



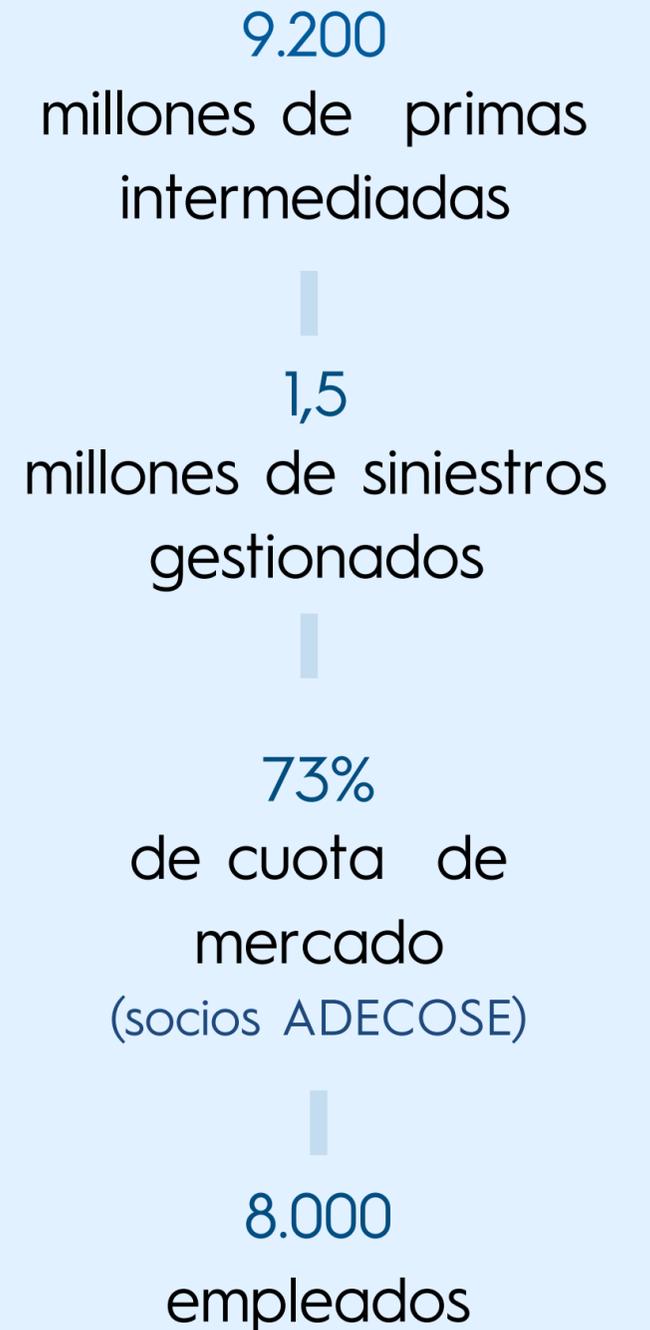
# BARÓMETRO ADECOSE

2023

“Estudio sobre la calidad del servicio de las compañías aseguradoras en relación a las corredurías asociadas”

- XV EDICIÓN -

- Asociación independiente fundada en 1977.
- Defendemos los intereses de las corredurías de seguros, y también el 100% del corretaje de reaseguro.
- Formamos parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Pertenece a la Federación Europea de Intermediarios de Seguros **BIPAR** y a la Confederación Panamericana de Productores de Seguros **COPAPROSE**.
- Representamos institucionalmente a más de 350 empresas líderes del sector gracias a nuestra alianza con otras organizaciones representativas de la mediación.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CORREDURÍAS  
DE SEGUROS Y REASEGUROS

¿Qué es  
**ADECOSE?**



# Características Técnicas



## Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



## Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.



## Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



## Representatividad

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



# 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.



# Esquema del cuestionario

## 01 Datos de clasificación



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

## 02 Calidad del servicio



- Identificar puntos de mejora en las aseguradoras
- Satisfacción con respecto a cada compañía
- Satisfacción respecto a la calidad de servicios por ramo
- Evaluar a las compañías con las que más se trabaja

## 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 los datos de los clientes
- Proveedor tecnológico
- Uso EIAC/ Uso EIAC con Aseguradoras
- Valoración EIAC con aseguradoras
- Plataforma CIMA

## 05 Política de renovaciones de las aseguradoras

- Valoración sobre la actuación de las compañías aseguradoras en la política de renovaciones

## 06 Firma digital

- Conocimiento
- Uso
- Proveedor



# Esquema del cuestionario

## 07 Proyecto de Correduría Digital



- Conocimiento
- Participación
- Valoración del proyecto
- Interés por su continuidad

## 08 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 1445 entrevistas online, lo que determina un error muestral  $e=\pm 2,6$  para un nivel de confianza del 95,5%  $2s$ , en función de la base muestral del 86% de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 129 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

03

## Universo

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

04

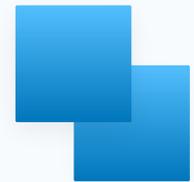
## Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

05

## Trabajo de Campo

Octubre - Noviembre 2023



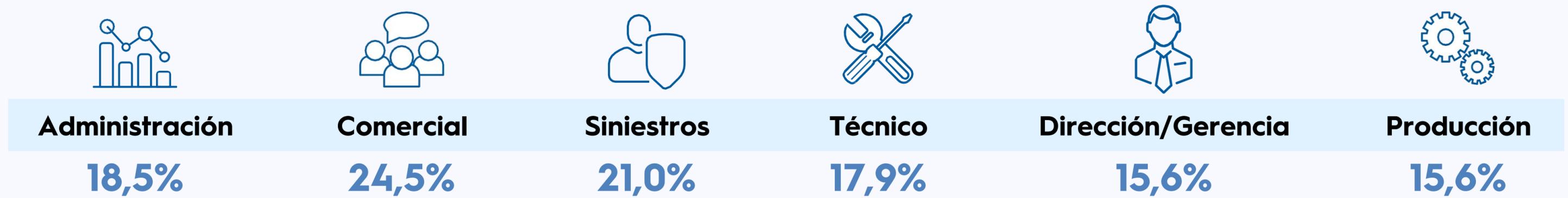
# Mantenemos una alta participación en 2023

Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Encuestas cumplimentadas</b>	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090	1391	1305	1298	1445
<b>% Corredurías participantes</b>	78,0%	85,5%	82,2%	84,2%	85,6%	87,0%	92,4%	87,3%	80,3%	86,9%	91,1 %	93,4%	87,3%	86%
<b>Total de Corredurías</b>	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107	123	127	124	129

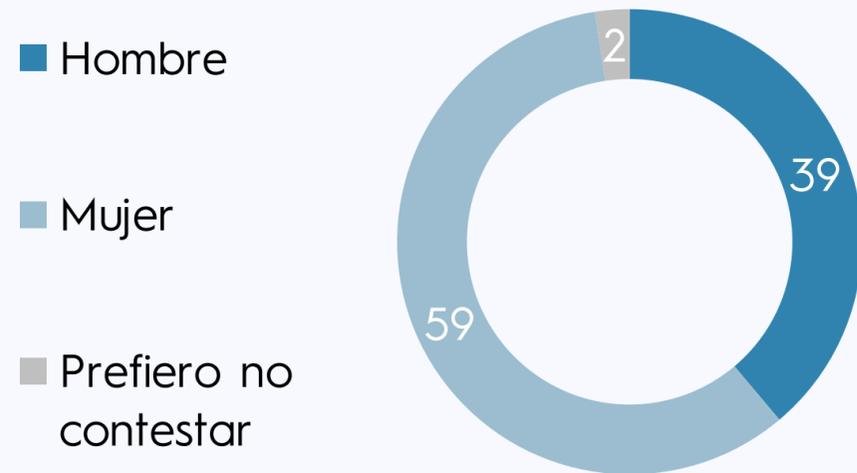


# Perfil del entrevistado

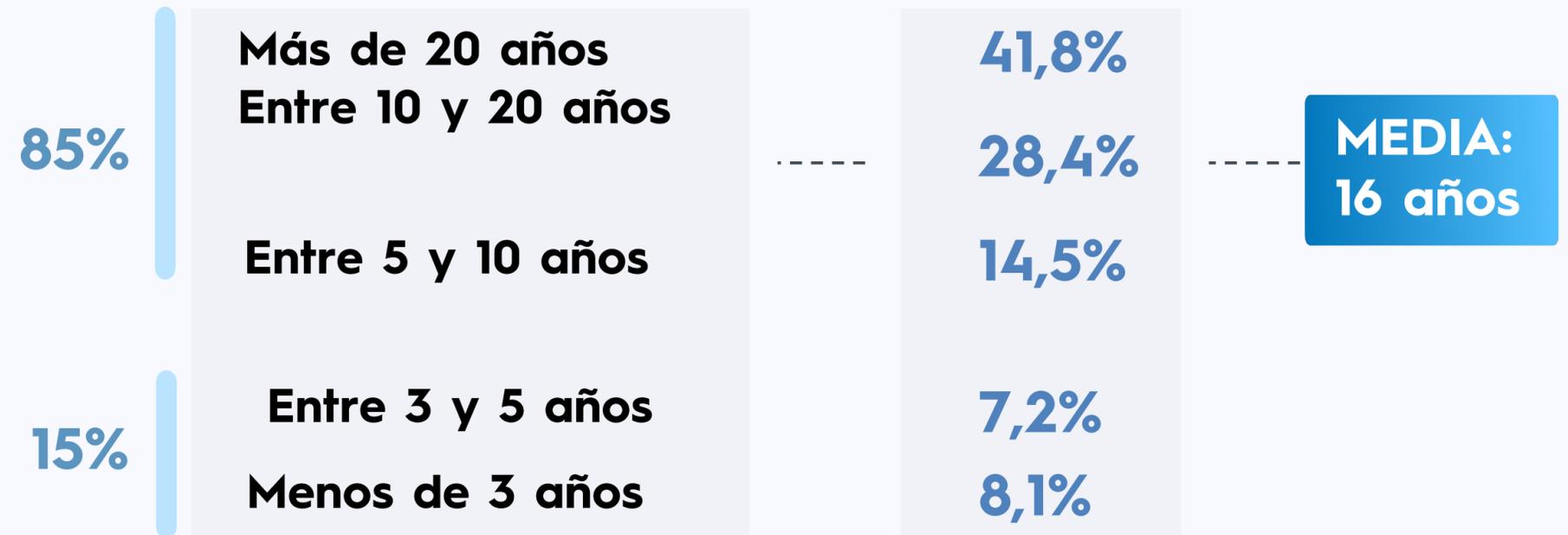
¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



## Género

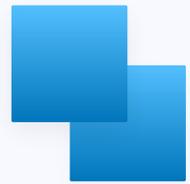


¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?



Una visión global

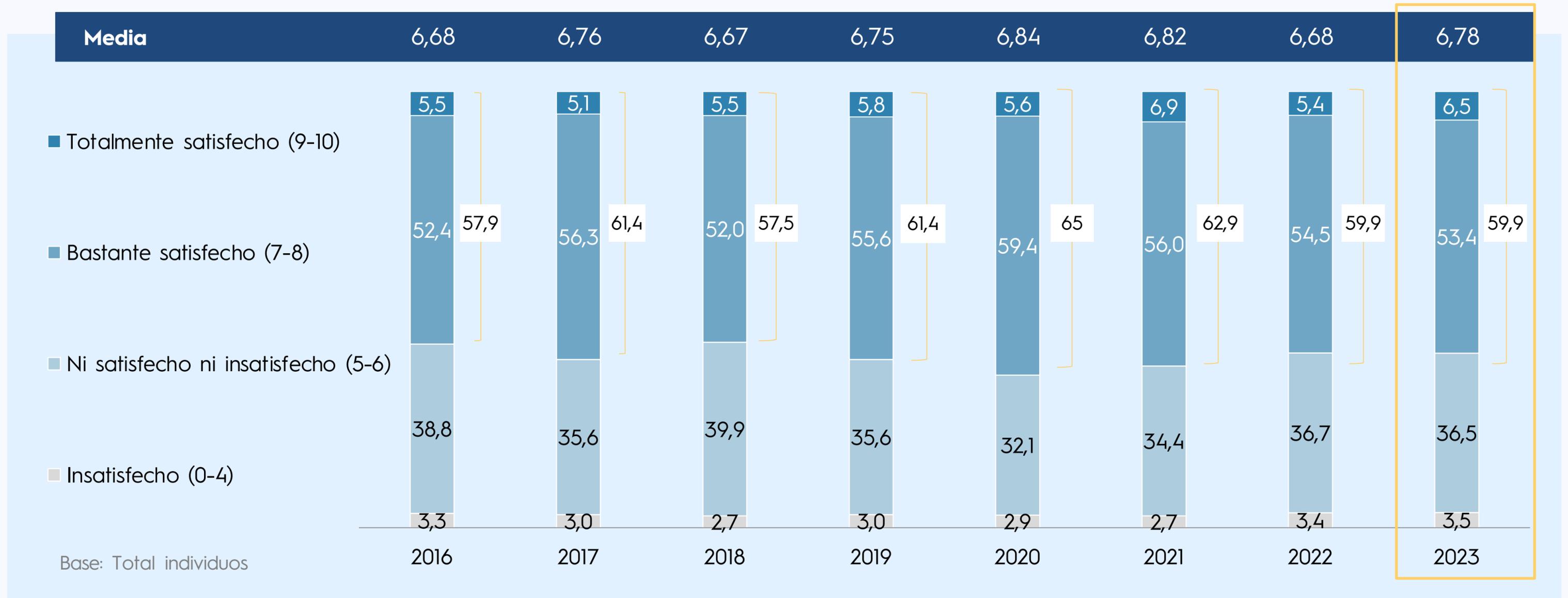
# Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras



# Satisfacción global

## Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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



