



Barómetro de Adecose

# Entre los corredores aumenta ligeramente la **SATISFACCIÓN** con el servicio de las aseguradoras

En el Estudio sobre la Calidad de Servicio de las Aseguradoras, se indica que el 57,7% de los encuestados ha considerado su grado de satisfacción con la calidad del servicio de las aseguradoras como “total” o “bastante favorable”, una valoración que se incrementa de manera significativa con respecto a la pasada edición, en la que dieron esa respuesta el 46,9% de los encuestados. Como en años anteriores, existe un mayor grado de satisfacción con las entidades analizadas que están en libre prestación de servicio (LPS) 65,9%; que con las que disponen de sede social en España, el 52,5%.

Por ramos, el negocio que más satisfacción tiene (por encima de 7 sobre 10) es Responsabilidad Civil con el 46,3%. Seguido de Patrimoniales con el 45,3%, Vida Riesgo/Accidentes con el 38,4% y Autos/Flotas con el 38%. Aunque se ha producido un ligerísimo crecimiento con respecto al año anterior, todos los ramos han superado el grado de satisfacción del ejercicio precedente.

La satisfacción media de los encuestados en la VII edición del Barómetro **Adecose** 2015 se sitúa en el 6,62 sobre 10, lo que supone un aumento de 26 décimas respecto al año anterior. En esta edición, como novedad, se ha incluido en el cuestionario una pregunta para determinar el conocimiento, uso y limitaciones del EIAC. Un Estándar de Intercambio de Comunicación que aún no es muy conocido y que, hoy por hoy, solo lo utiliza un 44,7% de los que lo conocen.

**Por ramos, en Patrimoniales y RC se producen las mayores diferencias entre la compañía mejor valorada y la peor**

Se valora mucho la claridad entre los contratos, la capacidad técnica, la facilidad de contacto con la aseguradora, la falta de errores en los contratos, así como su puntualidad

Entre los aspectos concretos del servicio, Producto/Precio es el mejor valorado con un 6,73 sobre 10; seguido de Gestión Técnica y Comercial con un 6,61; Gestión Administrativa/Producción y Siniestros, ambos han obtenido un 6,37; y en último lugar se encuentra Recursos, con un 6,31 sobre 10.

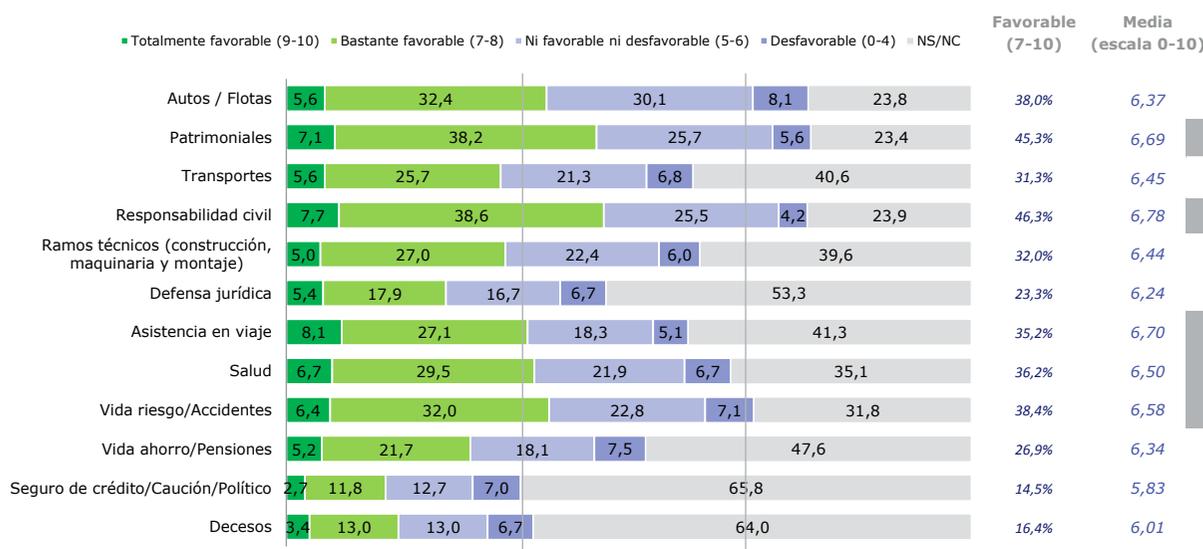
En Producto/Precio, lo más valorado es la claridad para entender los contratos de seguros y lo menos valorado la adaptación de la cartera de productos. En Gestión Técnica y Comercial, lo más valorado es la capacidad técnica y conocimiento de suscripción y lo menos, la agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones. En Recursos, lo más valorado es la facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía. En Gestión Administrativa y Producción, lo más valorado es la falta de errores en los documentos. Y en Siniestros, lo más valorado es la actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones.

### Aseguradoras con un notable

La nota máxima que dan las corredurías de Adecose a la satisfacción global con la calidad del servicio de las aseguradoras es del 7,4 que corresponde a ERV, le siguen Chubb (7,33), empatados Reale (7,24), Hiscox (7,24) y Cigna (7,24), y a continuación Markel (7,15) y Allianz (7,12).

