



BARÓMETRO ADECLOSE 2020

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

XII EDICIÓN



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE CORREDURÍAS
DE SEGUROS Y REASEGUROS

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

7.400
millones de
primas intermediadas

3,6
millones de
siniestros gestionados

68%
de cuota
de mercado

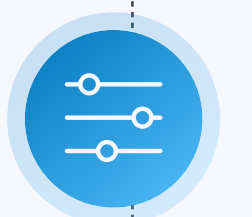
8.400
empleados



Principales objetivos del estudio



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



Creación de una herramienta para...

- Aportar información útil para los socios en su relación con las compañías aseguradoras.
- Aportar información útil para las compañías aseguradoras facilitando un informe específico a cada una de ellas con datos concretos de las mismas.



Obtención de información

- Indagar en las compañías aseguradoras con las que más trabajan los socios.
- Identificar las posibles mejoras en el servicio de las compañías aseguradoras.



Objetivo final

- Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas: EIAC, Cartas de condiciones, Guías de siniestros, Cumplimiento normativo.
- Dar visibilidad a las tendencias e inquietudes del sector.



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.




Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



Representatividad

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



Esquema del cuestionario

01

Datos de clasificación

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

02

Calidad del servicio

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

03

Fidelización y recomendación

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



Esquema del cuestionario

04

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.

Ficha técnica

01

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

02

Muestra

Se han realizado 1.391 entrevistas online, lo que determina un error muestral $e=\pm 3,2\%$ para un nivel de confianza del 95,5% $2s$, en función de la base muestral aproximada de trabajadores de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 123 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

03

Universo

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

04

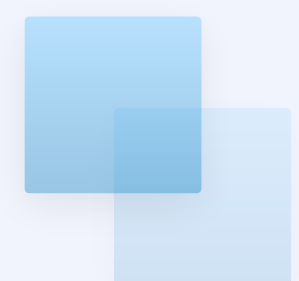
Técnica

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

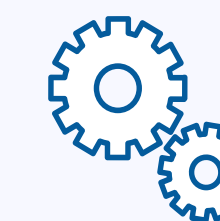
2020

⋮

- 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

Entre 3 y 5 años

7,2

Menos de 3 años

7,5

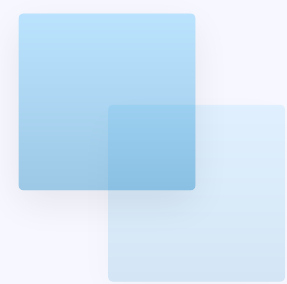
14,7%

**MEDIA:
15,82 años**

Base: Total individuos

Una visión global

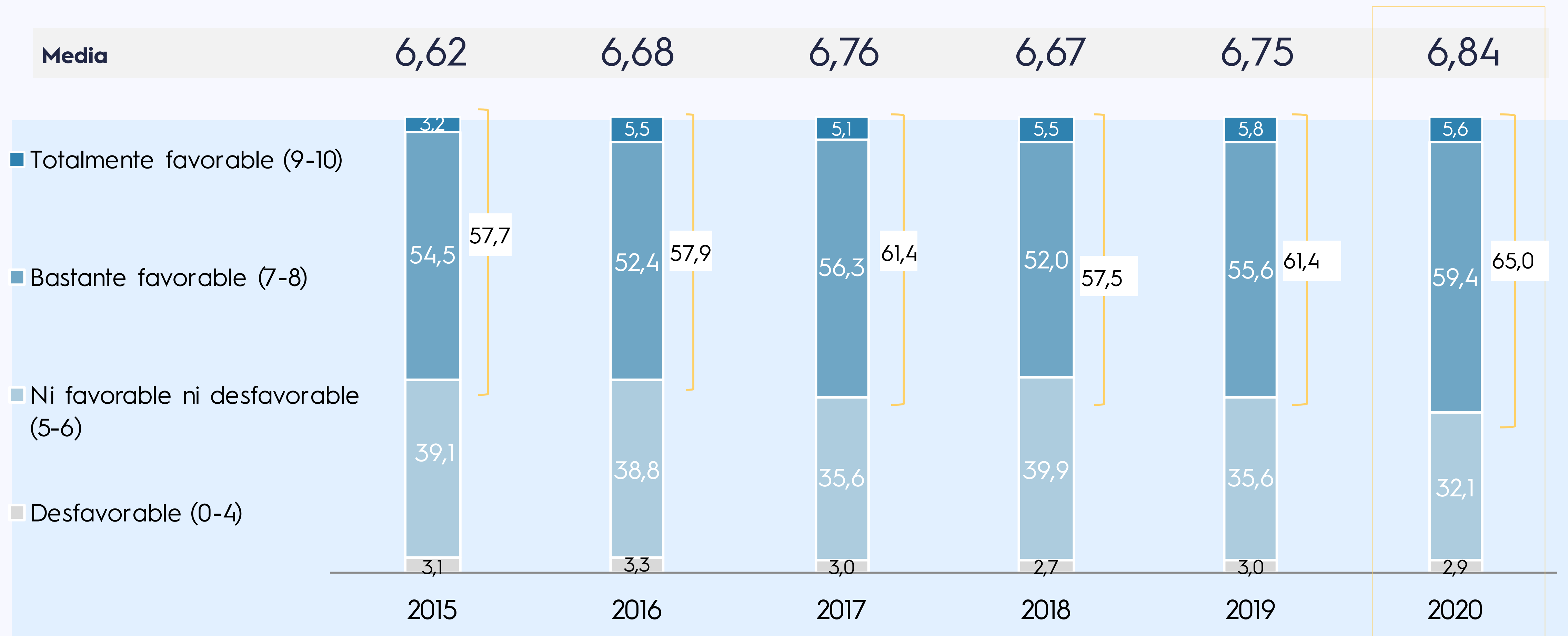
Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras



Satisfacción global

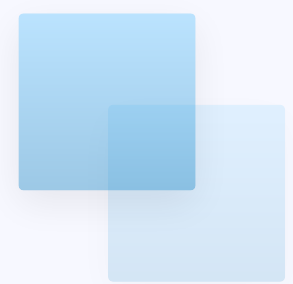
Calidad de servicio de las compañías aseguradoras