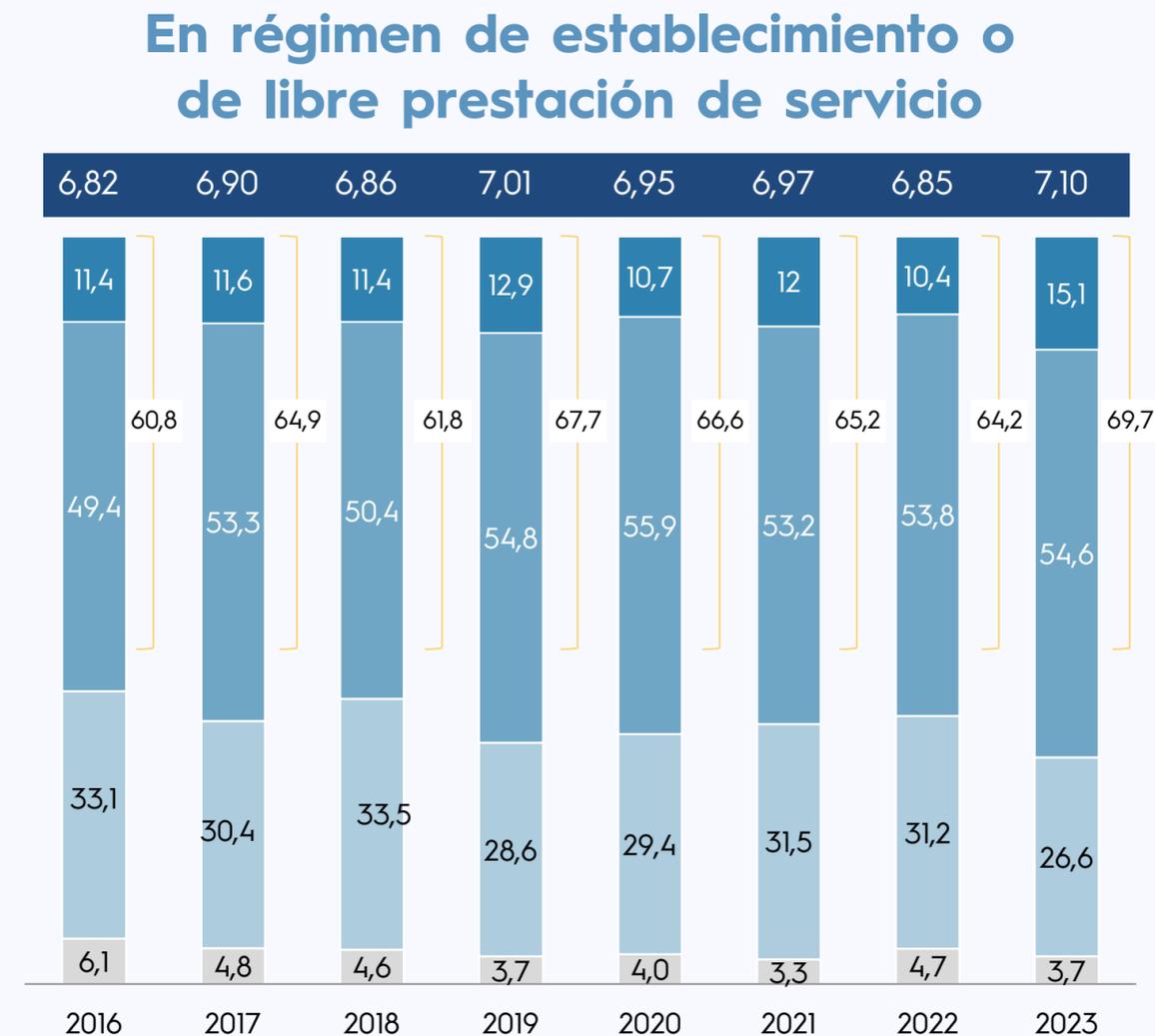
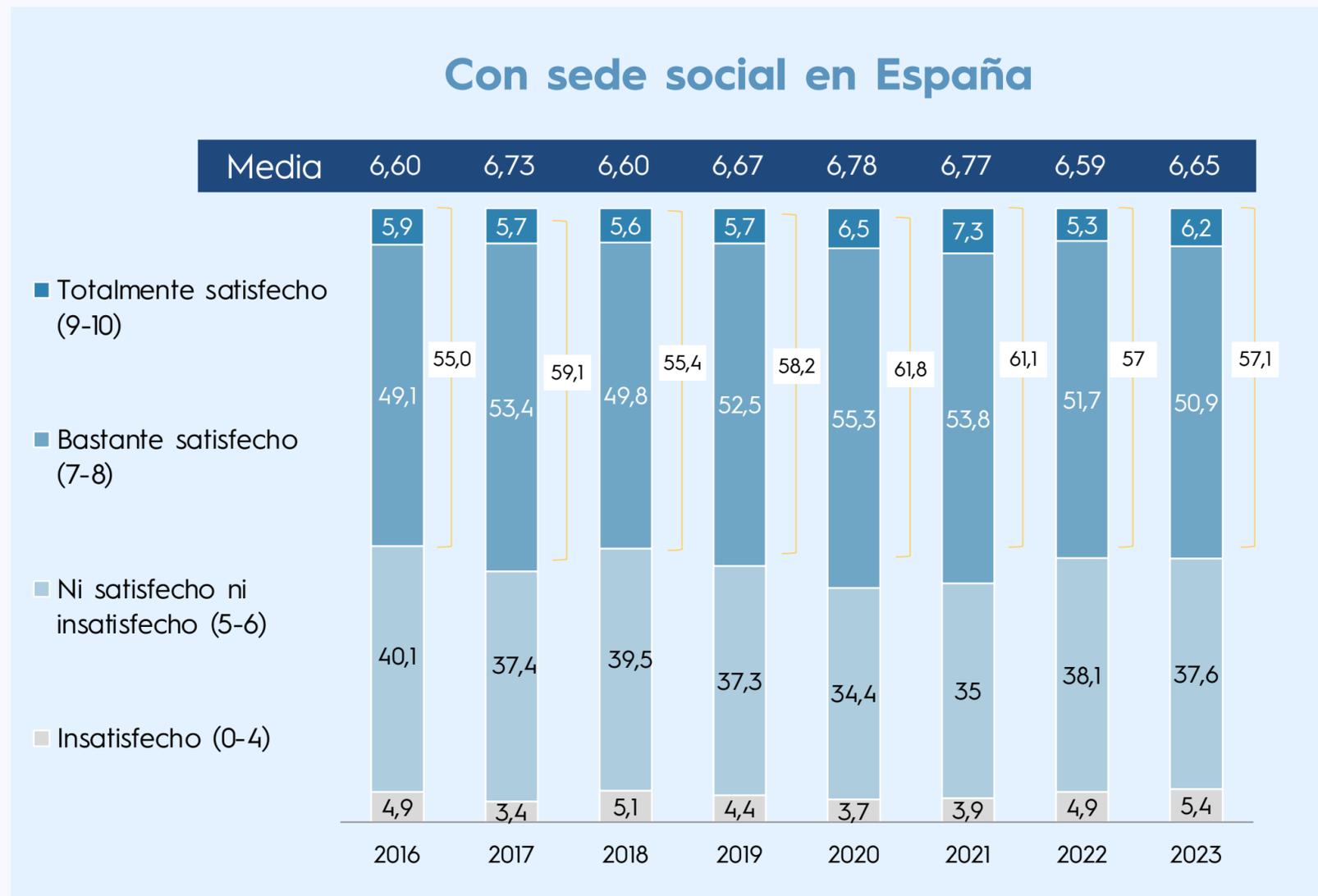
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".



# Satisfacción global

## Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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

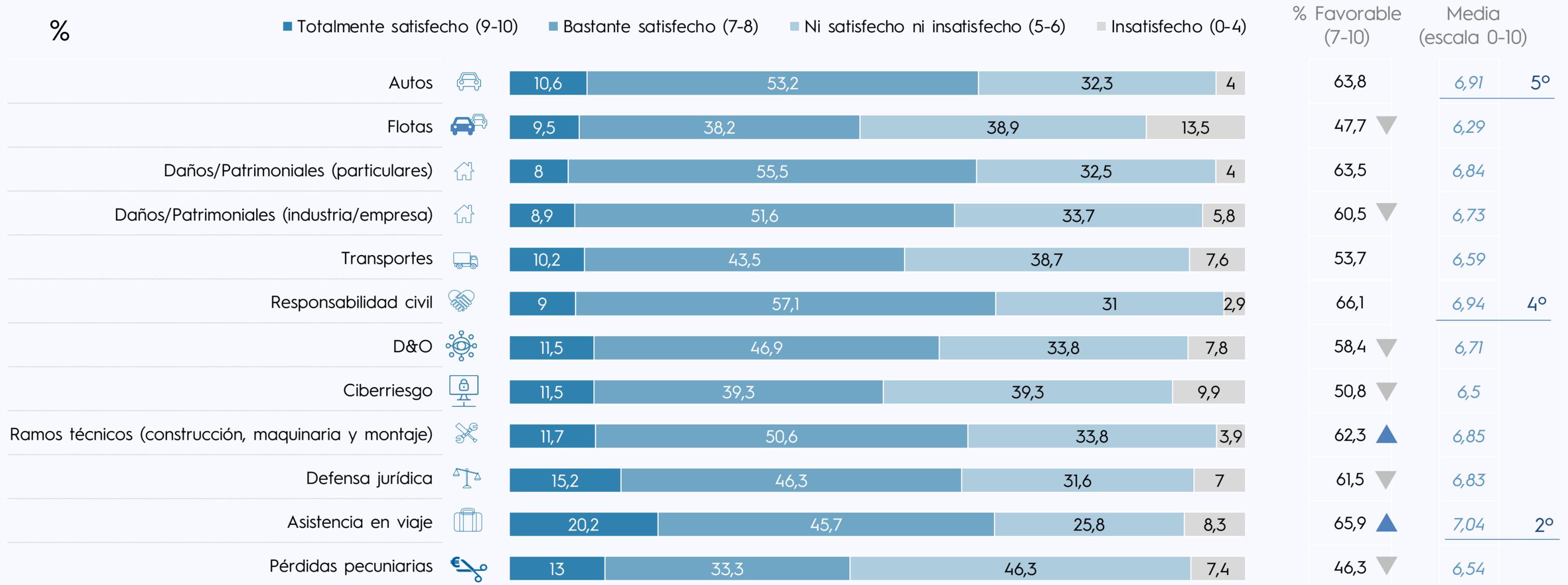


En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente satisfecho" y 10 "Totalmente insatisfecho".

# Satisfacción global

## Calidad del servicio según ramo de trabajo (I)

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



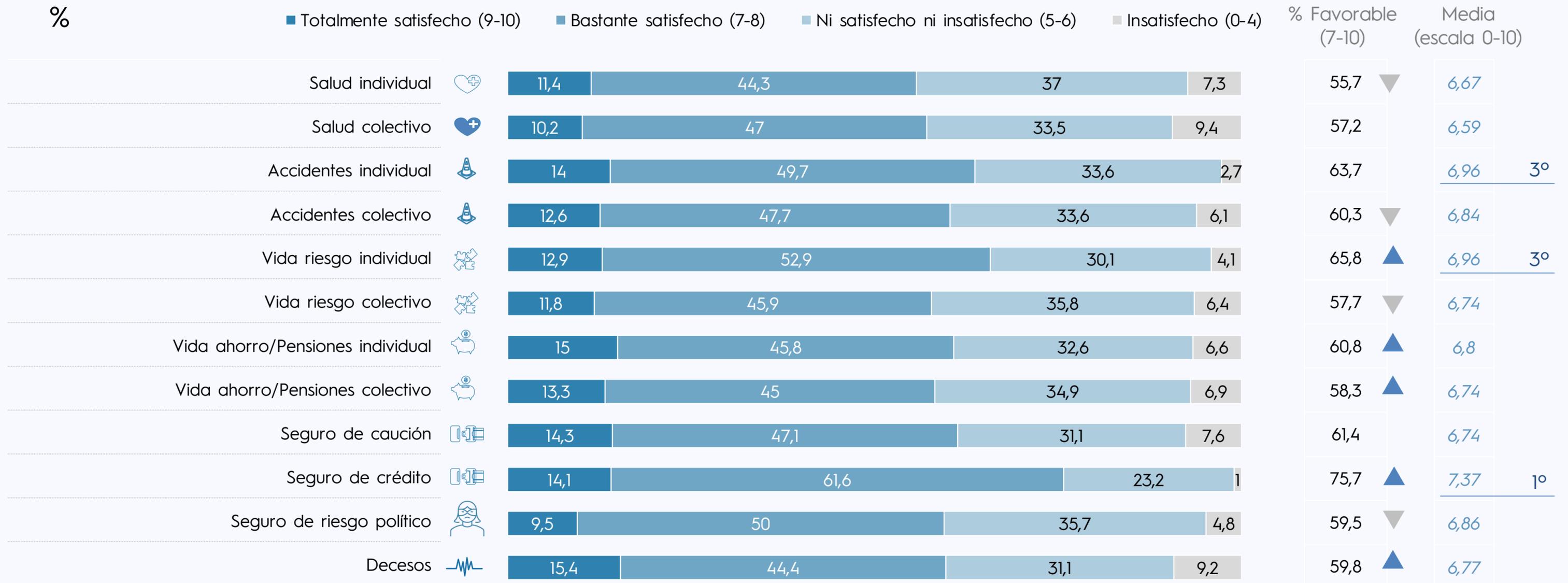
▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2022

▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2022

# Satisfacción global

## Calidad del servicio según ramo de trabajo (II)

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



▼ Diferencia mayor de -3 puntos porcentuales respecto de 2022

▲ Diferencia mayor de +3 puntos porcentuales respecto de 2022

# Satisfacción global

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

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 (II)

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 (I)

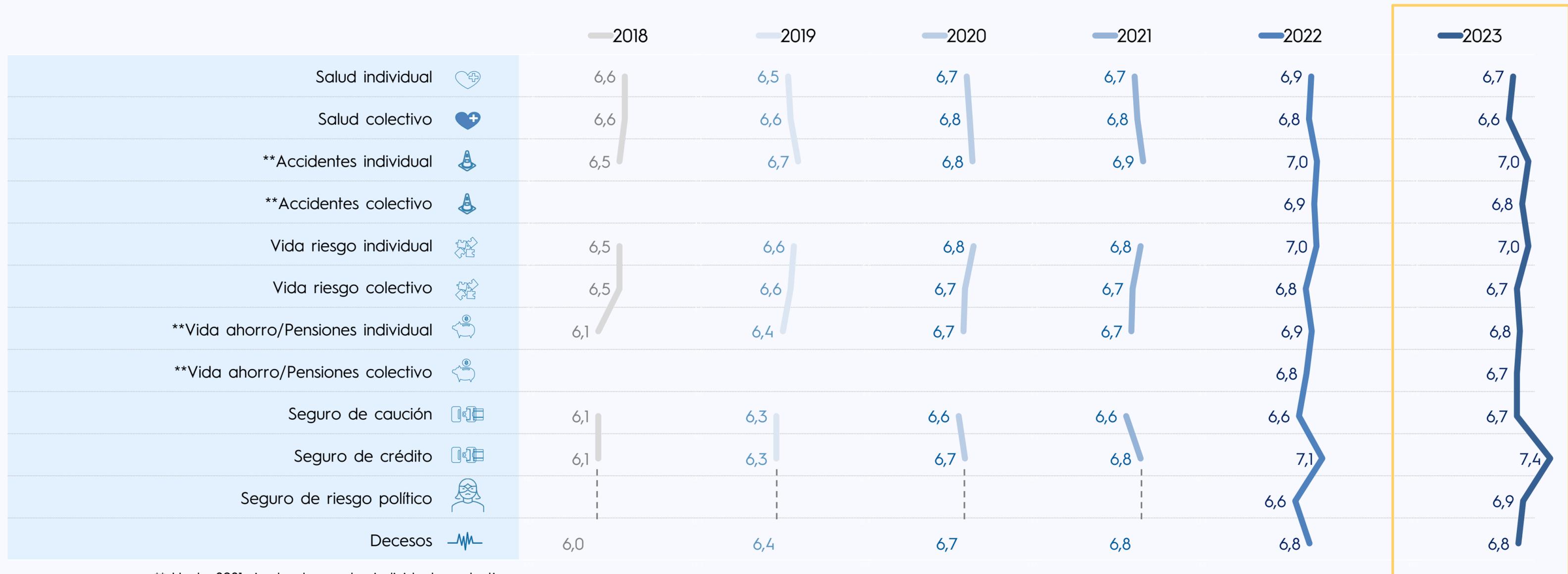
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio para cada uno de los siguientes ramos?



