



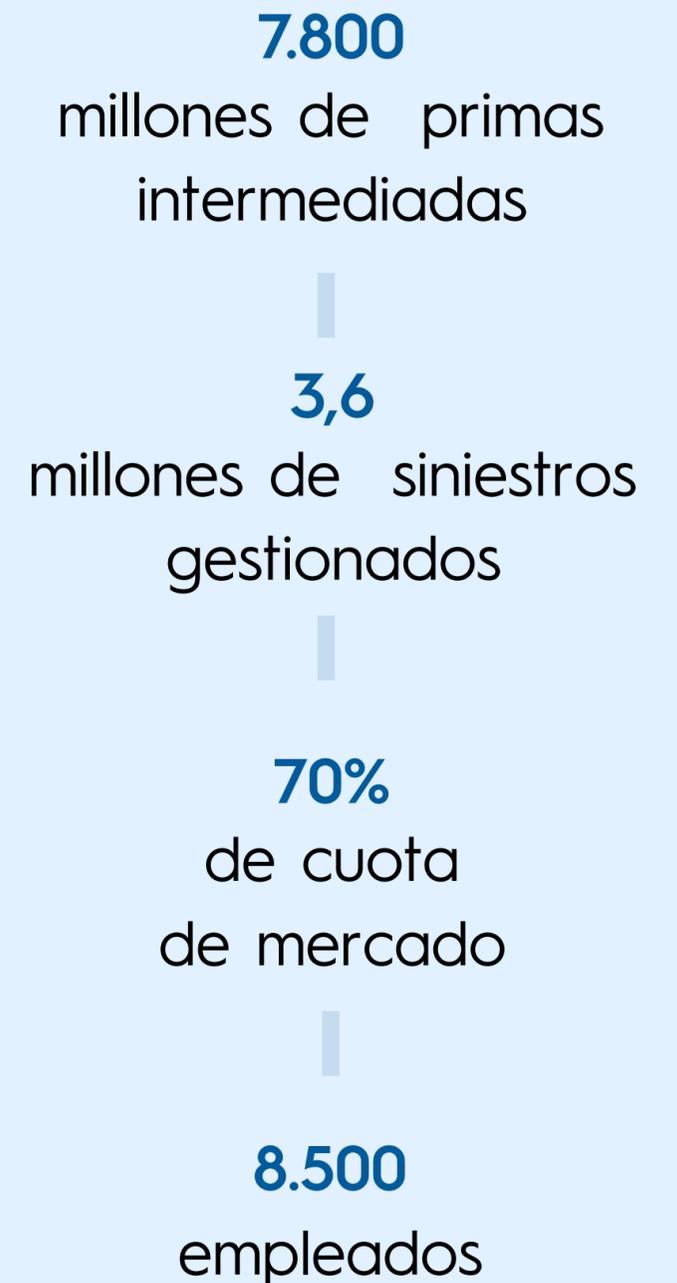
**ADECOSE**  
*Años que hacen historia*

# BARÓMETRO ADECOSE 2021

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

**XIII EDICIÓN**

- 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 vicepresidencia de la **Federación Europea BIPAR** a través de nuestro Tesorero.
- Agrupamos a más de **150 empresas líderes del sector**.
- Contamos con el respaldo institucional de tres asociaciones de corredores líderes del mercado (Cojebro, Espabrok y Senda Vivir Seguros), que elevan **nuestra representatividad a más de 400 corredurías**.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE CORREDURÍAS  
DE SEGUROS Y REASEGUROS



# 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/CIMA, 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**

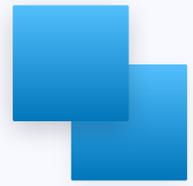
## Calidad del servicio

- 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

- Proveedor tecnológico
- Uso EIAC/ Uso EIAC con Aseguradoras
- Interés y mejoras EIAC
- Uso datos de clientes
- Plataforma CIMA



**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.

01

## Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

02

## Muestra

Se han realizado 1.305 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 del 93,4% de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 127 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

03

## Universo

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

04

## Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

05

## Trabajo de Campo

Octubre - Noviembre  
2021



# Consolidamos la alta participación del pasado año

Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090	1391	1305
% Corredurías participantes	78,00 %	85,50 %	82,20 %	84,20 %	85,60 %	87,00 %	92,40 %	87,3 %	80,3 %	86,9 %	91 %	93,4%
Total de Corredurías	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107	123	127



# Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



**Administración**

**Comercial**

**Siniestros**

**Técnico**

**Dirección/Gerencia**

**Producción**

**18,9%**

**24,3%**

**22,5%**

**17%**

**15%**

**15,1%**

¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?

**86%**

**Más de 20 años**

**38,5%**

**Entre 10 y 20 años**

**32,9%**

**Entre 5 y 10 años**

**14,7%**

**Entre 3 y 5 años**

**7,6%**

**14%**

**Menos de 3 años**

**6,4%**

**MEDIA:  
16 años**

Base: Total individuos

# Una visión global

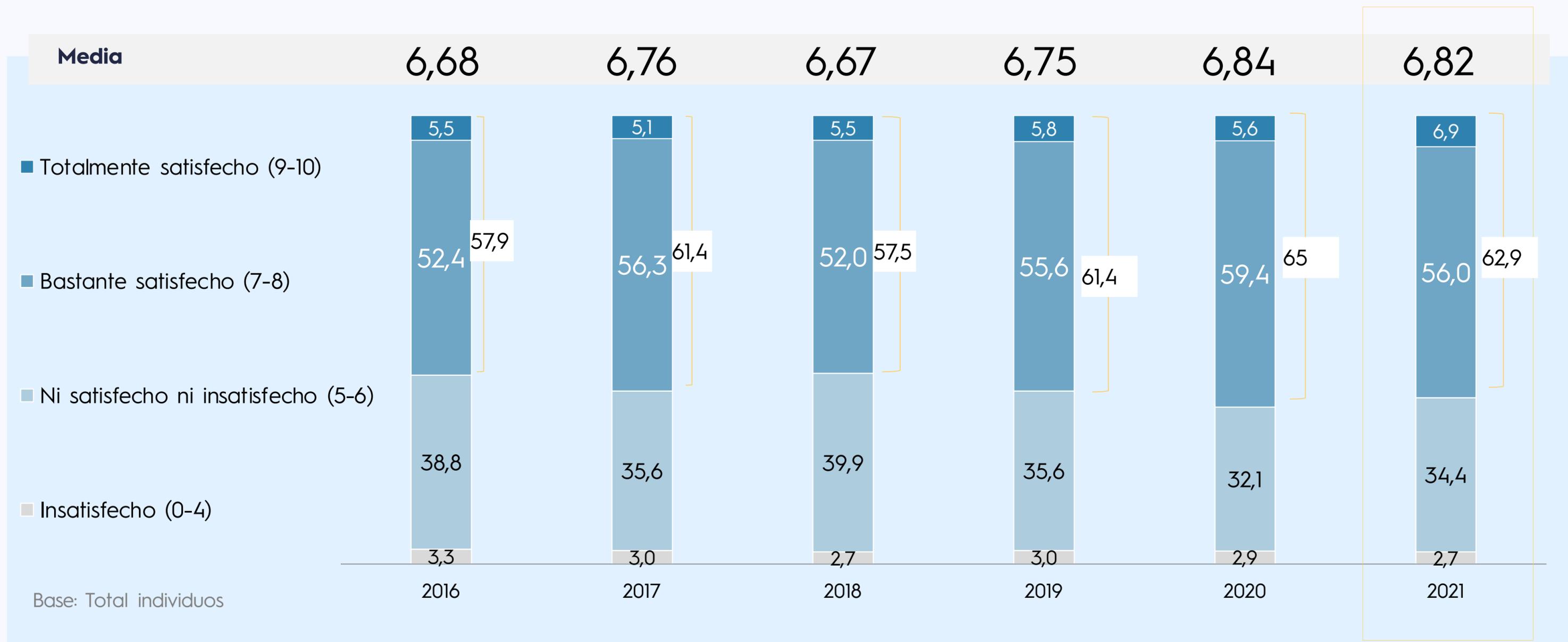
Satisfacción con el conjunto  
de las aseguradoras



# Satisfacción global

## Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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



En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

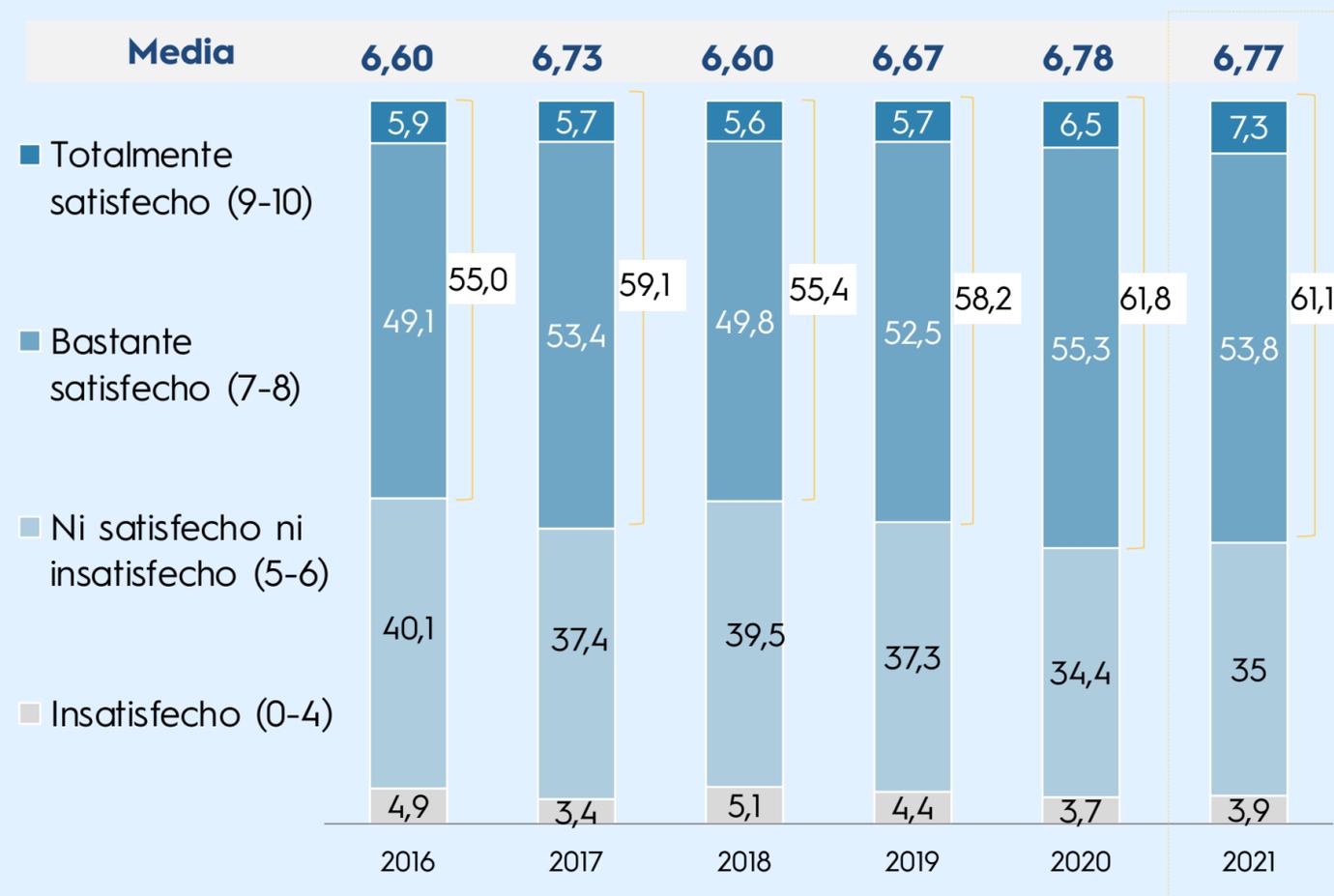


# Satisfacción global

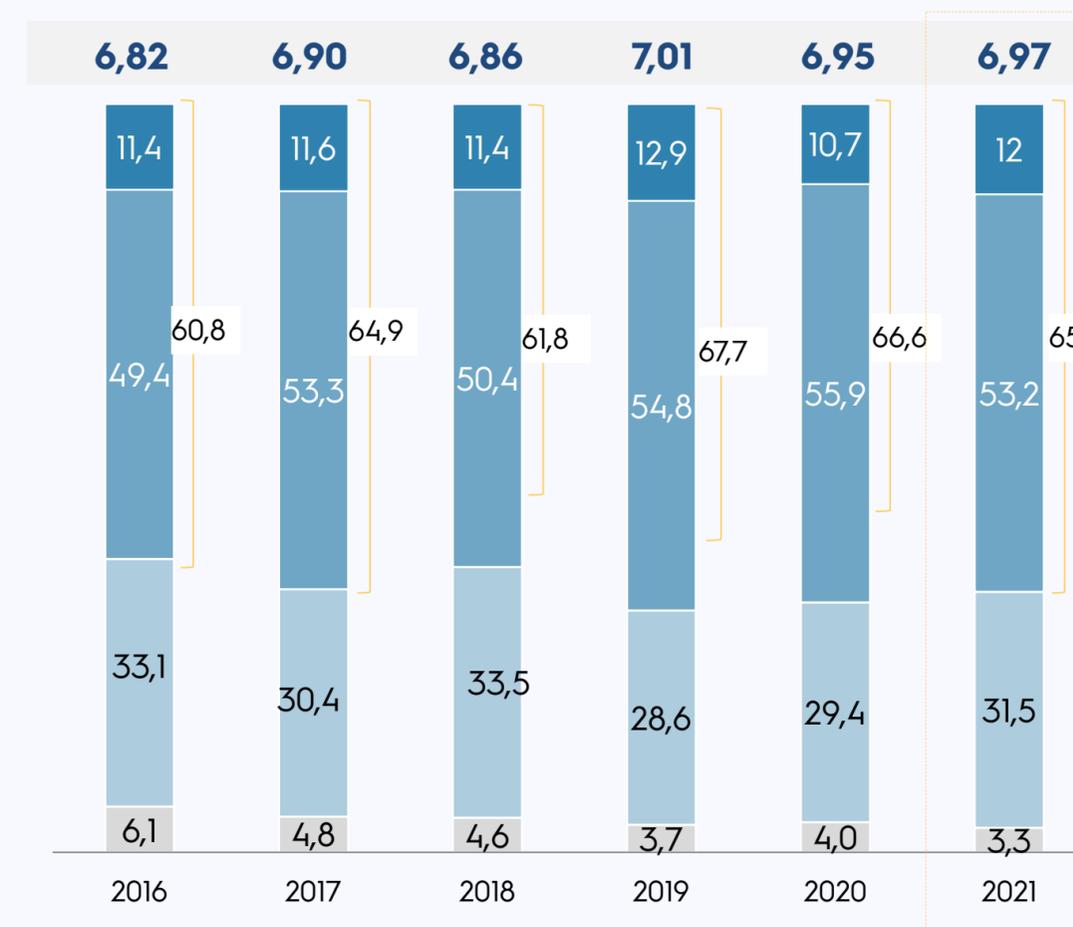
## Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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