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



Base: Total individuos

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

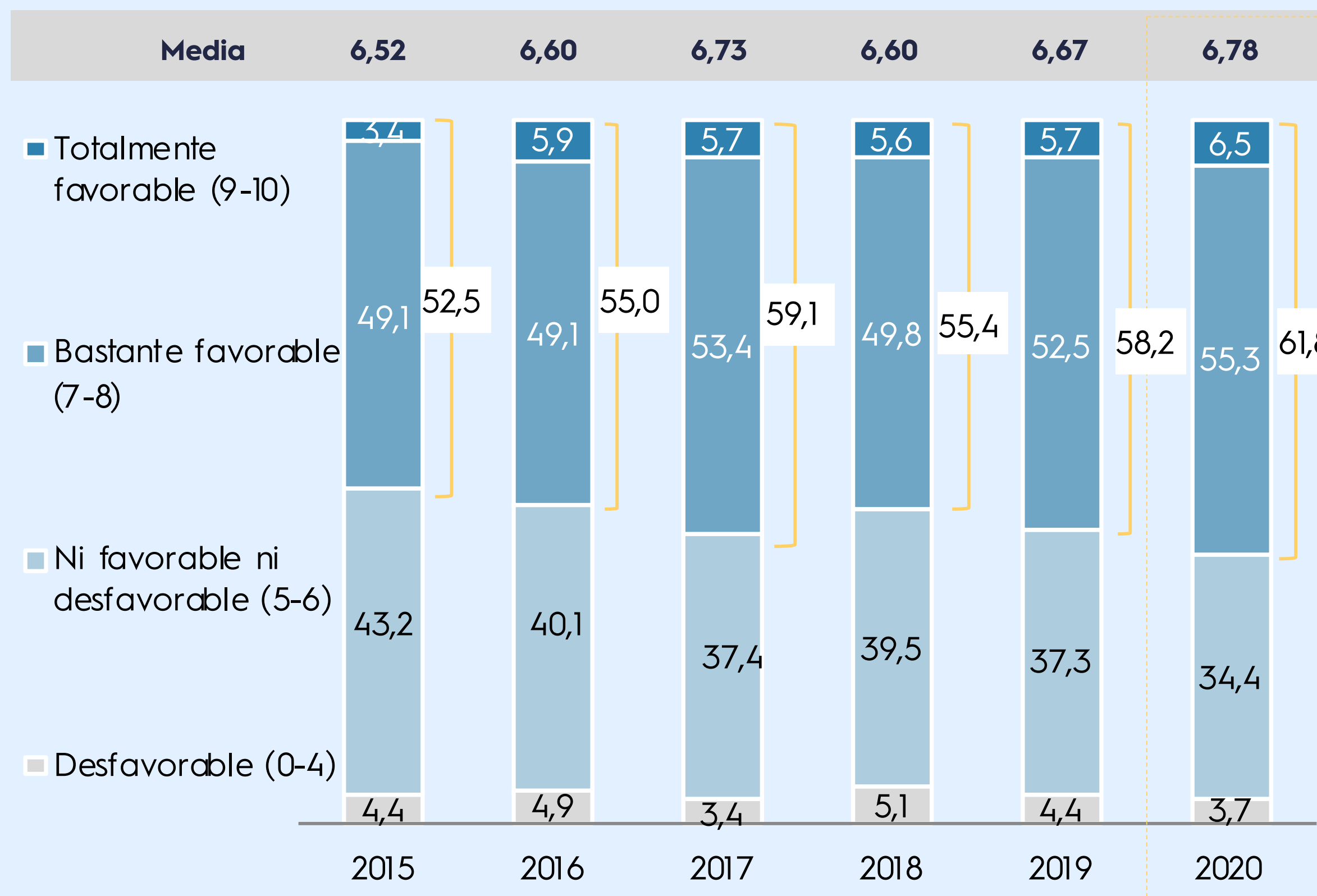


Satisfacción global

Calidad de servicio de las compañías aseguradoras

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

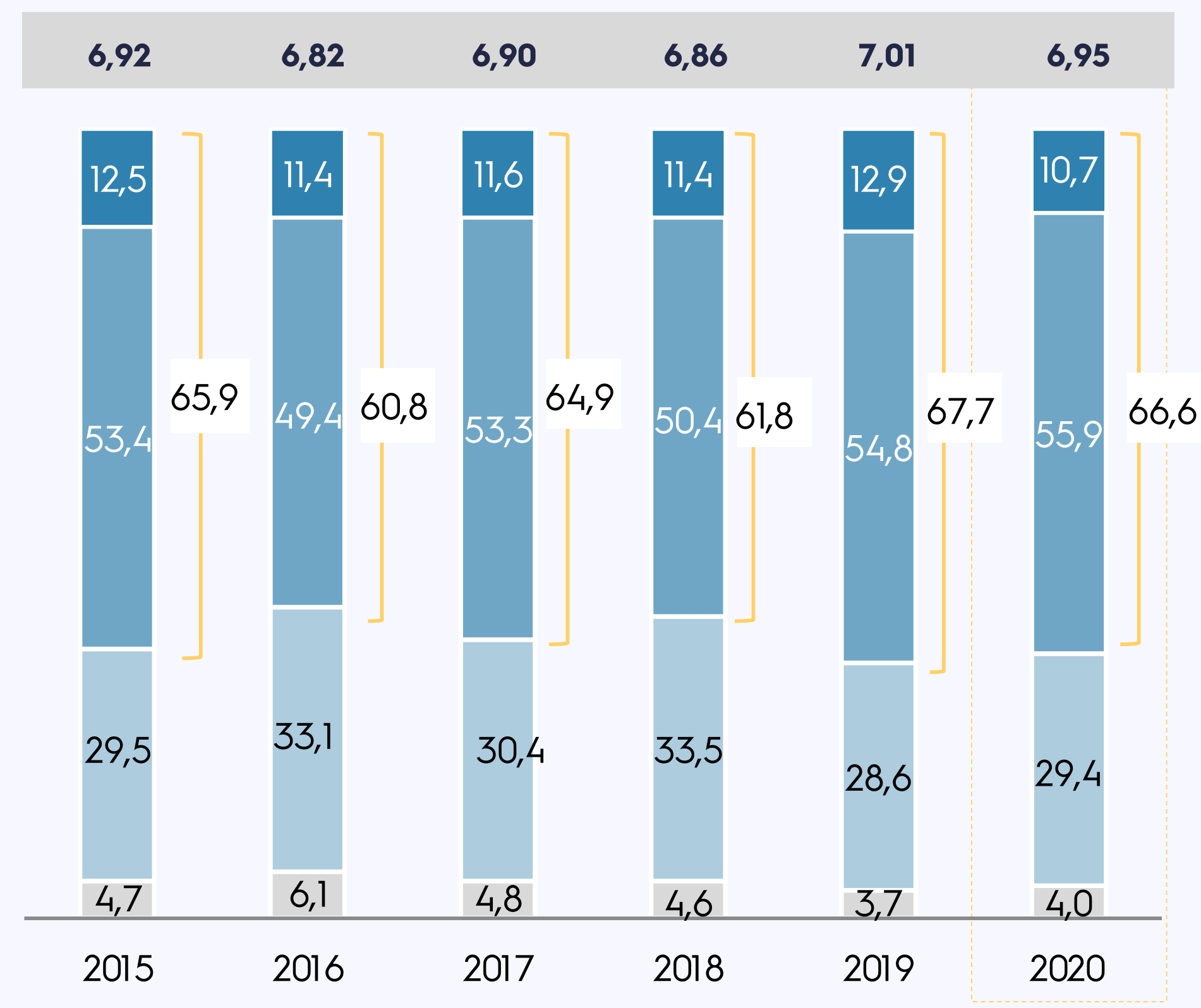
Con sede social en España

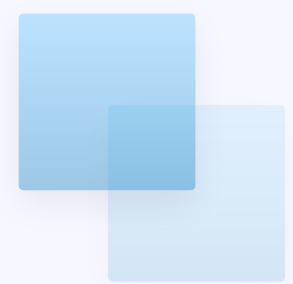


Base: Total individuos

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

En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio

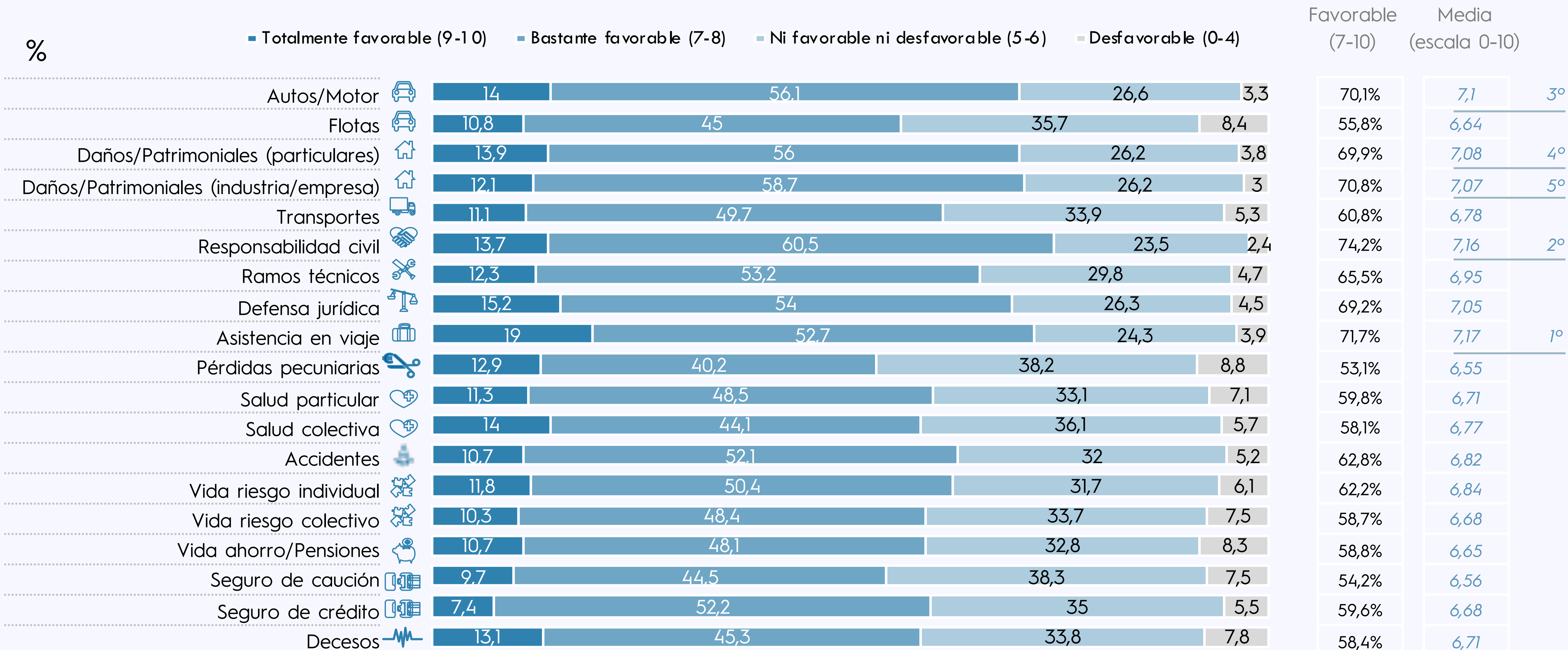




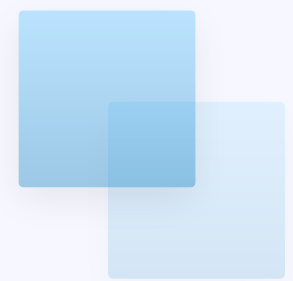
Satisfacción global

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?



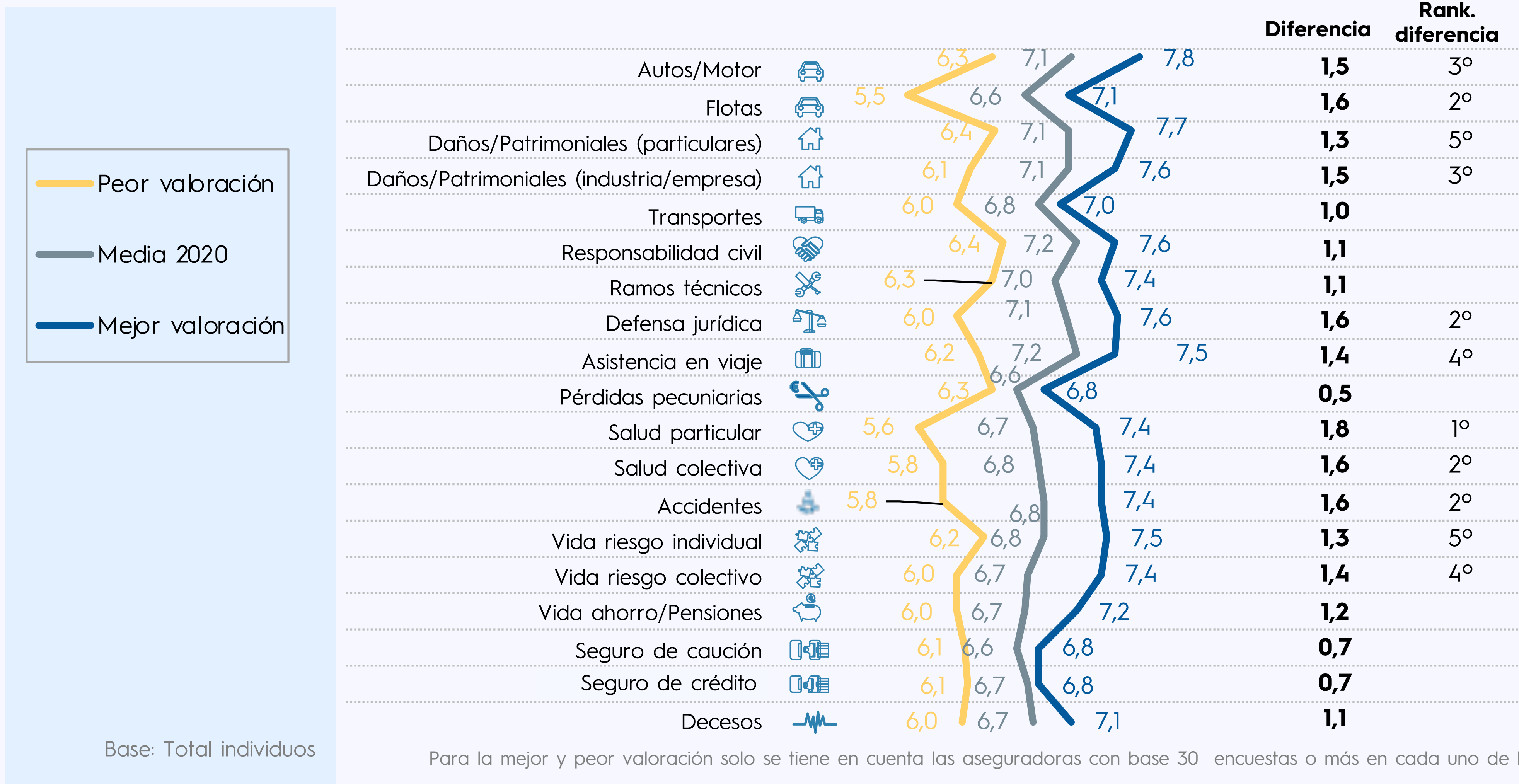
Base: Total individuos

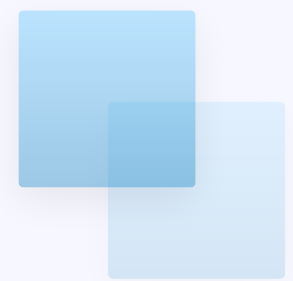


Satisfacción global

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?

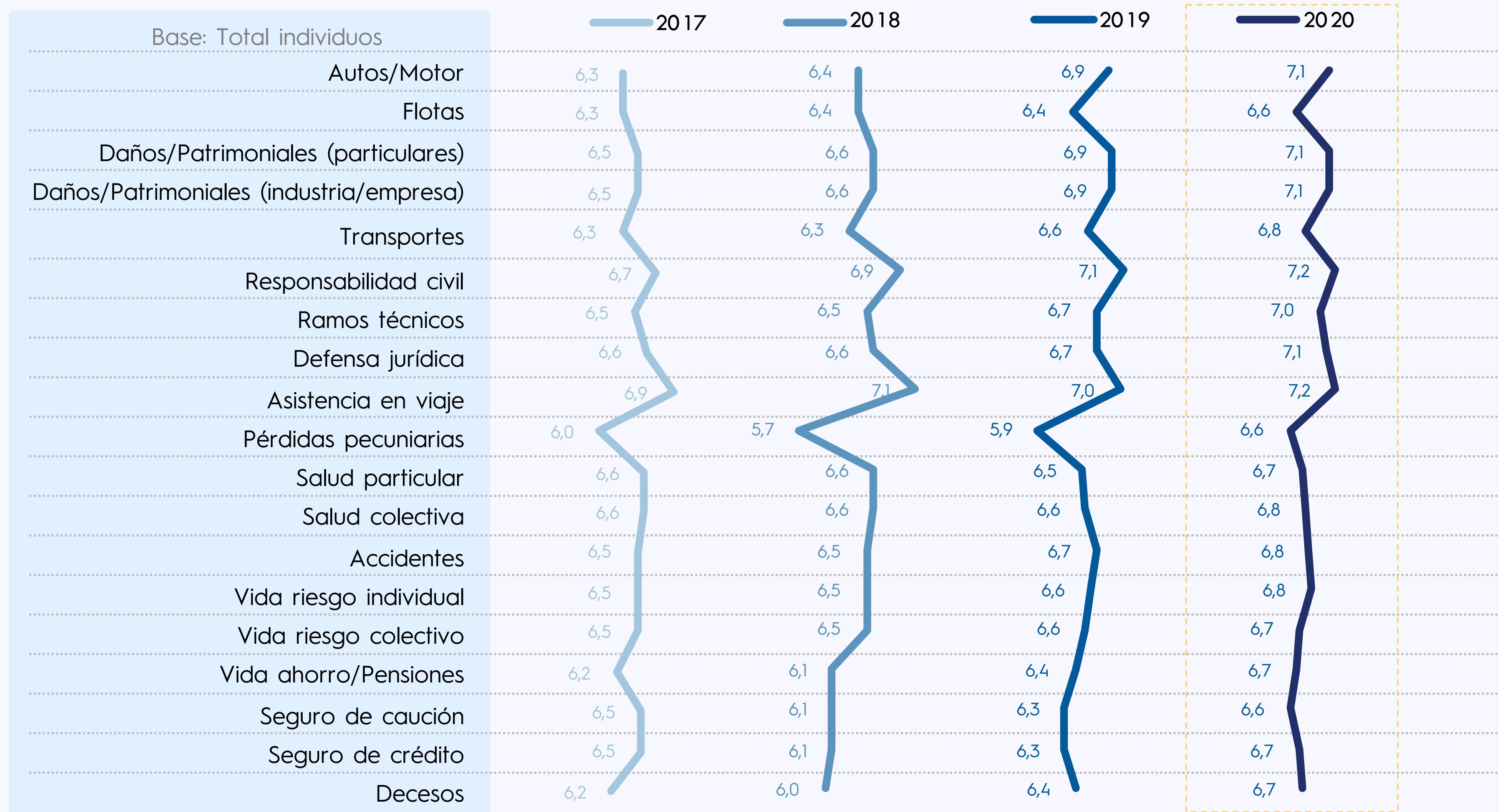


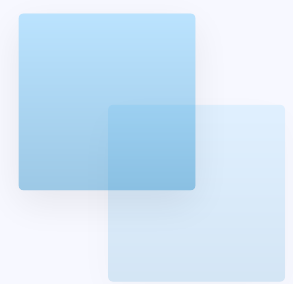


Satisfacción global

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?