# Satisfacción global

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

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

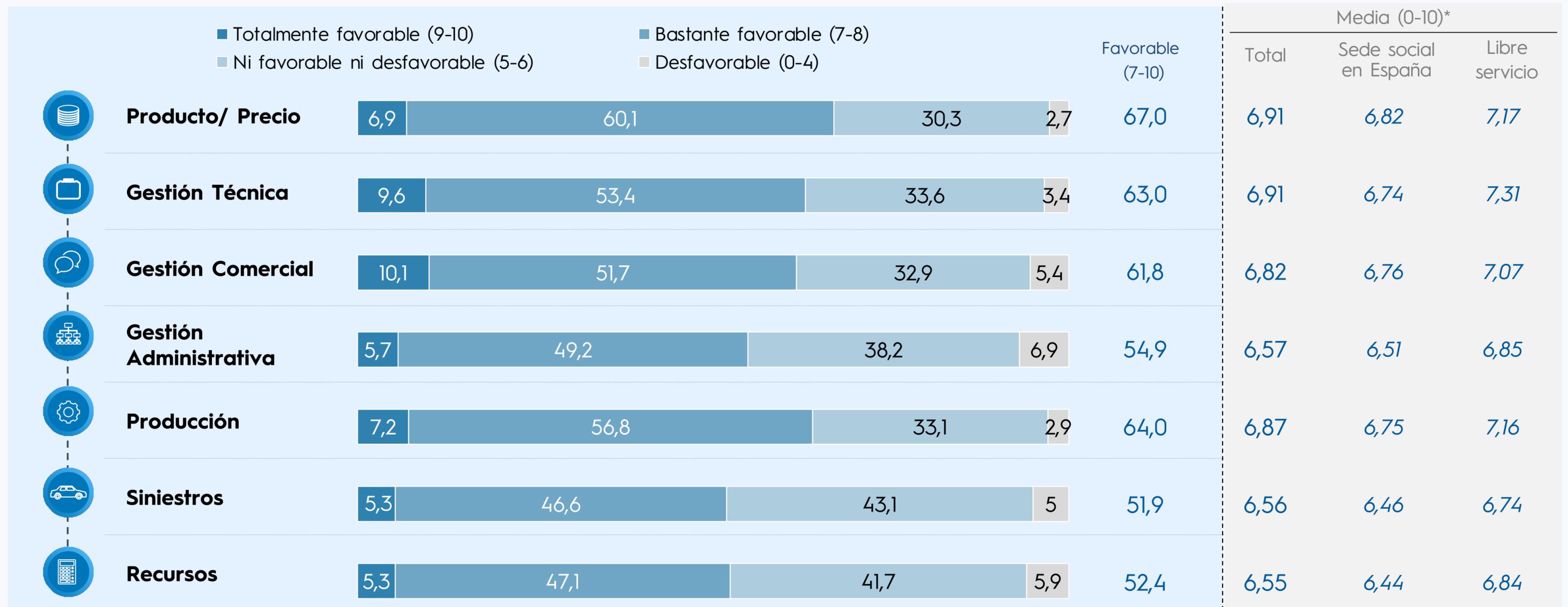


\*\* Hasta 2021 sin desglose entre individual y colectivo

# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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



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

# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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



# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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



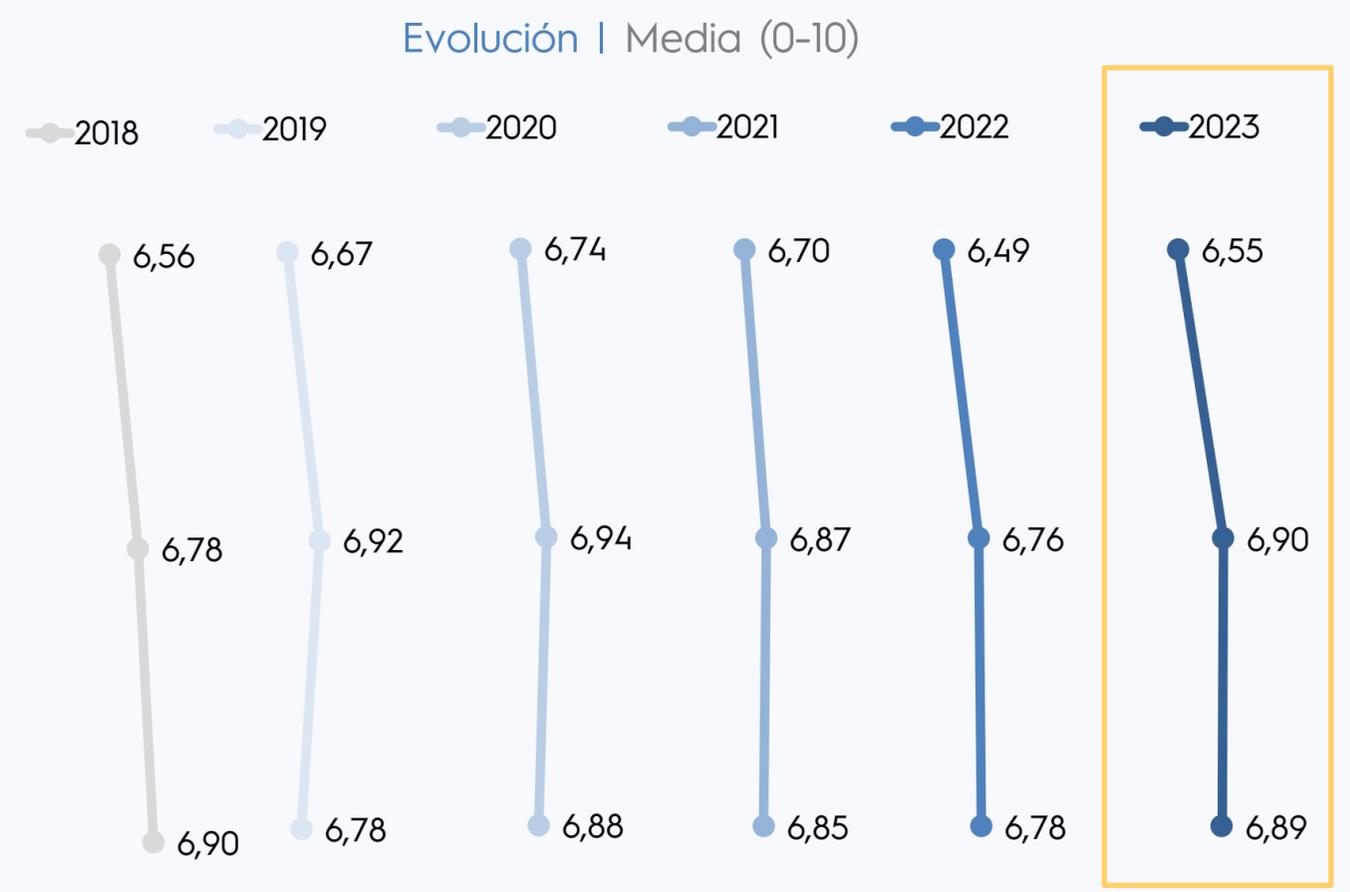
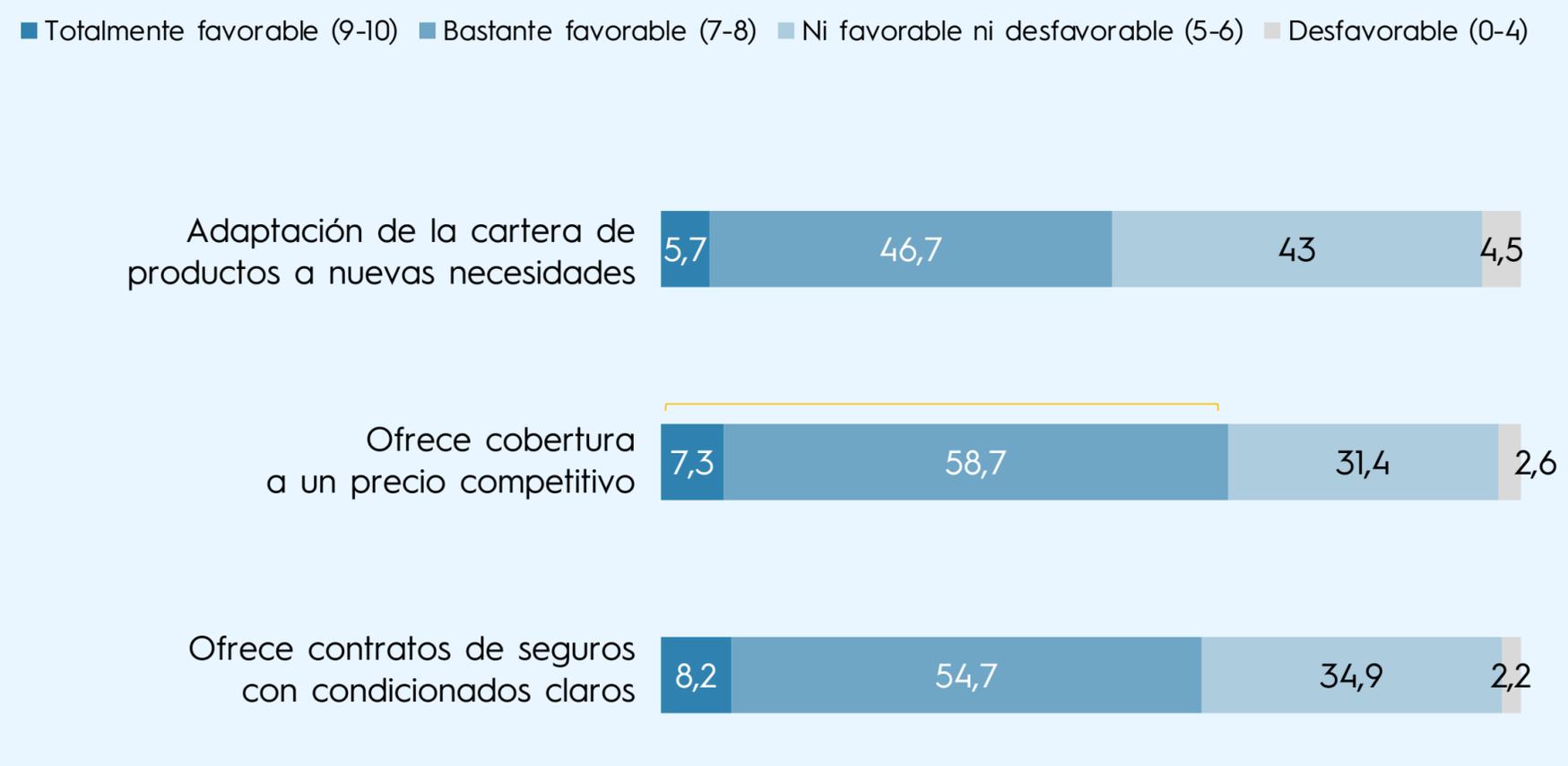
# Satisfacción pormenorizada

## De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja (I)

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



### PRODUCTO / PRECIO



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 (II)

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

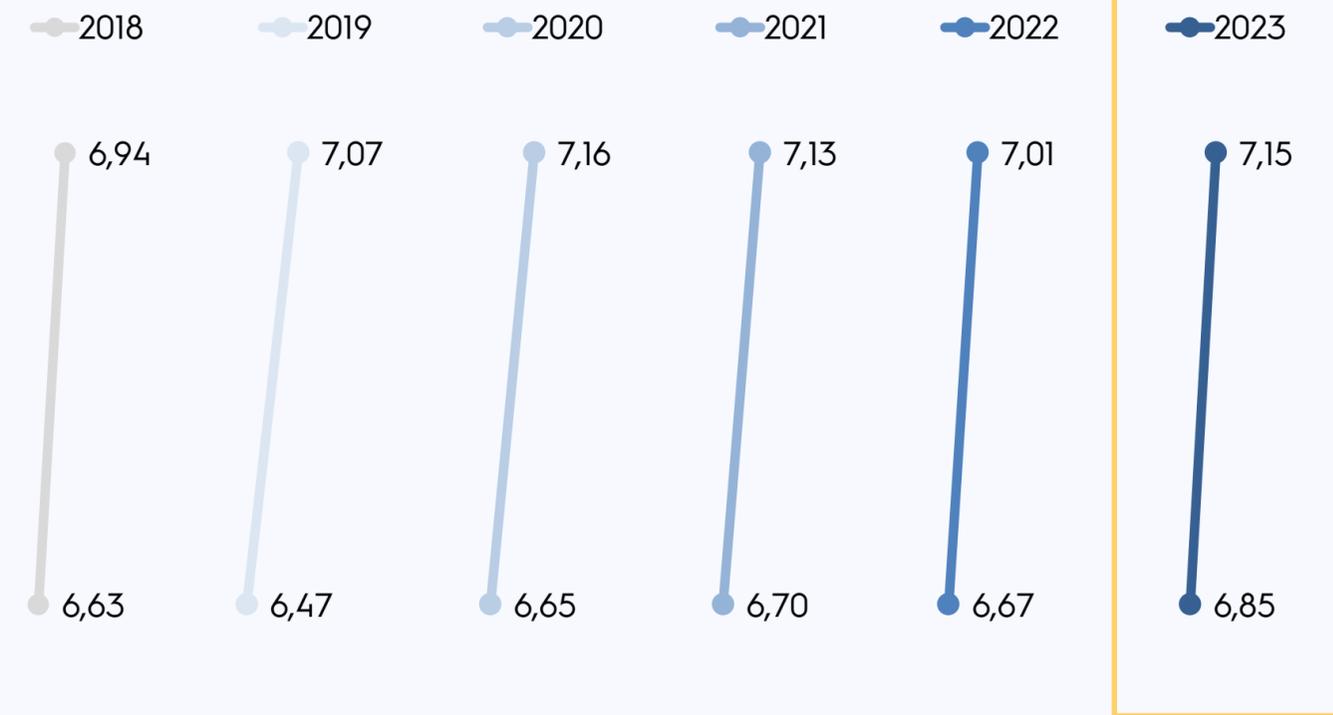
■ Totalmente favorable (9-10) ■ Bastante favorable (7-8) ■ Ni favorable ni desfavorable (5-6) ■ Desfavorable (0-4)



### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



Evolución | Media (0-10)



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 (III)

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

■ 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

Totalmente favorable (9-10)	Bastante favorable (7-8)	Ni favorable ni desfavorable (5-6)	Desfavorable (0-4)
5,6	45,8	43,9	4,6

Acceso a la información sobre el siniestro

Totalmente favorable (9-10)	Bastante favorable (7-8)	Ni favorable ni desfavorable (5-6)	Desfavorable (0-4)
5,5	43,3	44,1	7,1

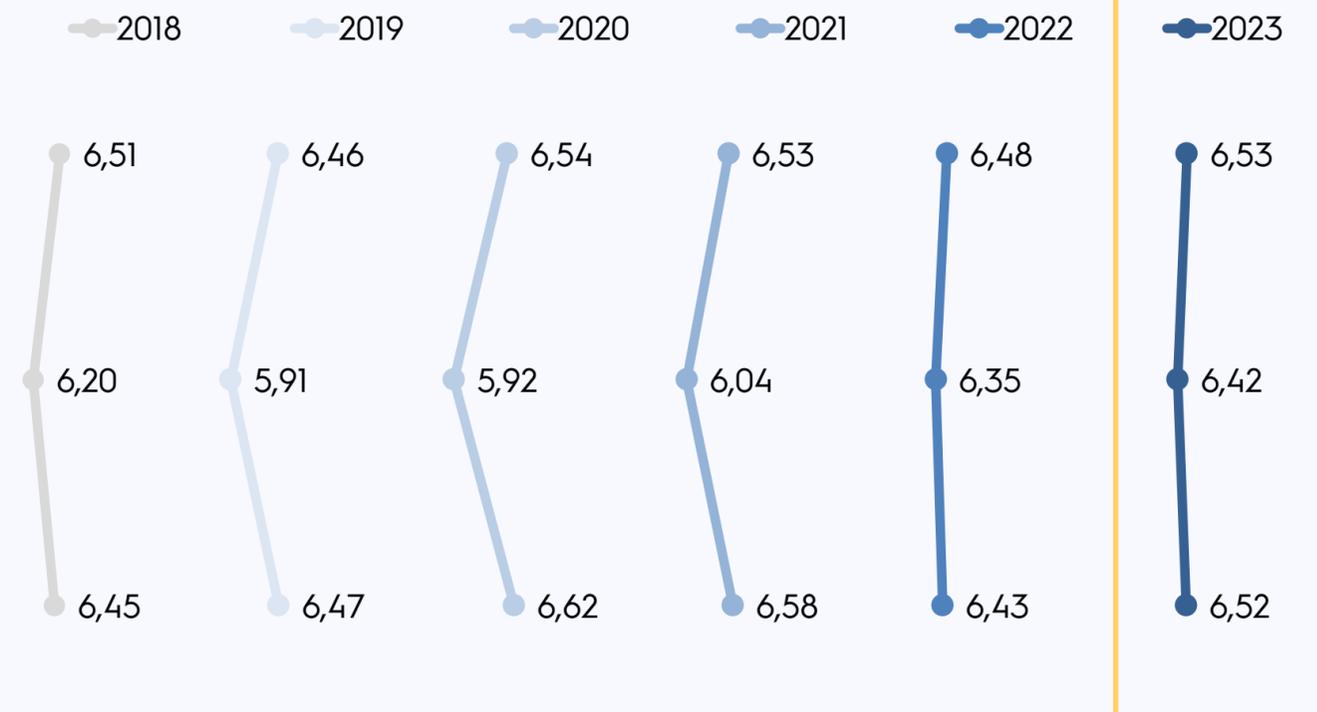


### RECURSOS

Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos

Totalmente favorable (9-10)	Bastante favorable (7-8)	Ni favorable ni desfavorable (5-6)	Desfavorable (0-4)
7,5	44,6	39,2	8,7

Evolución | Media (0-10)