### Con sede social en España



### En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio



Base: Total individuos

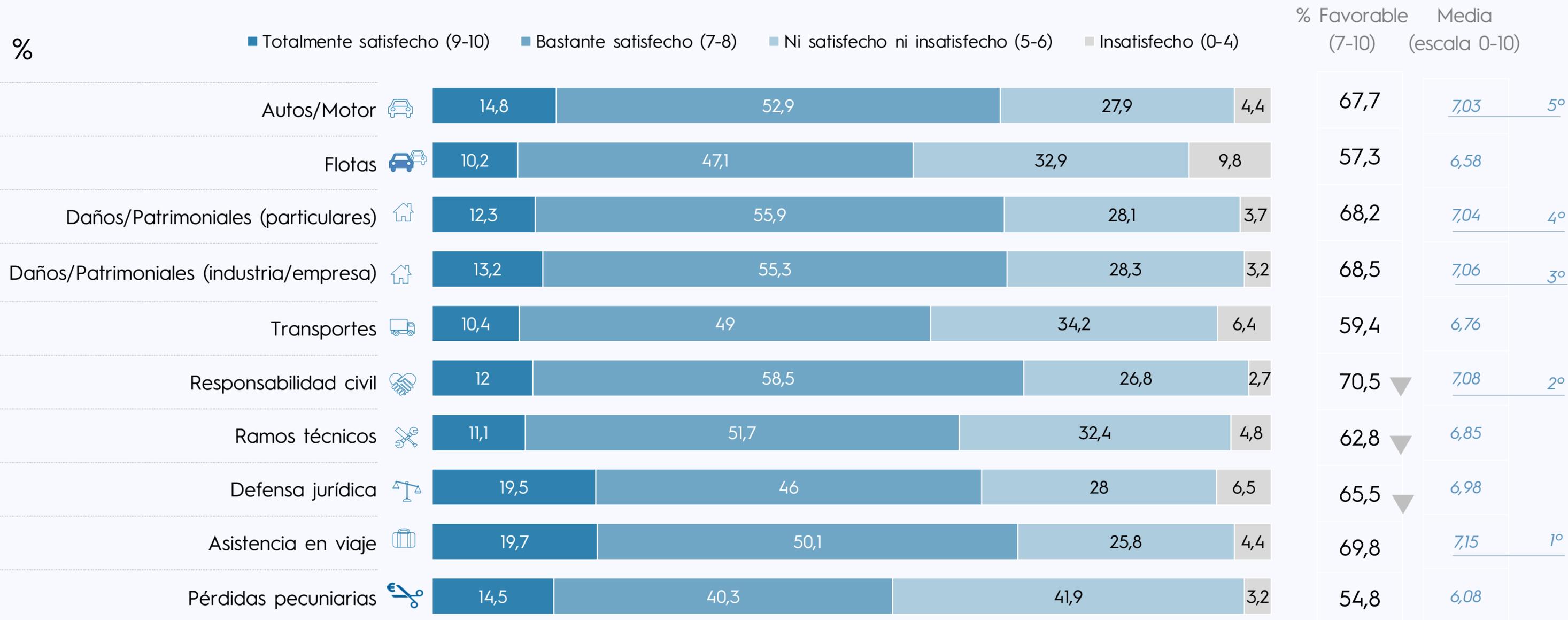
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente satisfecho" y 10 "Totalmente insatisfecho".



# Satisfacción global

## Calidad del servicio según ramo de trabajo

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



Base: Total individuos

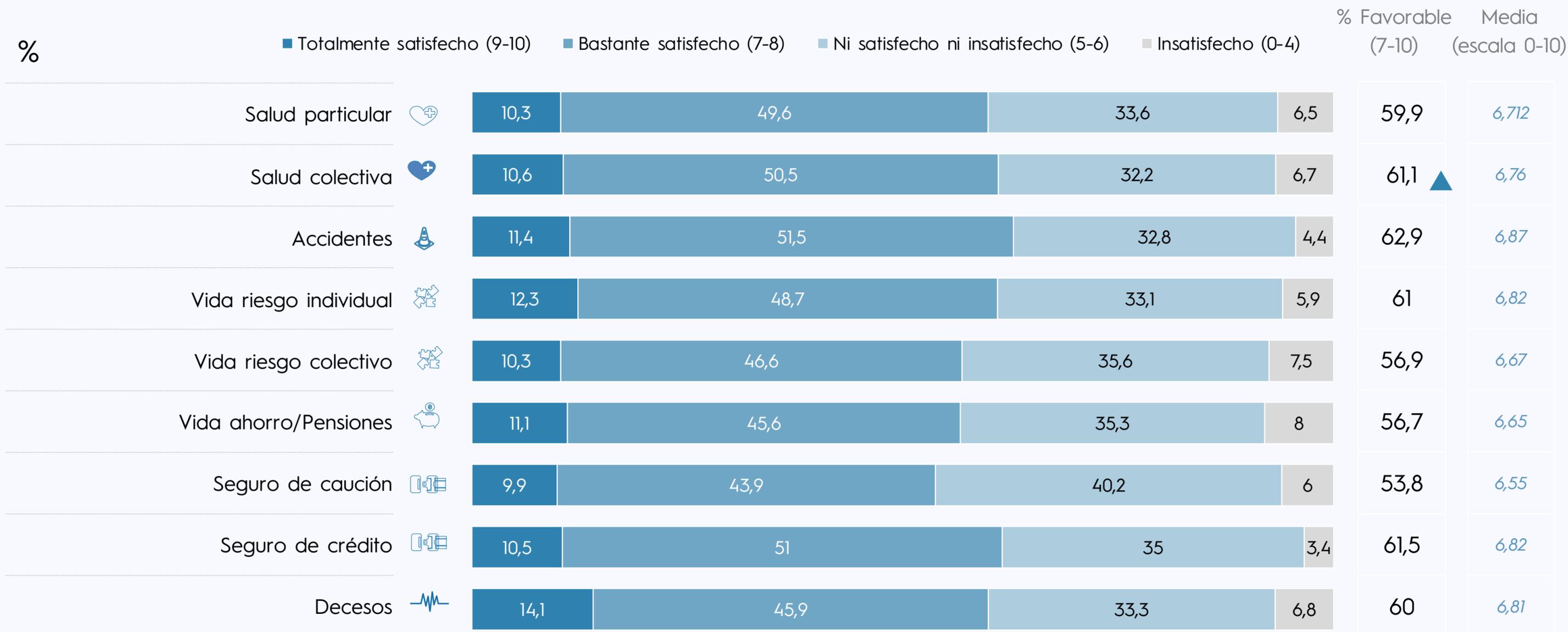
▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020  
 ▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2020



# Satisfacción global

## Calidad del servicio según ramo de trabajo

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



Base: Total individuos

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020  
 ▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2020



# 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?



Base: Total individuos

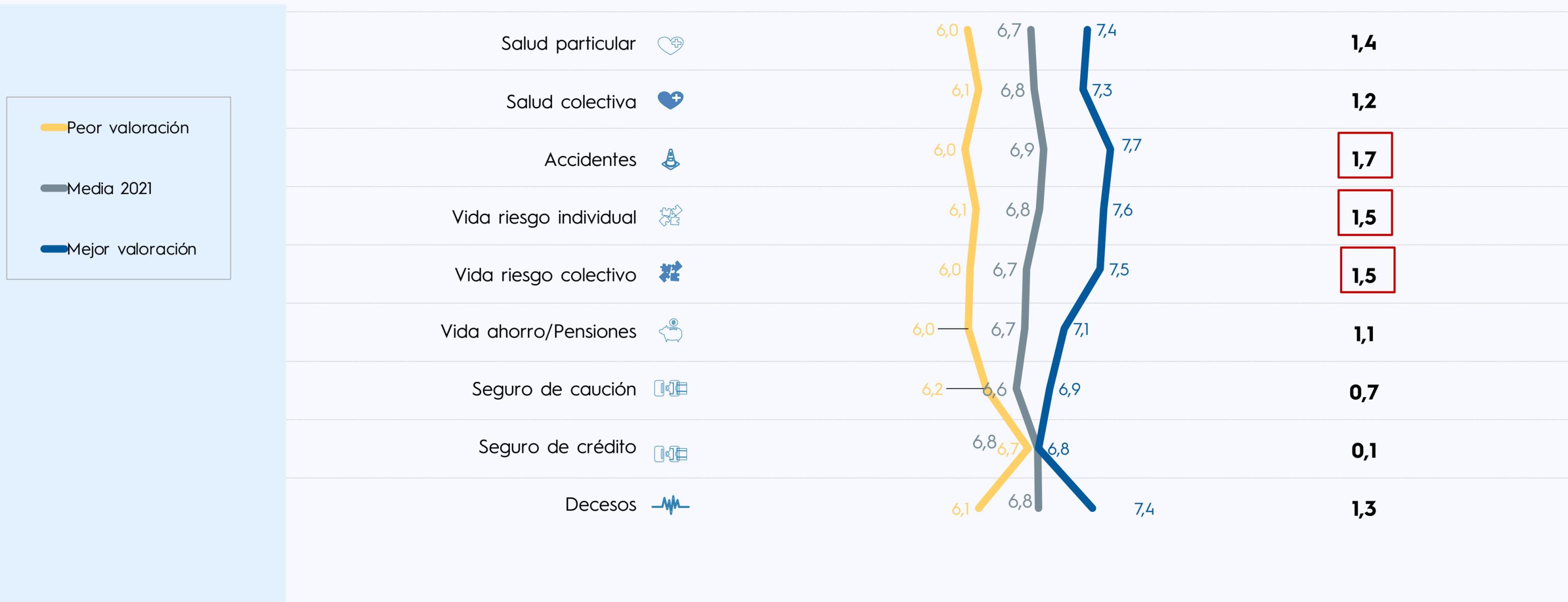
Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos



# 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?



Base: Total individuos

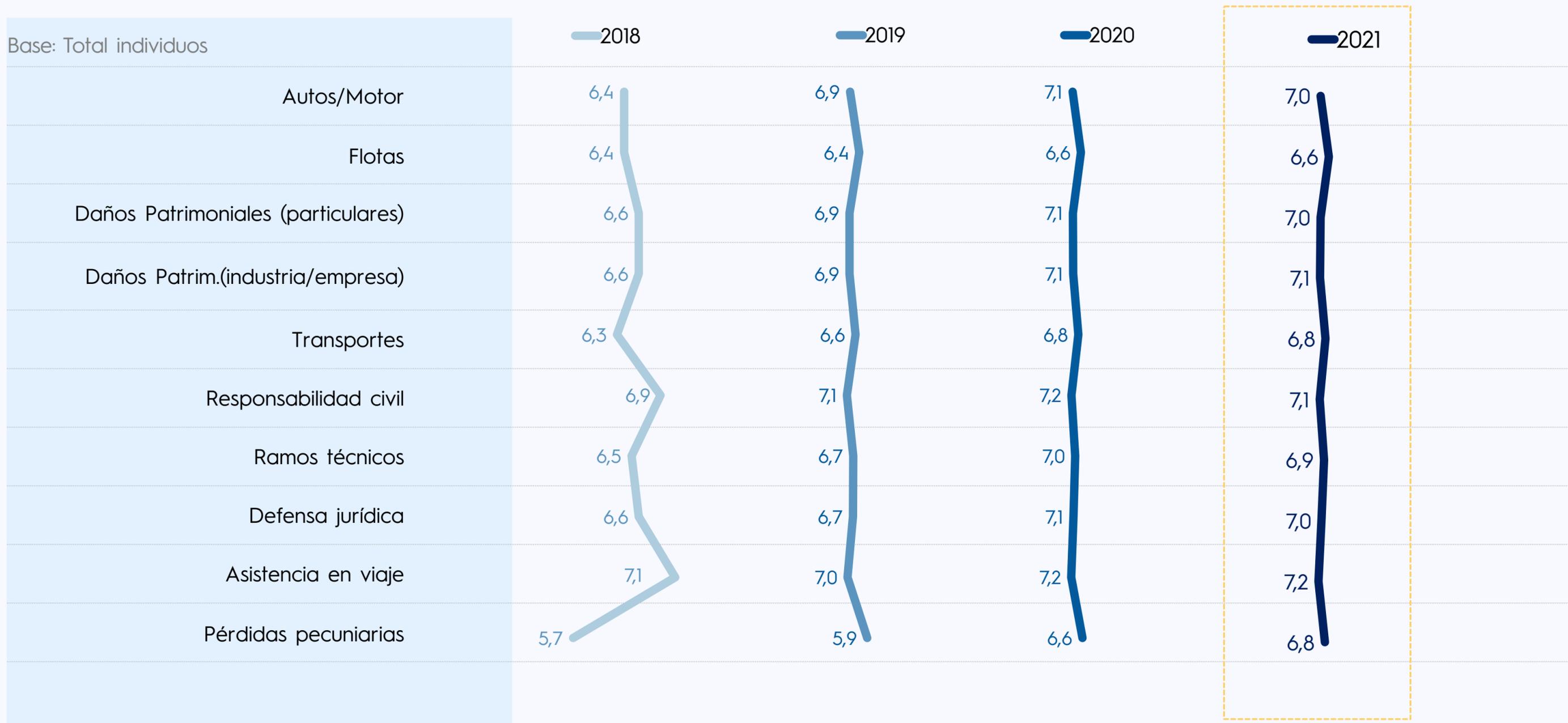
Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos