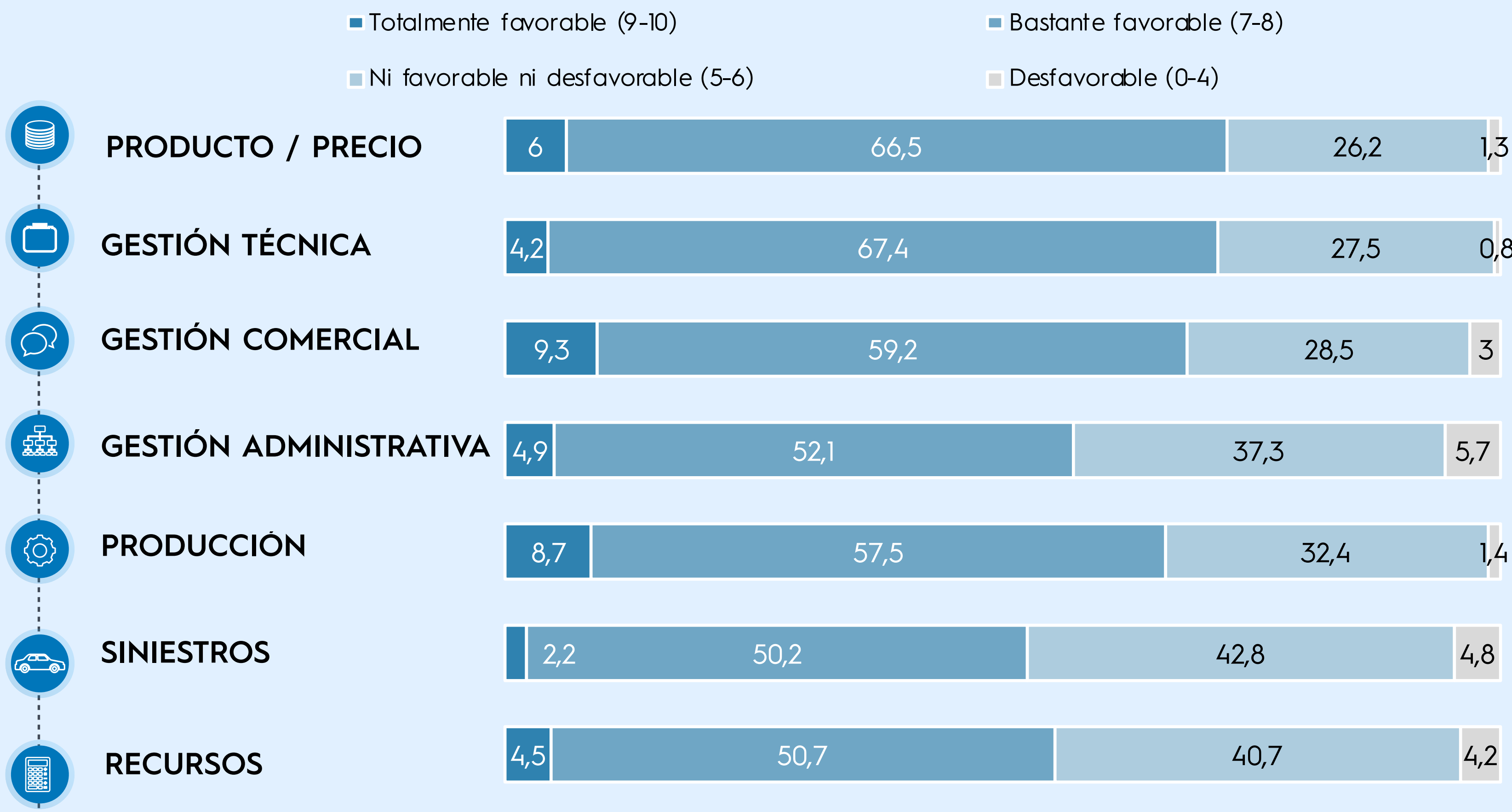




Valoración de las aseguradoras

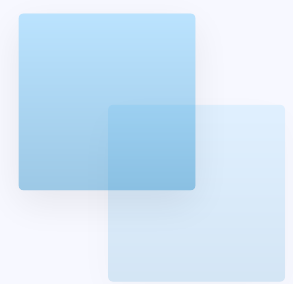
En aspectos concretos del servicio

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



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

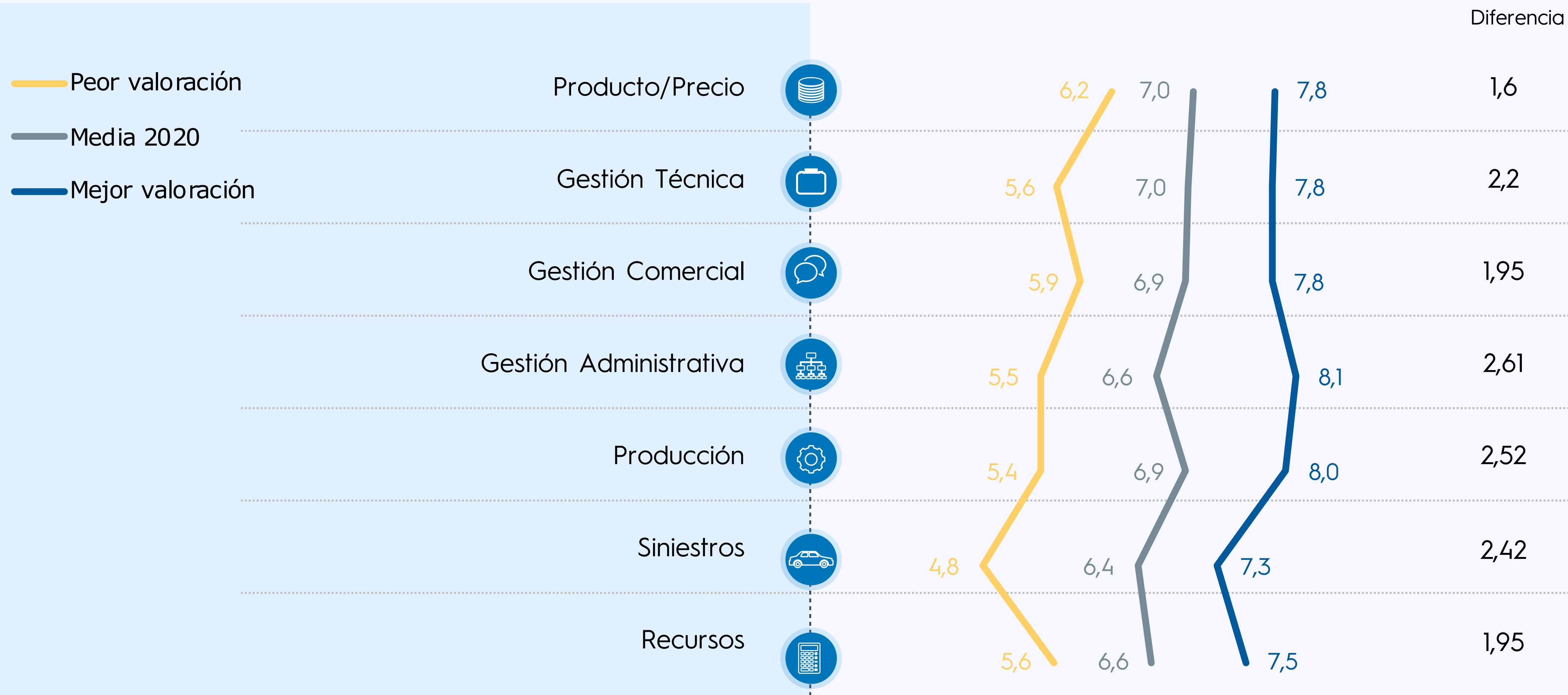
Base: Total individuos
 En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable"
 Respuesta condicionada por la categoría profesional dentro de la correduría



Valoración de las aseguradoras

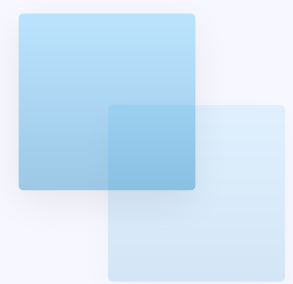
En aspectos concretos del servicio

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



Base: Individuos

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

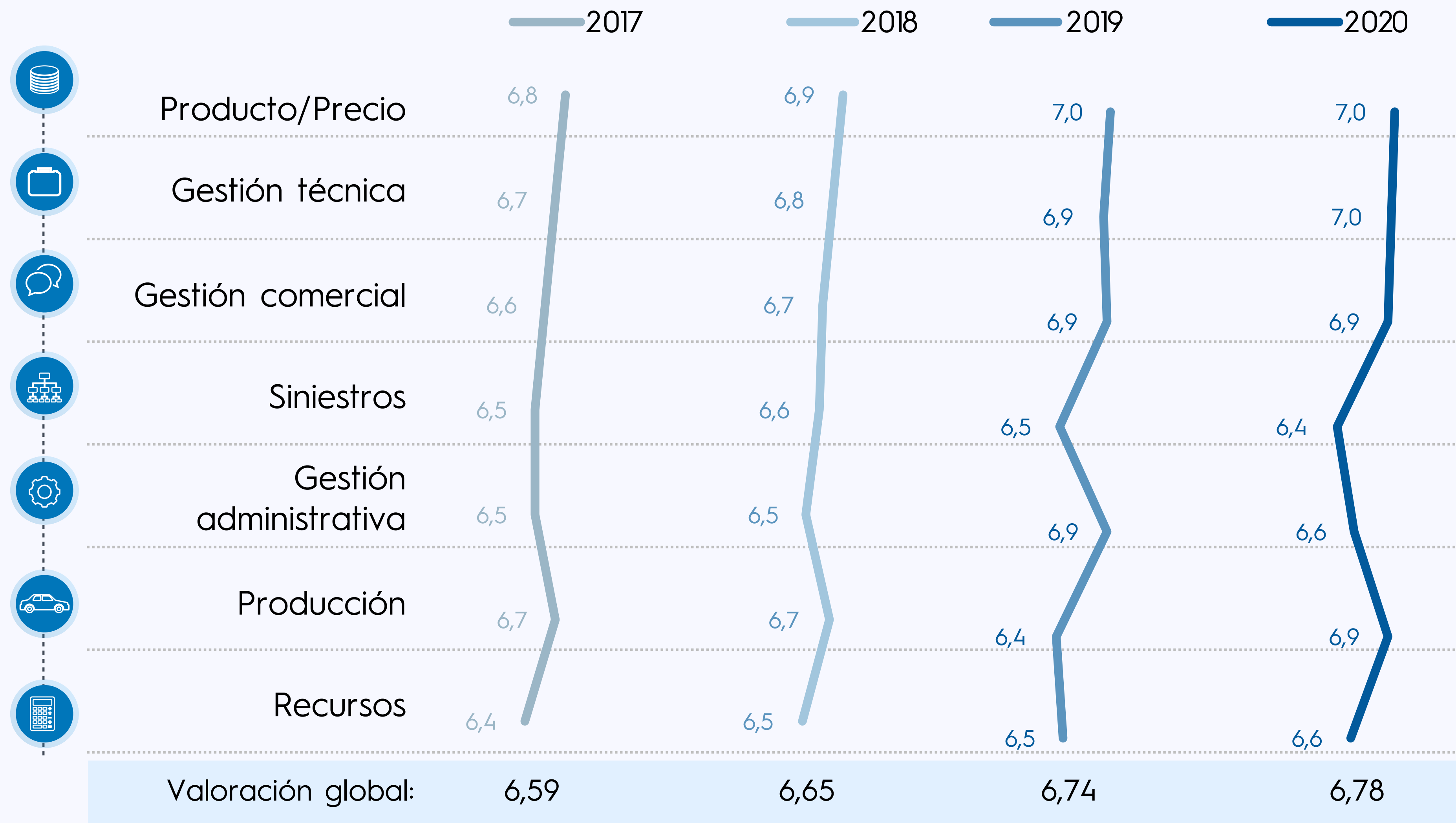


Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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

Base:
Individuos



Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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

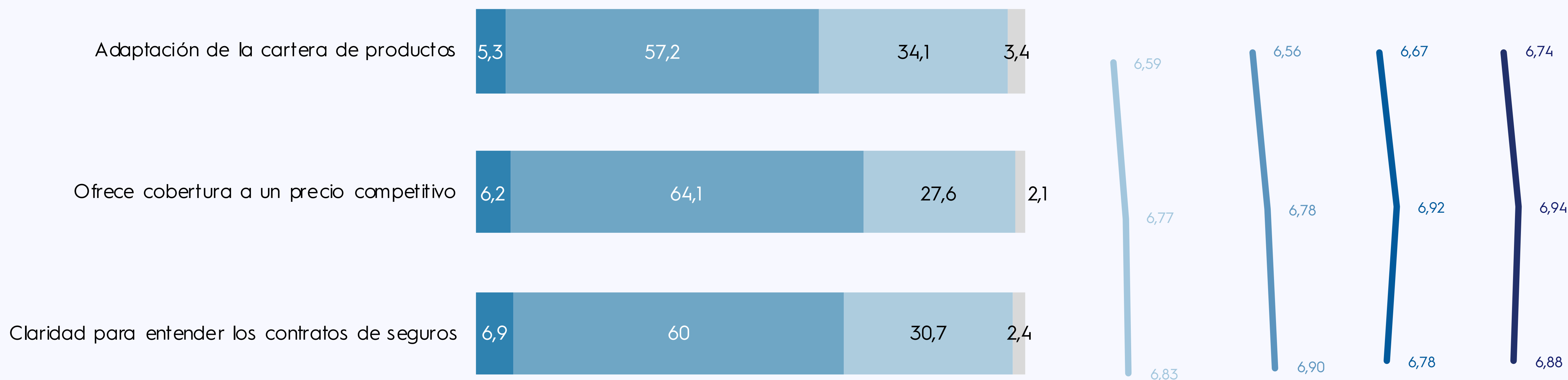


PRODUCTO / PRECIO

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

Media (0-10)*

— 2017 — 2018 — 2019 — 2020



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

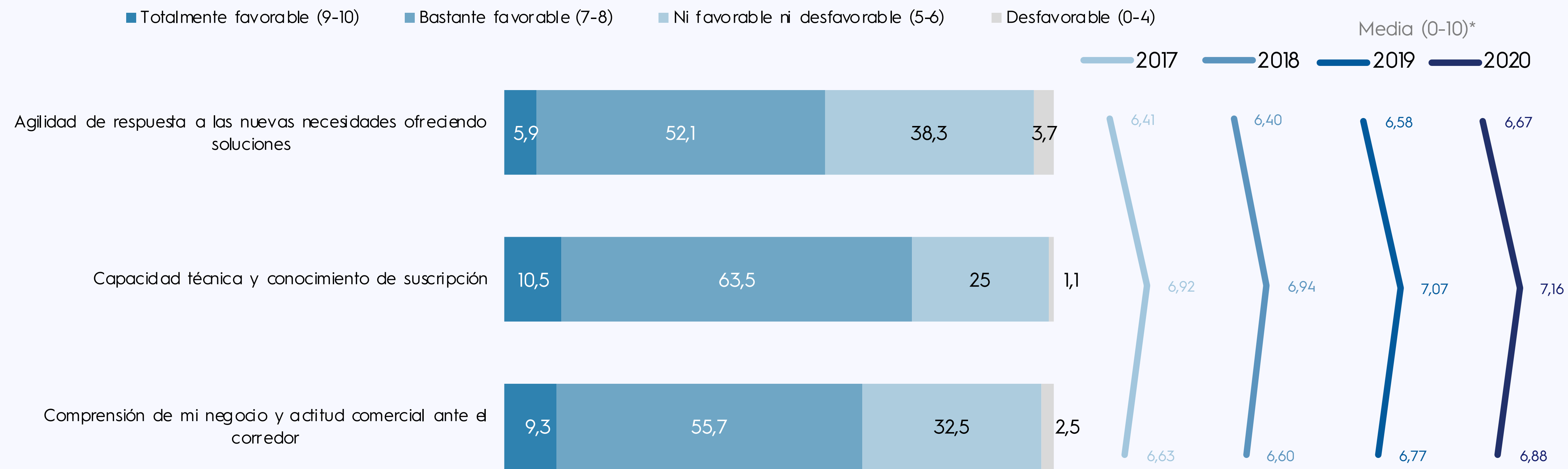
Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