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

Una visión global

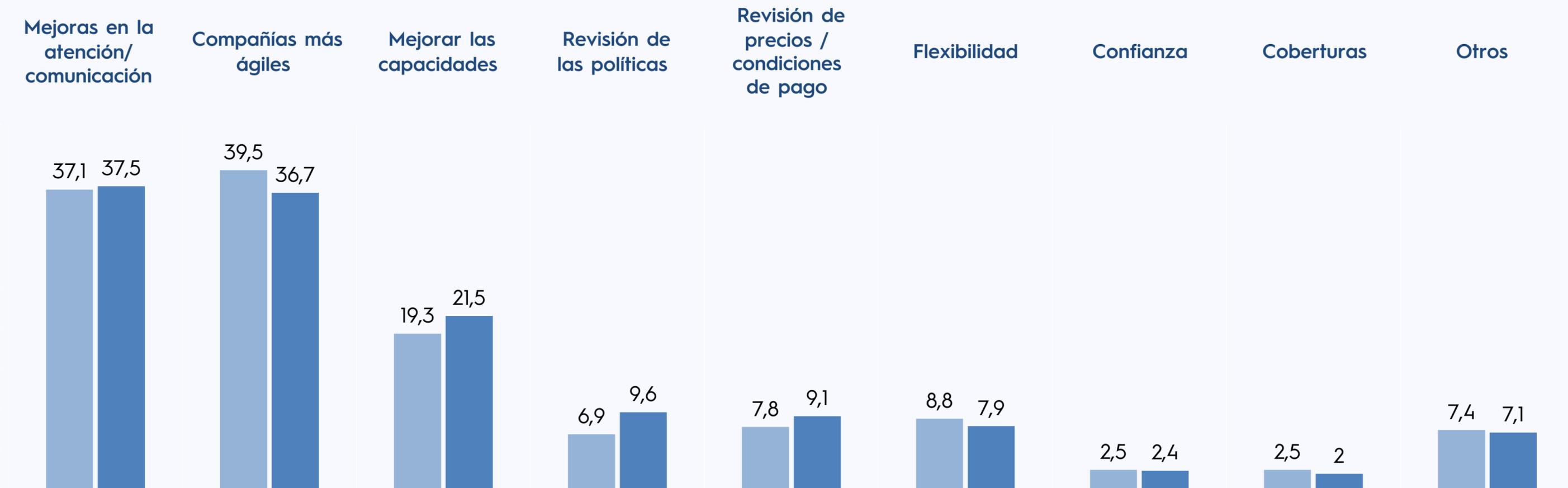
# Áreas de mejora

# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

% 2022 2023



# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora (I)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

	2022	2023
<b>Mejoras en la atención/comunicación</b>	<b>37,1</b>	<b>37,5</b>
Comunicaciones	15,2	15,0
Atención	12,3	12,4
Relación personalizada	11,4	11,9
Accesibilidad	3,9	3,7
Asistencia	0,6	2,1

	2022	2023
<b>Compañías más ágiles</b>	<b>39,5</b>	<b>36,7</b>
Tiempo de respuesta	19,4	20,3
Agilidad en procedimientos/ Gestiones	6,3	6,3
Procedimientos/ tramitación	6,8	5,5
Agilidad/ Rapidez	7,9	5,2
Facilidades	2,3	2,1
Gestión de carteras	0,8	1,2

"Más atención personal y menos buzones. Seguimiento de las solicitudes de la Correduría a nivel de aseguramiento y personal."

"En la comunicación durante la gestión de los siniestros con los clientes"

"Mas facilidad de contacto del mediador con el tramitador, sin pasar por plataformas"

"La comunicación con los mediadores, resulta muy difícil hablar con tramitación"

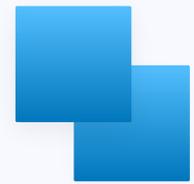
"La comunicación y proximidad al broker dado que se están convirtiendo en plataformas de chatbox y cada vez más se esconden tras buzones y correos, como la profesionalización técnica de sus personas al haber jubilado a los que sabían de seguros y la flexibilidad en la suscripción."

"Agilizar la comunicación y la atención al mediador, ya que gestionamos directamente todo lo posible y sólo lo que no podemos se lo solicitamos a las Compañías, **recibiendo respuesta con bastante tardanza y teniendo que reclamar los asuntos continuamente.**"

"Menor tiempo de respuesta en las incidencias que puedan surgir y que nosotros no podemos solventar."

"Tramitación de los siniestros más rápido, más agilidad y una mayor comunicación con los corredores."

"Mejores herramientas para la defensa de cartera y las fechas de generación de las carteras (nos llegan muy tarde, por lo que hay poca capacidad de reacción para mantener al cliente)."



# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora (II)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

	2022	2023
<b>Mejorar las capacidades</b>	<b>19,3</b>	<b>21,5</b>
Capacidad resolutive	4,5	4,6
Procesos Online	3,5	4,4
Cualificación/ formación de los agentes	3,3	3,9
Modernizar Web	3,3	2,6
Capacidad de negociación	2,2	2,3
Especialización en Ramos	1,0	1,6
Capacidad de decidir	1,1	1,4
Más agentes	0,5	1,2
Soporte técnico	0,4	0,6
Visión comercial	0,2	0,1

*"Conectividad, todas las gestiones por web."*

*"Cada vez delegan más en el mediador la carga administrativa, manteniendo el tipo de comisionamiento. Los comerciales cada vez tienen menos conocimientos técnicos."*

*"Más personal con conocimiento sobre la materia, detrás de las plataformas se "esconden" personas que en general saben poco de técnica de seguro y solo conocen sobre su propia plataforma informática."*

*"Mayor conocimiento de los productos y su aplicación en los siniestros."*

# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora (III)

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

	2022	2023
Revisión de las políticas	6,9	9,6
Política de renovación	4,5	5,4
Política de suscripción	0,6	2,7
Estudios más detallados/ estudios ADHOC diferentes casos	0,9	0,8
Política de aceptación	0,3	0,7
Fidelización	0,2	0,6
Condiciones de pago	0,3	0,1
Revisión de precios/condiciones de pago	7,8	9,1
Precio	5,5	6,4
Reducir las primas	2,5	3,2

*“El principal problema que nos estamos encontrando ahora, es que las compañías no informan de la renovación en tiempo.”*

*“Considero que las compañías deberían mejorar en su comprensión de los riesgos y acompañamiento a los clientes, dentro de la situación actual de mercado duro, hay que considerar la sensibilidad de las empresas y en muchos casos, ser francos con el cliente y analizar de manera exhaustiva los riesgos.”*

# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora (IV)

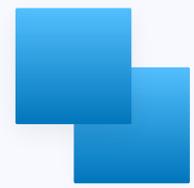
Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

	2022	2023
<b>Mejorar las gestiones</b>	9,8	8,5
Procedimientos/ tramitación	6,8	5,5
Facilidades	2,3	2,1
Gestión de carteras	0,8	1,2
<b>Flexibilidad</b>	8,8	7,9
Flexibilidad	8,8	7,9
<b>Confianza</b>	2,5	2,4
Claridad/ Transparencia	2,2	2,3
Confianza	0,3	0,1
<b>Coberturas</b>	2,5	2
Coberturas/ prestaciones	2,3	1,9
Ampliar coberturas	0,2	0,2
<b>Otros</b>	7,4	7,1
Servicio en general	4,2	4,4
Otras respuestas	2,3	2,5
Todo	0,8	0,2

*“La persistencia de cartera está poco desarrollada en general, o no tienen herramienta, o la tienen poco desarrollada y con posibilidad de ajustar poca cantidad y a pocas pólizas, lo que implica re cotización y posible anulación”*

*“Mejores herramientas para la defensa de cartera y las fechas de generación de las carteras (nos llegan muy tarde, por lo que hay poca capacidad de reacción para mantener al cliente)”*



# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## 4 principales temas claves de mejora según el tamaño de la Correduría

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

	TOTAL	Hasta 20 empleados	de 21 a 70 empleados	Más de 70 empleados
<b>Mejoras en la atención/comunicación</b>	<b>37,5</b>	<b>46,4</b>	<b>39,8</b>	<b>33,4</b>
Comunicaciones	15,0	17,3	14,2	14,7
Atención	12,4	16,5	10	12,4
Relación personalizada	11,9	15,3	15,2	9,0
Accesibilidad	3,7	3,6	5,2	2,8
Asistencia	2,1	2,8	3,8	1,0
<b>Compañías más ágiles</b>	<b>36,7</b>	<b>33,5</b>	<b>37,2</b>	<b>37,5</b>
Tiempo de respuesta	20,3	15,3	20,6	21,7
Agilidad en procedimientos/ Gestiones	6,3	8,1	4,3	6,8
Procedimientos/ tramitación	5,5	4,4	4,5	6,3
Agilidad/ Rapidez	5,2	6,5	4,7	5
Facilidades	2,1	1,2	3,8	1,4
Gestión de carteras	1,2	2	1,7	0,8
<b>Mejorar las capacidades</b>	<b>21,5</b>	<b>16,1</b>	<b>24,4</b>	<b>21,5</b>
Capacidad resolutive	4,6	4,8	4,7	4,5
Procesos Online	4,4	2,8	4,5	4,8
Cualificación/ formación de los agentes	3,9	1,2	5,5	4
Modernizar Web	2,6	2,8	2,4	2,6
Capacidad de negociación	2,3	1,2	2,1	2,7
Especialización en Ramos	1,6	0,8	1,4	1,9
Capacidad de decidir	1,4	2,0	2,4	0,6
Más agentes	1,2	1,6	1,2	1,0
Soporte técnico	0,6	0,8	0,5	0,5
Visión comercial	0,1	-	0,5	-
<b>Revisión de las políticas</b>	<b>9,6</b>	<b>9,3</b>	<b>8,1</b>	<b>10,6</b>
Política de renovación	5,4	6,5	3,8	5,9
Política de suscripción	2,7	1,6	2,4	3,2
Estudios más detallados/ estudios ADHOC diferentes casos	0,8	0,8	0,7	0,8
Política de aceptación	0,7	0,8	0,7	0,6
Fidelización	0,6	0,4	0,5	0,6
Condiciones de pago	0,1	-	-	0,3



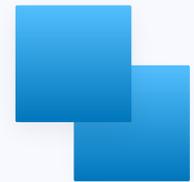
# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## 5 principales temas claves de mejora según perfil del corredor de seguros

Antes de entrar a valorar cada una de las aseguradoras con las que trabaja, por favor explique con sus propias palabras en qué considera que tendrían que mejorar las Compañías de Seguros

%

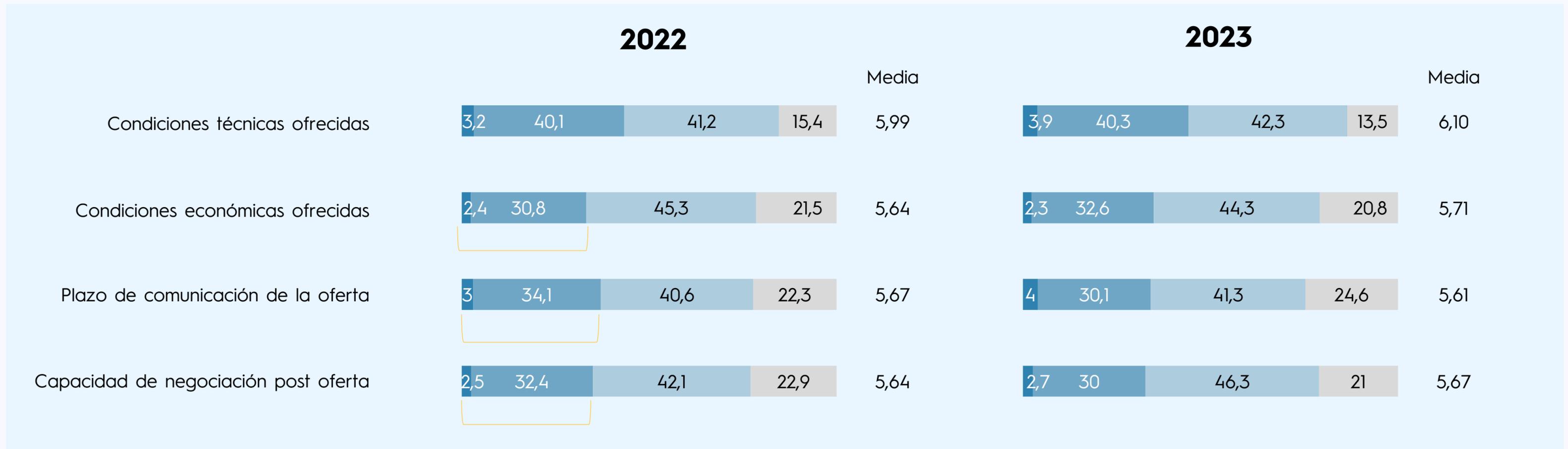
TEMÁTICAS A MEJORAR SEGÚN PERFIL DEL CORREDOR DE SEGUROS	DIRECCIÓN / GERENCIA		TÉCNICO		COMERCIAL		ADMINISTRACIÓN		PRODUCCIÓN		SINIESTROS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Mejoras en la atención/comunicaciones	36,9	32,4	33,9	32,0	32,9	32,8	36,8	38,4	27,6	37,6	50,3	54,5
Compañías más ágiles	31,5	35,1	40,2	38,6	42,4	37,6	40,4	31,3	47,6	36,3	39,4	37,3
Mejorar las capacidades	26,1	24,9	21,4	23,9	13,8	16,9	19,3	21,3	17,1	14,2	25,3	27,1
Revisión de las políticas	18,2	14,7	6,7	13,1	9,2	12,4	4,9	7,8	9,5	13,3	2,1	1,7
Otros	11,8	16,4	7,1	5,8	5,6	7,9	4,0	4,1	4,8	5,8	5,5	3,3
Flexibilidad	11,3	15,6	11,6	10,4	10,9	9,6	4,0	2,6	7,1	7,1	6,8	4
Revisión de precios/condiciones de pago	7,4	8,9	7,6	10,0	11,5	12,1	6,3	9	11,0	11,5	2,1	4
Confianza	4,4	4,9	0,4	1,5	2,0	2,3	2,2	0,7	4,3	0,9	2,4	3,3
Coberturas	2,5	1,3	1,8	1,5	3,0	4	2,2	1,1	2,4	2,2	2,4	1,7
No sabe/ no contesta	3,9	4,9	8,5	5	6,9	7,1	9,0	7,8	7,6	5,8	5,1	5,3
Bases totales por profesión	(203)	(225)	(224)	(259)	(304)	(354)	(223)	(268)	(210)	(226)	(292)	(303)
Mejoras en la atención/comunicaciones	36,9	32,4	33,9	32,0	32,9	32,8	36,8	38,4	27,6	37,6	50,3	54,5



# Política de renovaciones de las aseguradoras

Considerando la coyuntura actual respecto a la política de renovaciones de las aseguradoras, ¿cómo valora la actuación de las compañías en lo que respecta a los siguientes aspectos?

- Totalmente satisfecho (9+10)
- Bastante satisfecho (7+8)
- Ni satisfecho ni insatisfecho (5+6)
- Insatisfecho (0 a 4)



Valoración aseguradoras

# Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

# Compañías aseguradoras analizadas

## Segmentación

Con sede social en España (30)

67%

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

33%





# Compañías aseguradoras Barómetro 2023

Señale, por favor, las aseguradoras con las que Vd. trabaja personalmente en su correduría y sobre las que puede dar una opinión sobre el día a día en su relación profesional con ellas.

