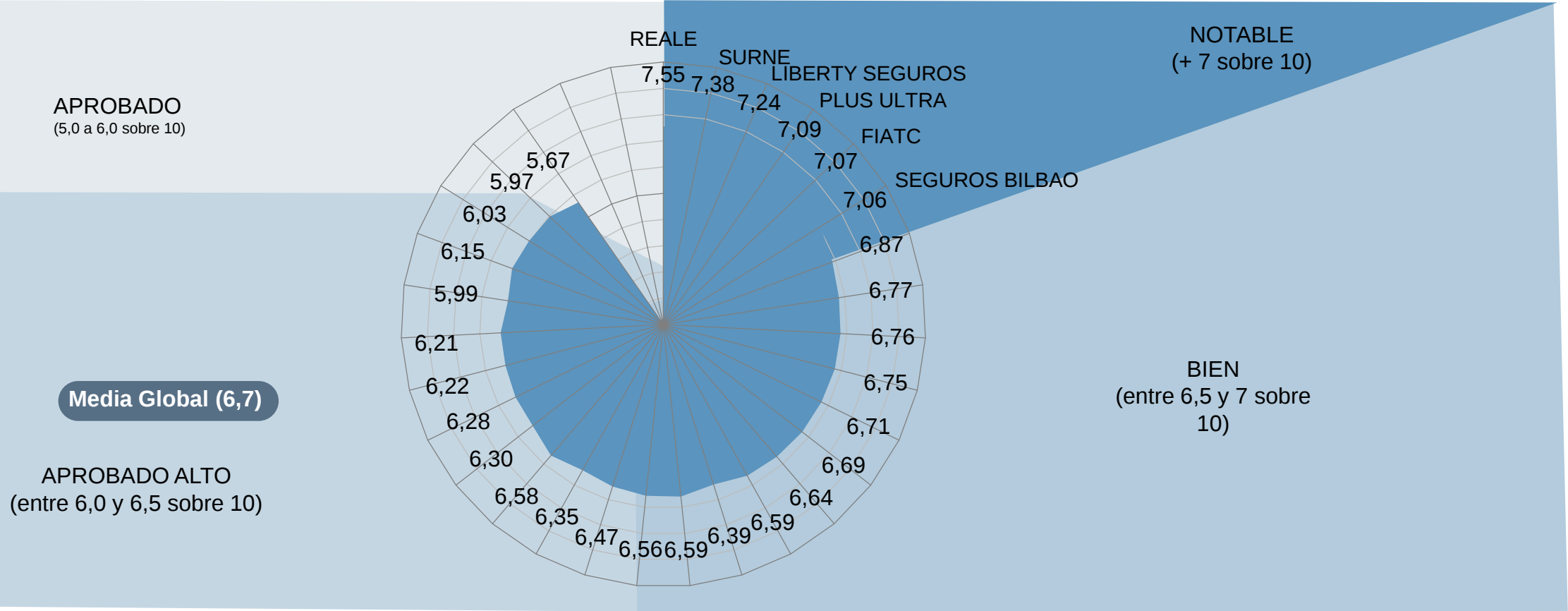
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



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?



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

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?

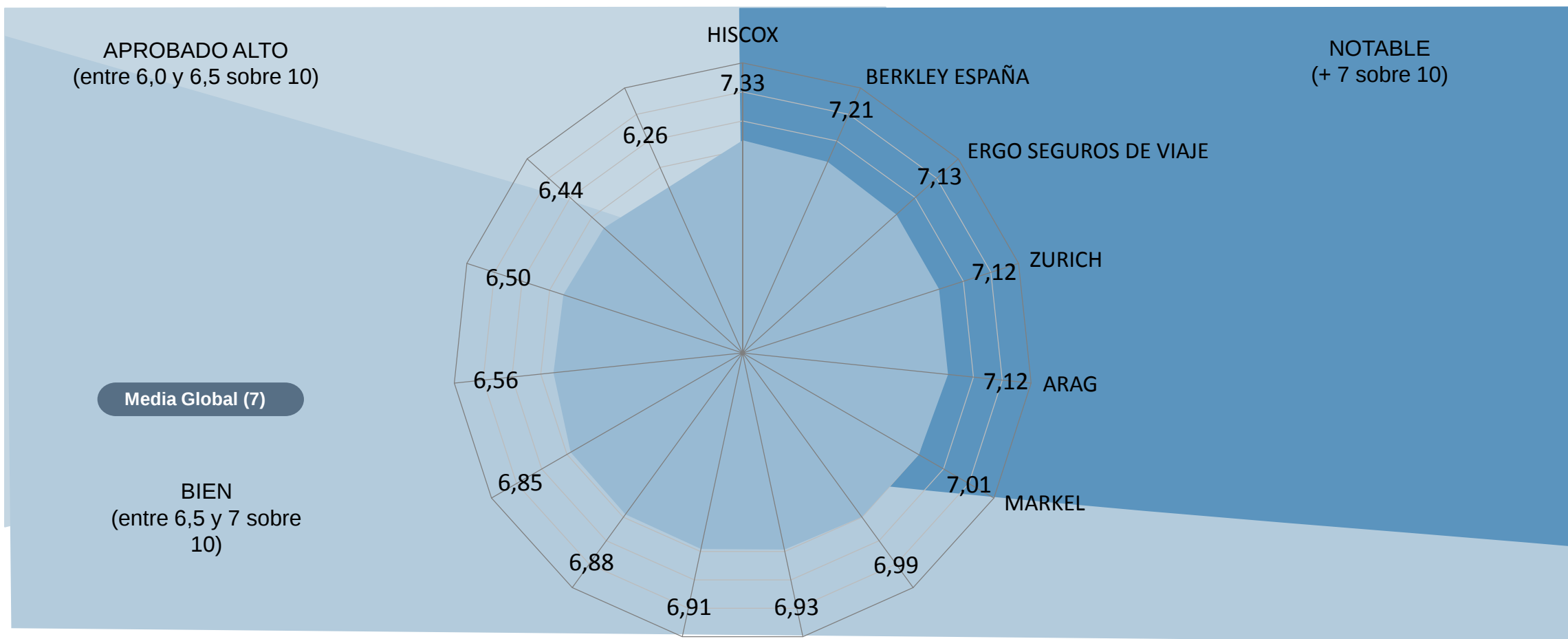
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