Base: Total individuos

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

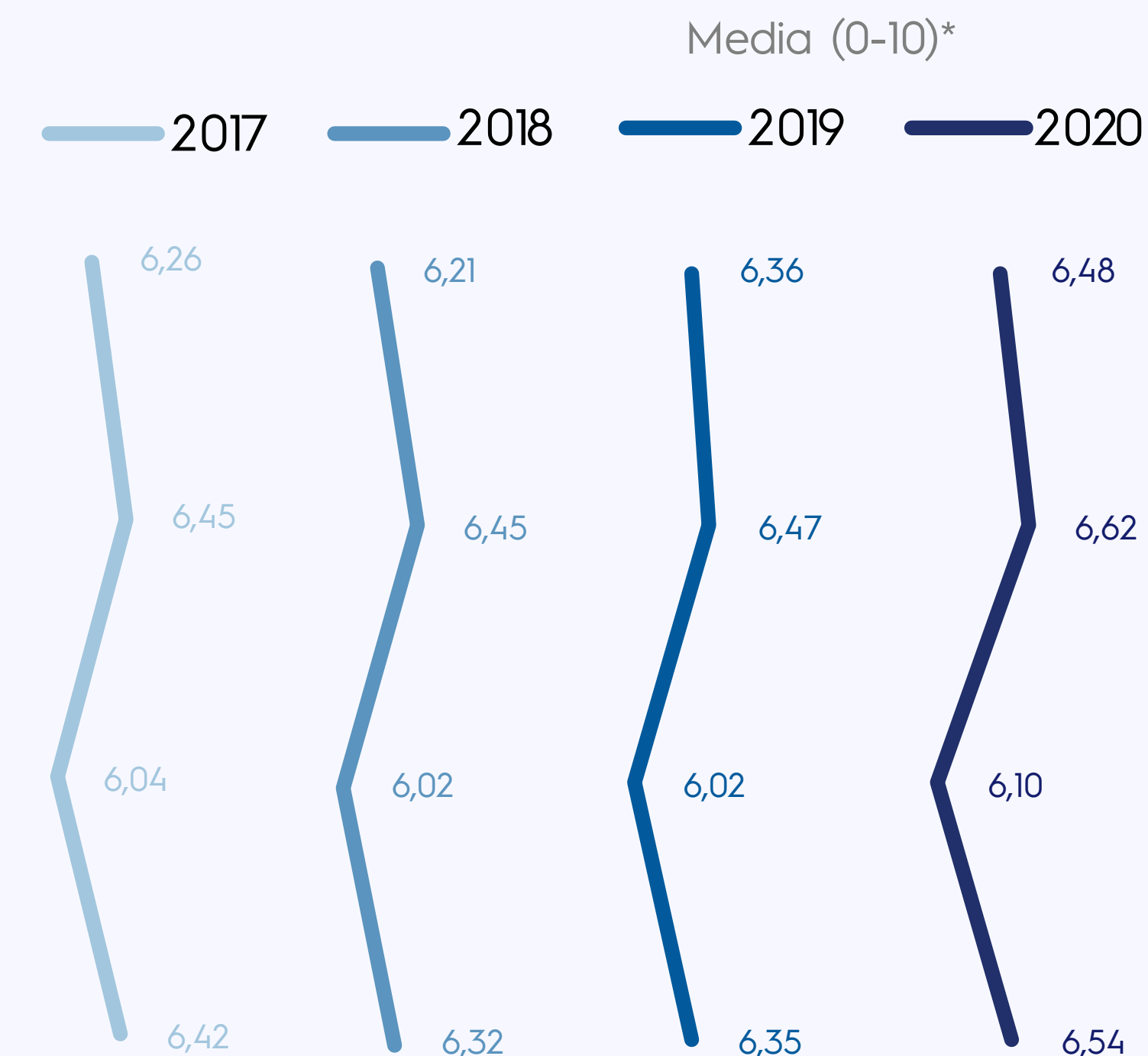
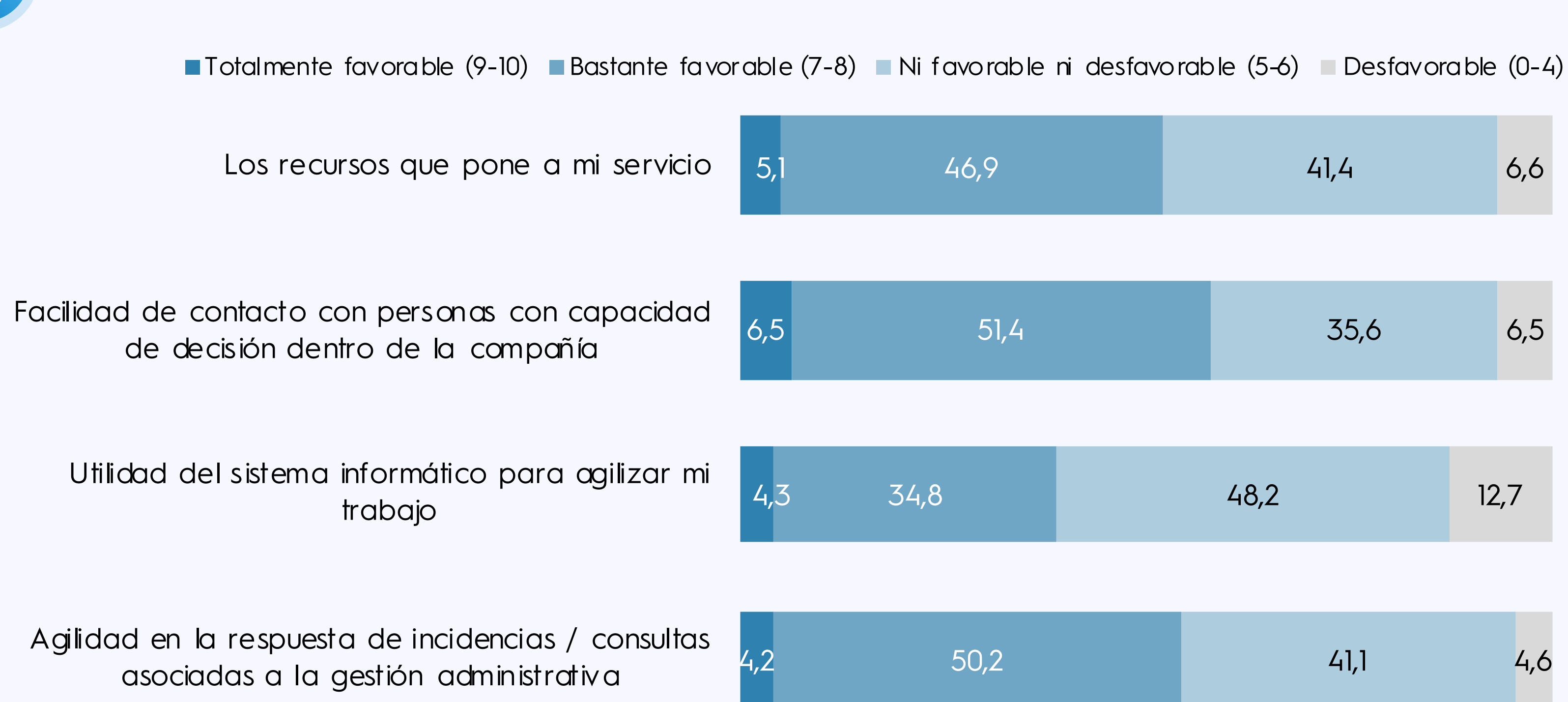
Satisfacción pormenorizada

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...?



RECURSOS



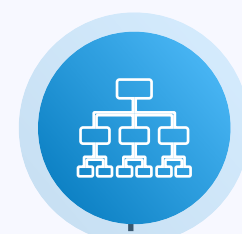
Base: Total individuos

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

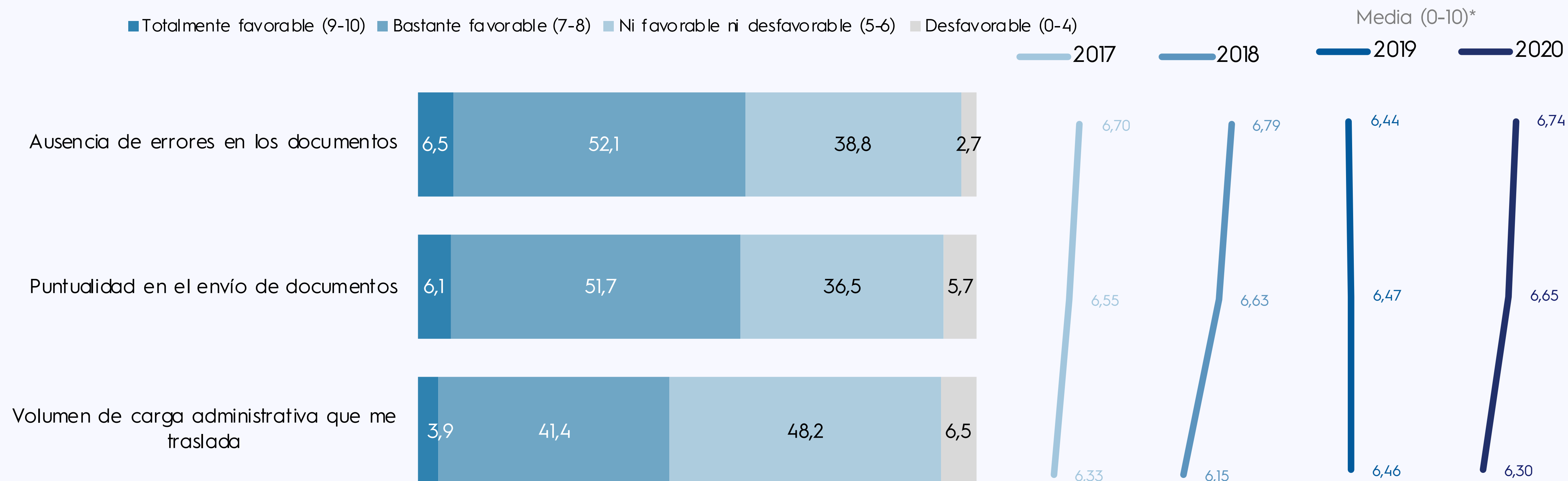
Satisfacción pormenorizada

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...?



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Base: Total individuos

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

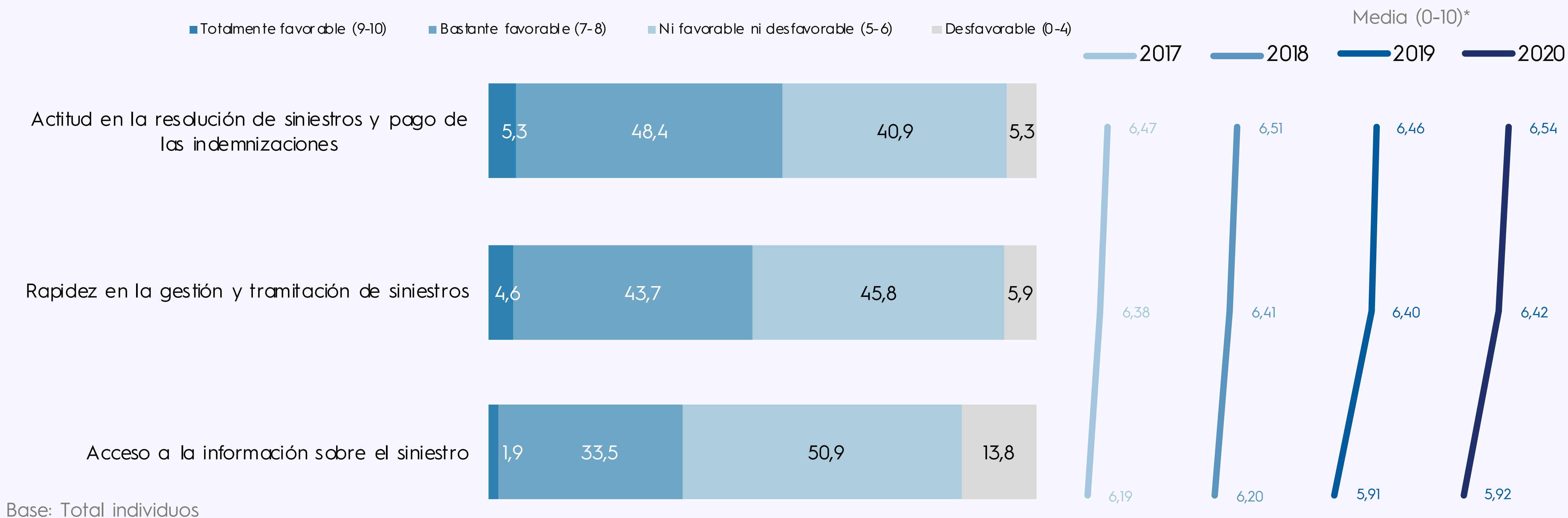
Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



SINIESTROS



Base: Total individuos

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

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 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.

Más del 90%



Entre el 75% y el 90%



Entre el 50% y el 75%



Menos de 50%

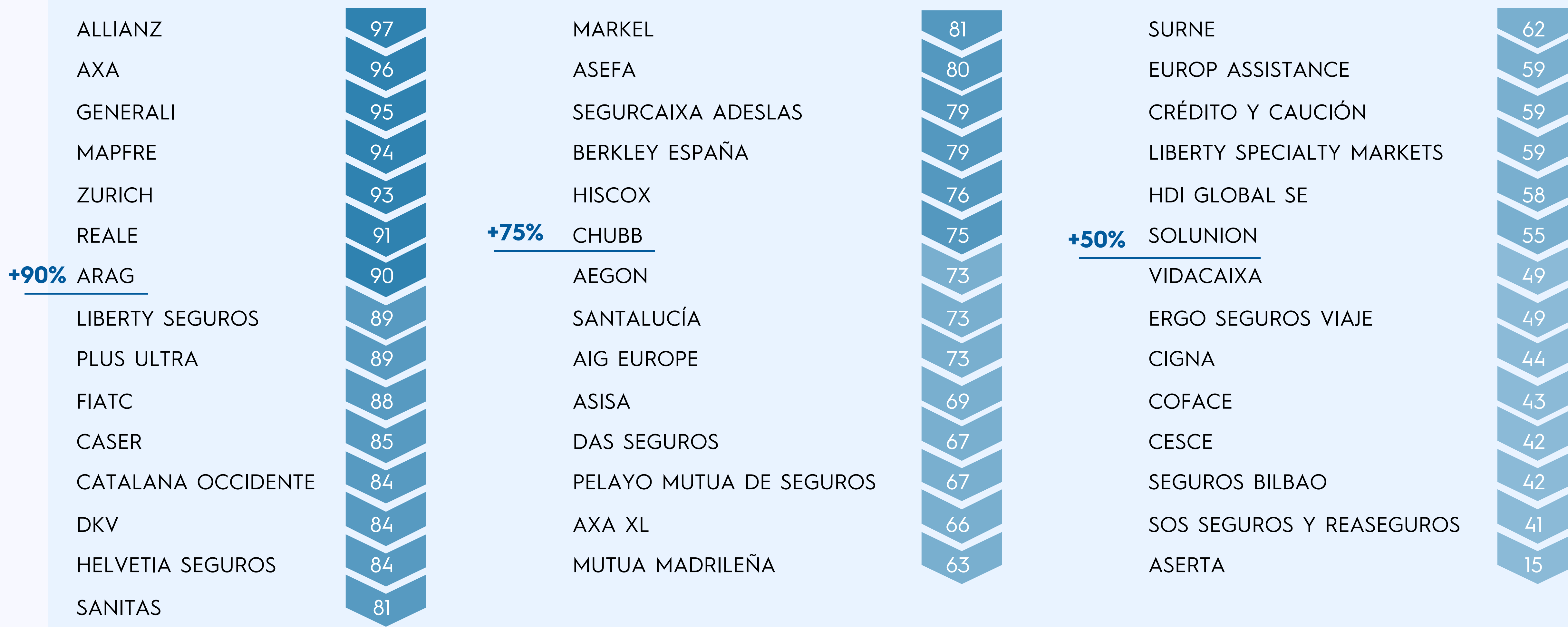


Suben de intervalo respecto 2019

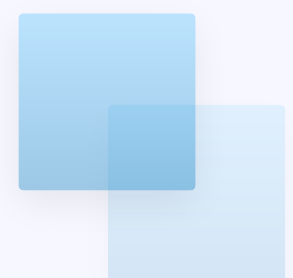
Compañías aseguradoras Barómetro 2020

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.