Más de 90%

Allianz



MAPFRE



ZURICH

Entre 90% y 75%

REALE SEGUROS



Liberty Seguros

FIATC SEGUROS

PlusUltra Seguros

caser Grupo Helvetia

SegurCaixa Adeslas



Catalana Occidente Seguros

HISCOX SEGUROS ESPECIALIZADOS

helvetia

Entre 75% y 50%

MARKEL

DKV

Berkley ESPAÑA

asisa

asefa Grupo SMABTP

CHUBB

santalucía SEGUROS

AIG

surne seguros & pensiones

AEGON



europ assistance you live we care

MUTUAMADRILEÑA

pelayo

Menos de 50%



X Insurance Reinsurance

Liberty Specialty Markets

Crédito y Caución Atradius

HDI

VidaCaixa

ERGO Seguros de Viaje

solunion SOMOS IMPULSO

cesce Seguros de tu éxito

IRISGLOBAL

Seguros Bilbao

cigna healthcare

coface FOR TRADE

musaat

AVANZA PREVISIÓN

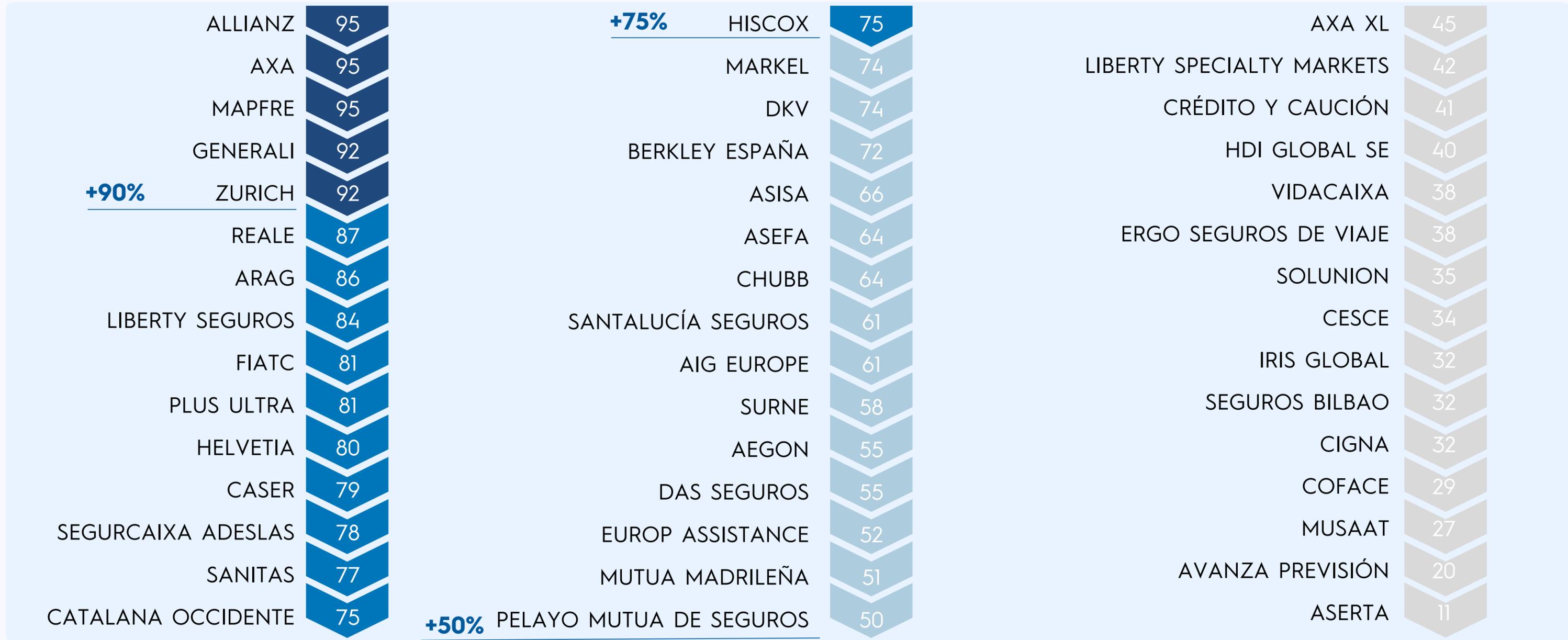
Aserta.

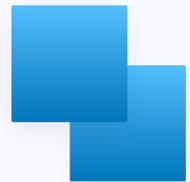


# Compañías aseguradoras Barómetro 2023

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

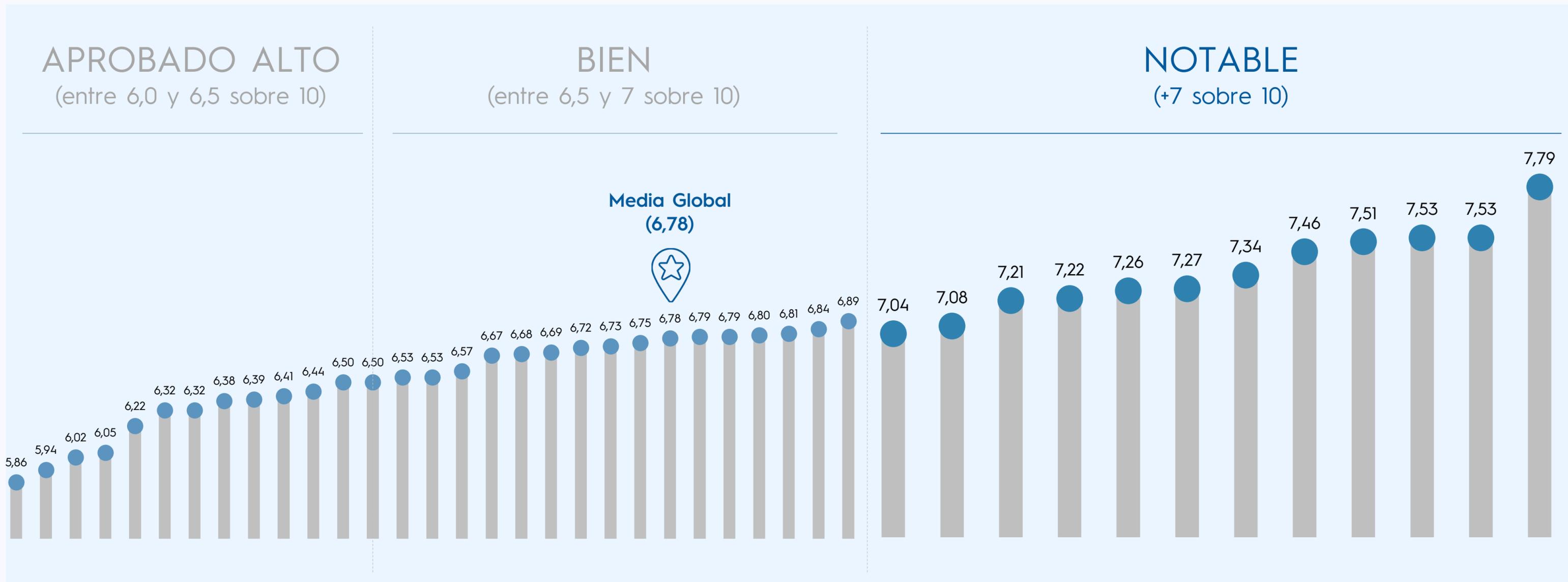
Señale, por favor, las aseguradoras con las que Vd. trabaja personalmente en su correduría y sobre las que puede dar una opinión sobre el día a día en su relación profesional con ellas.

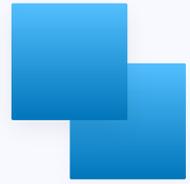




# Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio





# Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

**NOTABLE**  
(sobre 10)



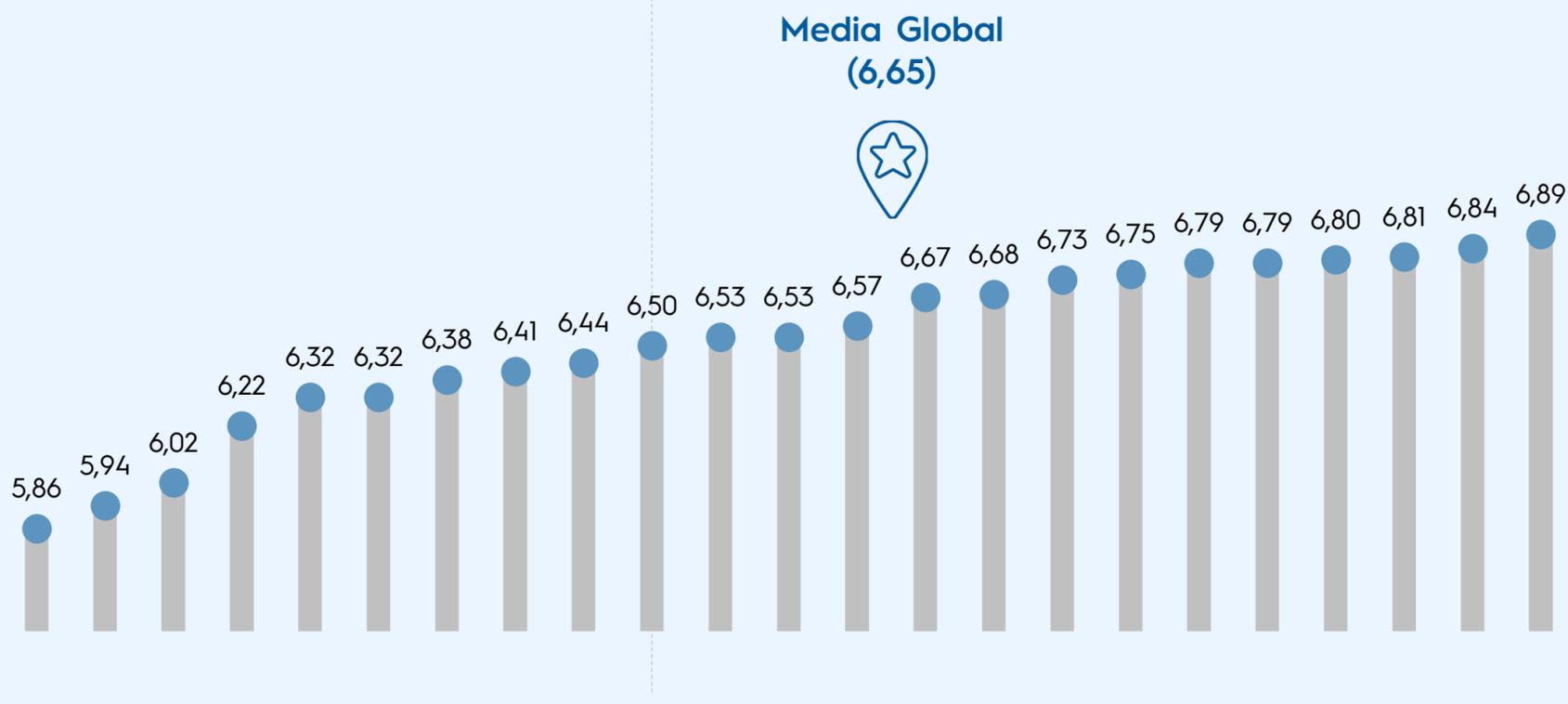
# Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en 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)



**solunion**  
SOMOS IMPULSO

**IRISGLOBAL**

**asefa**  
Grupo SMABTP

**REALE SEGUROS**

**surne**  
seguros & pensiones

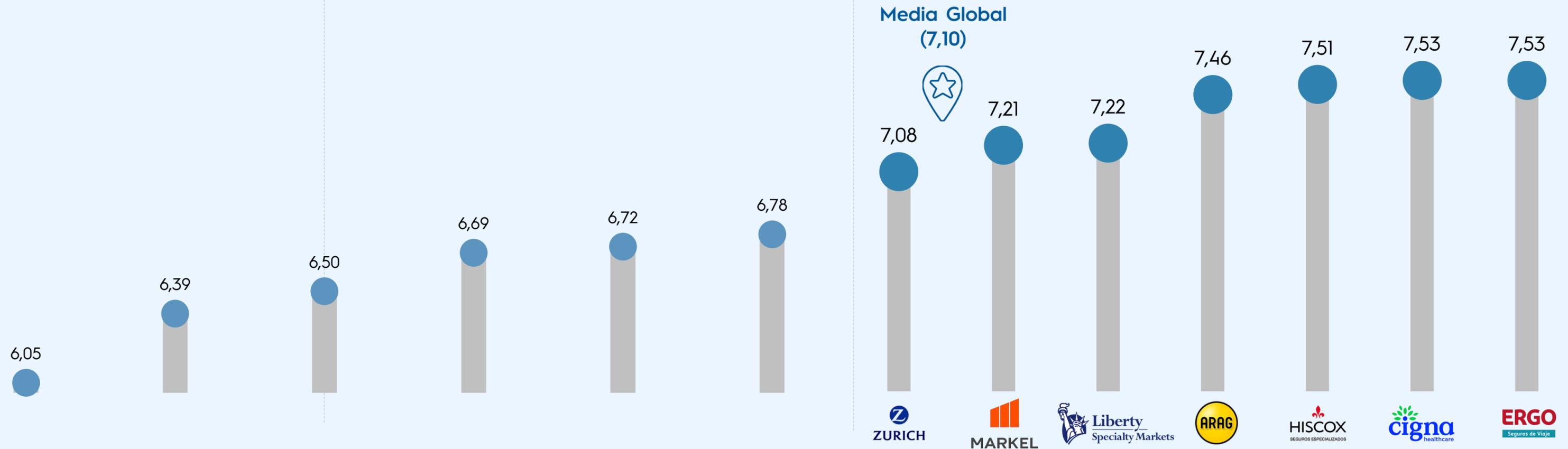
# Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en 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)

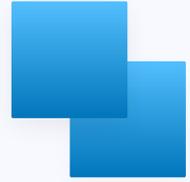
NOTABLE  
(+7 sobre 10)



# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

SALUD INDIVIDUAL



SALUD COLECTIVO



ACCIDENTES INDIVIDUAL



ACCIDENTES COLECTIVO



VIDA AHORRO/  
PENSIONES  
INDIVIDUAL



VIDA AHORRO/  
PENSIONES  
COLECTIVO



VIDA RIESGO INDIVIDUAL



VIDA RIESGO COLECTIVO



SEGURO DE CRÉDITO



SEGURO DE CAUCIÓN



# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

D&O



CIBERRIESGO

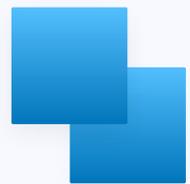


RIESGO POLÍTICO



DECESOS





# 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**

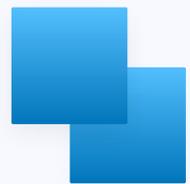
**2**

**3**

**4**

**5**

Autos					
Flotas					
Daños/Patrimoniales (particulares)					
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)					
Transportes					
Responsabilidad civil					
D&O					
Ciberriesgo					

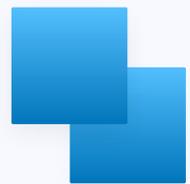


# Ranking de aseguradoras

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
Ramos técnicos						
Defensa jurídica						
Asistencia en viaje						
Pérdidas pecuniarias						
Salud individual						
Salud colectivo						
Accidentes individual						
Accidentes colectivo						