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?



Nota: 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

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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



 **REALE**
SEGUROS



 **REALE**
SEGUROS



 **REALE**
SEGUROS



 **PlusUltra**
Seguros



 **Berkley**
ESPAÑA
a Berkley Company



 **asefa**
seguros



ERGO
Seguros de Viaje

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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



REALE
SEGUROS



DKV
SALUD Y SEGUROS MÉDICOS



 **Cigna.**



 **surne**
seguros & pensiones



 **surne**
seguros & pensiones



 **surne**
seguros & pensiones



 **surne**
seguros & pensiones



coface
FOR TRADE



FIATC
SEGUROS

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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	1º	2º	3º	4º	5º
Autos/Motor (A)					
Flotas (A)					
Daños/Patrimoniales					
Transportes					
Responsabilidad civil					
Ramos técnicos					

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

(A) 2018 Autos/Flotas

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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	1º	2º	3º	4º	5º
Defensa jurídica					
Asistencia en viaje					
Pérdidas pecuniarias					
Salud individual (B)					
Salud colectiva (B)					
Accidentes (C)					
Vida riesgo individual (C)					
Vida riesgo colectivo (C)					
Vida ahorro/Pensiones					
Seguro de crédito/Caución/Político					
Decesos					

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

(C) 2018 Salud (D) 2018 Vida riesgo/accidentes

KANTAR Barómetro '19 XI Edición - Febrero 2020

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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...?

Aspectos concretos del servicio	1º	2º	3º	4º	5º
Producto/Precio					
Gestión Técnica					
Gestión Comercial					
Gestión Administrativa					
Producción				 	
Siniestros					
Recursos					

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

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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...?

€ Producto/Precio	1º	2º	3º	4º	5º
Adaptación de la cartera de productos					
Ofrece cobertura a un precio competitivo					
Claridad para entender los contratos de seguros					

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

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURAS DE SEGUROS

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...?

	1º	2º	3º	4º	5º
 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					

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

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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...?

 Gestión Administrativa y Producción	1º	2º	3º	4º	5º
					
					
					
					

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

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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...?

	1º	2º	3º	4º	5º
 Siniestros					
Actitud en la resolución de siniestros y pago de indemnizaciones					
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros					
Acceso a la información sobre el siniestro					

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

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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...?

	1º	2º	3º	4º	5º
 Recursos					
Los recursos que pone a mi servicio					
Facilidad contacto personas capacidad dentro de la compañía					
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo					

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

Valoración de aseguradoras con mayor penetración

Satisfacción con la calidad del servicio que ofrecen

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo (Ranking aseguradoras con penetración de 90% y más)

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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	1º	2º	3º	4º	5º
Autos/Motor (A)					
Flotas (A)					
Daños/Patrimoniales					
Transportes					
Responsabilidad civil					
Ramos técnicos					
Defensa jurídica			-	-	-
Asistencia en viaje					-
Salud individual (B)					
Salud colectiva (B)					
Accidentes (C)					
Vida riesgo individual (C)					
Vida riesgo colectivo (C)					
Vida ahorro/Pensiones			 		
Decesos					-

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

(A) 2018 Autos/Flotas (B) 2018 Salud (C) 2018 Vida riesgo / Accidentes

Aseguradoras más destacadas con > penetración

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

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

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

Aseguradoras más destacadas con > penetración

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

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

		1º	2º	3º	4º	5º
	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					

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

Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías.