Base: Corredurías



Ranking de aseguradoras

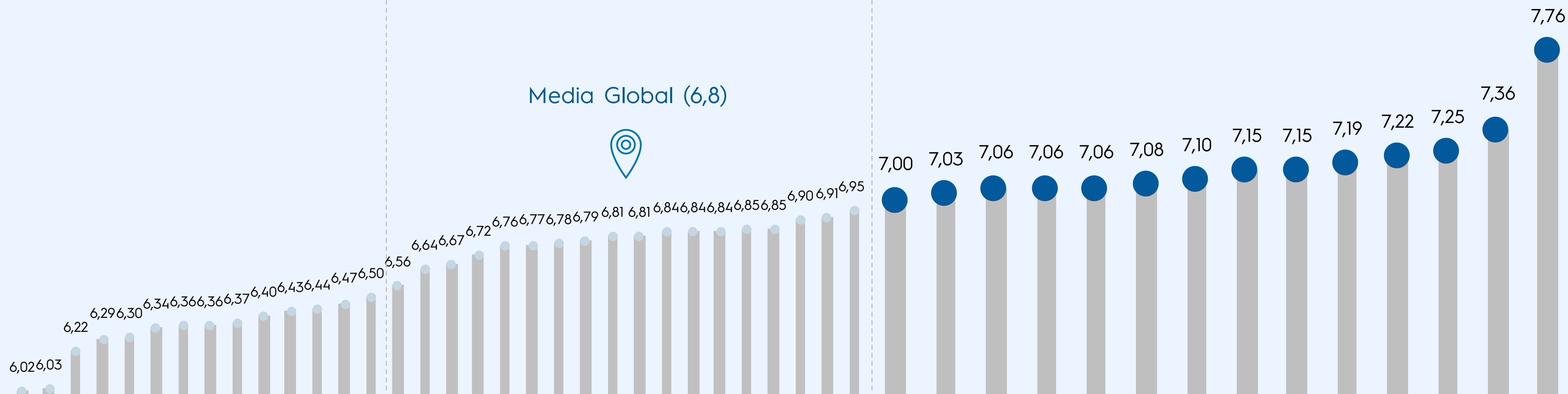
Satisfacción global con la calidad del servicio

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)

Media Global (6,8)



Dato: valoración media

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

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

NOTABLE

(+7 sobre 10)

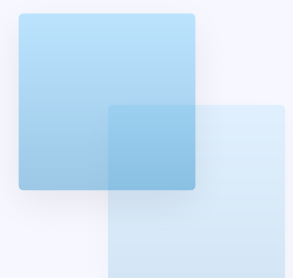


Dato: valoración media

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

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



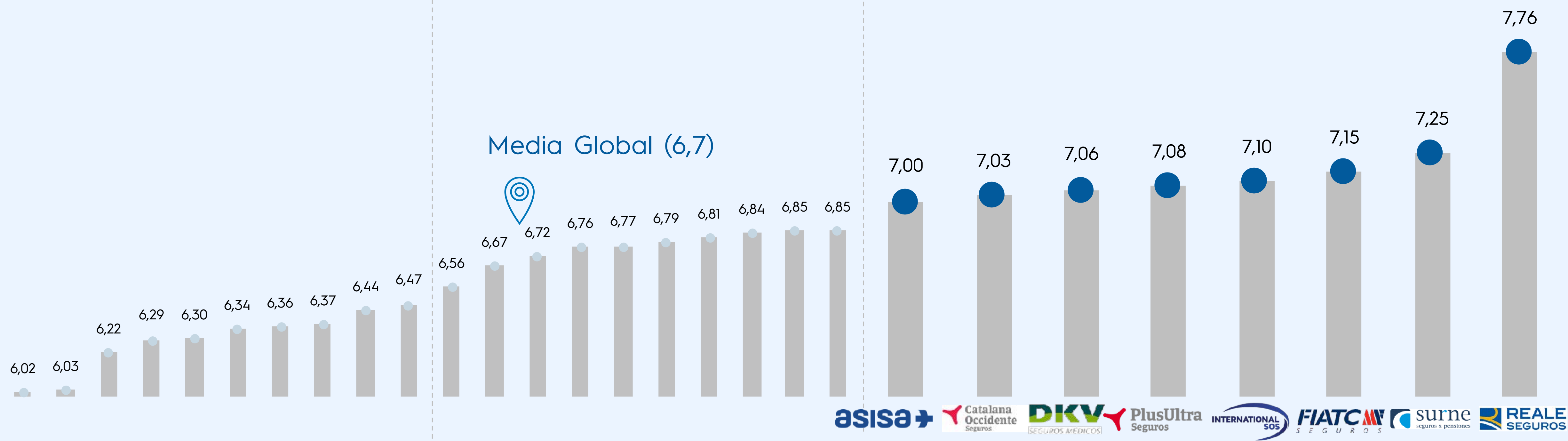
Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio compañías con sede social en España

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)

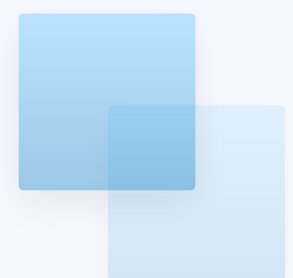


Dato: valoración media

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



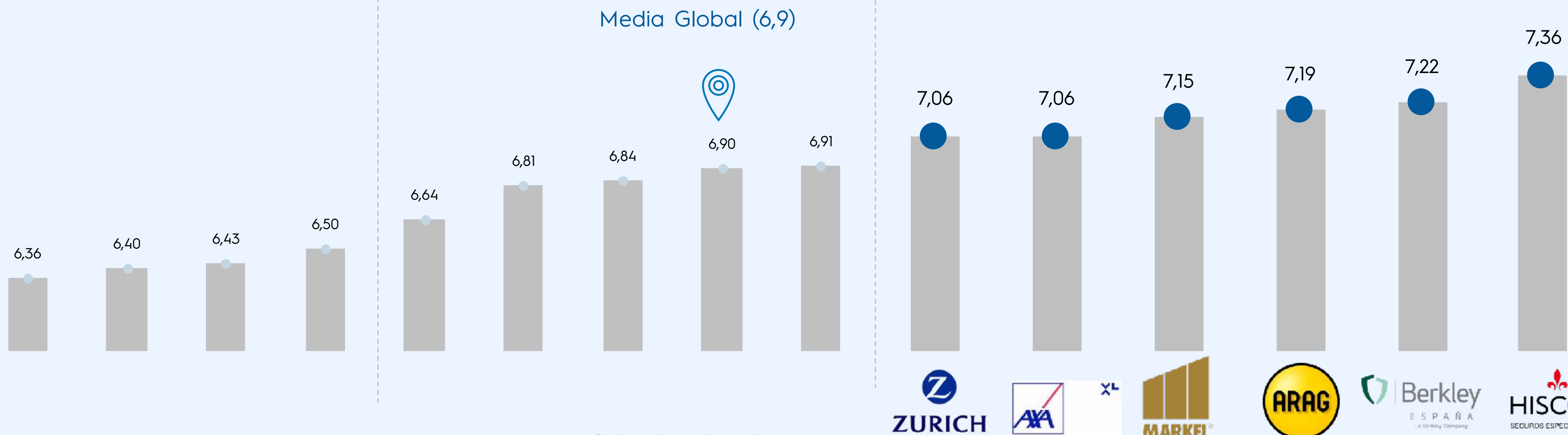
Satisfacción global

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

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)

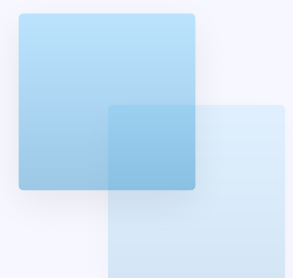


Dato: valoración media

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

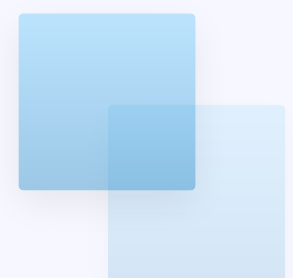
Base: Individuos



Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





Ranking de aseguradoras

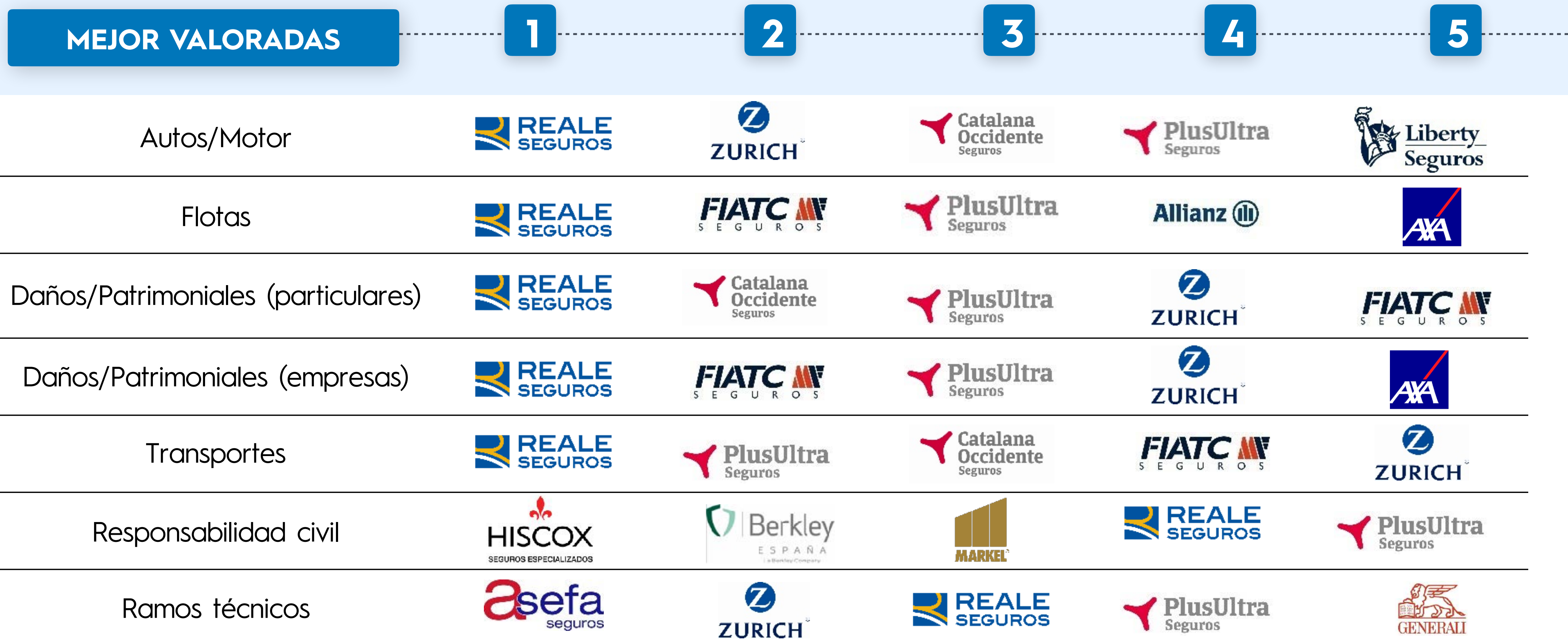
Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo



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?



Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías
Base: Individuos

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	3	4	5
Defensa jurídica					
Asistencia en viaje					
Pérdidas pecuniarias					
Salud individual					
Salud colectiva					
Accidentes					

Base: Individuos

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

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	5
Vida riesgo individual					
Vida riesgo colectivo					
Vida ahorro/Pensiones					
Seguro de crédito					
Seguro de Caución					
Decesos					

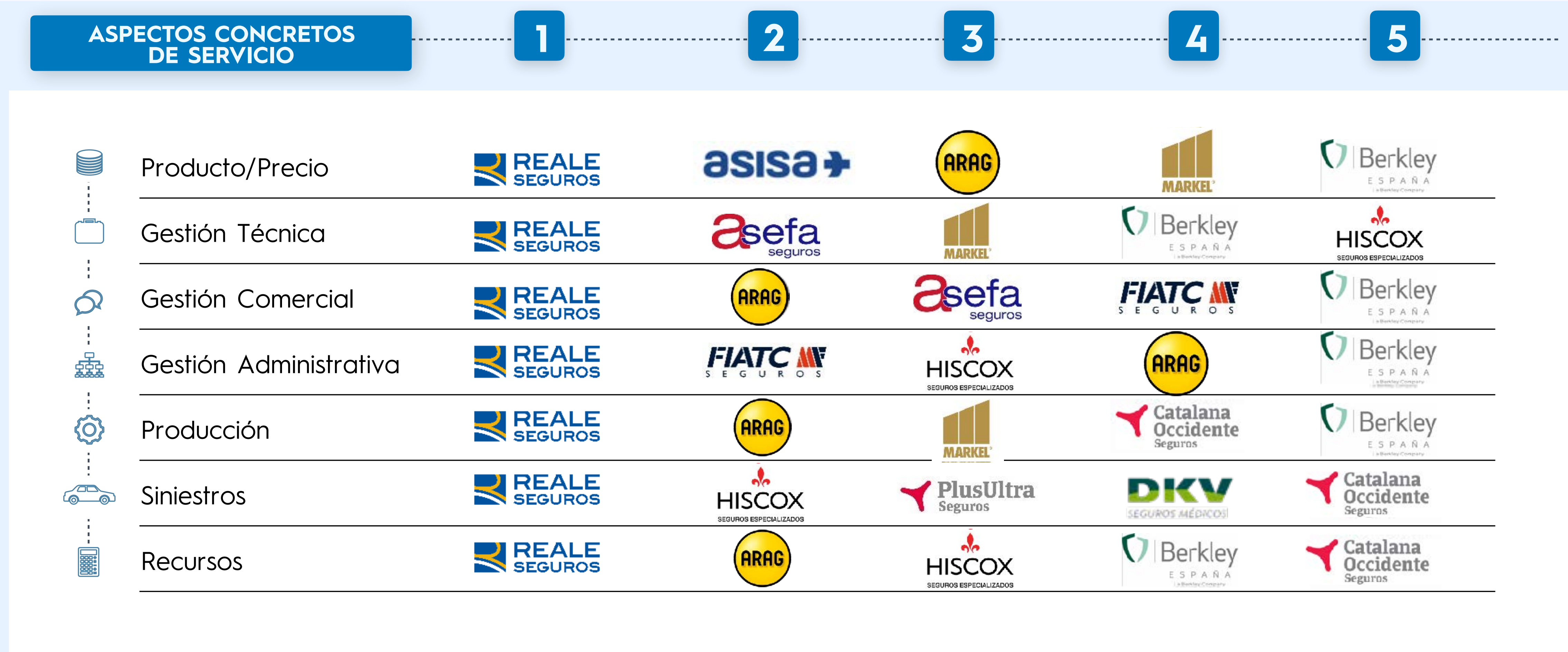
Base: Individuos

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

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio

Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos. Utilice la misma escala de 0 (Nada satisfecho) a 10 (Totalmente satisfecho). ¿Cuál es su grado de satisfacción con...?