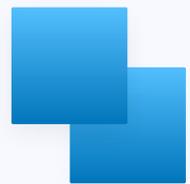


# Ranking de aseguradoras

## 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?

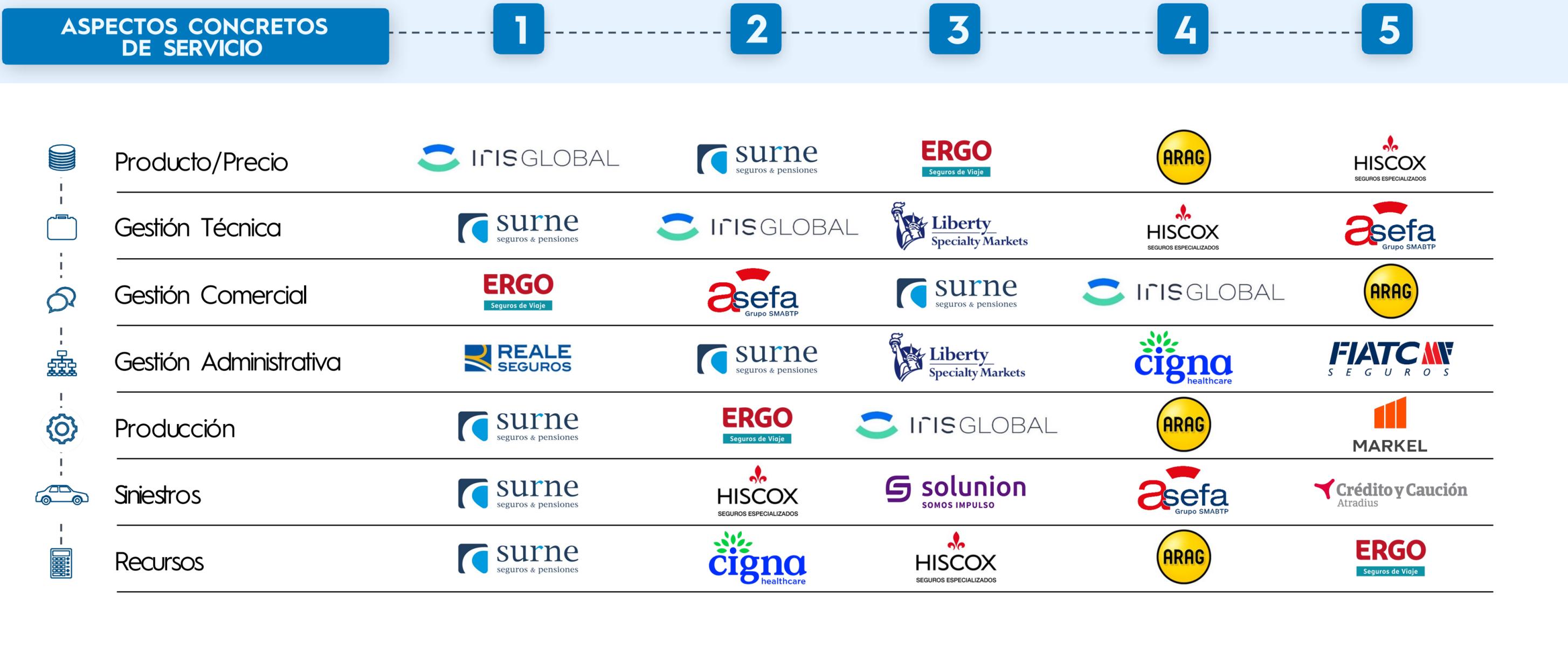
	MEJOR VALORADAS	1	2	3	4	5
Vida riesgo individual						
Vida riesgo colectivo						
Vida ahorro/Pensiones individual						
Vida ahorro/Pensiones colectivo						
Seguro de caución						
Seguro de crédito						
Seguro de riesgo político						
Decesos						



# Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio

Ahora desearamos 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 de servicio (I)

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/ PRECIO</b>	<b>1</b>  	<b>2</b>  	<b>3</b>  	<b>4</b>  	<b>5</b>  
Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades						
Ofrece cobertura a un precio competitivo						

# Ranking de aseguradoras

## Según aspectos concretos de servicio (II)

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>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>  Capacidad técnica y conocimiento de suscripción					
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN</b>  Envío puntual de documentos y sin errores					

# Ranking de aseguradoras

## Según aspectos concretos de servicio (III)

Ahora desearamos 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
<p><b>SINIESTROS</b></p> <p>Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones</p>					
<p>Acceso a la información sobre el siniestro</p>					
<p><b>RECURSOS</b></p> <p>Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos</p>					

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 (I)

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	Allianz	ZURICH	AXA	MAPFRE	GENERALI
Flotas	Allianz	ZURICH	MAPFRE	AXA	GENERALI
Daños/Patrimoniales (particulares)	ZURICH	MAPFRE	Allianz	AXA	GENERALI
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)	ZURICH	MAPFRE	Allianz	AXA	GENERALI
Transportes	ZURICH	Allianz	MAPFRE	GENERALI	AXA
Responsabilidad civil	ZURICH	MAPFRE	AXA	Allianz	GENERALI
D&O	ZURICH	Allianz	AXA	MAPFRE	GENERALI
Ciberriesgo	ZURICH	MAPFRE	AXA	GENERALI	
Ramos técnicos	ZURICH	Allianz	MAPFRE	AXA	GENERALI
Defensa jurídica	Allianz				
Asistencia en viaje	MAPFRE	Allianz			

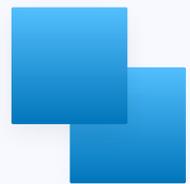


# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo (II)

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





# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## 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 (90% penetración)

## Según aspectos concretos de servicio (I)

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	1	2	3	4	5
	Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades	 <b>ZURICH</b>	 <b>MAPFRE</b>	<b>Allianz</b> 		 <b>GENERALI</b>
	Ofrece cobertura a un precio competitivo	 <b>ZURICH</b>	<b>Allianz</b> 	 <b>GENERALI</b>	 <b>MAPFRE</b>	
	Ofrece contratos de seguros con condicionados claros	 <b>ZURICH</b>	<b>Allianz</b> 		 <b>MAPFRE</b>	 <b>GENERALI</b>



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## Según aspectos concretos de servicio (II)

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>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>  Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	ZURICH	Allianz	MAPFRE	AXA	GENERALI
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN</b>  Envío puntual de documentos y sin errores	ZURICH	AXA	MAPFRE	Allianz	GENERALI



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## Según aspectos concretos de servicio (III)

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
<p><b>SINIESTROS</b></p> <p>Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones</p>	ZURICH	MAPFRE	AXA	Allianz	GENERALI
<p>Acceso a la información sobre el siniestro</p>	ZURICH	Allianz	AXA	GENERALI	MAPFRE
<p><b>RECURSOS</b></p> <p>Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos</p>	ZURICH	Allianz	AXA	MAPFRE	GENERALI

Fidelidad y Recomendación

# Predisposición a trabajar con la aseguradora y a recomendarla



# Fidelidad

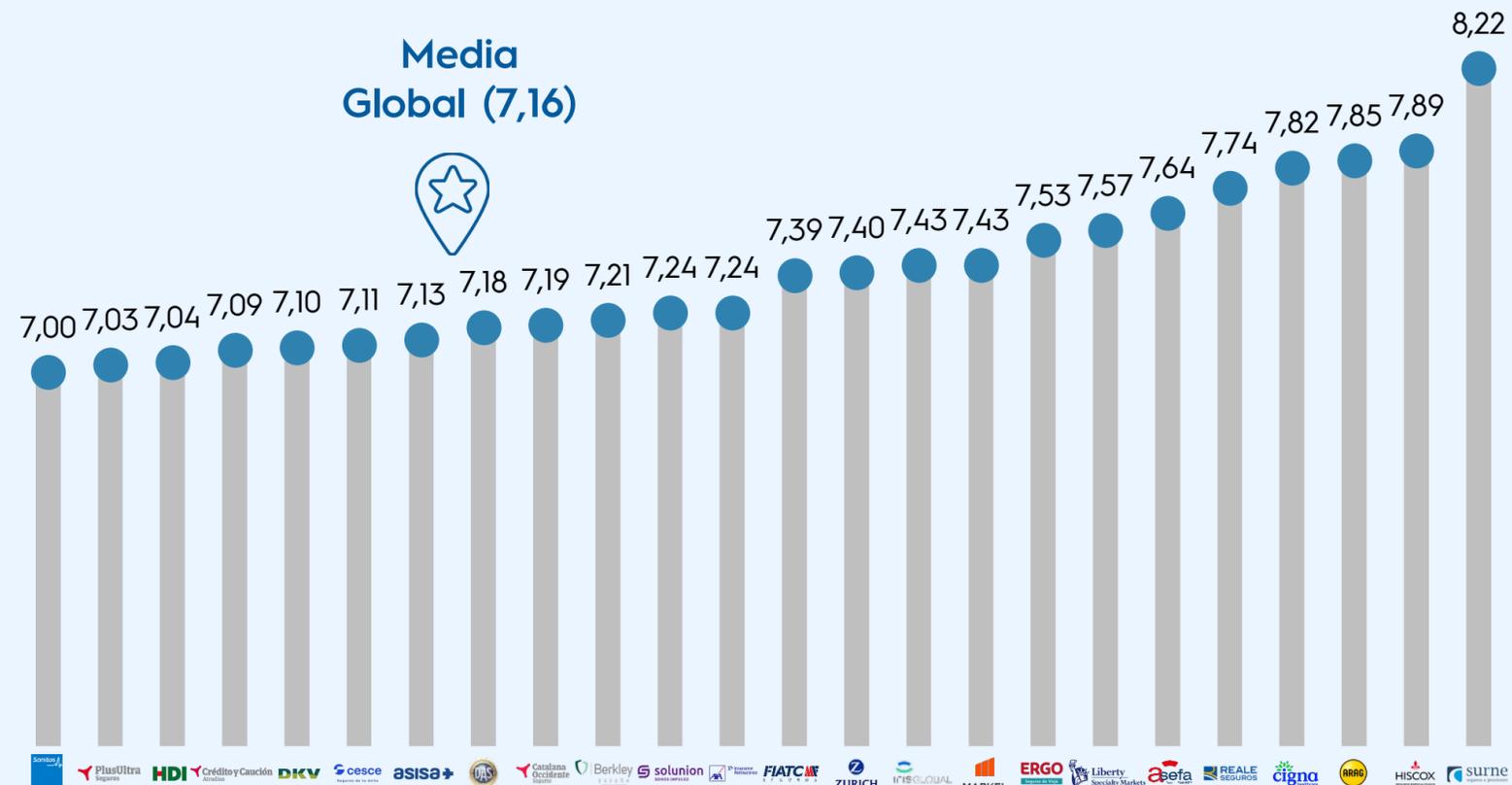
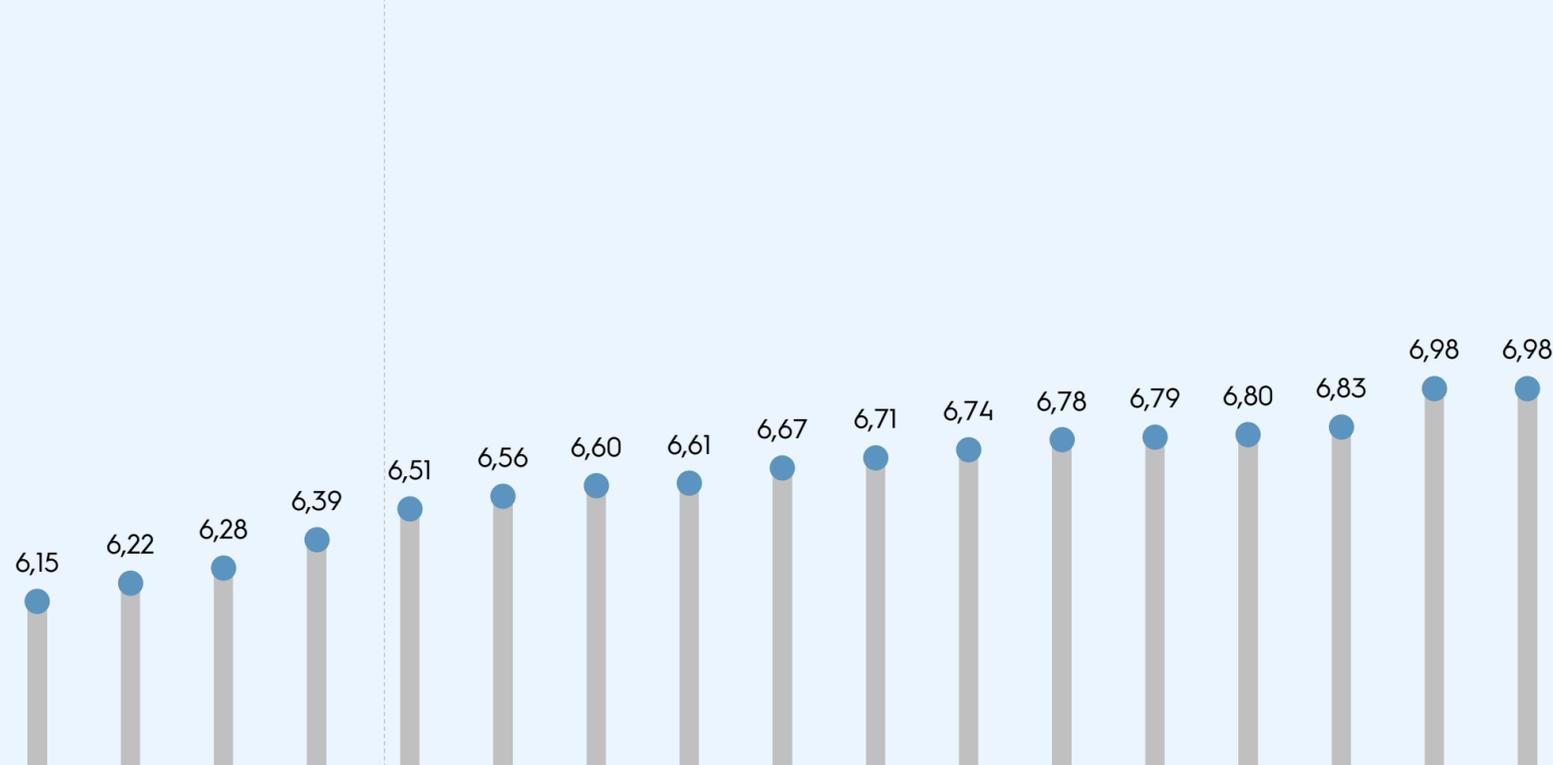
## Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

Si Ud. 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)





# 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

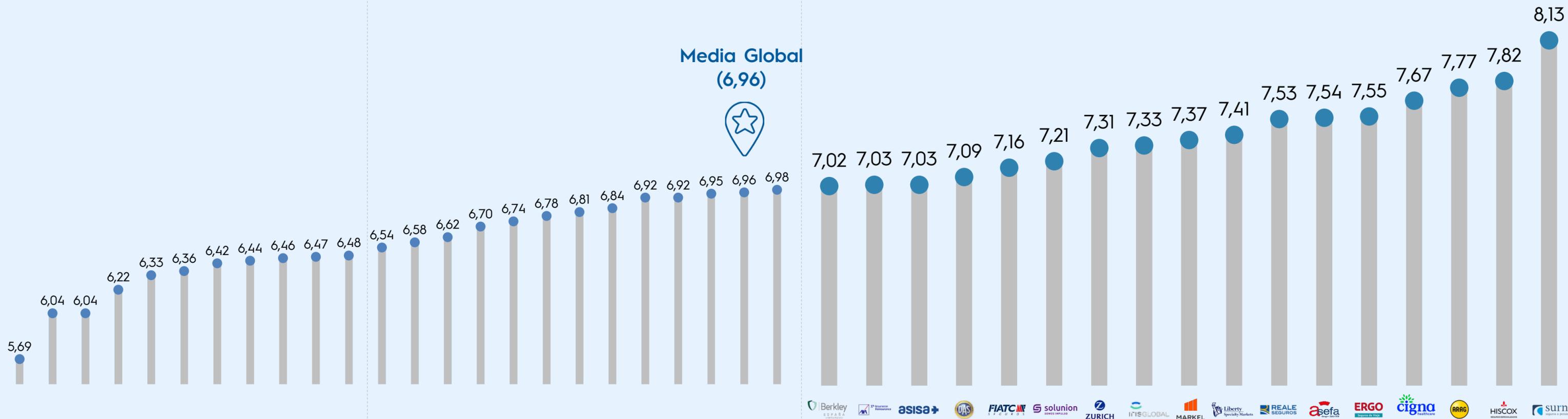
Total compañías

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)