En Producto/Precios las mejores valoradas son Hiscox, ERV, Sunne, Berkley y Chubb; en Gestión Técnica y Comercial, Hiscox, ERV,

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



### Valoración de las aseguradoras en aspectos concretos del servicio



## Alta participación

En la VII edición del Barómetro Adecose, se ha producido un récord de participación, con un total de 100 corredurías y más de 800 entrevistas realizadas, lo que supone el 87% de los socios de la asociación. Además, el informe mantiene el equilibrio entre el perfil laboral de los participantes, que se reparte entre directores, gerentes, técnicos, comerciales y personal de administración y siniestros.

Cabe recordar que la asociación agrupa a más de 120 empresas del sector de la mediación de seguros que cuentan con 5.250 empleados y que intermediaron 6.300 millones de euros en primas en 2015 y gestionaron 3,3 millones de siniestros.

## Satisfacción con los aspectos de servicio. Evolutivo

	Variación 2015-2014	2015	2014	2013	2012	2011
<b>PRODUCTO / PRECIO</b>						
Adaptación de la cartera de productos	0,23 ▲▲▲	6,42	6,19	6,83	6,77	6,74
Ofrece cobertura a un precio competitivo	0,24 ▲▲▲	6,68	6,44	7,15	6,88	6,86
Claridad para entender los contratos de seguros	0,2 ▲	6,76	6,56	7,10	6,86	6,88
<b>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</b>						
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	0,18 ▲	6,29	6,11	6,63	6,38	6,34
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	0,27 ▲▲▲	6,85	6,58	7,21	6,94	6,99
Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante corredor	0,28 ▲▲▲	6,49	6,21	6,97	6,71	6,91
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN</b>						
Agilidad en la respuesta de incidencias / consultas asociada	0,23 ▲▲▲	6,24	6,01	6,71	6,51	6,51
Ausencia de errores en los documentos	0,18 ▲	6,51	6,33	6,69	6,51	6,48
Puntualidad en el envío de documentos	0,19 ▲	6,41	6,22	6,64	6,46	6,43
Volumen de carga administrativa que me traslada	0,17 ▲	6,14	5,97	6,41	6,20	---
<b>SINIESTROS</b>						
Actitud en la resolución de siniestros y pago indemnizaciones	0,17 ▲	6,3	6,13	6,74	6,50	6,53
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros	0,19 ▲	6,26	6,07	6,63	6,46	6,43
Acceso a la información sobre el siniestro	0,13 ▲	6	5,87	6,54	6,34	6,30
<b>RECURSOS</b>						
Los recursos que pone a mi servicio	0,15 ▲	6,1	5,95	6,62	6,34	6,34
Facilidad contacto personas capacidad dentro compañía	0,24 ▲▲▲	6,31	6,07	6,97	6,71	6,91
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo	0,15 ▲	5,82	5,67	6,35	6,14	6,13

## Ranking de aseguradoras. Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

	1º	2º	3º	4º	5º
<b>MEJOR VALORADAS</b>					
Autos / flotas	Allianz	REALE SEGUROS	ZURICH	ZURICH	Medi@ria
Patrimoniales	HISCOX	ZURICH Global	Allianz	REALE SEGUROS	HDI GERLING
Transportes	ERV	Allianz	ZURICH	Liberty Seguros	ZURICH
Responsabilidad civil	HISCOX	ERV	Berkley	ERV	ZURICH
Ramos técnicos	Allianz	GENERALI ESPAÑA	MAPFRE	ERV	ZURICH
Defensa jurídica	MAPFRE	Allianz	MAPFRE	GENERALI ESPAÑA	ERV
Asistencia en viaje	MAPFRE	ERV	Allianz	FIATC	LAIG
Salud	DKV	Cigna	SagarCaja Adiantos	GISSO	FIATC
Vida riesgo / accidentes	ERV	K	Liberty Seguros	ERV	Allianz
Vida ahorro / pensiones	ERV	Allianz	ERV	ERV	ZURICH
Seguro de crédito/Caución/Político	ERV	Crédito y Caución	Allianz	MAPFRE	GENERALI ESPAÑA
Decesos	GENERALI ESPAÑA	Allianz	FIATC	ERV	helvetia

## Siniestros y EIAC son elementos claves para la evolución del servicio en nuestro sector

Chubb, Berkley y Surne; en Gestión Administrativa y Producción, ERV, Chubb, Hiscox, XL Catlin y Cigna; en Siniestros, Chubb, Cigna, Hiscox, ERV y VidaCaixa; y en Recursos, Chubb, Hiscox, ERV, Cigna y Arag.

En cuanto a la novedad de este año, el conocimiento y uso del EIAC, los que más conocen este estándar son las personas relacionadas con los sistemas de información de corredurías (el 55,8%), seguidos de la dirección y gerencia de la correduría (21,1%). El problema es que aún un 69,5% no conoce el EIAC. Del 30,5% que lo conoce, un 55,3% aún no lo utiliza y un 44,7% sí lo está usando.