Ranking de aseguradoras

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



Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías > 75%

Ranking de aseguradoras

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	1	2	3	4	5
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.

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías > 75%

Ranking de aseguradoras

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	1	2	3	4	5
Agilidad en la respuesta de incidencias /consultas asociadas					
Ausencia de errores en los documentos					
Puntualidad en el envío de documentos					
Volumen de carga administrativa que no me traslada					

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías > 75%

Ranking de aseguradoras

Según 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...?

 SINIESTROS	1	2	3	4	5
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					

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías > 75%

Ranking de aseguradoras

Según 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...?

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

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una penetración en Corredurías > 75%

Valoración de aseguradoras con mayor penetración

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las 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	5
Autos/Motor					
Flotas					
Daños/Patrimoniales (particulares)					
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)					
Transportes					
Responsabilidad civil					
Ramos técnicos					
Defensa jurídica					

Base: Individuos

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

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las 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	5
Asistencia en viaje					
Pérdidas pecuniarias		-	-	-	-
Salud individual					-
Salud colectiva					-
Accidentes					
Vida riesgo individual					
Vida riesgo colectivo					
Vida ahorro/Pensiones					
Decesos			-	-	-

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%)

	1°	2°	3°	4°	5°
PRODUCTO/PRECIO					
Adaptación de la cartera de productos					
Ofrece cobertura a un precio competitivo					
Claridad para entender los contratos de seguros					
GESTIÓN TÉCNICA					
GESTIÓN COMERCIAL					
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					

Aseguradoras más destacadas con mayor penetración

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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PRODUCCIÓN

Ausencia de errores en los documentos

Puntualidad en el envío de documentos

Volumen de carga administrativa que me traslada

1°



2°



3°



4°



5°



Aseguradoras más destacadas con mayor penetración

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



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 la resolución de siniestros

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

Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo

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

Fidelidad y Recomendación

Predisposición a trabajar con la aseguradora y a recomendarla

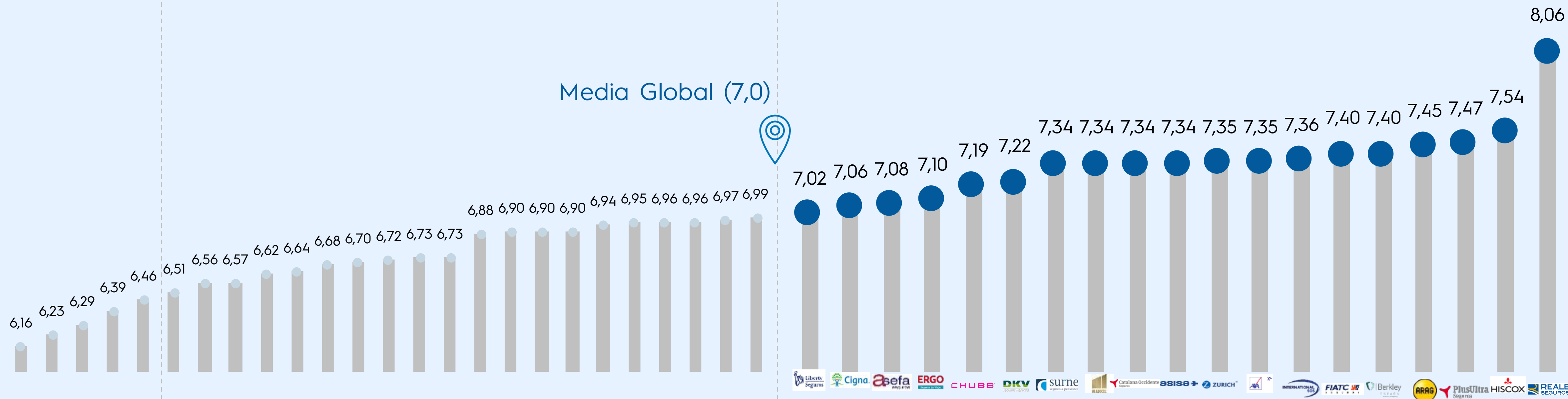
Fidelidad

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

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



Dato: valoración media

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

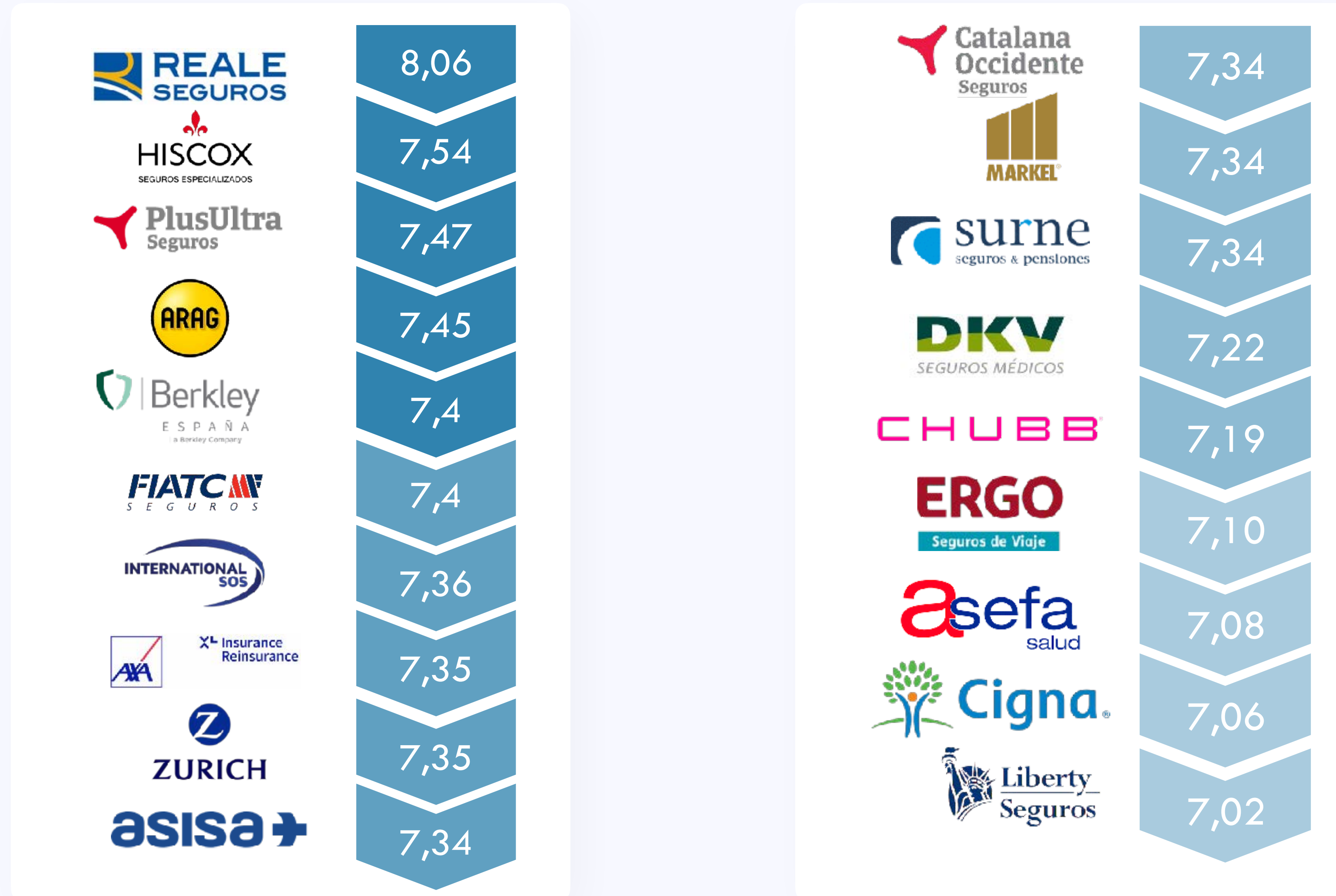
Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas

Base: Individuos

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 recomendadas

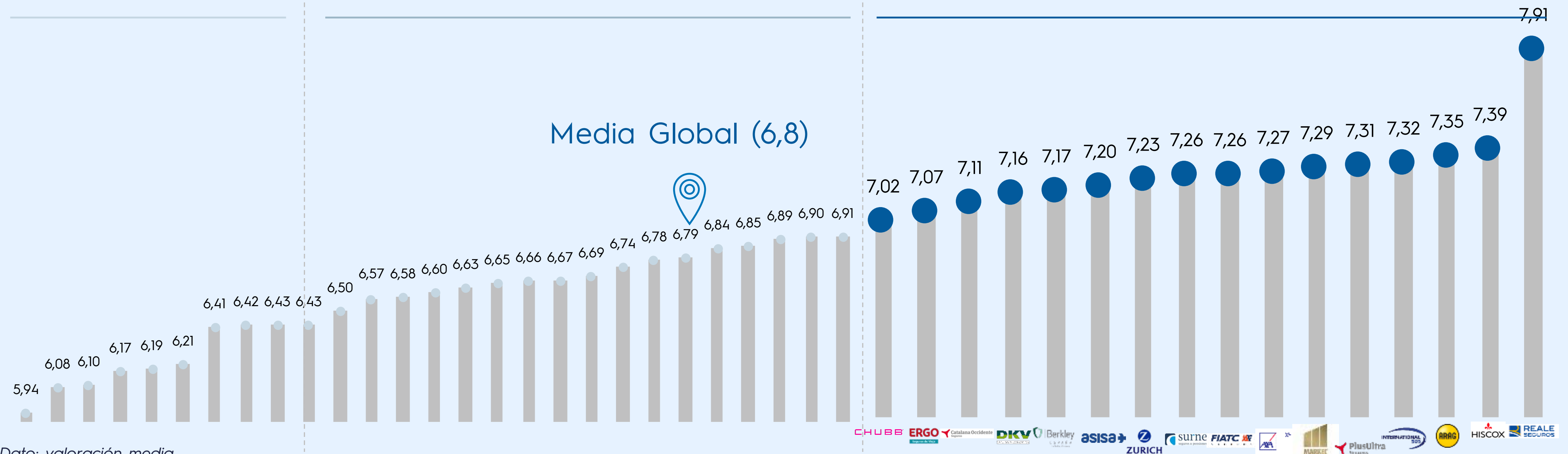
Total compañías

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

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)



Dato: valoración media

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?





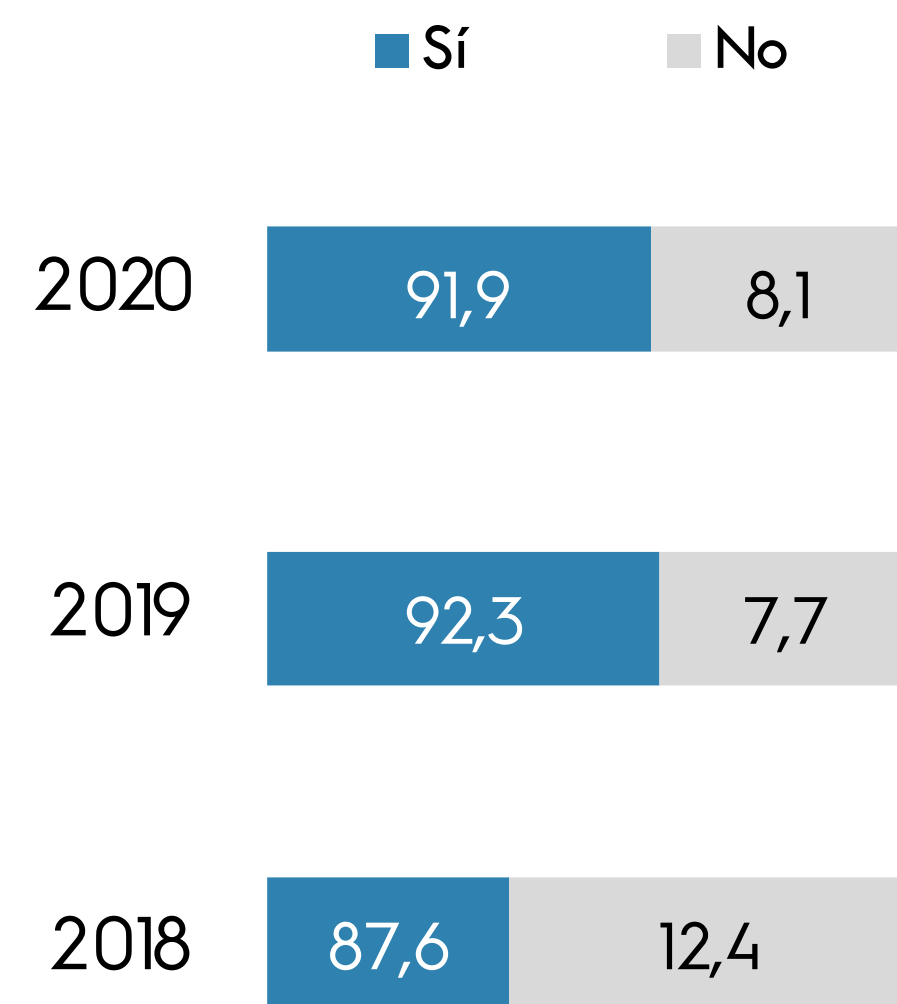
EIAC / Canales comunicación / Uso información

Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico/tecnología de la información?