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

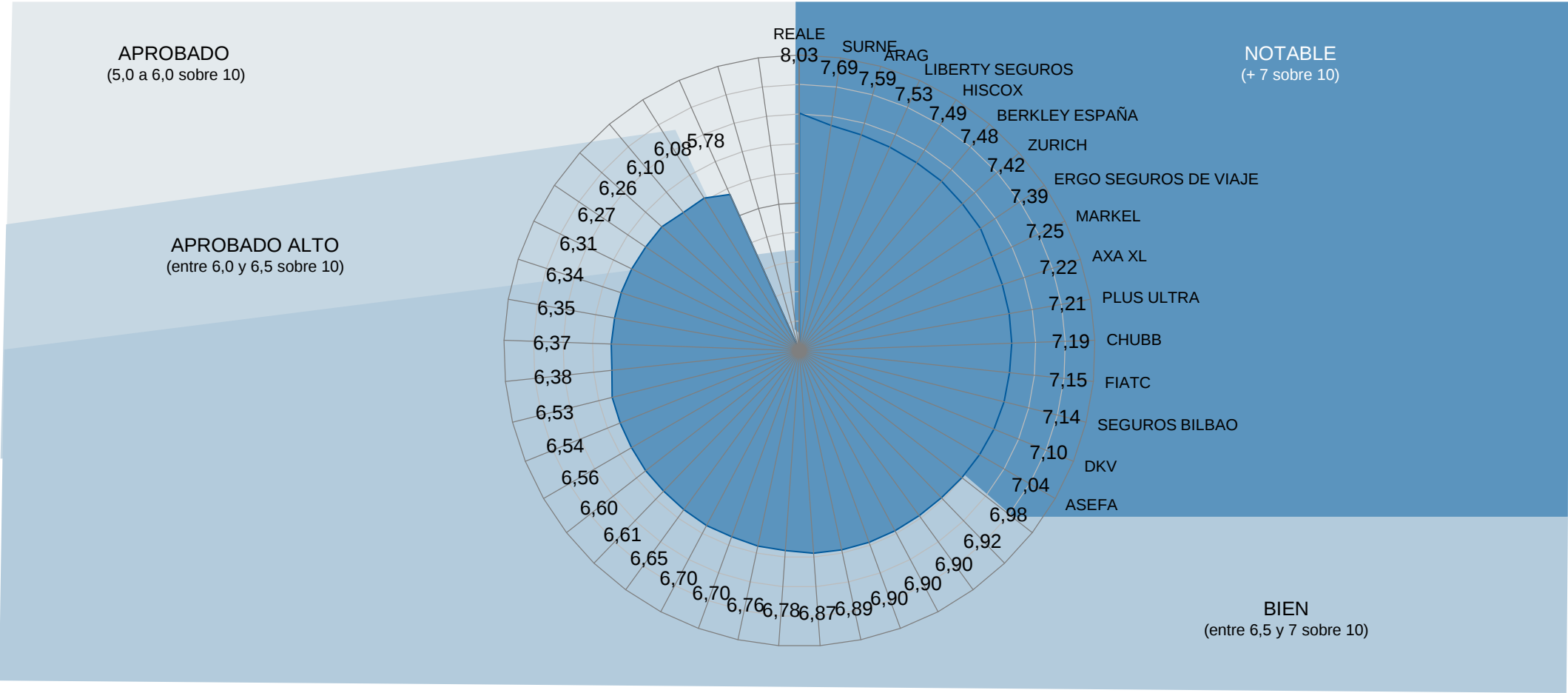
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías.