# Aseguradoras recomendadas

Total compañías

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



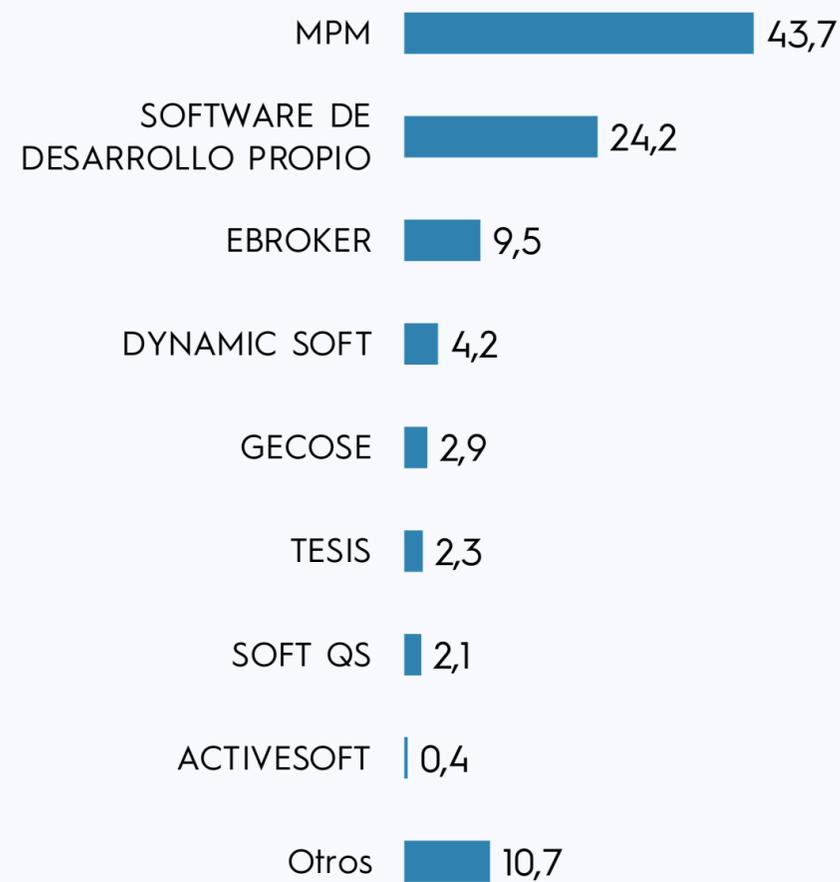
EIAC / CIMA

# Canales comunicación Uso información

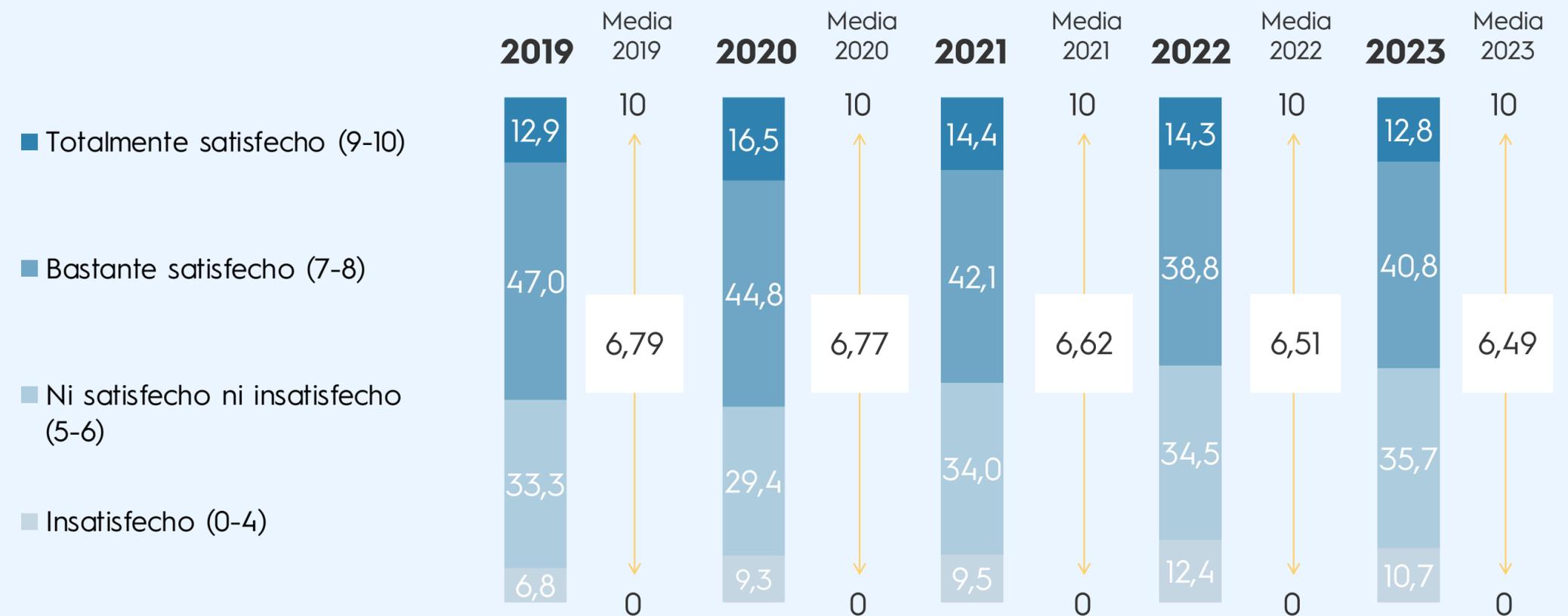
# Proveedor tecnológico

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

## Principales proveedores tecnológicos mencionados (%)



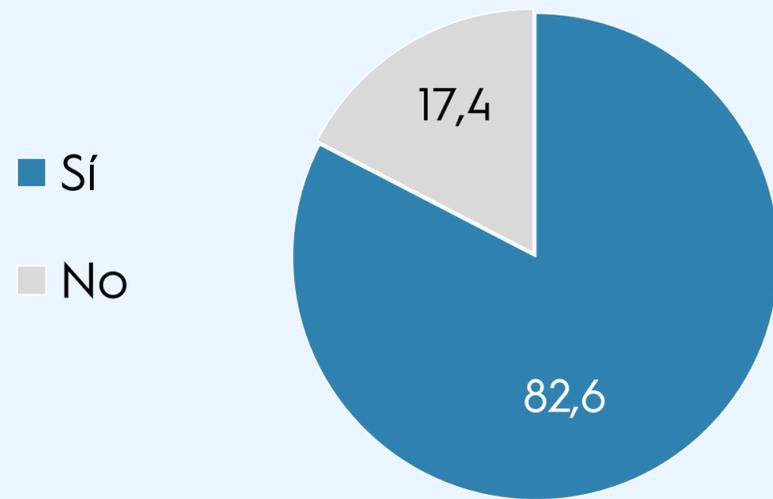
## Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor tecnológico (%)



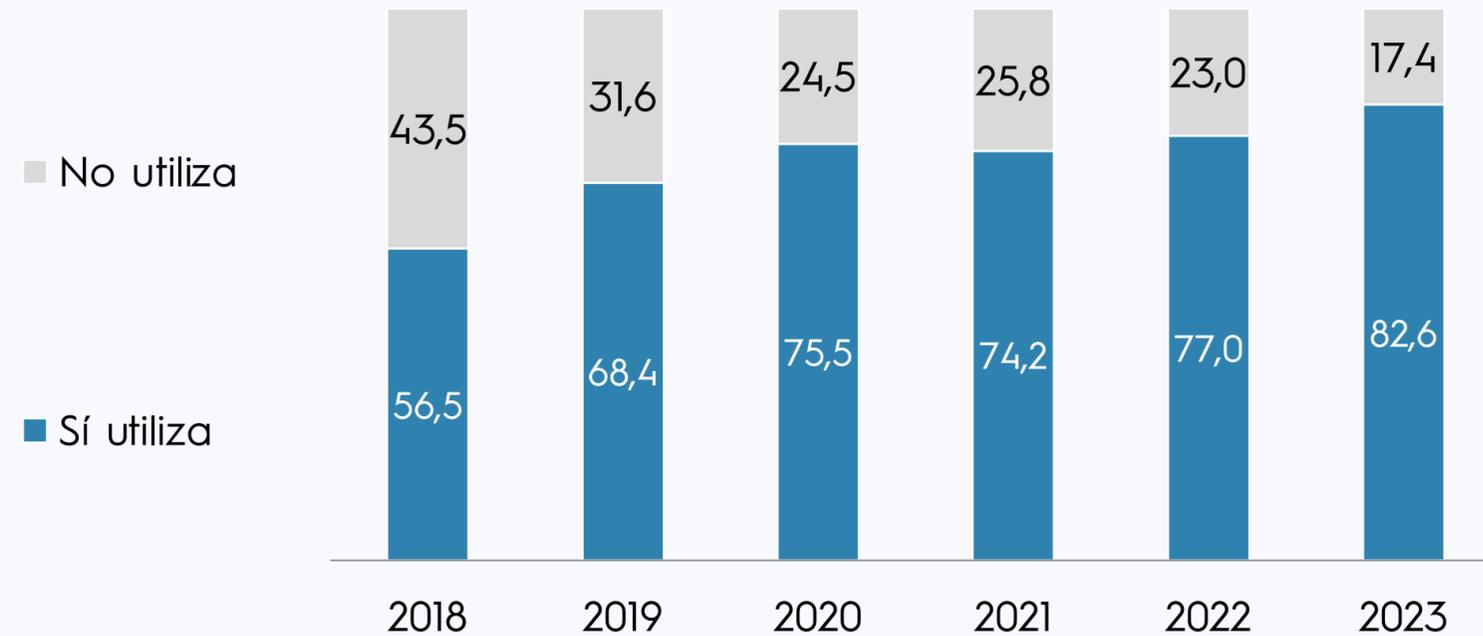
# Uso del EIAC

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

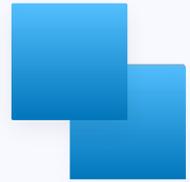
Utilización del estándar EIAC (%)



Uso EIAC



¡El uso del estándar EIAC sigue creciendo!



# 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**

REALE	88
ALLIANZ	85
PLUS ULTRA	82
AXA	82
GENERALI	80
LIBERTY SEGUROS	80
ZURICH	80
CATALANA OCCIDENTE	77
FIATC	71
MAPFRE	70
HELVETIA	66
AEGON	62
CASER	61
PELAYO MUTUA DE SEGUROS	61

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

REALE	7,98
LIBERTY SEGUROS	7,94
FIATC	7,62
PLUS ULTRA	7,57
ZURICH	7,52
ALLIANZ	7,50
CATALANA OCCIDENTE	7,49
GENERALI	7,15
AXA	7,09

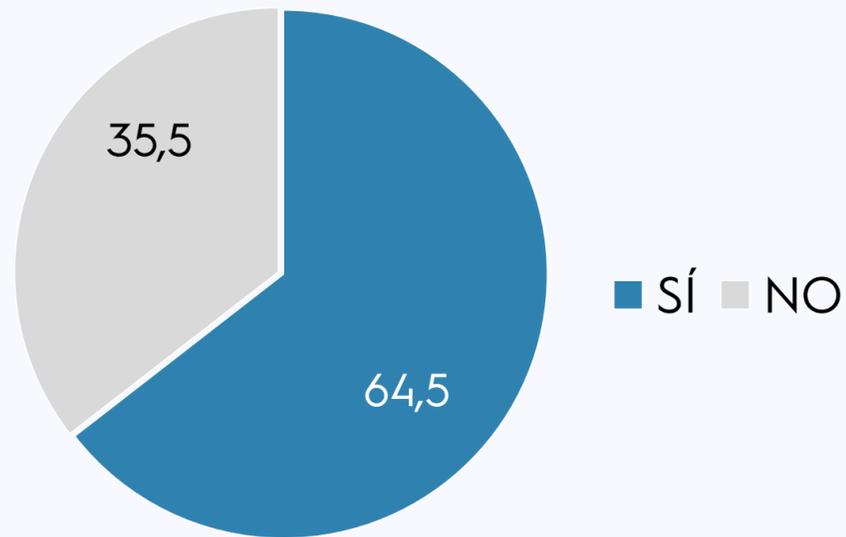
**Satisfacción media**  
con la utilización  
del EIAC  
**7,31**



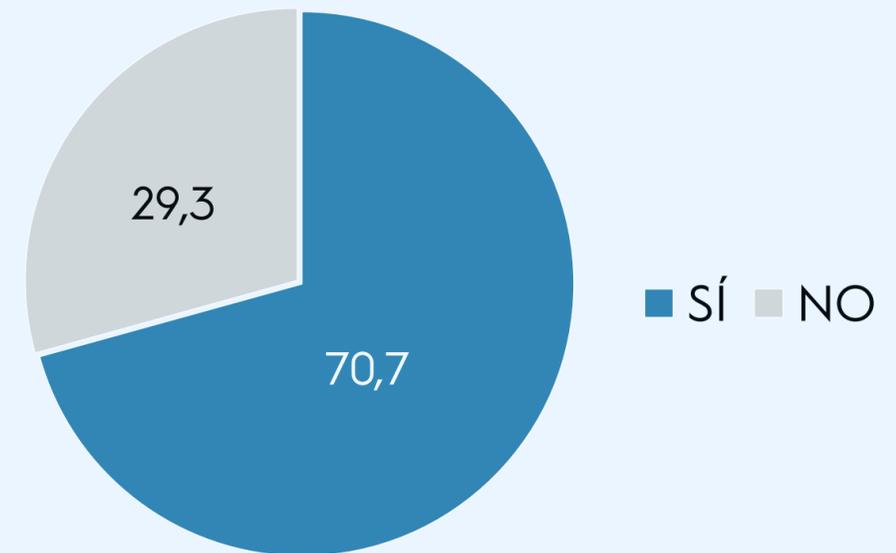
# Plataforma CIMA

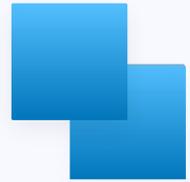
¿Está su correduría adherida a la Plataforma CIMA  
(Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora)?

## 2022



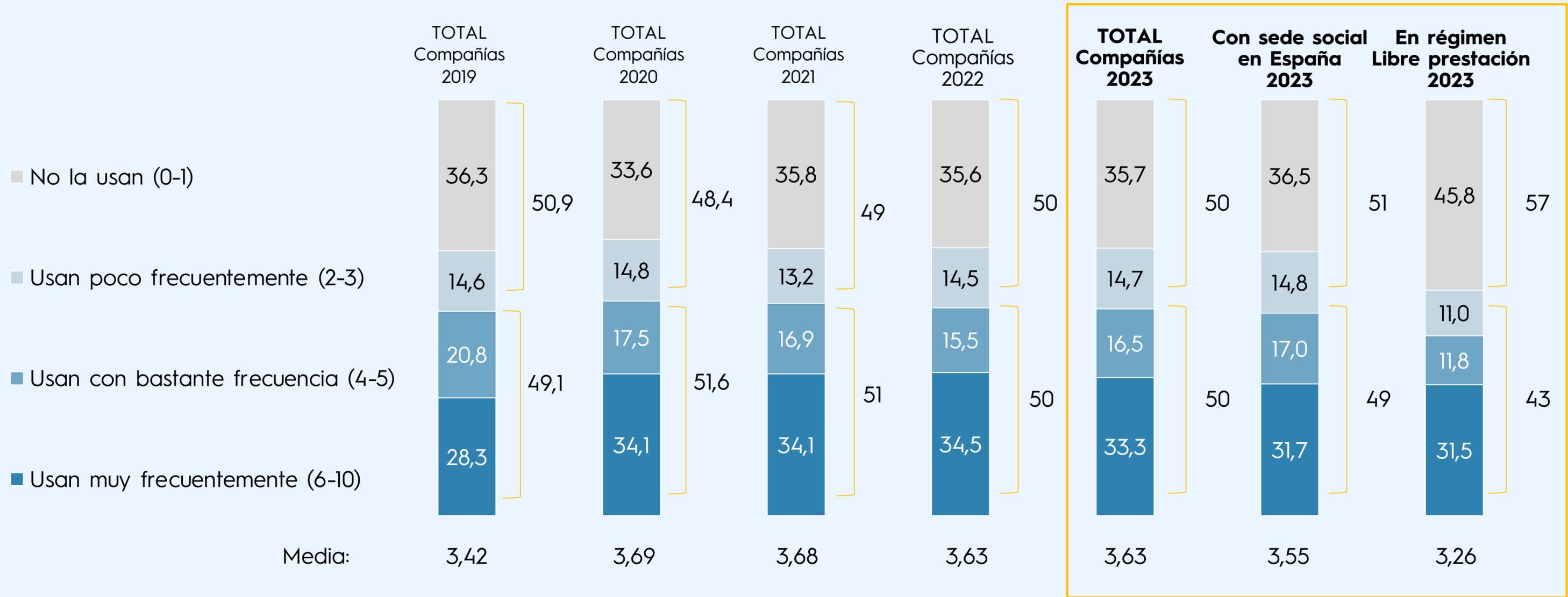
## 2023





# Uso de la información de clientes

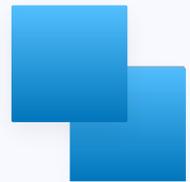
¿En su opinión, en qué medida la COMPAÑÍA ha utilizado los datos de los clientes que la correduría le ha proporcionado para fines distintos de los previstos por la correduría. Escala de 0 a 10, donde 0 es (Nunca) y 10 (Siempre/ muy frecuentemente).