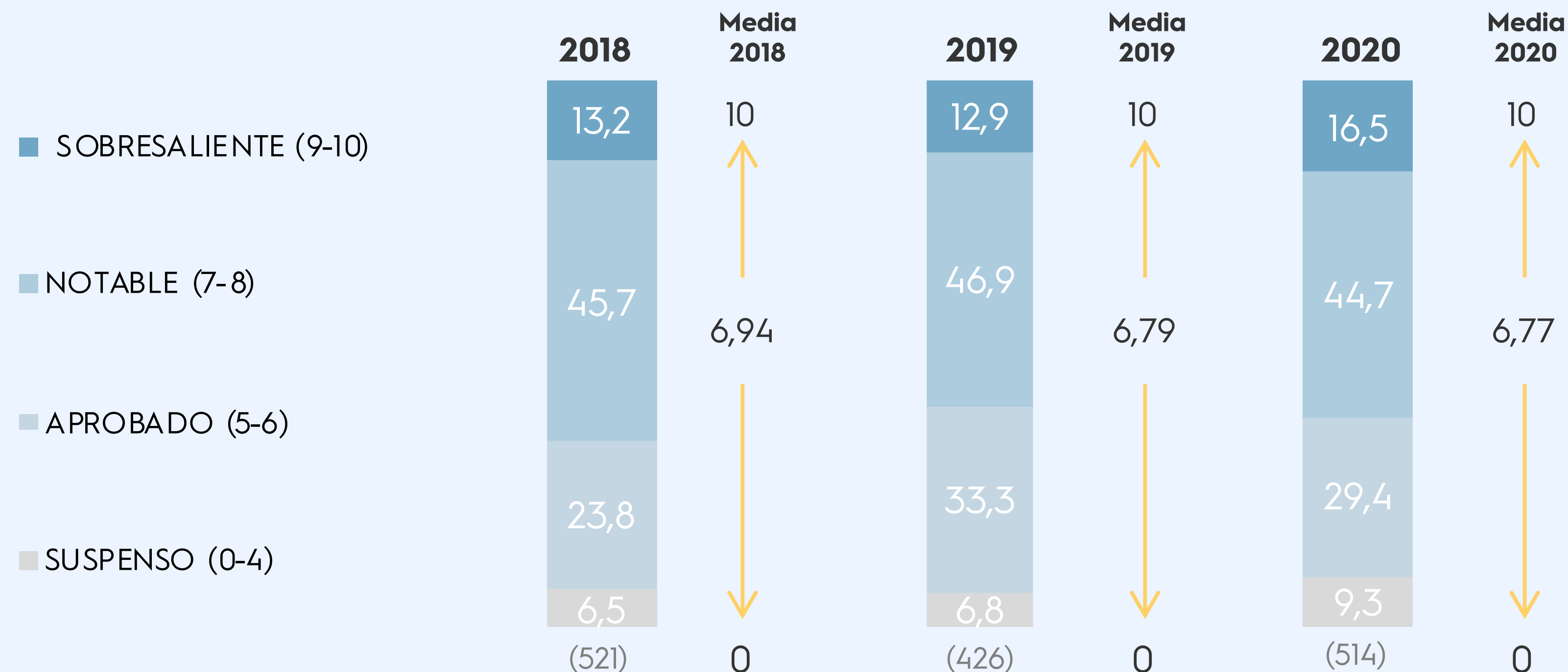
Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría.

Disponibilidad proveedor tecnológico (%)



Base: Potenciales conocedores

Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor (%)



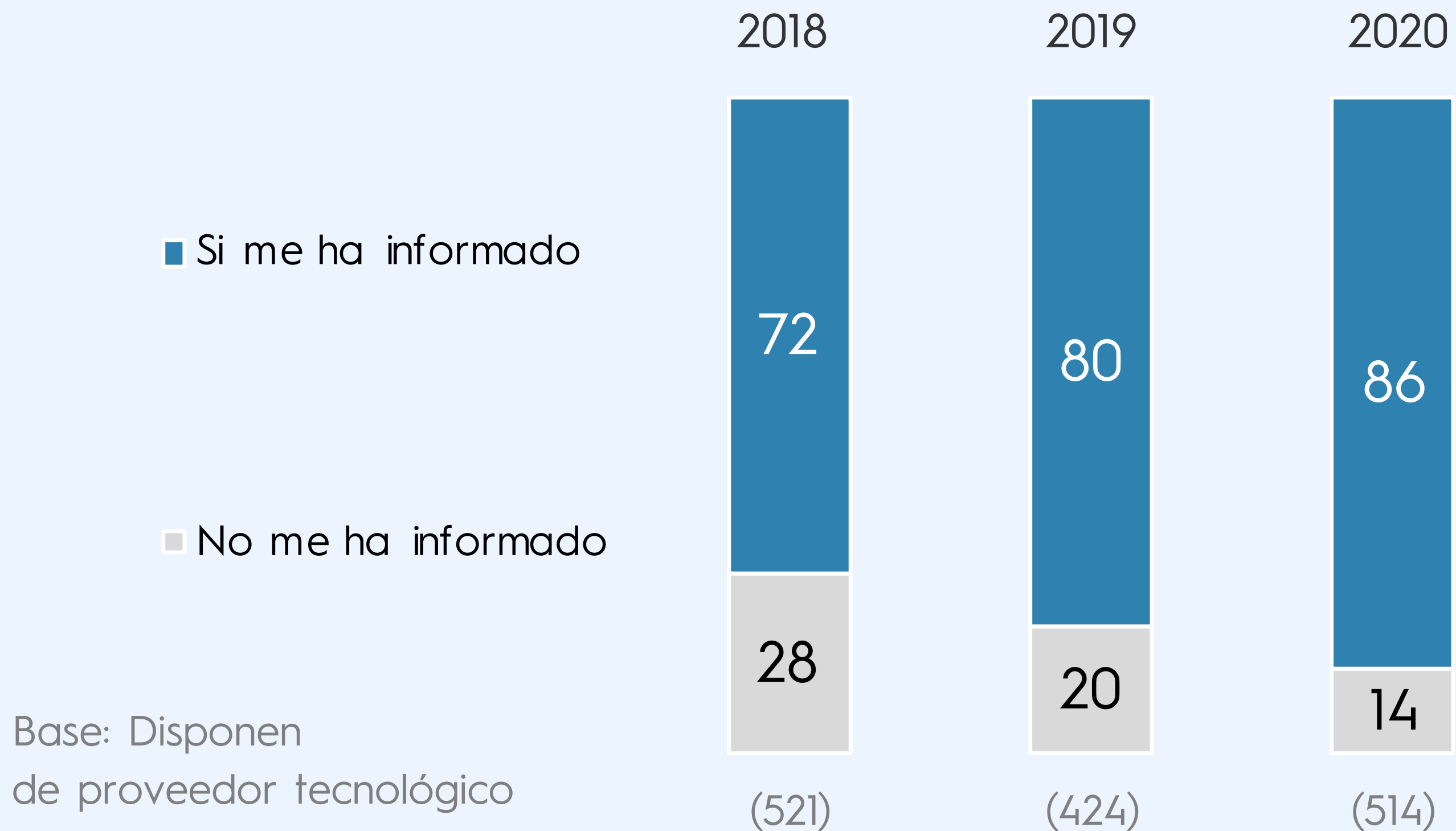
Base: Disponen de proveedor tecnológico

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.

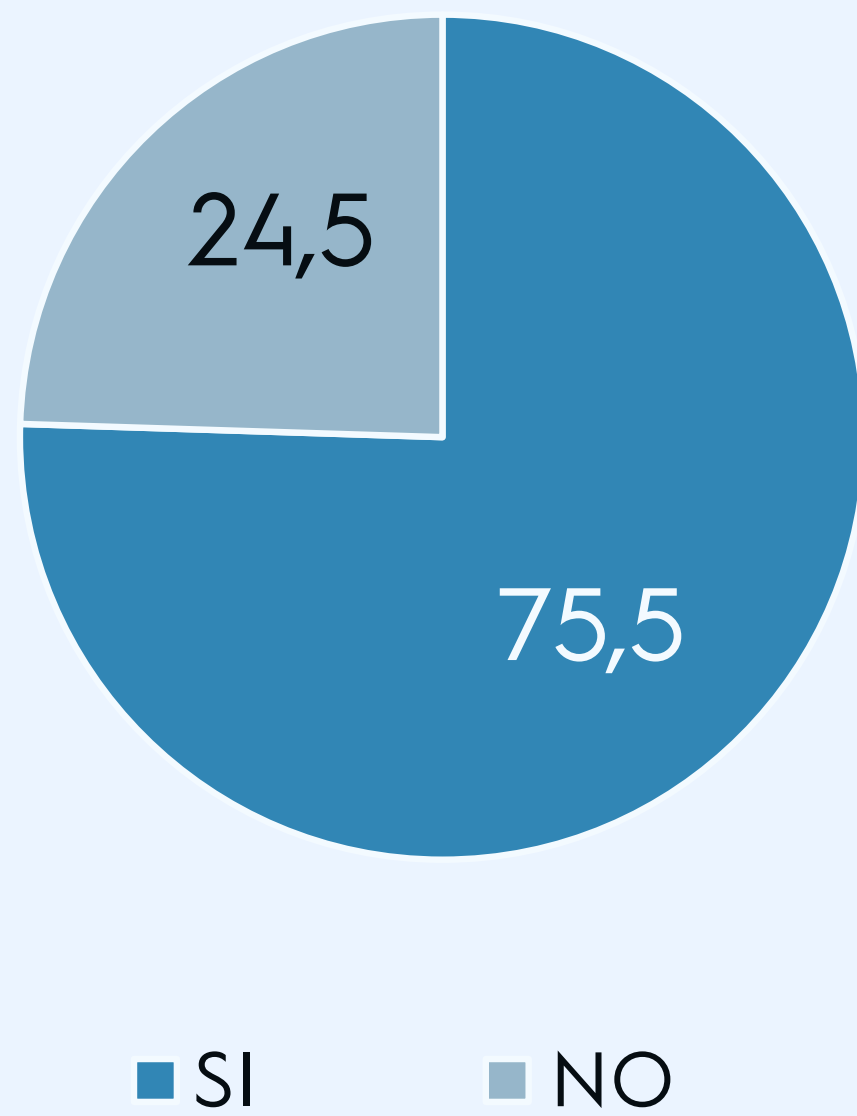
Su proveedor tecnológico le ha informado sobre si su correduría puede realizar la comunicación con las aseguradoras utilizando el estándar EIAC (%)



Uso del EIAC

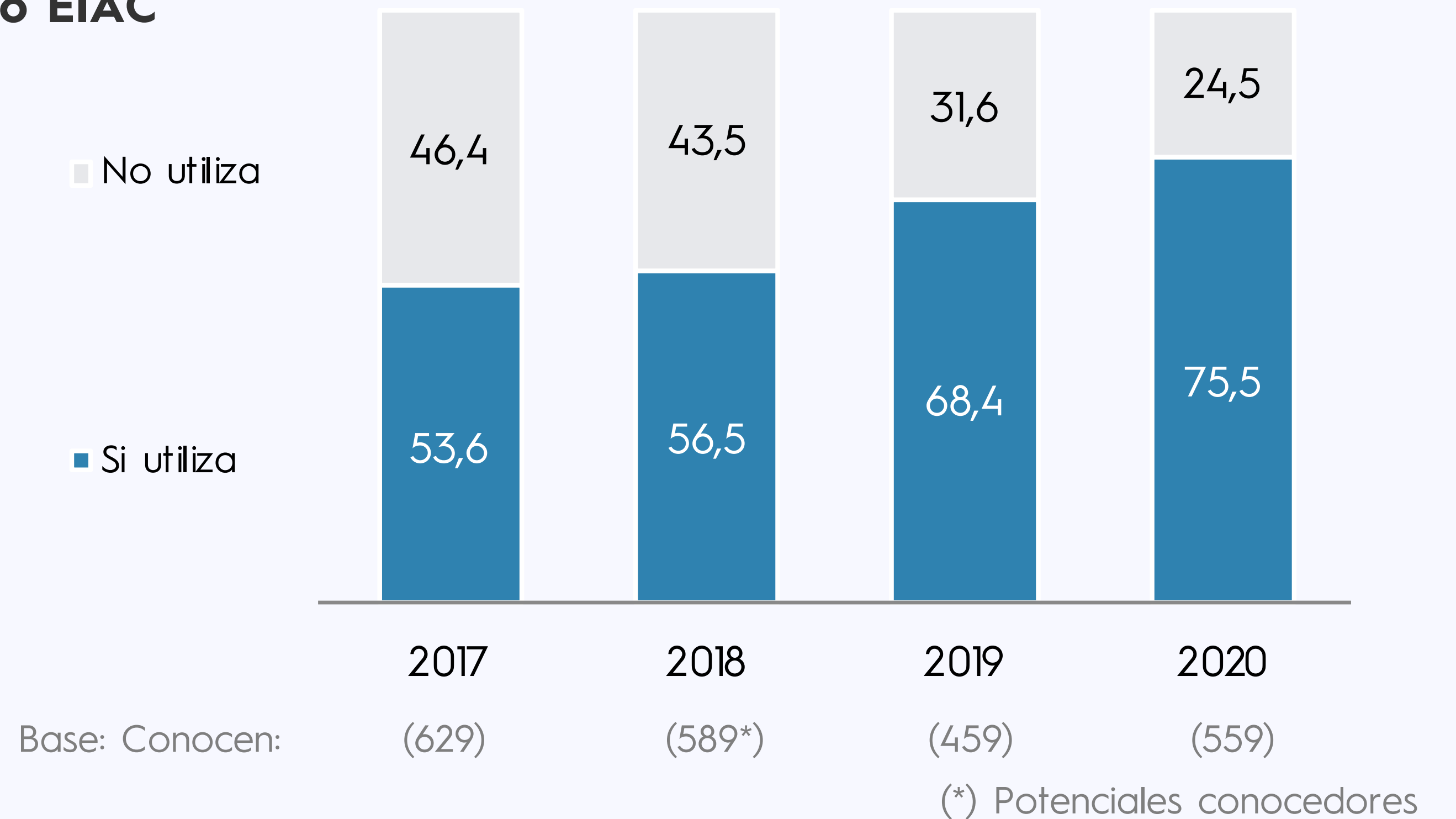
¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna/s aseguradora/s?