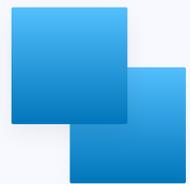


# Satisfacción global

## Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

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



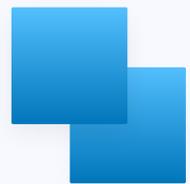


# Satisfacción global

## Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

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





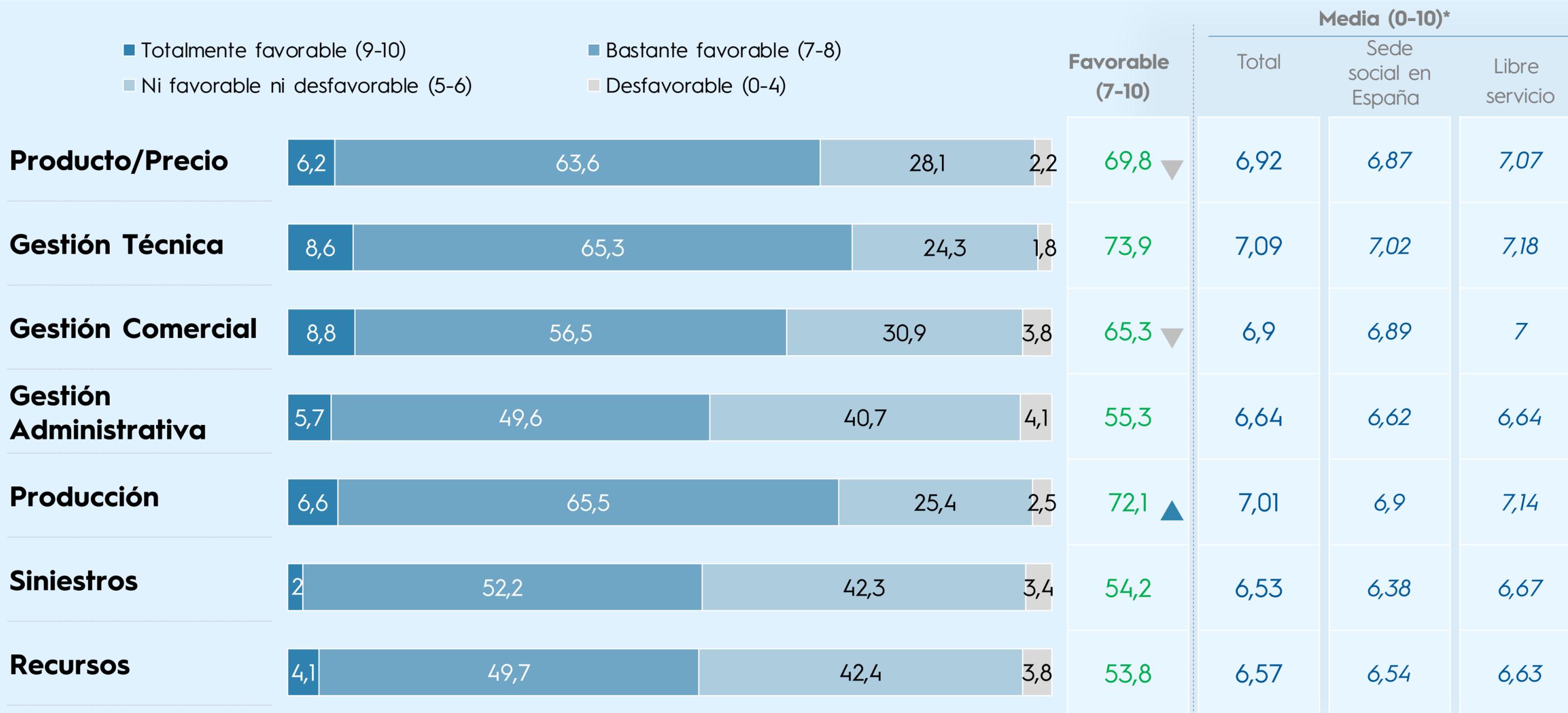
# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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



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



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 le 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: Total individuos

# Satisfacción pormenorizada

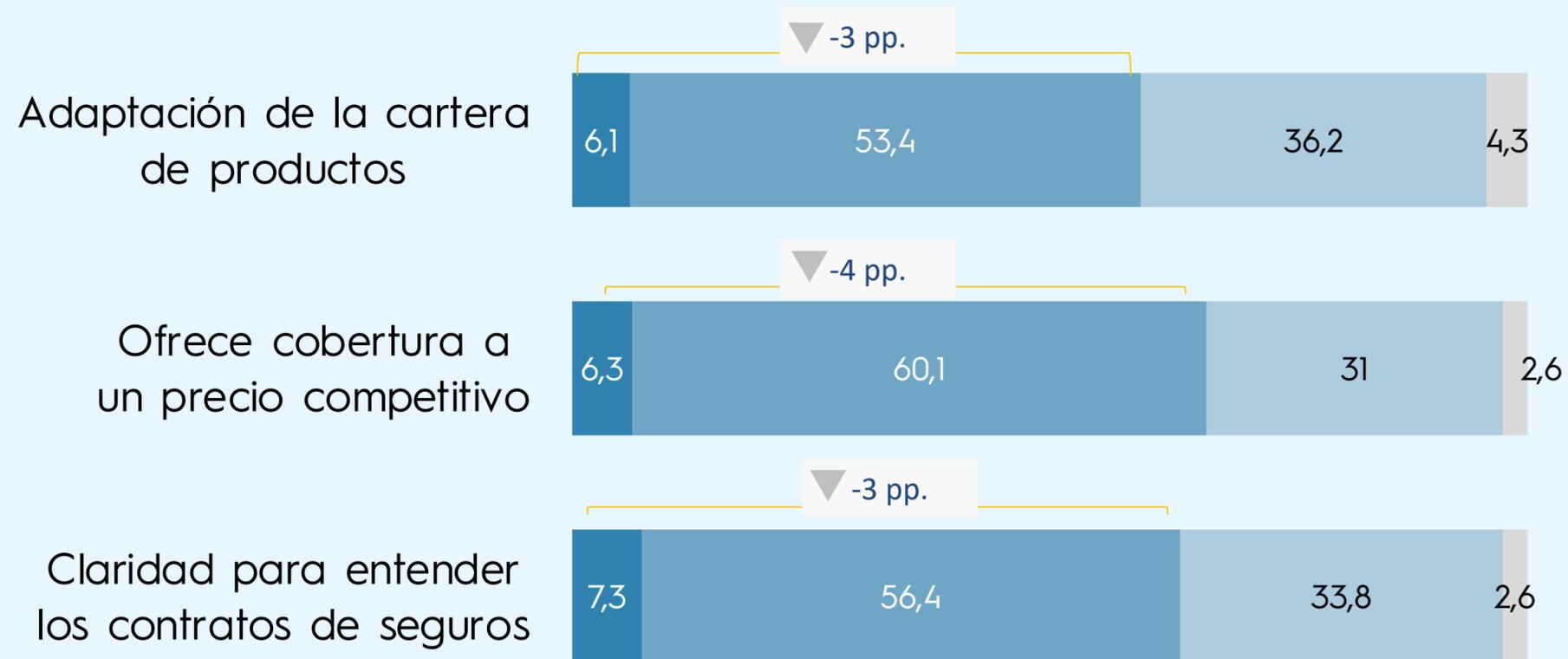
## De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...?



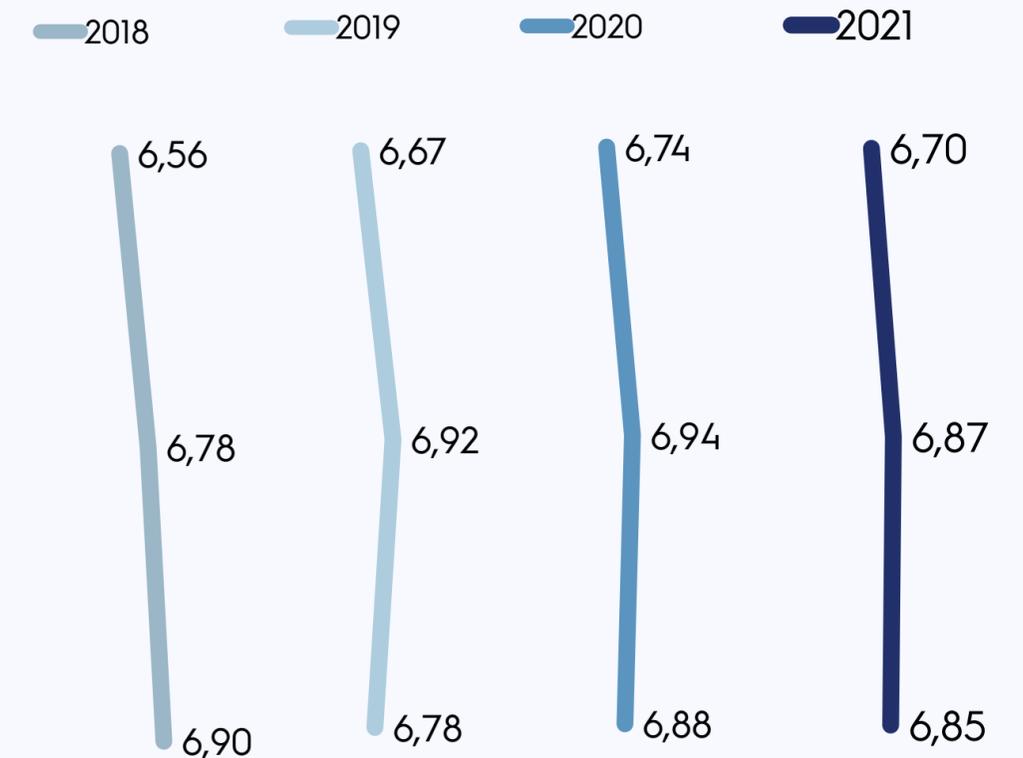
### PRODUCTO/PRECIO

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



Base: Total individuos

### Evolución Media (0-10)



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

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020



# 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

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

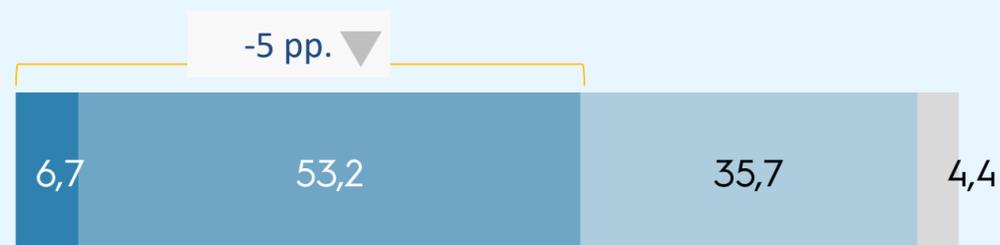
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones



Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



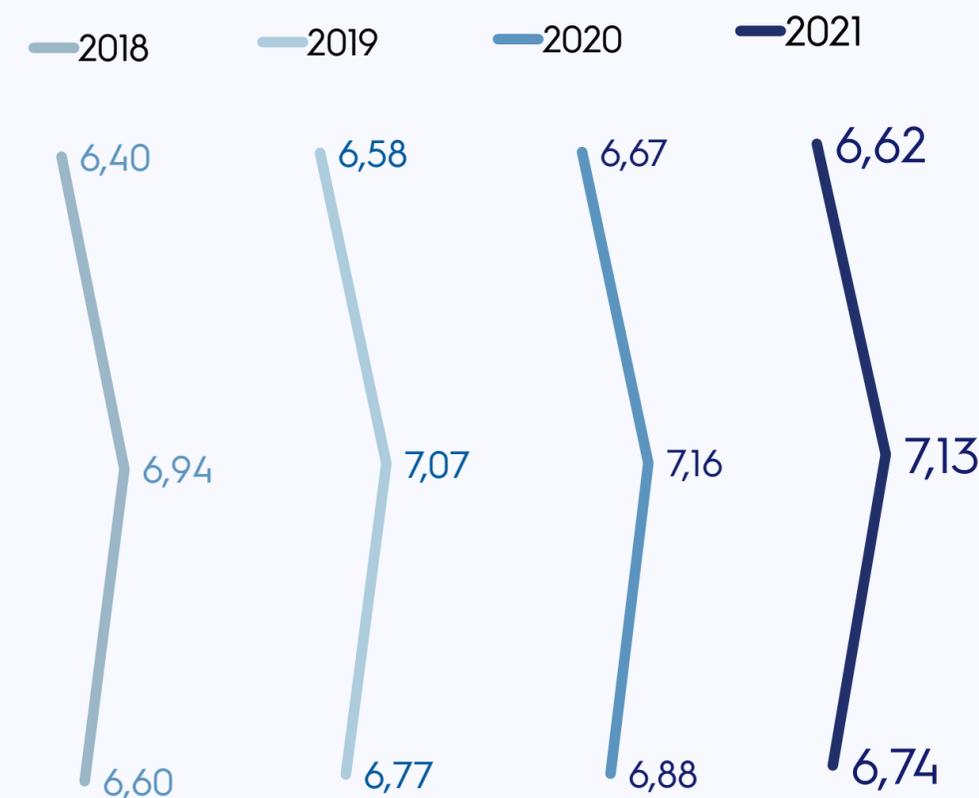
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor



Base: Total individuos

### Evolución

Media (0-10)



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

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020



# 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...?



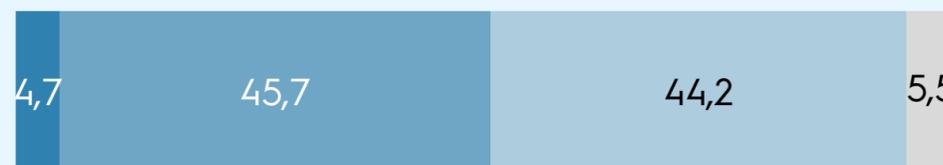
### SINIESTROS

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

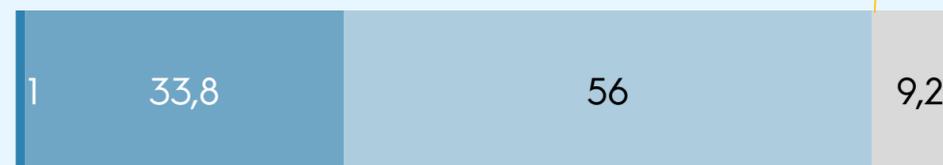
Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones



Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros

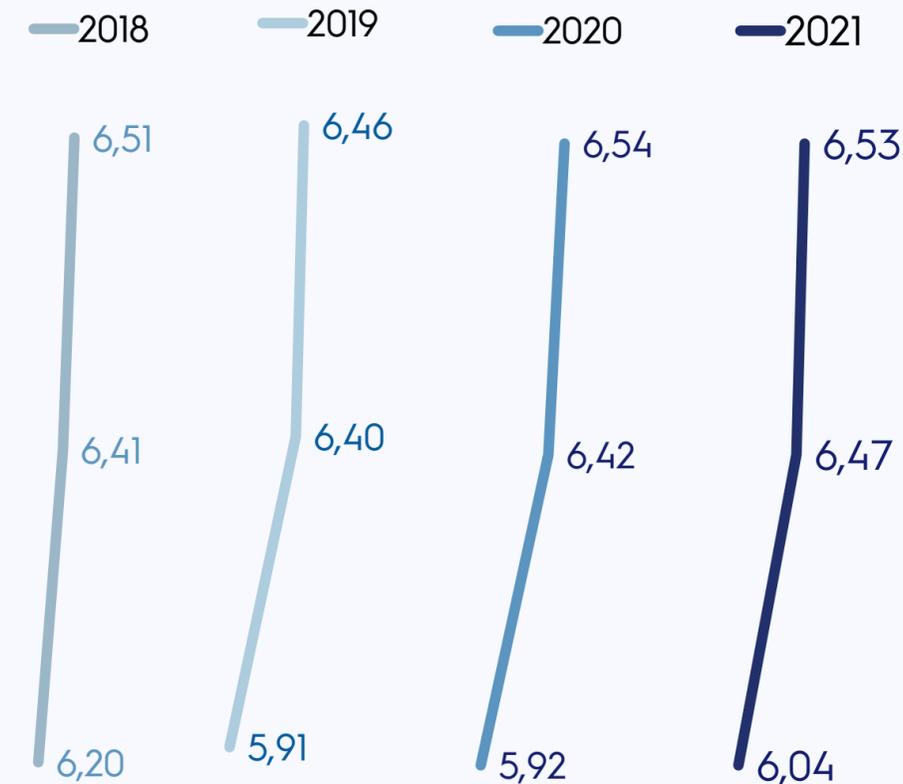


Acceso a la información sobre el siniestro



Base: Total individuos

### Evolución Media (0-10)



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

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020

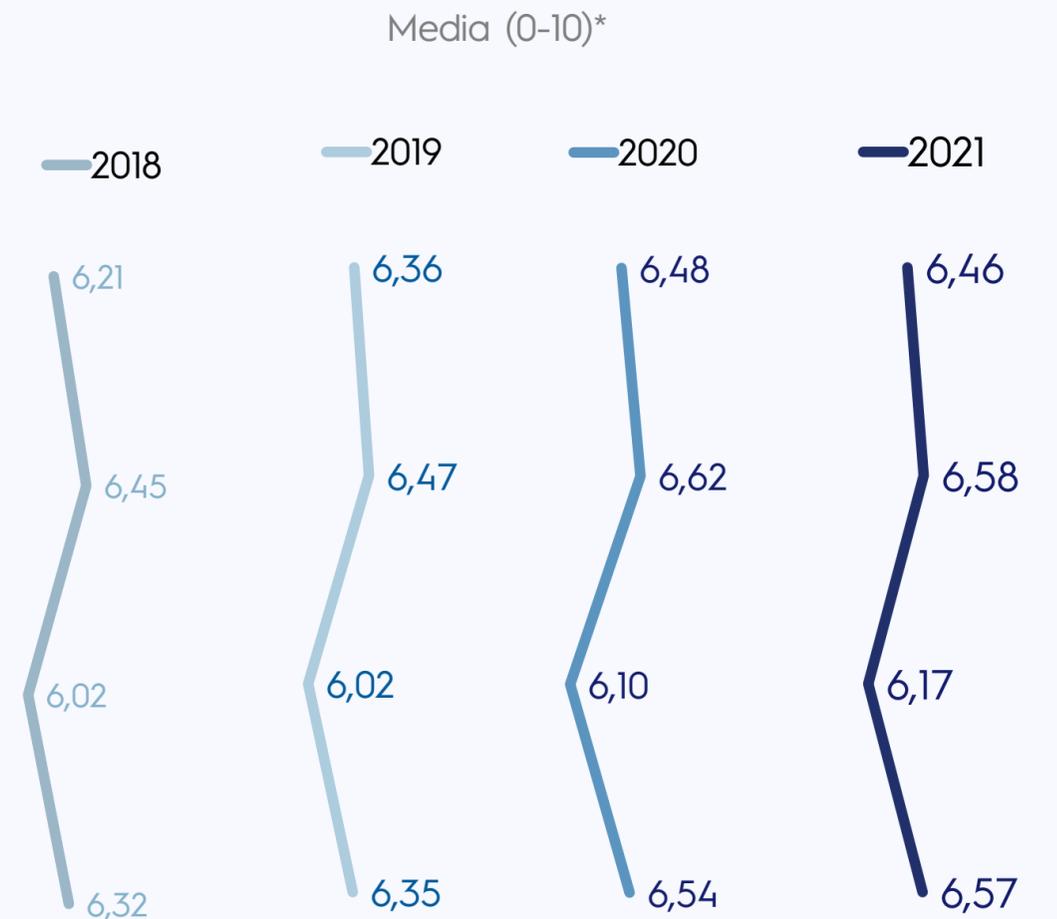
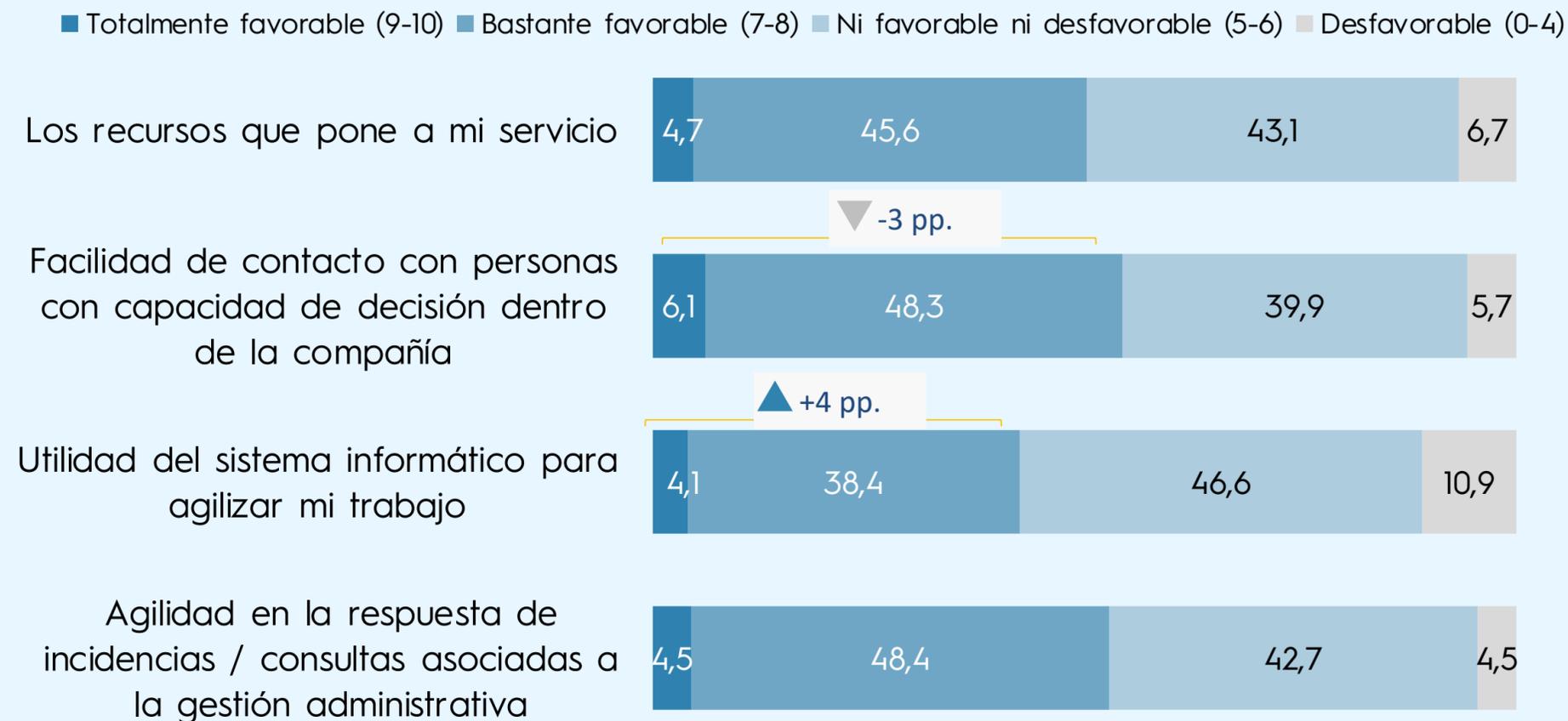
# Satisfacción pormenorizada

## 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".

▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2020  
▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2020

# Satisfacción pormenorizada

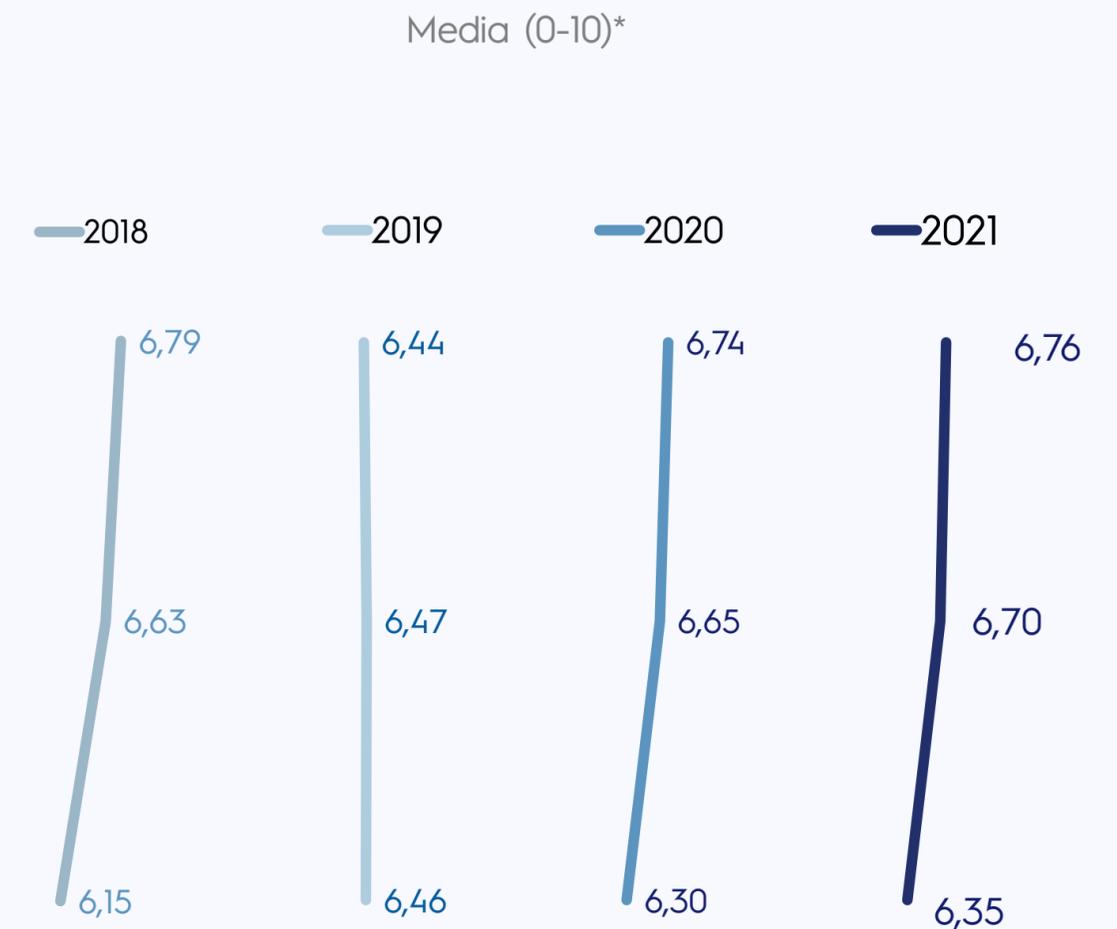
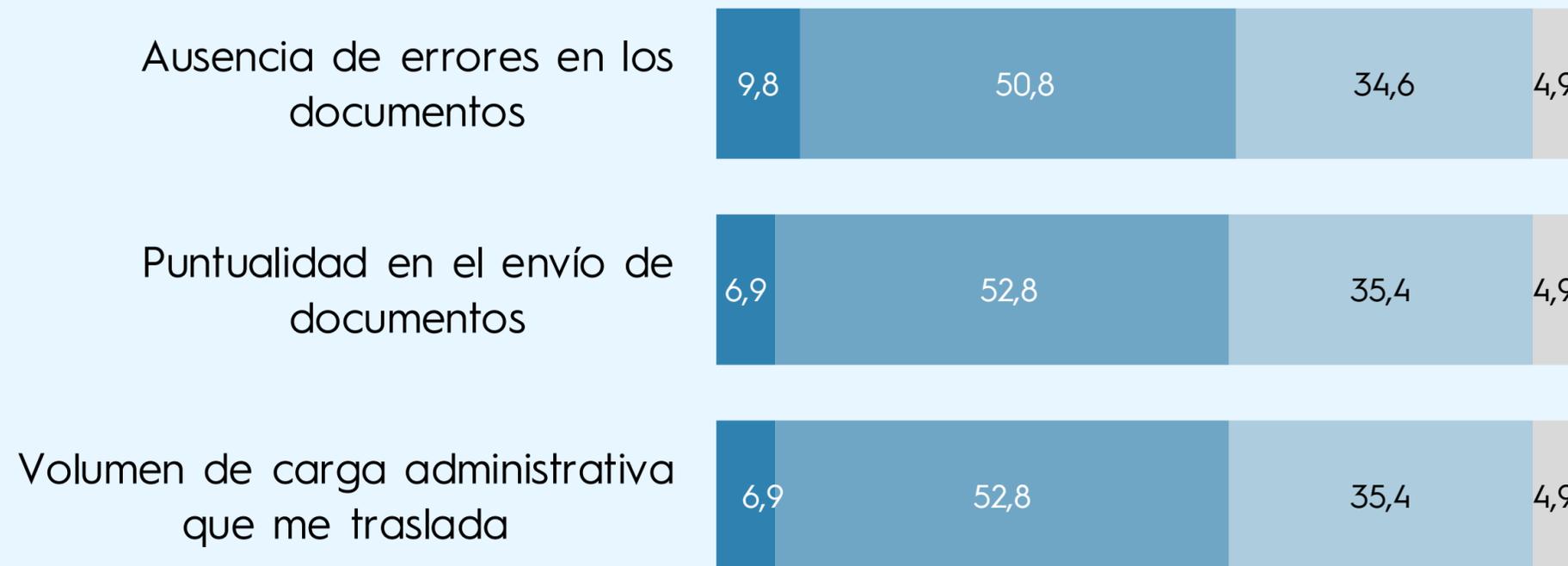
## De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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

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



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)

64%

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





# Compañías aseguradoras Barómetro 2021

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.

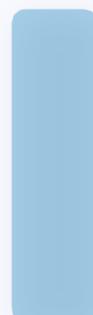
Más de 90%



Entre 90% y 75%



Entre 75% y 50%



Menos de 50%



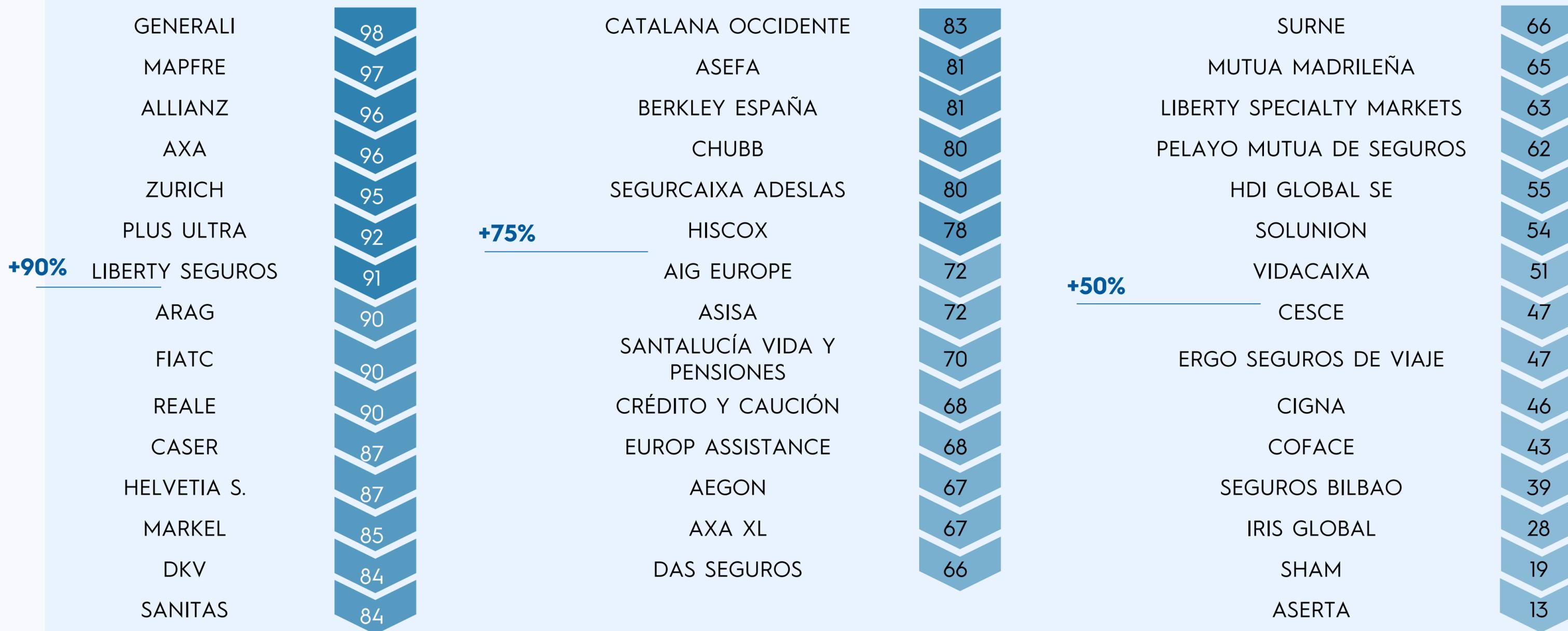
Suben de intervalo respecto de 2020



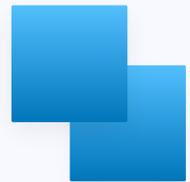
# Compañías aseguradoras Barómetro 2021

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.