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



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

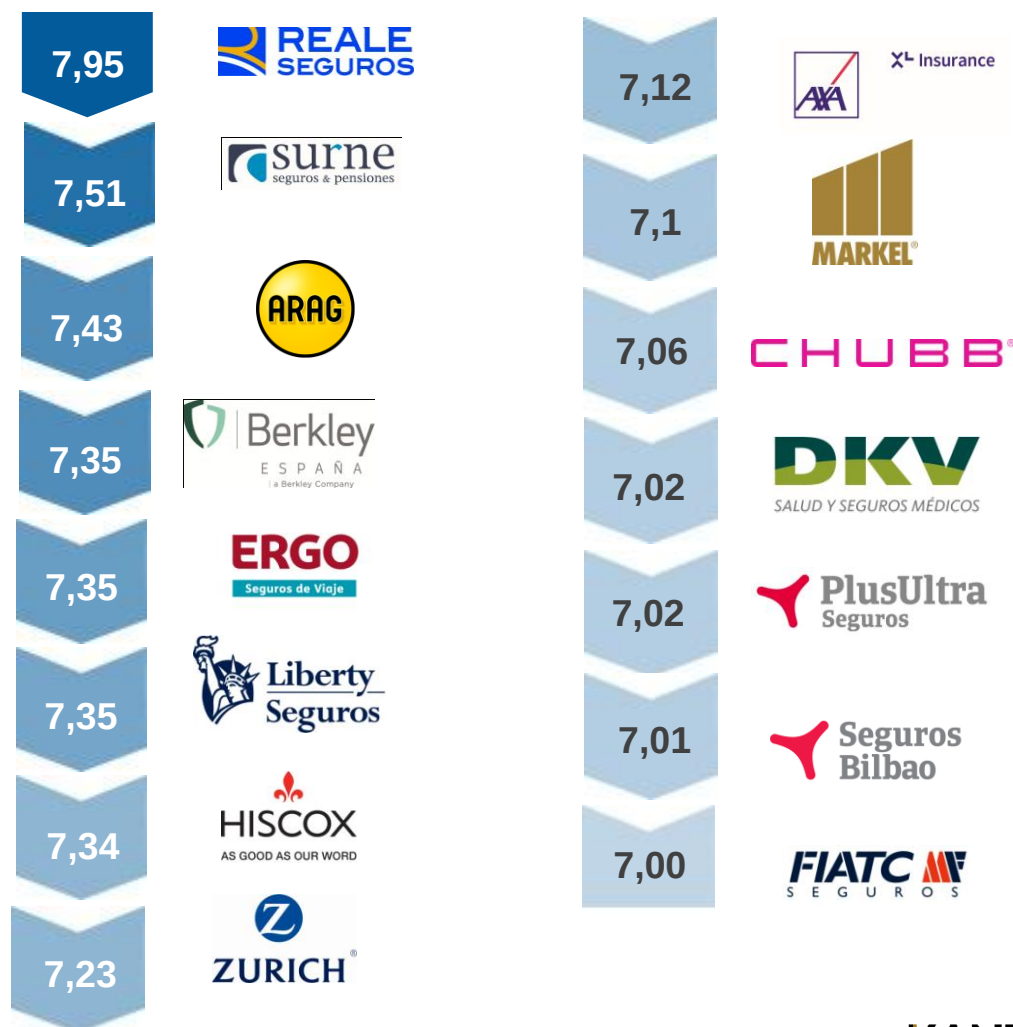
Aseguradoras recomendadas

Total compañías

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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

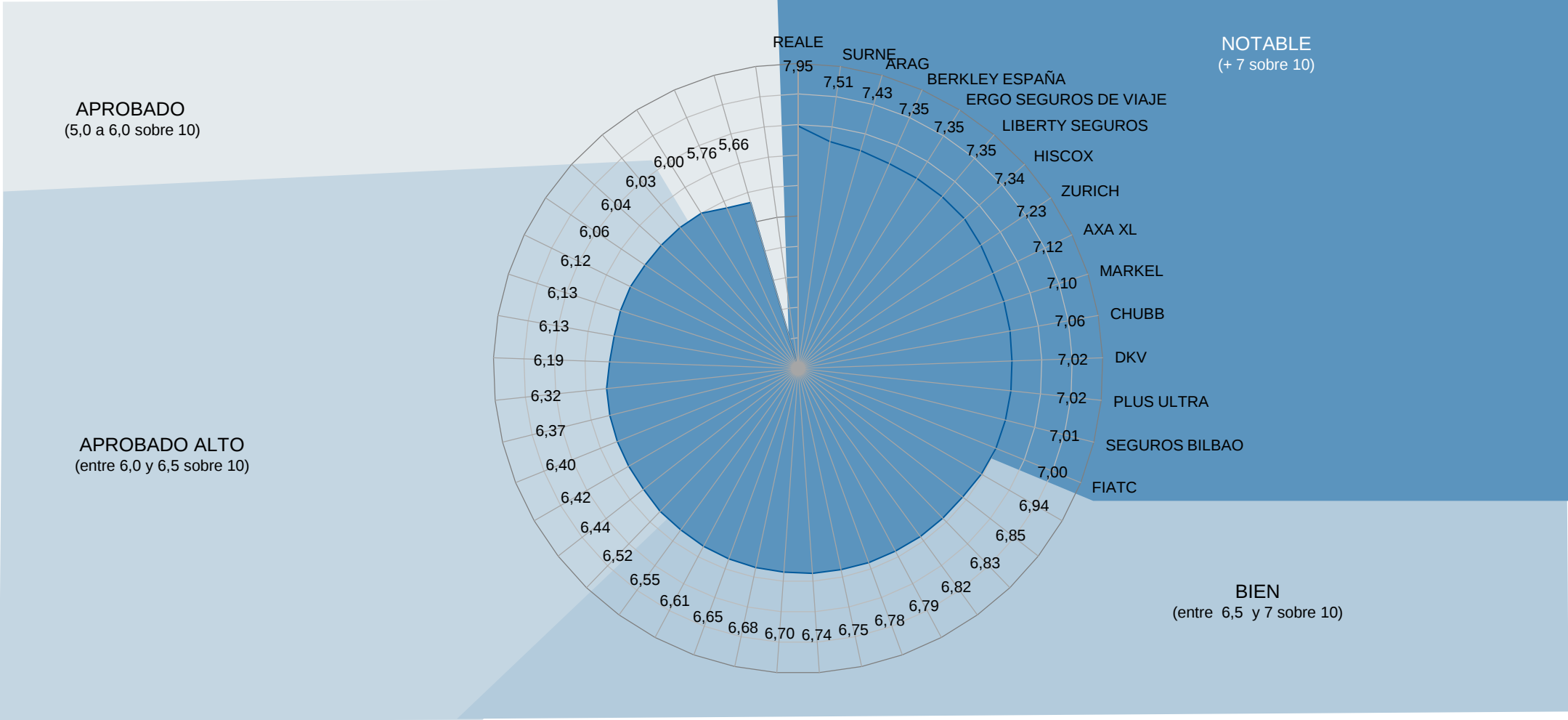
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Aseguradoras recomendadas