Utilización del estándar EIAC (%)



Base: Potenciales conocedores (559)

Uso EIAC

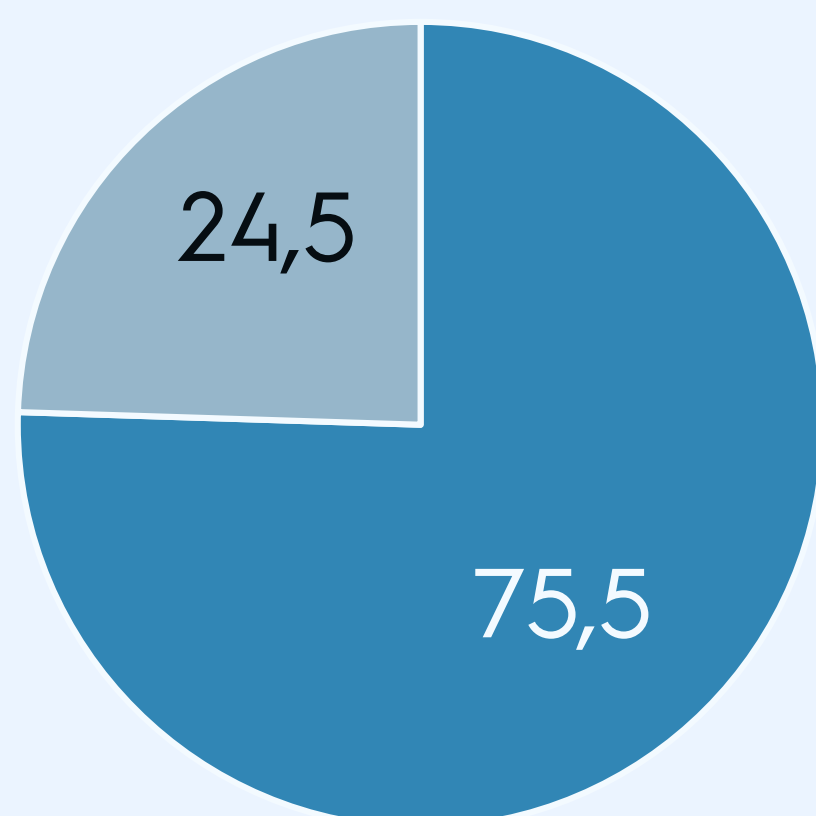


Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC

Mejoras EIAC

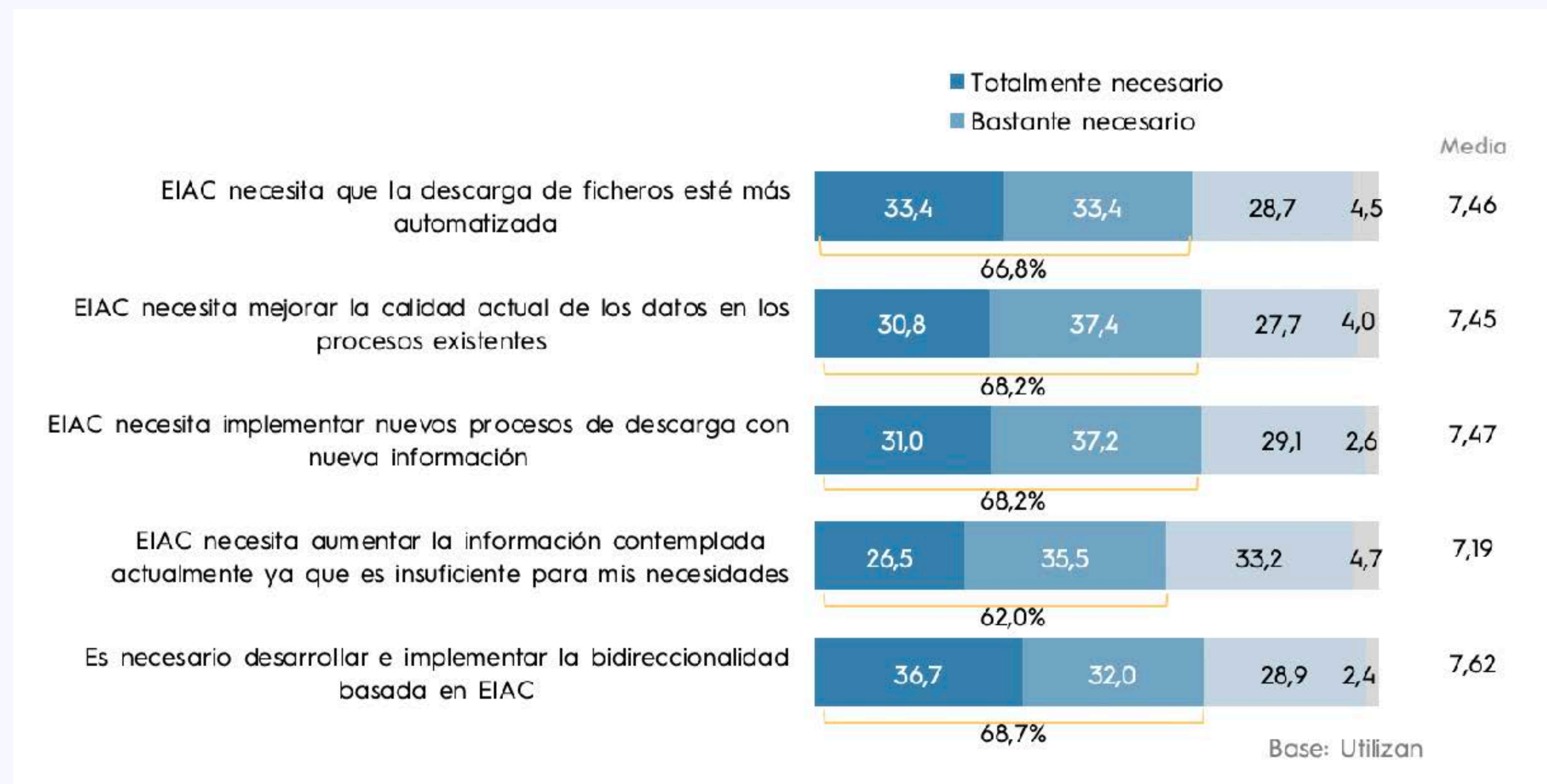
¿Qué cree que debe mejorar EIAC?- Utilice para ello la escala de 0 a 10, donde 0 es "Nada necesario" y 10 "Totalmente necesario"?

Utilización del estándar EIAC (%)



■ SI ■ NO

Base: Potenciales conocedores (559)



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 %

Base respuesta >30 entrevistas

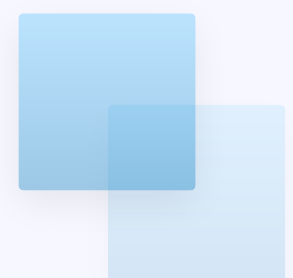
Satisfacción media
 con la utilización del EIAC

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

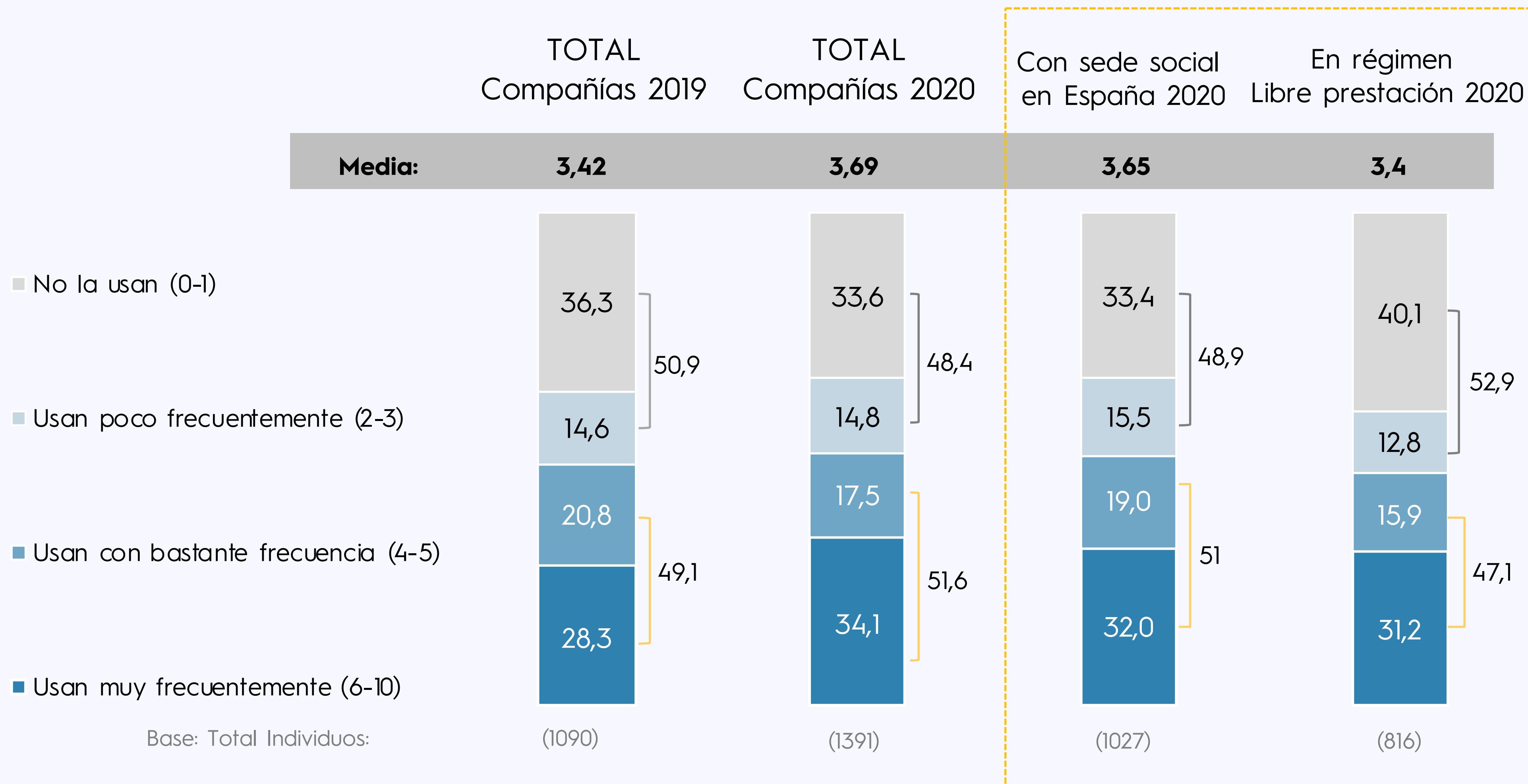
Base respuesta >30 entrevistas



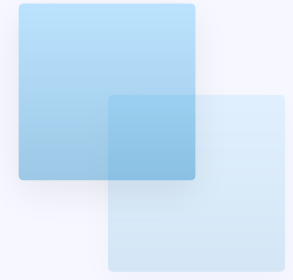
Uso de la Información

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.



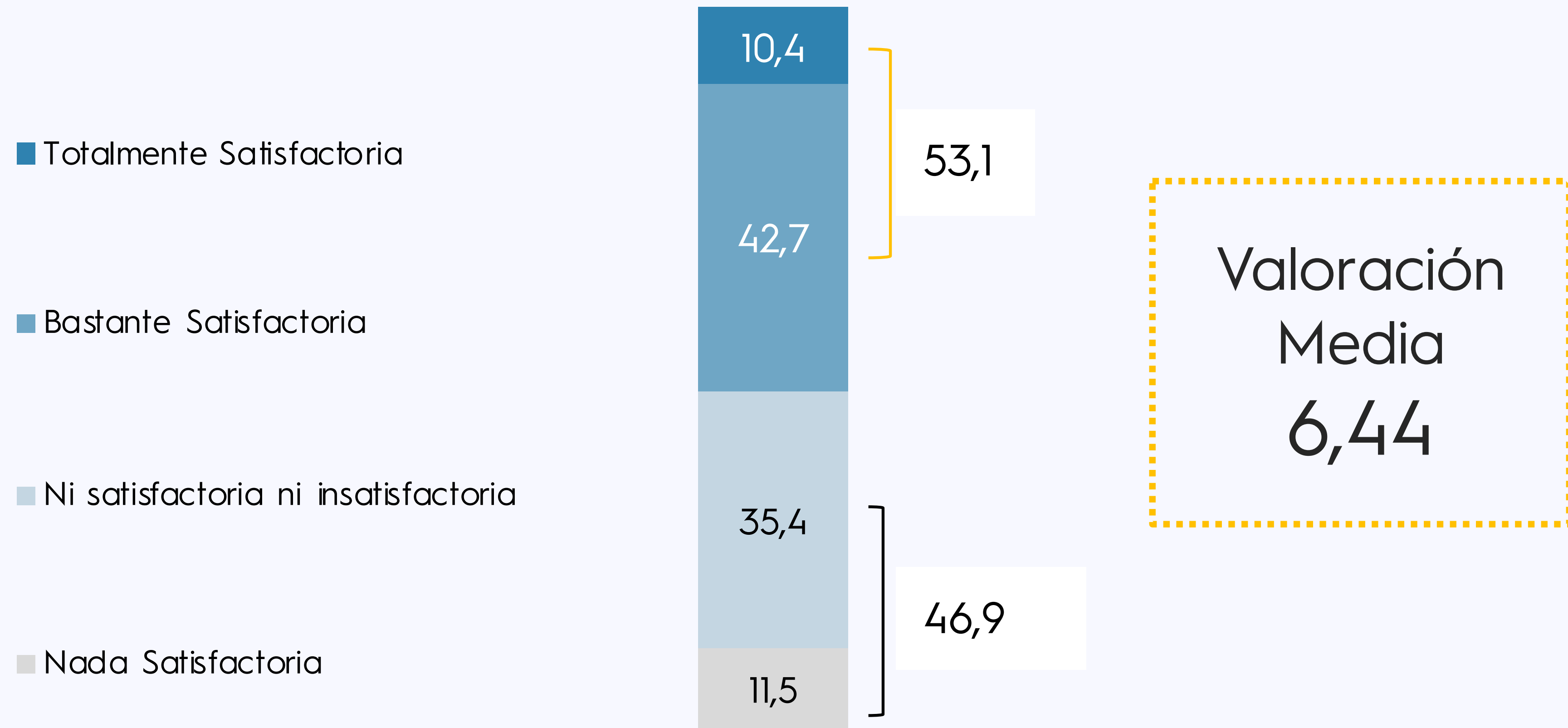
Valoración de la actuación de las Aseguradoras ante la crisis de la Covid-19



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.



Conclusiones



01

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

02

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

03

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

04

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



Conclusiones



05

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

06

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

07

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.

08

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.

¡SEGUIREMOS TRABAJANDO EN LA EXCELENCIA!



XII EDICIÓN

BARÓMETRO ADECOSE 2020

¡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 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.*