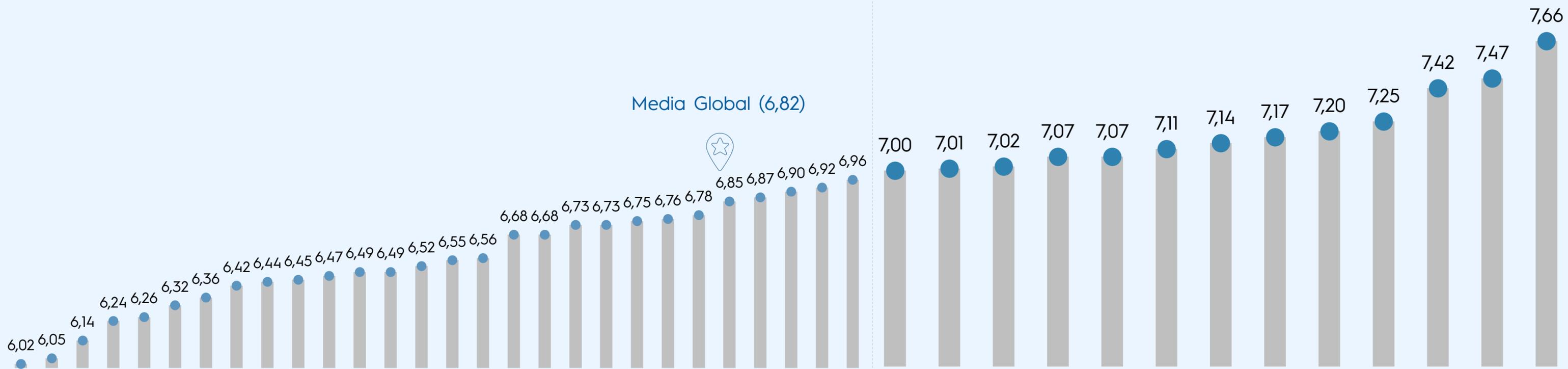
Base: Corredurías



# Ranking de aseguradoras

## Satisfacción global con la calidad del servicio

NOTABLE  
(+7 sobre 10)



Media Global (6,82)

Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías. Número de entrevistas >90.

Base: Individuos



# Ranking de aseguradoras

## Satisfacción global con la calidad del servicio

**NOTABLE**  
( sobre 10)

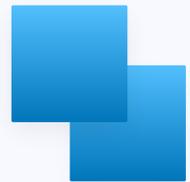


Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías. Número de entrevistas >90.

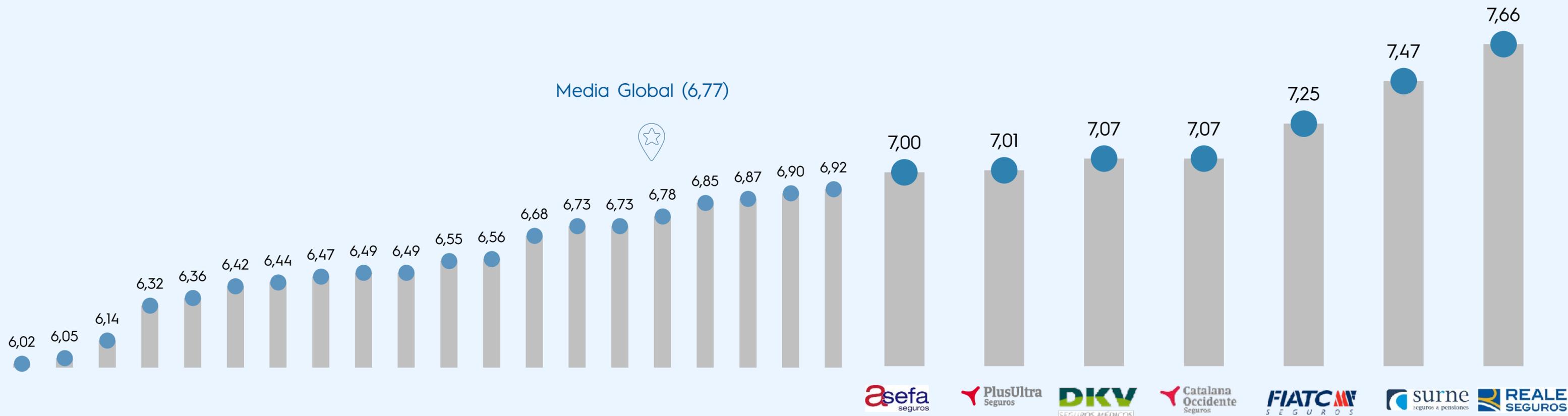
Base: Individuos



# Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en compañías con sede social en España

NOTABLE  
(+7 sobre 10)

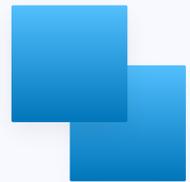


Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías. Número de entrevistas >90.

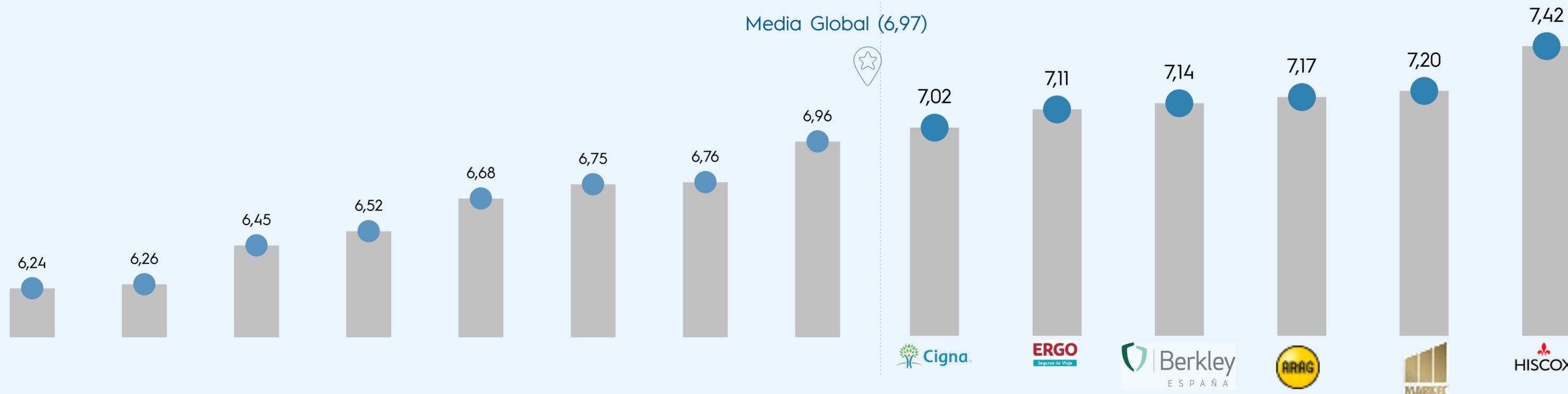
Base: Individuos



# Ranking de aseguradoras

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

NOTABLE  
(+7 sobre 10)



Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías. Número de entrevistas >90.

Base: Individuos



# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

FLOTAS



PÉRDIDAS PECUNIARIAS



AUTOS



RESPONSABILIDAD CIVIL



DAÑOS/PATRIMONIALES (PARTICULARES)



RAMOS TÉCNICOS



DAÑOS/PATRIMONIALES (EMPRESAS)



ASISTENCIA VIAJES



TRANSPORTES



DEFENSA JURÍDICA



Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías.



# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo



Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de Corredurías, salvo Seguro Caución.



# 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
Autos/Motor						
Flotas						
Daños/Patrimoniales (particulares)						
Daños/Patrimoniales (empresas)						
Transportes						
Responsabilidad civil						
Ramos técnicos						

Nota: 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. Con una base muestral de más de 30 encuestas en el ramo.



# 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 más del 30% de las corredurías (salvo en Seguro de Caución). Con una base muestral de más de 30 encuestas en cada ramo.



# 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...?

## ASPECTOS CONCRETOS DE SERVICIO



	1	2	3	4	5
Producto/Precio					
Gestión Técnica					
Gestión Comercial					
Gestión Administrativa					
Producción					
Siniestros					
Recursos					



# 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...?

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



# 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...?

 <b>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>	1	2	3	4	5
<b>Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades, ofrece soluciones</b>					
<b>Capacidad técnica y conocimiento de suscripción</b>					
<b>Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor</b>					



# 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...?

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



# 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...?



## 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

1



2



3



4



5





# 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

Los recursos que pone a mi servicio

1



2



3



4



5



Facilidad contacto personas capacidad dentro de la compañía



Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo



# Valoración de aseguradoras con mayor penetración

Satisfacción con la calidad  
de servicio que ofrecen



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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

Asistencia en viaje					
Salud particular					
Salud colectiva					
Accidentes					
Vida riesgo individual					
Vida riesgo colectivo					
Vida ahorro/Pensiones					
Decesos			-	-	-

Base: Individuos.

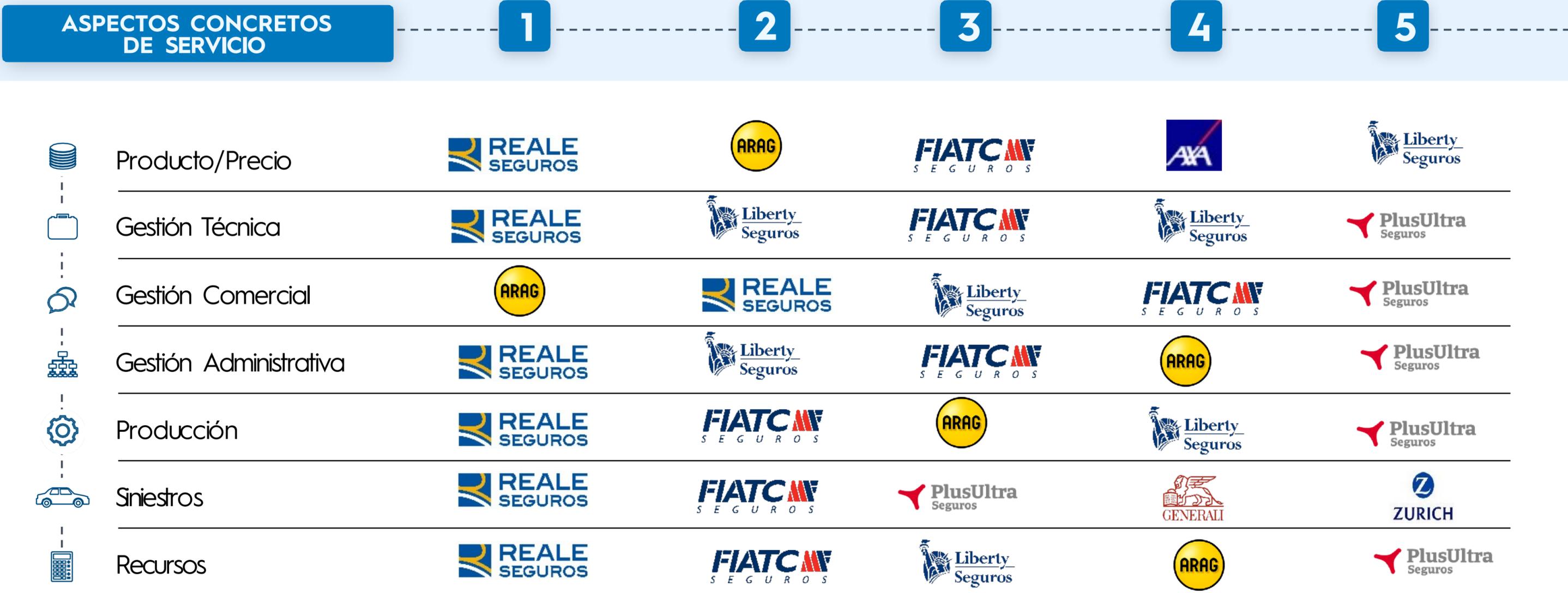
Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos de servicio

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



Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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...?

 <b>PRODUCTO</b>	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 presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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...?

 <b>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>	1	2	3	4	5
<b>Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades, ofrece soluciones</b>					
<b>Capacidad técnica y conocimiento de suscripción</b>					
<b>Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor</b>					

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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...?

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

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos del servicio

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



## SINIESTROS

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

1



2



3



4



5



Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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...?

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

Base: Individuos.

Nota: Aseguradoras con una presencia en corredurías del 90% y más.