Total compañías

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



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

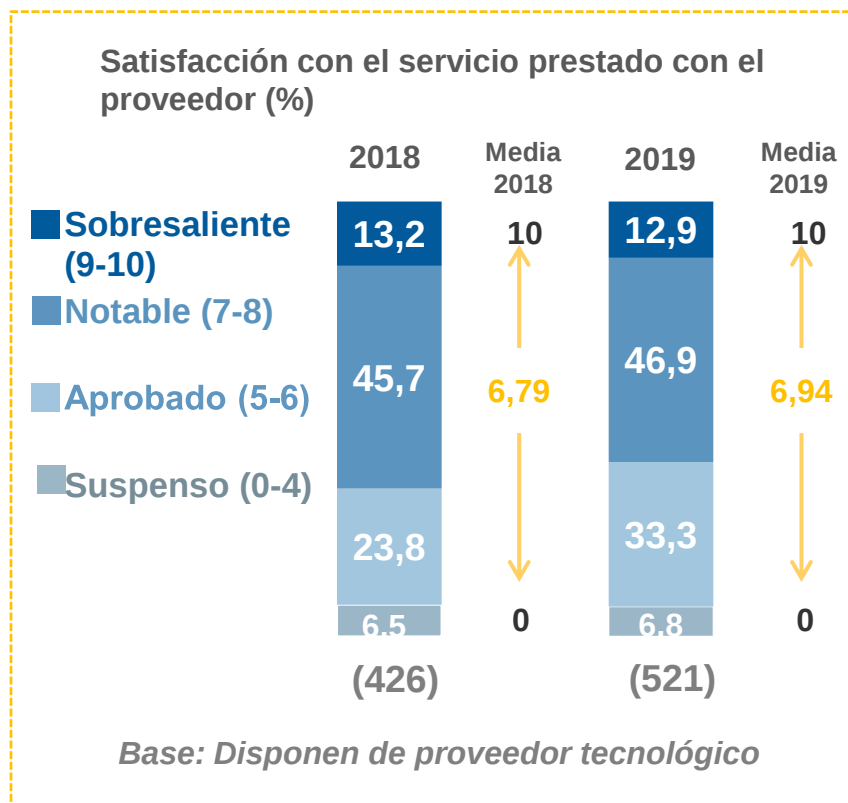
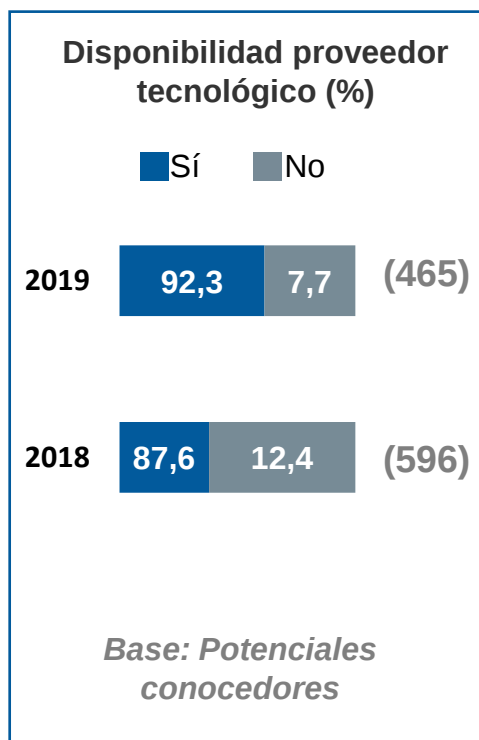
ElAC /Canales comunicación /Uso información

Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico?

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

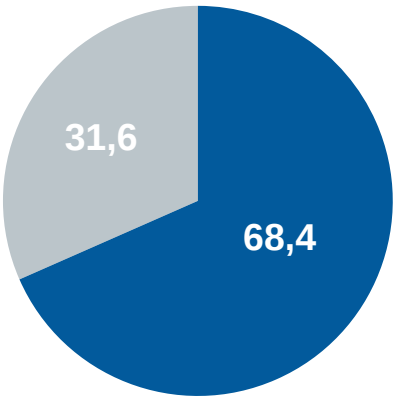
¿Su proveedor tecnológico le ha informado sobre si su correduría puede realizar la comunicación con las aseguradoras utilizando el estándar EIAC?