# Ranking 10 compañías que hacen un mejor uso de la información de clientes

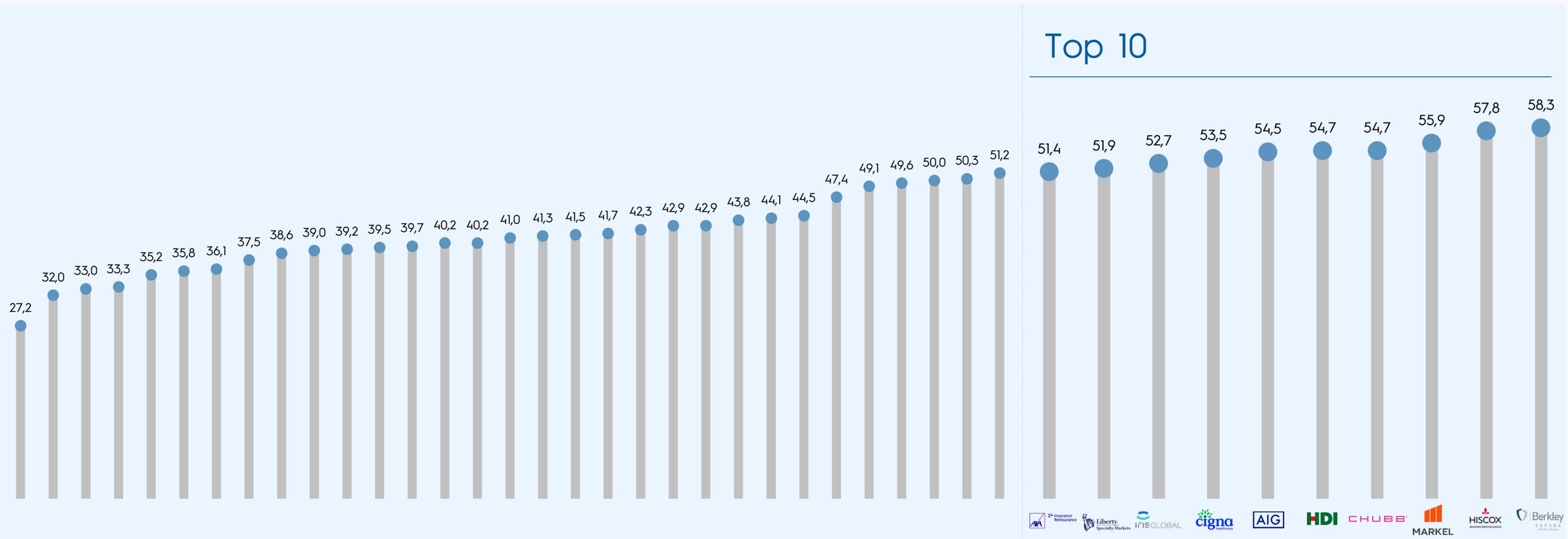
¿En su opinión, en qué medida la COMPAÑÍA ha utilizado los datos de los clientes que la correduría le ha proporcionado para fines distintos de los previstos por la correduría. Escala de 0 a 10, donde 0 es (Nunca ) y 10 (Siempre/ muy frecuentemente).





# Ranking compañías que hacen un mejor uso de la información de clientes. Nunca la utilizan

¿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.

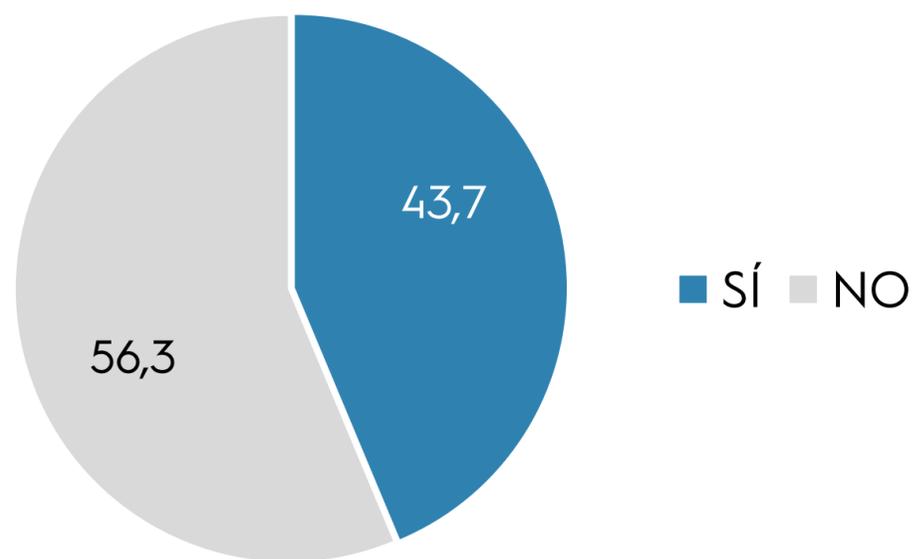


# Firma digital

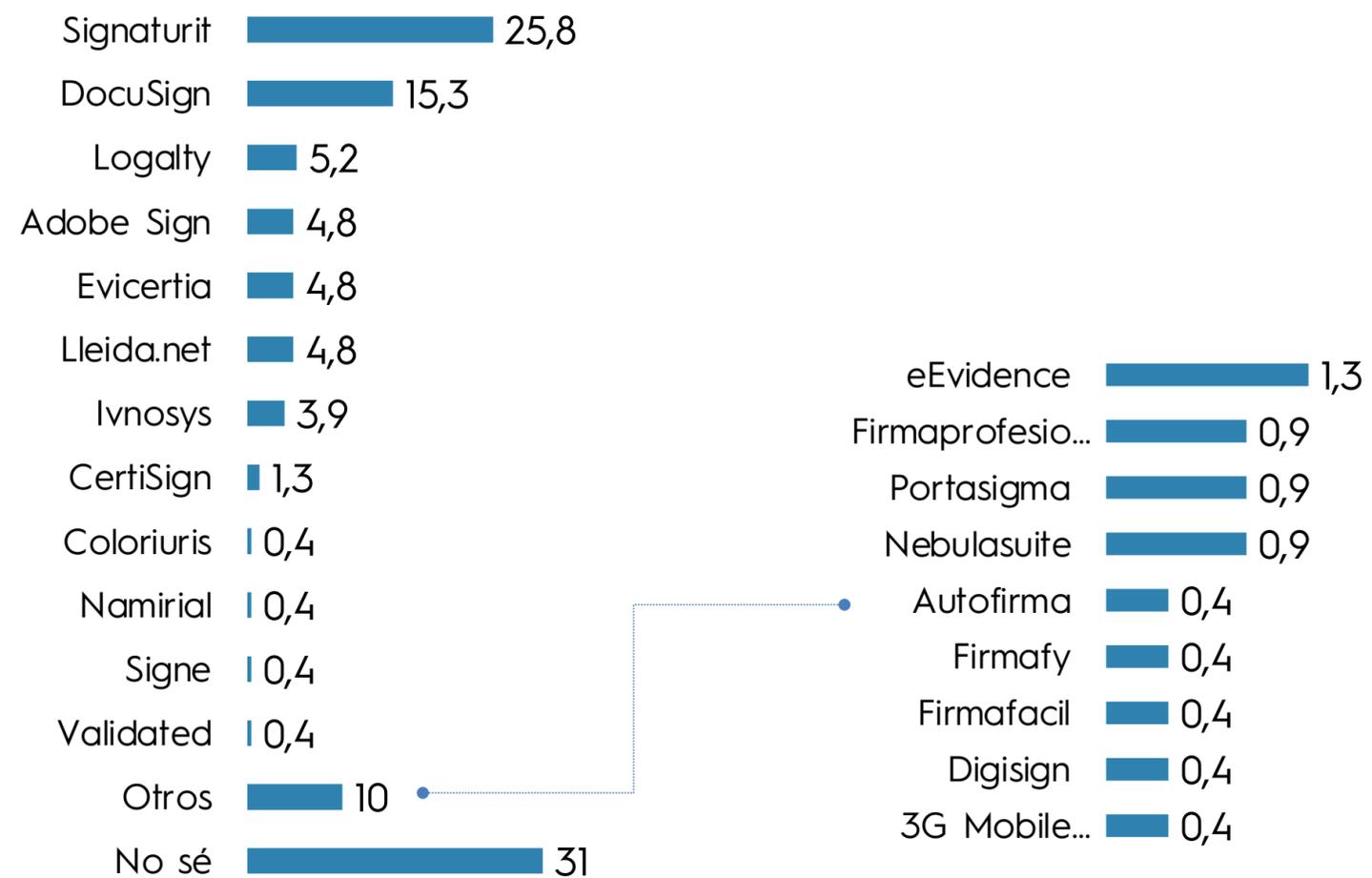
# Uso y proveedor de firma digital

¿Utiliza actualmente algún sistema de firma digital con un tercero de confianza para la firma de sus documentos con los clientes? ¿ Y cuál o cuáles de los siguientes es su proveedor de firma digital?

Uso firma digital



Proveedor de firma digital



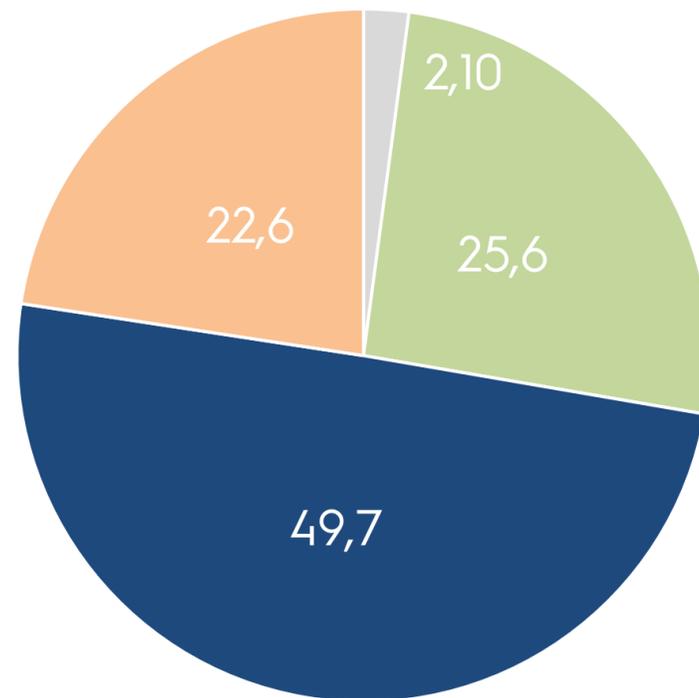
Proyecto Correduría digital

# Conocimiento, participación y valoración

# Valoración proyecto Correduría Digital e interés de continuación

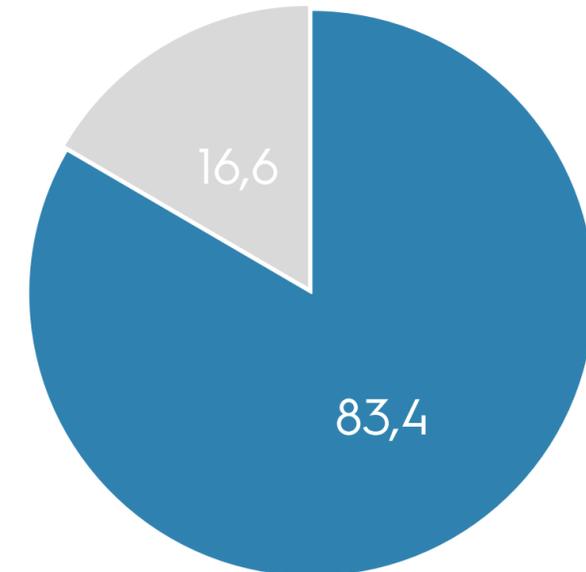
¿Cómo le ha parecido de interesante la elaboración del Proyecto de digitalización de ADECOSE?

- Totalmente interesante (9+10)
- Bastante interesante (7+8)
- Ni muy ni nada interesante (5+6)
- Nada interesante (0 a 4)



¿Considera interesante desarrollar para el año 2024 una segunda fase del Proyecto de digitalización profundizando en alguno/s de los hitos de la hoja de ruta como continuación a esta importante iniciativa?

- SÍ
- NO



Conclusiones

# Resumen ejecutivo



# Principales Insights



- 01** Un año más la participación de los socios es extraordinaria. El nivel de participación aumenta en más de 150 encuestas respecto del año pasado. Cabe destacar que el 59% de las encuestas son realizadas por mujeres, dato aún superior al del año pasado (57%)
- 02** **Sube ligeramente en una décima** (6,78 vs. 6,68) **la satisfacción global** con las Aseguradoras, pero es más bajo que en 2021 (6,84) y es una décima más que en 2016 (6,68), datos que demuestran que no hay una mejora en la satisfacción a lo largo de los años.
- 03** La diferencia entre las mejores y peores valoraciones en todos los aspectos es un año más muy relevante.
- 04** Se mantienen con apenas variaciones las valoraciones respecto del año pasado de los aspectos concretos del servicio (Producto/precio, Gestión Técnica, Gestión Comercial, Gestión Administrativa, Producción, Siniestros y Recursos)
- 05** Más compañías han obtenido una puntuación por encima del 7 (**12 compañías** frente a 10 del año 2022), pero solo una más que en 2021
- 06** La satisfacción con las **tecnológicas** es similar a las compañías bajando ligeramente con respecto al año anterior. Un año más MPM y el software de desarrollo propio son los proveedores con mayor penetración.
- 07** **Cada vez se está utilizando más el estándar EIAC** (83% en 2023 vs. 77% hace un año). Su implantación es muy destacable.
- 08** Las corredurías ya van tomando conciencia de la importancia de adherirse a **CIMA**. En este momento, gracias a la labor del equipo del área tecnológica de ADECOSE, un 70,7% de las corredurías está adherida a la plataforma CIMA. No obstante, su uso aún genera dudas e inquietudes por lo que queda camino por recorrer, por lo que ADECOSE se compromete a seguir impulsando esta iniciativa clave del sector. El compromiso de la Comisión CIMA y por lo tanto del sector es que la calidad de los datos sea total y la bidireccionalidad una realidad, ambas en 2024. Este mismo año las aseguradoras de la comisión desconectarán cualquier otro sistema de trabajo que no sea a través de CIMA.



# Principales Insights



09

**El uso de los datos por parte de las aseguradoras** obtiene prácticamente la misma valoración que el año anterior y la tendencia desde 2019 apenas ha mejorado. El 50% 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. Por primera vez destacamos las 10 primeras compañías que mejor valoración tienen en este aspecto.

10

Las corredurías valoran negativamente los distintos aspectos relacionados con la **política de renovaciones de las aseguradoras**. Mientras se produce una leve mejoría en las condiciones técnicas y económicas ofrecidas, se produce un empeoramiento más relevante en el plazo de comunicación de la oferta y en la capacidad de negociación post oferta.

11

Los **temas clave de mejora** que verbalizan los socios se centran principalmente de la siguiente manera:

- Ocupan las primeras posiciones demandas relacionadas con que las aseguradoras mejoren en la atención / comunicación y en que sean más ágiles en los tiempos, en los procesos y en las gestiones.
- Reclaman mejoras en la atención a través de plataformas telefónicas con técnicos especializados.
- Todavía más que el año pasado, alegan mejorar la capacidad/desarrollo en distintos ámbitos: más cualificación técnica y capacidad de negociación de los interlocutores para mejorar la capacidad resolutive, capacidad tecnológica (modernizar web, procesos online,...).
- Además, reclaman más este año revisar las políticas sobre todo de renovación y revisión de precios/condiciones de pago.

12

La cantidad de información que aportamos al sector fruto de la encuesta rigurosa y masiva que ponemos a disposición del sector es muy relevante y no debe de quedar en la presentación, como sector deberíamos sacar conclusiones que nos ayuden a ser mejores.

13

El compromiso de ADECOSE con la mejora continua de las condiciones en las que operamos con las aseguradoras en beneficio de nuestros clientes sigue siendo un firme



## XV Edición

# BARÓMETRO ADECOSE

### - 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 2023. 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.