# Fidelidad y Recomendación

**Predisposición a trabajar con la aseguradora y a recomendarla**

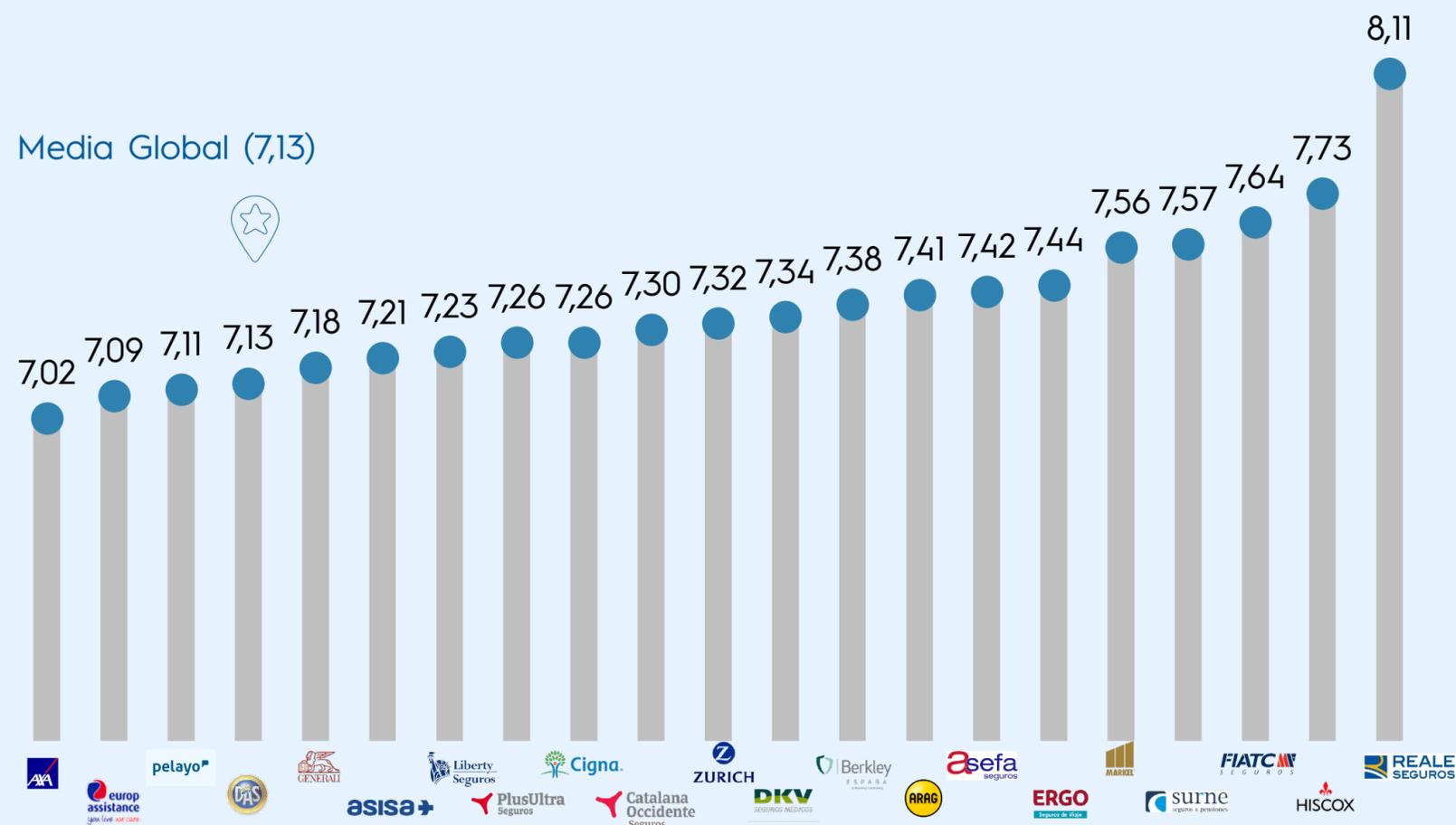


# Fidelidad

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

## NOTABLE (+7 sobre 10)

Media Global (7,13)



Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable" Aseguradoras presentes en más del 30% de Corredurías.

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?

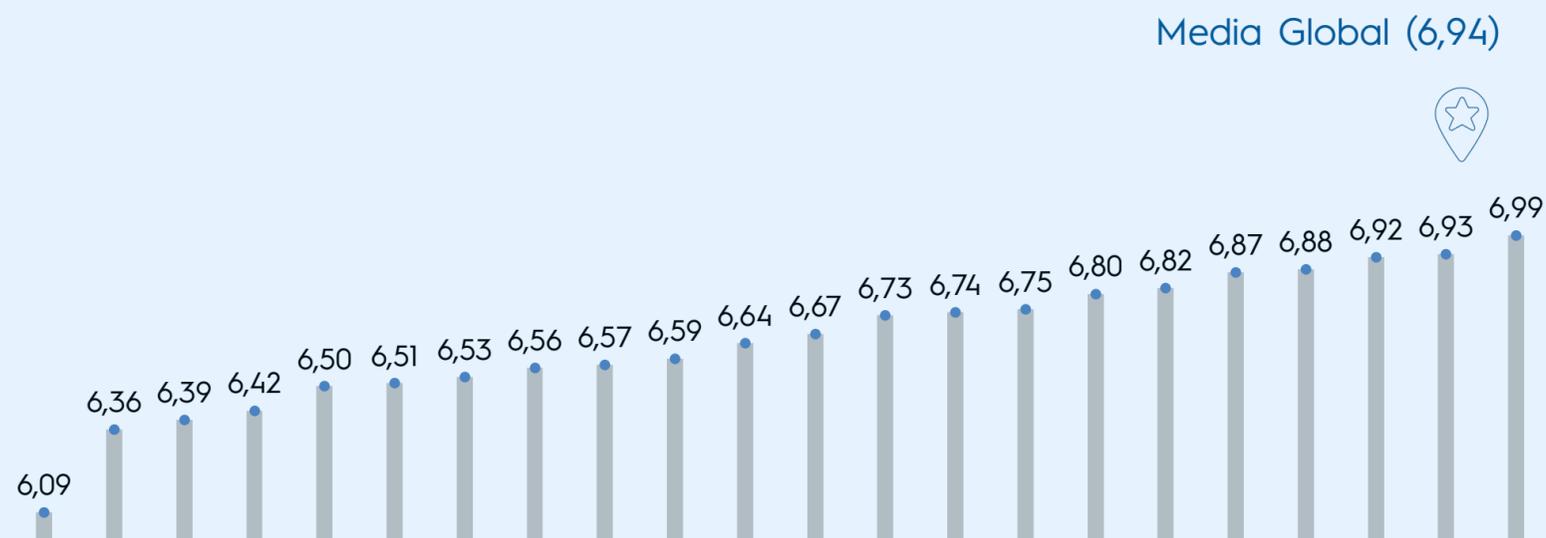




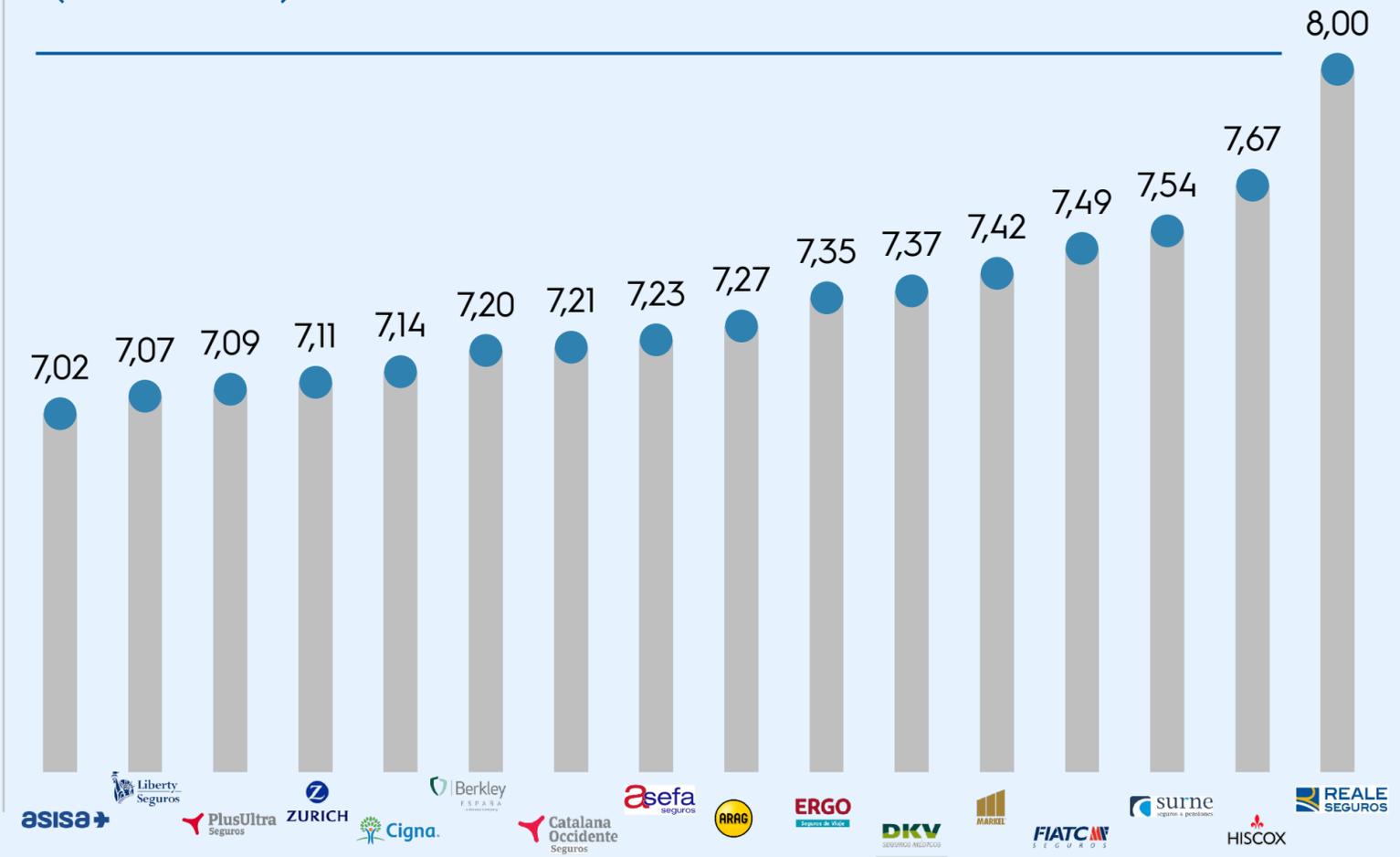
# Aseguradoras recomendadas

## Total compañías

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



## NOTABLE (+7 sobre 10)



Dato: valoración media

En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable" Aseguradoras presentes en más del 30% de Corredurías.

Base: Individuos



# Aseguradoras recomendadas

## Total compañías

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



# EIAC / CIMA

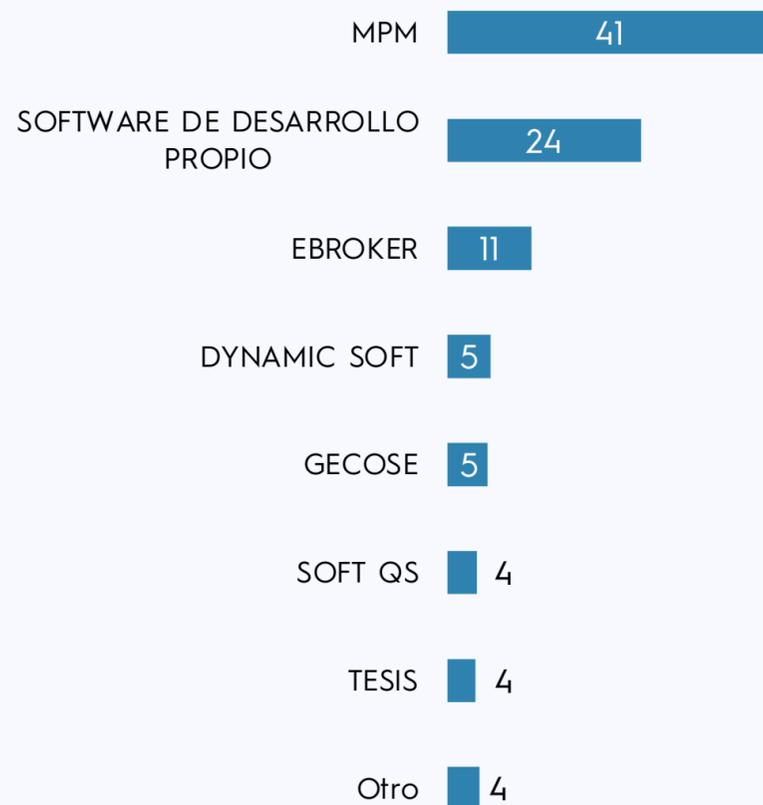
## Canales comunicación/ Uso información



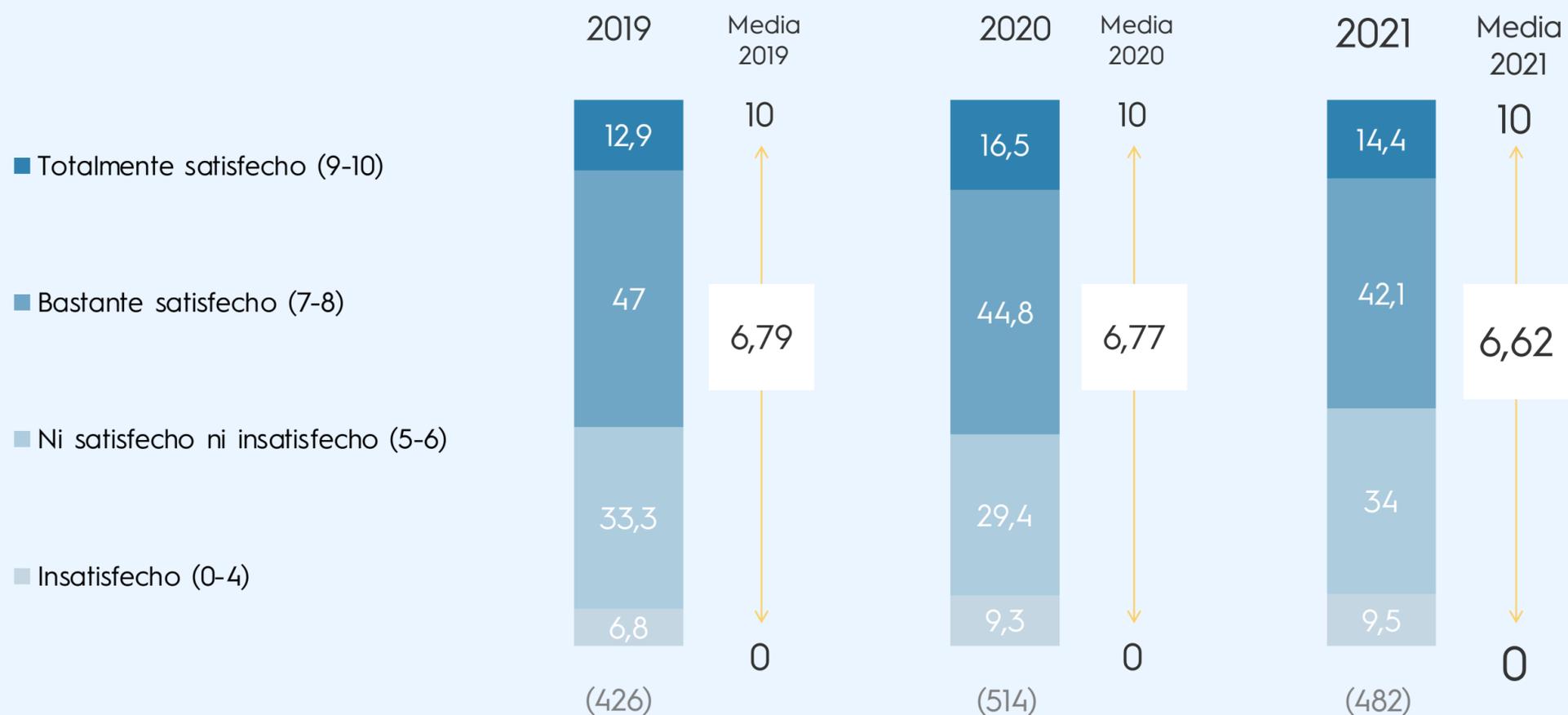
# Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

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

## Principales proveedores tecnológicos mencionados (%)



## Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor tecnológico (%)