Conocimiento y uso del EIAC

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

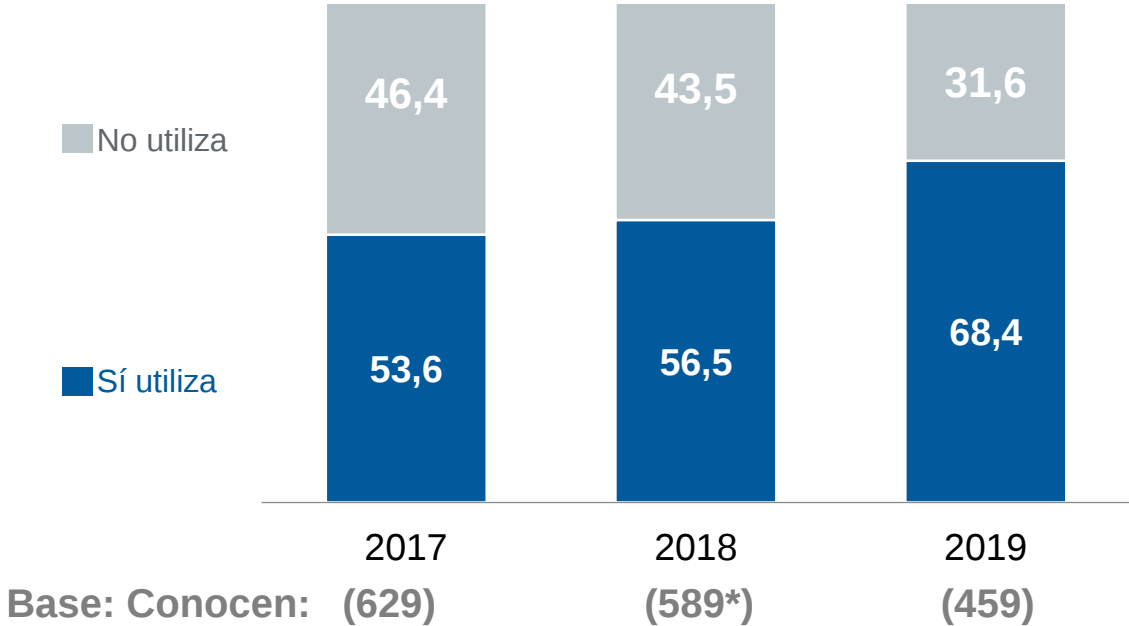
Utilización del estándar EIAC (%)



■ Sí ■ NO

Base: Potenciales
conocedores (459)

Uso EIAC



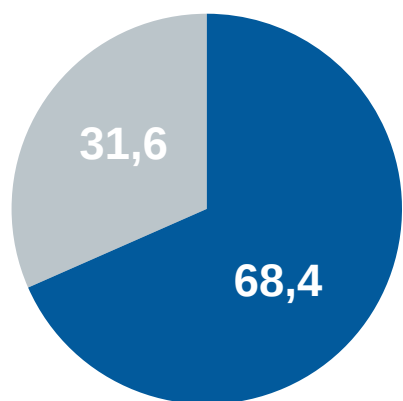
(*) Potenciales conocedores

Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC

Implantación EIAC

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

Utilización del estándar EIAC (%)