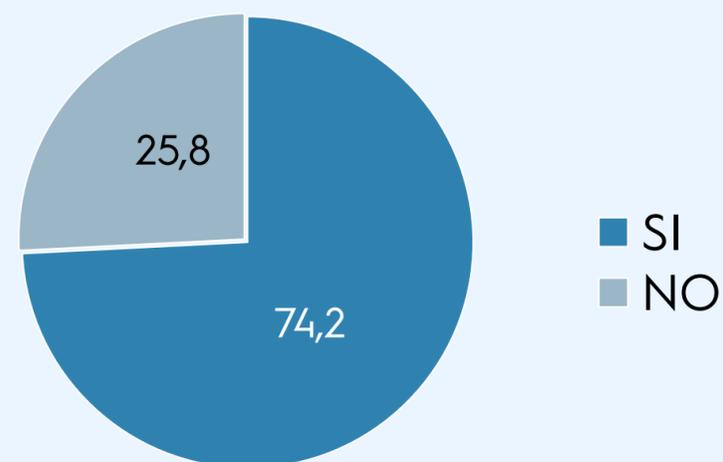
Base: potenciales concedores (Dirección/Gerencia + conocimiento declarado)



# Uso del EIAC

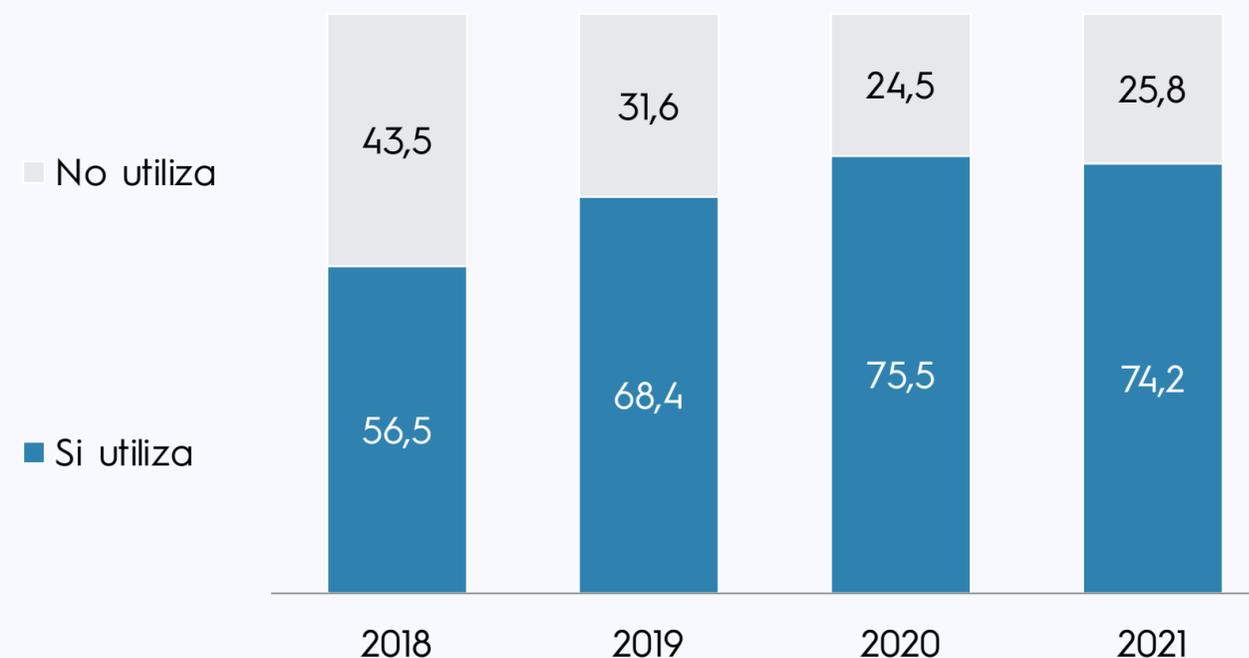
¿Su correduría está utilizando el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna/s aseguradora/s?

### Utilización del estándar EIAC (%)



Base: Potenciales conocedores (484)

### Uso EIAC



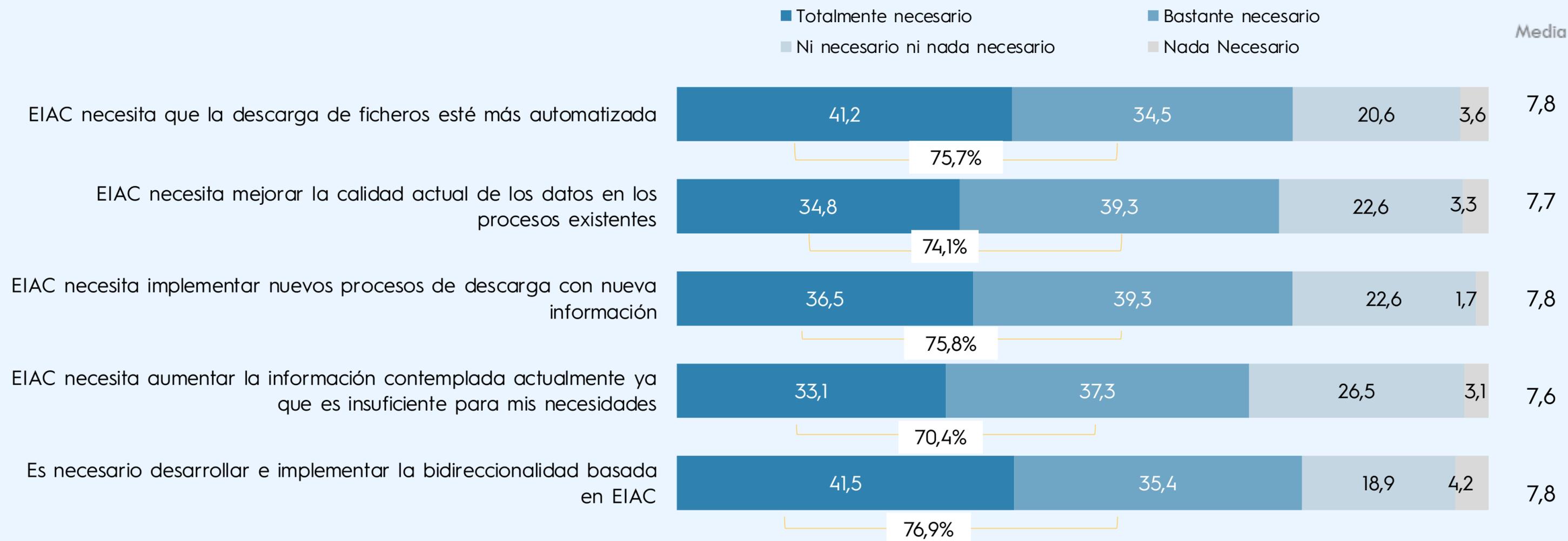
El uso del estándar EIAC, que había crecido en los últimos años, se estabiliza.



# Mejoras EIAC y nueva versión

## ¿Qué cree que debe mejorar EIAC?

Utilice para ello la escala de 0 a 10 donde 0 es "Nada necesario" y 10 "Totalmente necesario"



Base: Utilizan EIAC (360)



# 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**

<b>REALE</b>	93
<b>LIBERTY SEGUROS</b>	90
<b>PLUS ULTRA</b>	89
<b>ALLIANZ</b>	88
<b>AXA</b>	84
<b>CATALANA OCCIDENTE</b>	82
<b>ZURICH</b>	80
<b>MAPFRE</b>	76
<b>GENERALI</b>	76
<b>HELVETIA SEGUROS</b>	74
<b>ARAG</b>	66
<b>FIATC</b>	60

**Satisfacción media**  
con la utilización del EIAC

**72**

Aseguradoras con **más utilización del EIAC y satisfacción de notable** (7 o más)

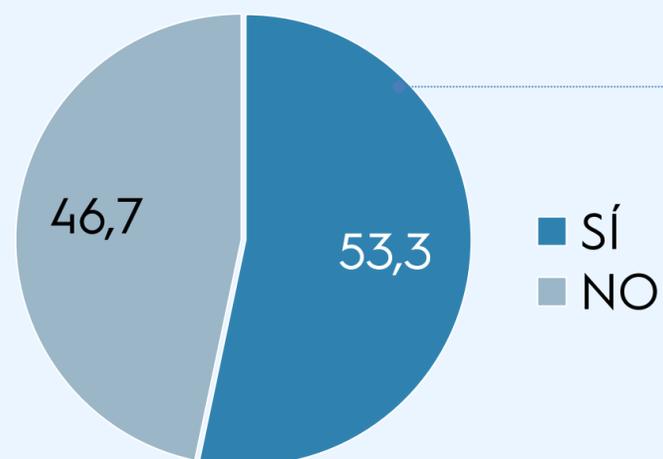
<b>REALE</b>	7,93
<b>LIBERTY SEGUROS</b>	7,57
<b>PLUS ULTRA</b>	7,48
<b>ALLIANZ</b>	7,28
<b>CATALANA OCCIDENTE</b>	7,23
<b>AXA</b>	7,11
<b>ZURICH</b>	7,08
<b>ARAG</b>	7

Base respuesta >30 entrevistas



# Plataforma CIMA

¿Está su correduría adherida a la Plataforma CIMA (Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora)?

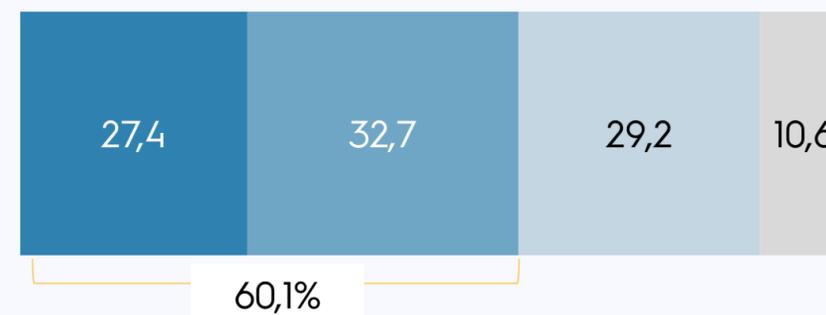


Base: Utilizan EIAC (360)

## ¿Cómo valora las facilidades...

■ Todas las facilidades ■ Bastantes facilidades ■ Ni muchas ni pocas facilidades ■ Pocas facilidades

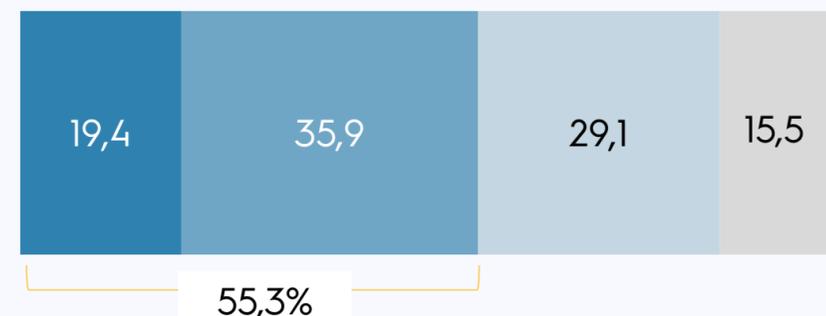
En el proceso de adhesión a la plataforma CIMA.



Media

7,0

De su proveedor tecnológico para la puesta operativa de CIMA



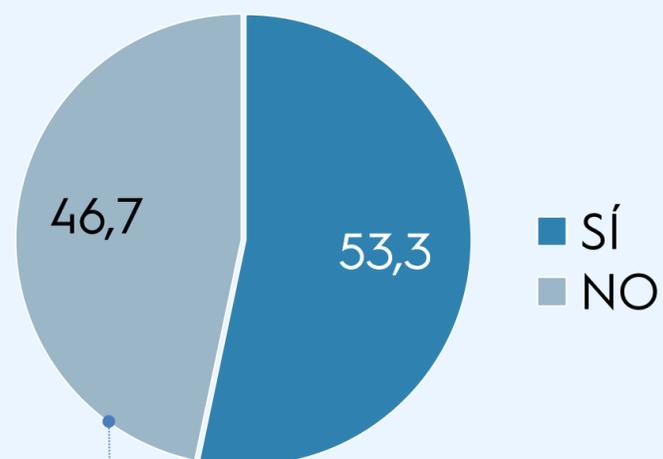
6,5

Base: Adheridos a Plataforma CIMA y contestan (113)



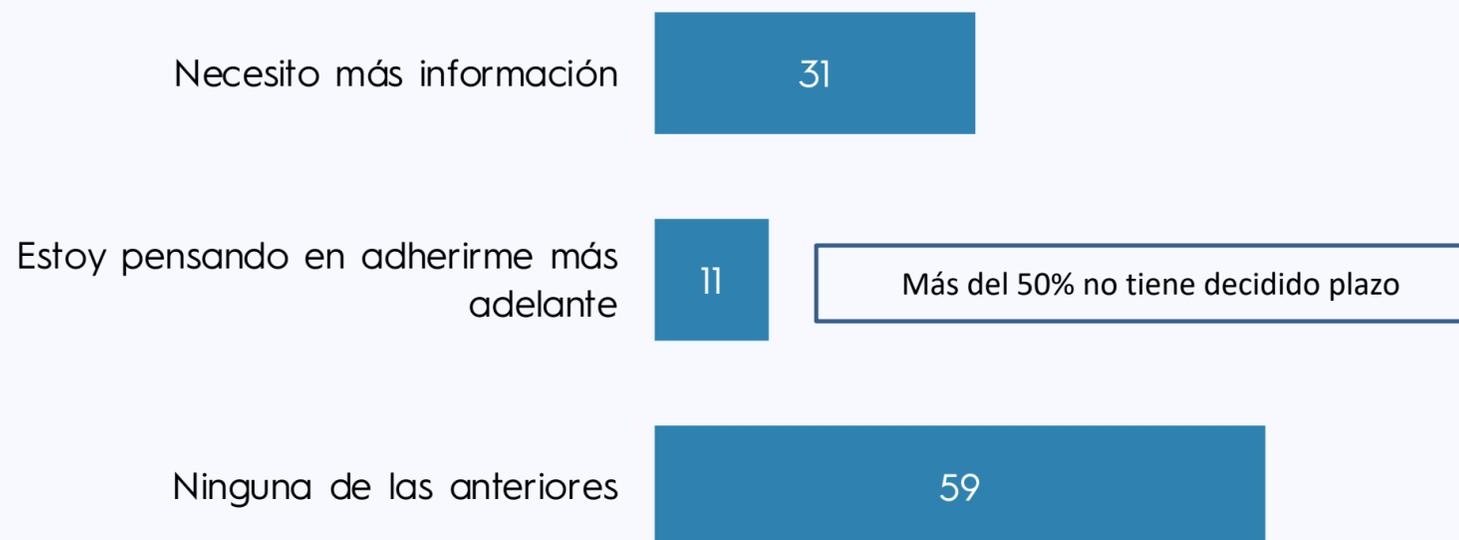
# Plataforma CIMA

¿Está su correduría adherida a la Plataforma CIMA (Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora)?