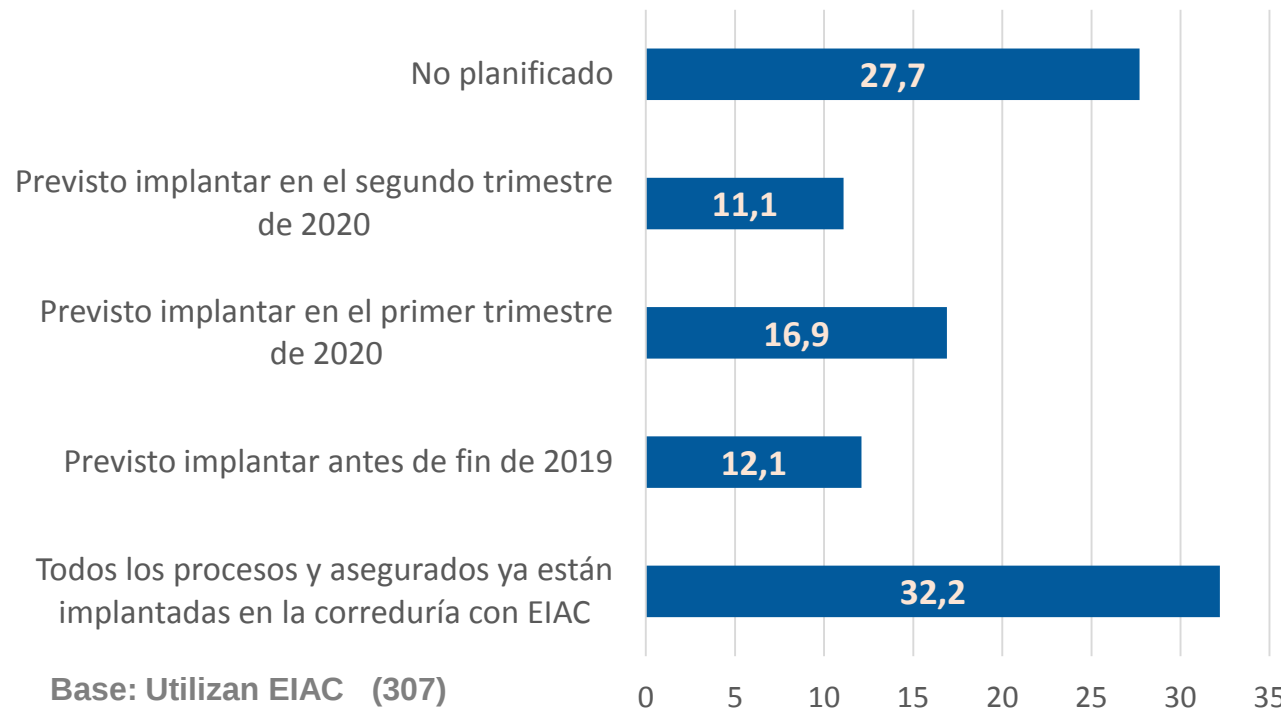


■ SÍ ■ NO

Base: (459)



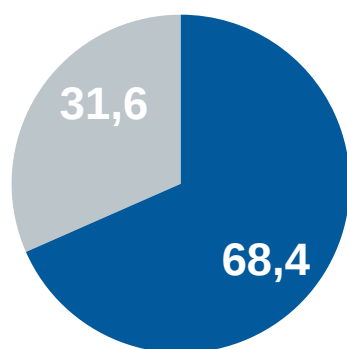
¿Cuál es su nivel de preparación?



Mejoras EIAC

¿Qué cree que debe mejorar EIAC?

Utilización del estándar EIAC (%)

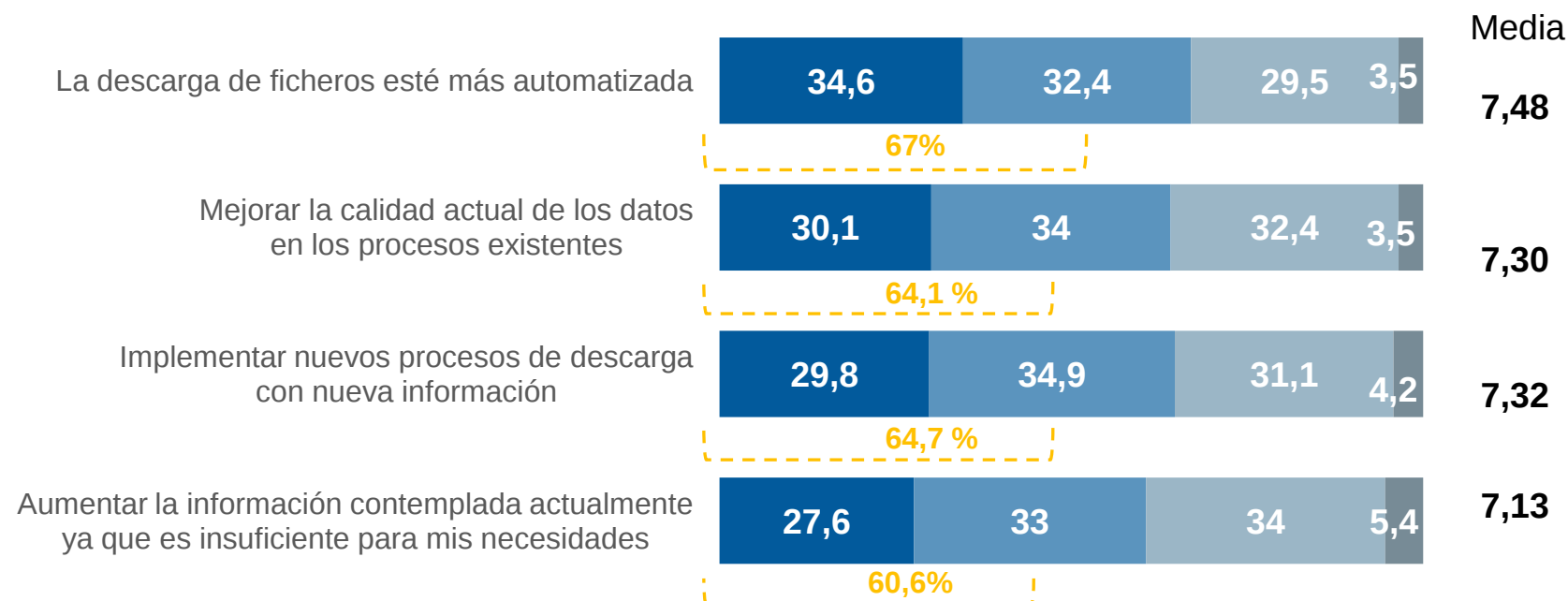


■ SÍ ■ NO

Base: (459)

Aspectos mejorables del EIAC

■ Totalmente necesario ■ Bastante necesario ■ Ni necesario ni nada necesario ■ Nada Necesario

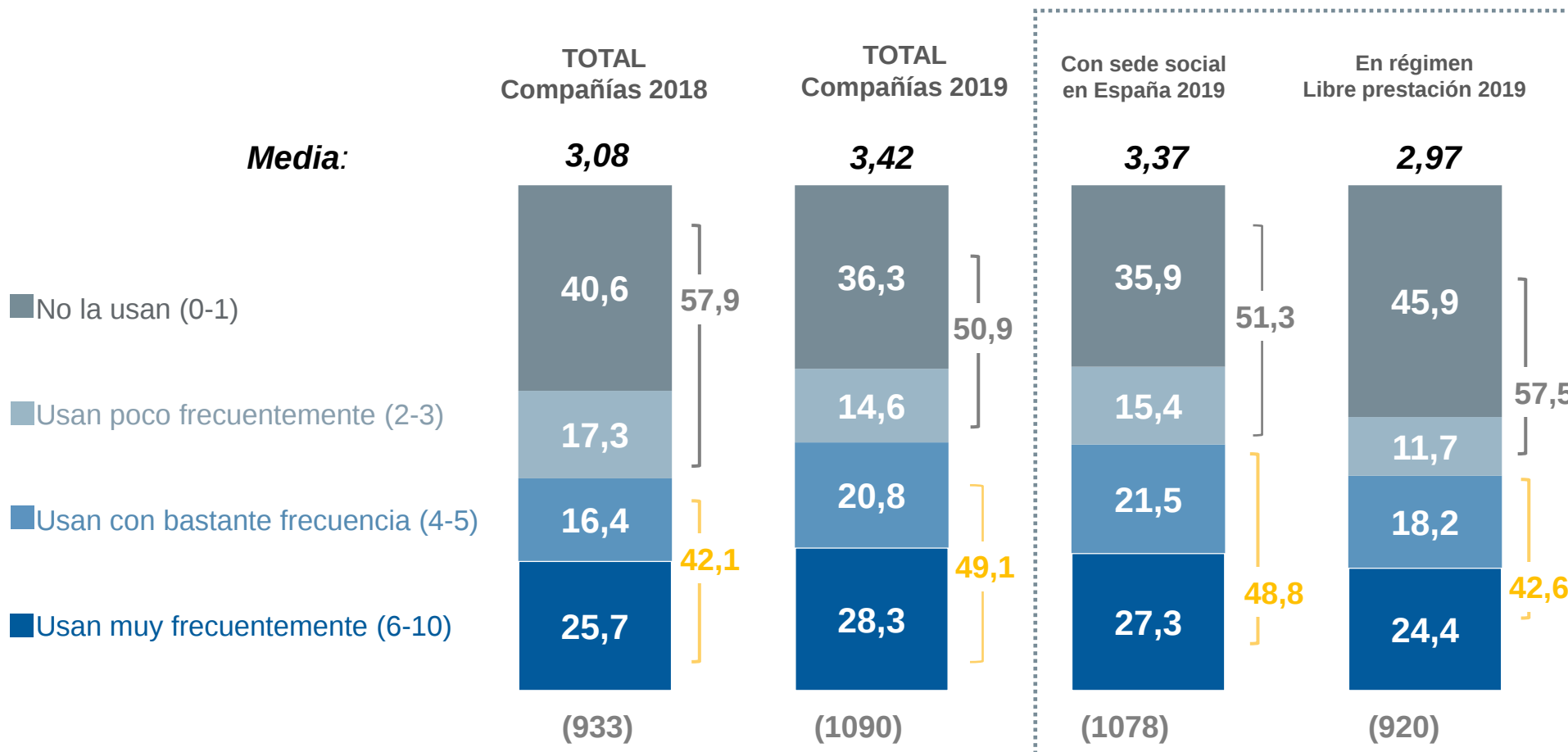


Base: Utilizan (312)

Uso de información

Cientes 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.



Conclusiones



La respuesta por parte de los socios es espectacular.

La rigurosidad y veracidad de la encuesta es la más alta posible.

La valoración global se mantiene.

Hay una gran dispersión entre las compañías mejor y peor valoradas.

Los resultados en siniestros empeoran con respecto al año pasado.

El acceso a la información en siniestros también empeora.

La facilidad de contacto con la aseguradora no mejora.

Las compañías recomendadas aumentan en número y valoración.

La fidelidad de las compañías aumenta en número y valoración.



La implementación del EIAC es imparable.

La opinión de nuestros empleados sobre el uso por parte de las aseguradoras de los datos que les aportamos sobre nuestros clientes es muy relevante.

A destacar las aseguradoras que suben y bajan en penetración en nuestro colectivo.





Las iniciativas como:

Código de Buenas Prácticas en siniestros (ADECOSE).

Guía de cesión de datos a aseguradoras. UNESPA (Sectorial).

Empuje del EIAC (TIREA) (Sectorial).

Cartas de Condiciones (ADECOSE).

Gestión de conflictos con las aseguradoras (ADECOSE).

SON CLAVE





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.

¡Gracias!



BARÓMETRO ADECOSE '19

XI EDICIÓN

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

Madrid, 11 de febrero de 2020



KANTAR