Base: Utilizan EIAC (360)

En el caso de que su correduría NO esté adherida en la Plataforma CIMA, indique por favor si se debe (total o parcialmente) a alguna de estas razones...

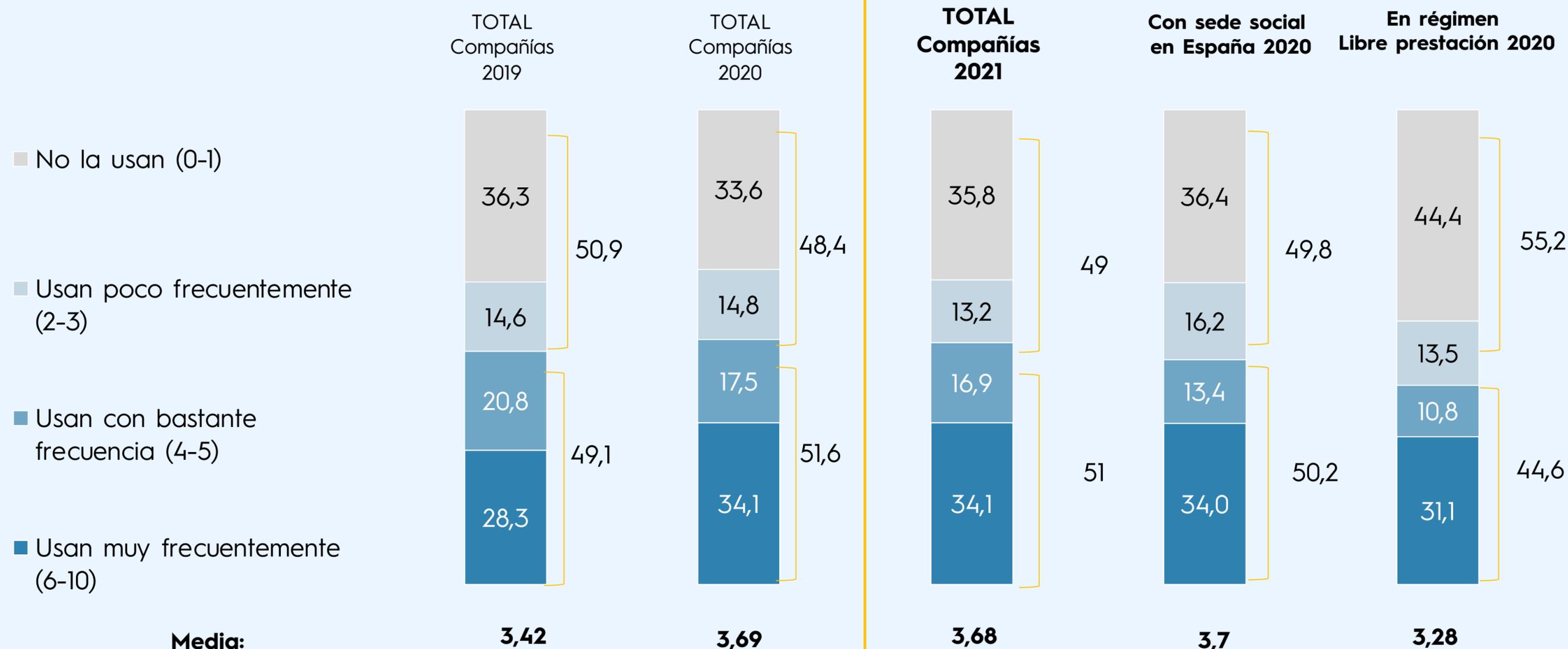


Base: No adheridos a Plataforma CIMA y contestan (168)



# Uso de la información de clientes

¿ 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



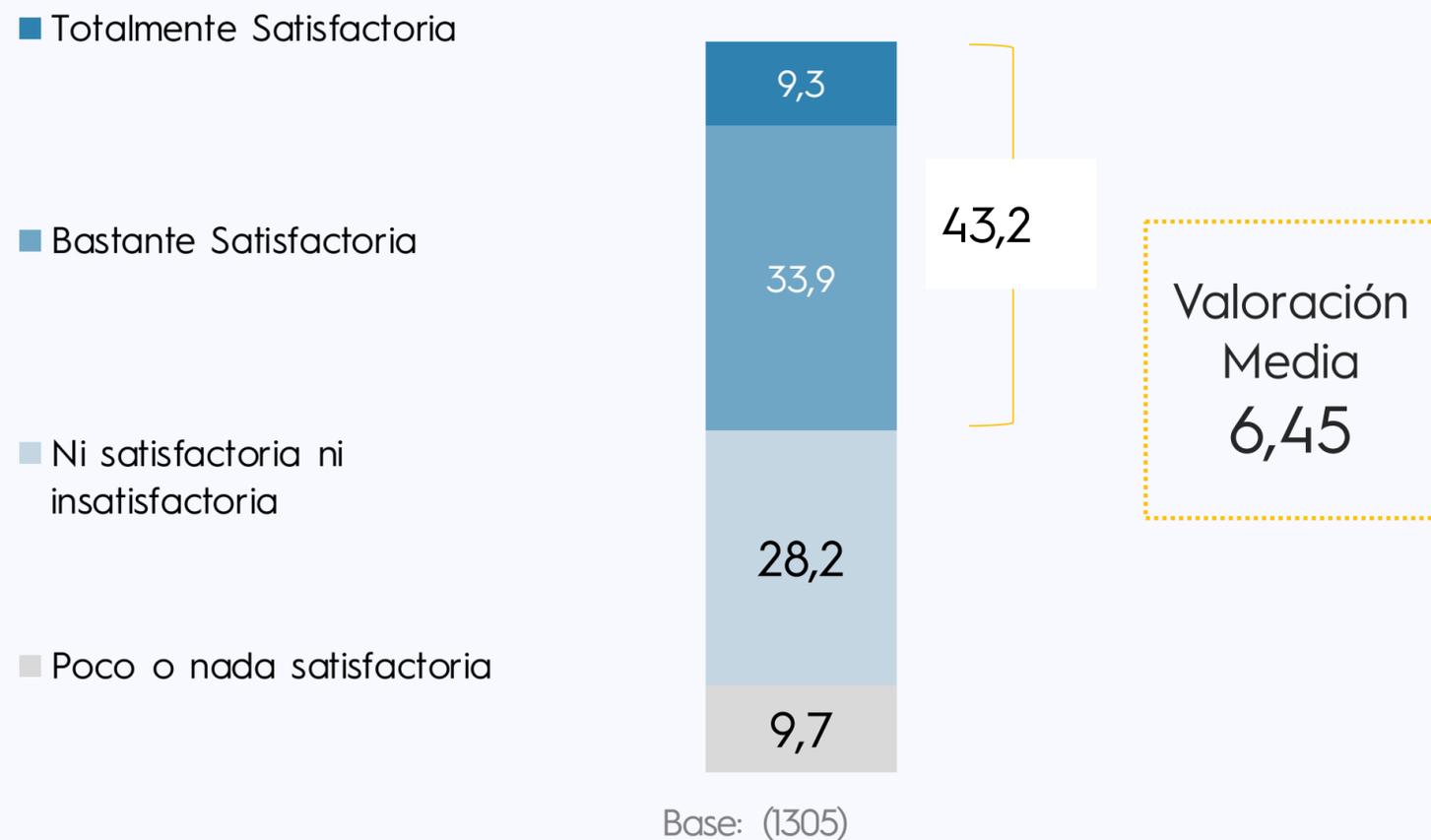
# Valoración de la actuación de las Aseguradoras ante la crisis de la Covid-19



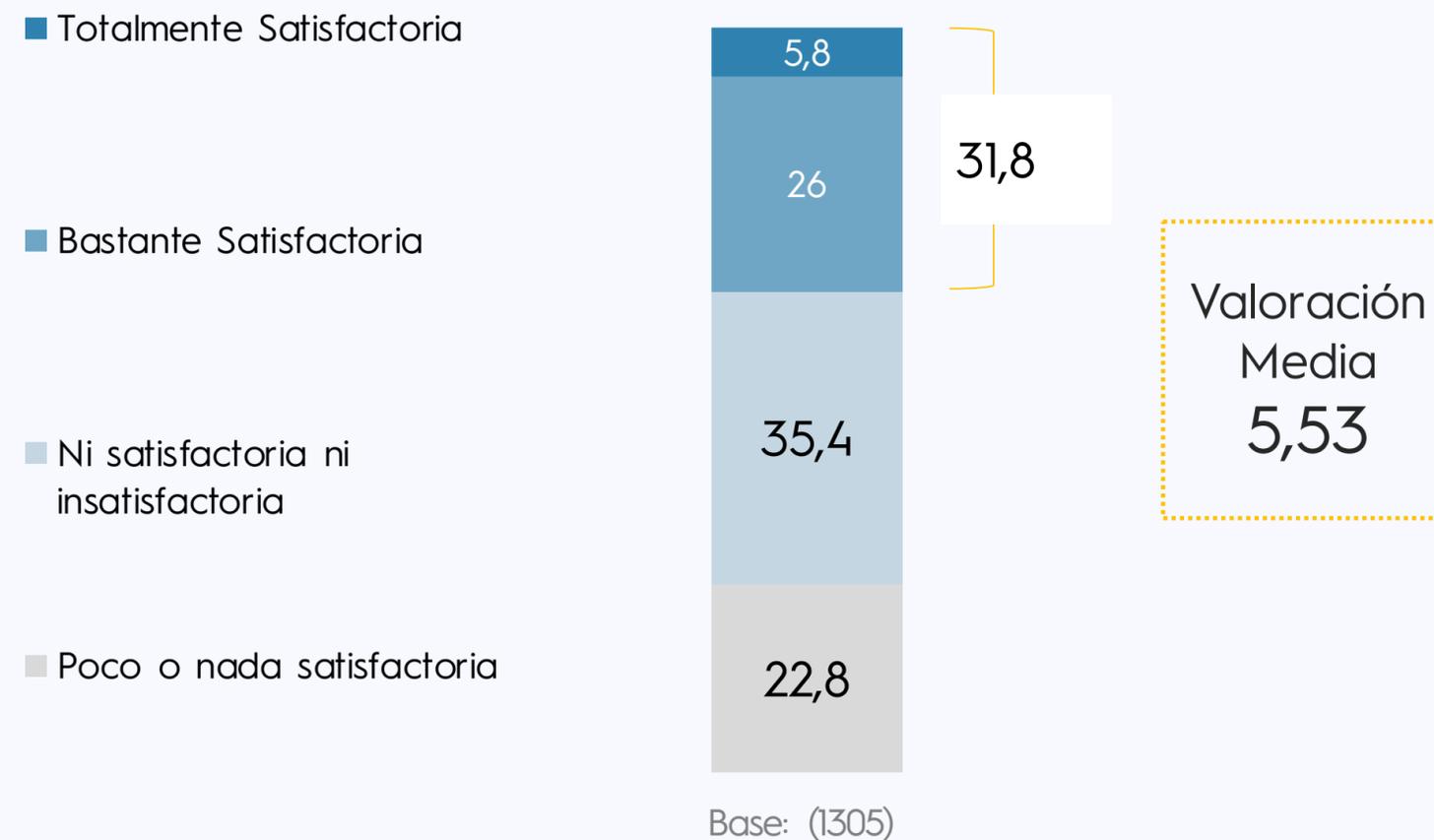
# Actuación de las Aseguradoras ante la COVID-19

En su opinión, en cuanto a las repercusiones provocadas por la pandemia...

¿Cómo valora la actuación de las compañías respecto de la tramitación de siniestros?



¿Cómo valora la actuación de las compañías respecto de la restricción de coberturas ante determinados riesgos o el aumento del precio de las primas?



# OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

# Observaciones

## 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 del mercado hay muchos comentarios al respecto de:

- **Subidas**, en muchos casos injustificadas, poco acordes con la situación. Endurecimiento a veces injustificado.
- **Falta de respuesta** del mercado, poca flexibilidad.
- **Exclusión de coberturas**.
- **Falta de claridad** en las coberturas de las pólizas.
- **Renovaciones complicadas**.
- El **teletrabajo** no está en muchas ocasiones ayudando a resolver los problemas.

## EIAC/ CIMA

- **Actitud positiva, pero se ponen de manifiesto grandes deficiencias en el sistema que parece que se heredan de EIAC a CIMA.**

## Interlocución

- **Difícil interlocución en todos los ámbitos de las compañías**, particularmente en siniestros.
- **Lentitud en la resolución de problemáticas**, algunas webs de las compañías no ofrecen la información necesaria, la comunicación digital debe mejorar, buzones de voz, emails sin respuesta, call centers poco preparados, largos tiempos de espera para ser atendidos.....
- **Escasa capacidad de resolución de los interlocutores**. Pocos tramitadores para afrontar la carga de trabajo y menos preparados.
- **Difícil acceso a personas con capacidad de decisión**.
- **Franco mejorable los servicios de asistencia** y reparaciones de las compañías.
- La **carga administrativa en la correduría sigue aumentando**, falta una mayor automatización de los procesos.
- **Disminuye la capacidad técnica** en la interlocución.
- Pese a la firma de la Guía de siniestros con ADECOSE algunas compañías **ponen trabas para enviar los informes periciales, mayor transparencia.**

# Conclusiones



- Un año más la **participación de los socios es apabullante**. Sigue batiendo récord de participación.
- La **satisfacción global baja muy ligeramente**, un año más no llega al 7 de valoración.
- La diferencia entre las **mejores y peores valoraciones** en todos los aspectos es muy relevante. ¡Es posible hacerlo mejor!
- **Siniestros sigue siendo el servicio peor valorado** de las compañías con grandes diferencias entre ellas.
- La **satisfacción sobre las tecnológicas es similar a la de las compañías**. MPM y el software de desarrollo propio son los proveedores más generalizados entre los socios.
- La **implantación del EIAC es muy relevante**. 8 compañías muy bien valoradas.
- Las corredurías ya van tomando conciencia de la **importancia de adherirse a CIMA**; no obstante, queda camino por recorrer a pesar de las deficiencias que los socios ponen de manifiesto, sobre las cuales ADECOSE se compromete a trabajar.

## ■ Conclusiones



- El uso de los **datos por parte de las aseguradoras sigue siendo mal valorado** con porcentajes casi idénticos al año pasado. El 51% de los encuestados piensa que se usan frecuentemente o de manera bastante frecuente para una finalidad diferente a aquella para la que se los aportan.
- Los socios valoran la **actuación de las aseguradoras ante la COVID-19 de manera crítica** respecto de la restricción de coberturas ante determinados riesgos o el aumento del precio de las primas.
- Se han creado **3 comisiones de trabajo para siniestros**. Generali, Mapfre y Zurich están trabajando, con un grupo de socios, en mejoras de sistemas de siniestros. Es uno de los objetivos del Barómetro.



**ADECOSE**  
*Años que hacen historia*

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 a través de EIAC/CIMA será clave para la mejora de algunos de los aspectos que en la encuesta no salen bien valorados.

**¡SEGUIREMOS TRABAJANDO EN LA EXCELENCIA!**



**ADECOSE**  
*Años que hacen historia*

**XIII EDICIÓN**

# **BARÓMETRO ADECOSE 2021**

## **¡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 2021. 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.*