



BARÓMETRO ADECOSE 2009

Estudio sobre la Calidad del Servicio en las Compañías Aseguradoras.

Martín Navaz, Presidente de ADECOSE

Madrid, 16 de febrero de 2010

ADECOSE es una asociación independiente fundada en 1977 con el objetivo de defender los intereses de las corredurías de seguros.

Agrupada a más de cien empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

DATOS ADECOSE 2008

- ❑ Primas Intermediadas 7.068 Mill. €
- ❑ Siniestros 3.525.000
- ❑ Empleados 5.515

Datos del Sector 2008

	<u>Primas en Millones €</u>	<u>Cuota % ADECOSE</u>
Primas Totales	60.148	11,75
Negocio mediado (Agentes y Corredores)	25.484	27,73
Corredores y Corredurías	10.760	65,69
Corredurías	10.067	70,20

Empleabilidad del Sector

Empleados (Corredores y Corredurías)	16.204	
Empleados Corredurías	14.241	38,72

Antecedentes

1

ADECOSE en 2001 y 2003 había realizado encuestas de calidad del sector asegurador

2

Entre 2004 y 2008, cambios importantes en el sector, en la Asociación. **NUEVOS OBJETIVOS**

3

2008 - 2009 Definición del Barómetro y producción del **NUEVO ESTUDIO**

Cambio de Filosofía



Del Informe Demoscopia
Al Barómetro **ADECOSE**

¿Qué nos ha motivado a realizar el estudio?

1

Objetivizar la percepción que, sobre el funcionamiento de las aseguradoras, tienen las Corredurías de Seguros.

2

Proporcionar referencia sobre diversos aspectos:

- Evolución del sector en el tiempo
- Información útil para los socios
- Información personalizada para cada aseguradora

3

En general, que nos incentive a todos a avanzar en **EFICIENCIA**.

Compromiso Anual...

... en positivo

Metodología

Selección:

- una empresa especializada en la realización de encuestas cualificadas. INDEPENDENCIA
- las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios. PLURALIDAD



- ❑ **Universo:** Empleados de las empresas asociadas a **ADECOSE**.
- ❑ **Ámbito:** Nacional, de las 106 empresas socias miembros de **ADECOSE**.
- ❑ **Tamaño** y distribución de la Muestra: 510 entrevistas, distribuidas según Categoría Profesional
- ❑ **Error de muestreo:** Para una población finita, con un nivel de confianza del 95,5% siendo $p=q=50$ (2 sigmas) y para el total de la muestra: es, aproximadamente de +3,5%.
- ❑ **Cuestionario** estructurado, adaptado a los objetivos, con una duración de 15 minutos.

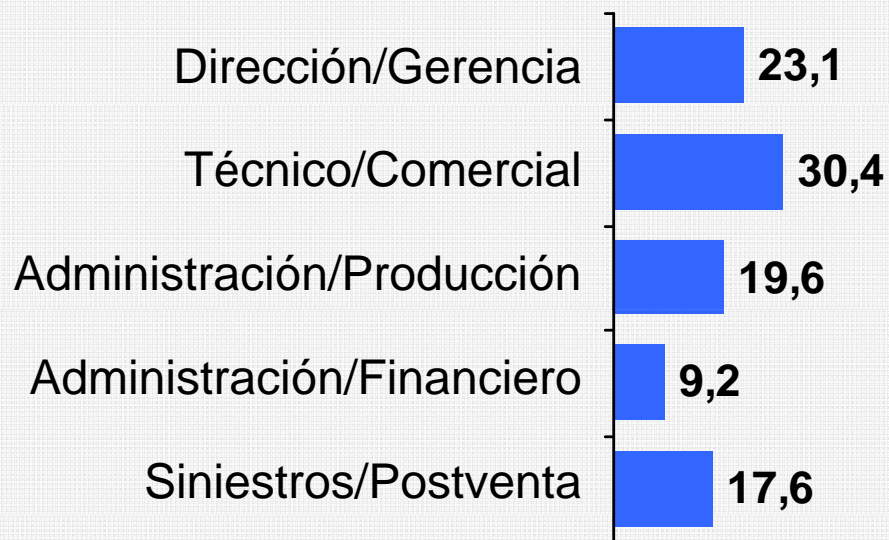
Segmentación del Mercado Asegurador:

- ▣ GENERALISTAS
- ▣ MONORRAMO
- ▣ ESPECIALISTAS

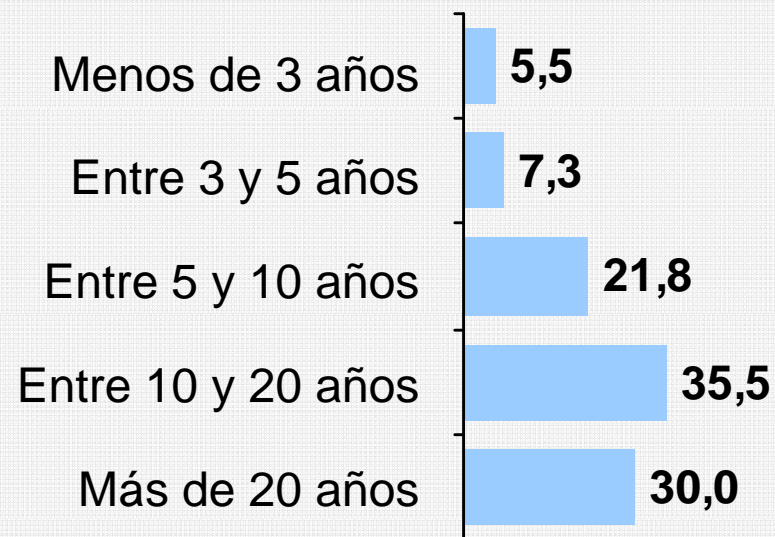
La distinción entre los tres grupos ha sido clave para objetivizar el resultado.

- A Selección de la muestra.
- B 10% de los socios, para los perfiles elegidos.
- C Escogidos por áreas de trabajo.
- D Fiabilidad del 95'5 %.
- E Respuesta del 70% de las corredurías asociadas.
- F Realizada entre octubre y noviembre de 2009.

Categorías Profesionales



Antigüedad de los Empleados



¿Qué hemos conseguido?



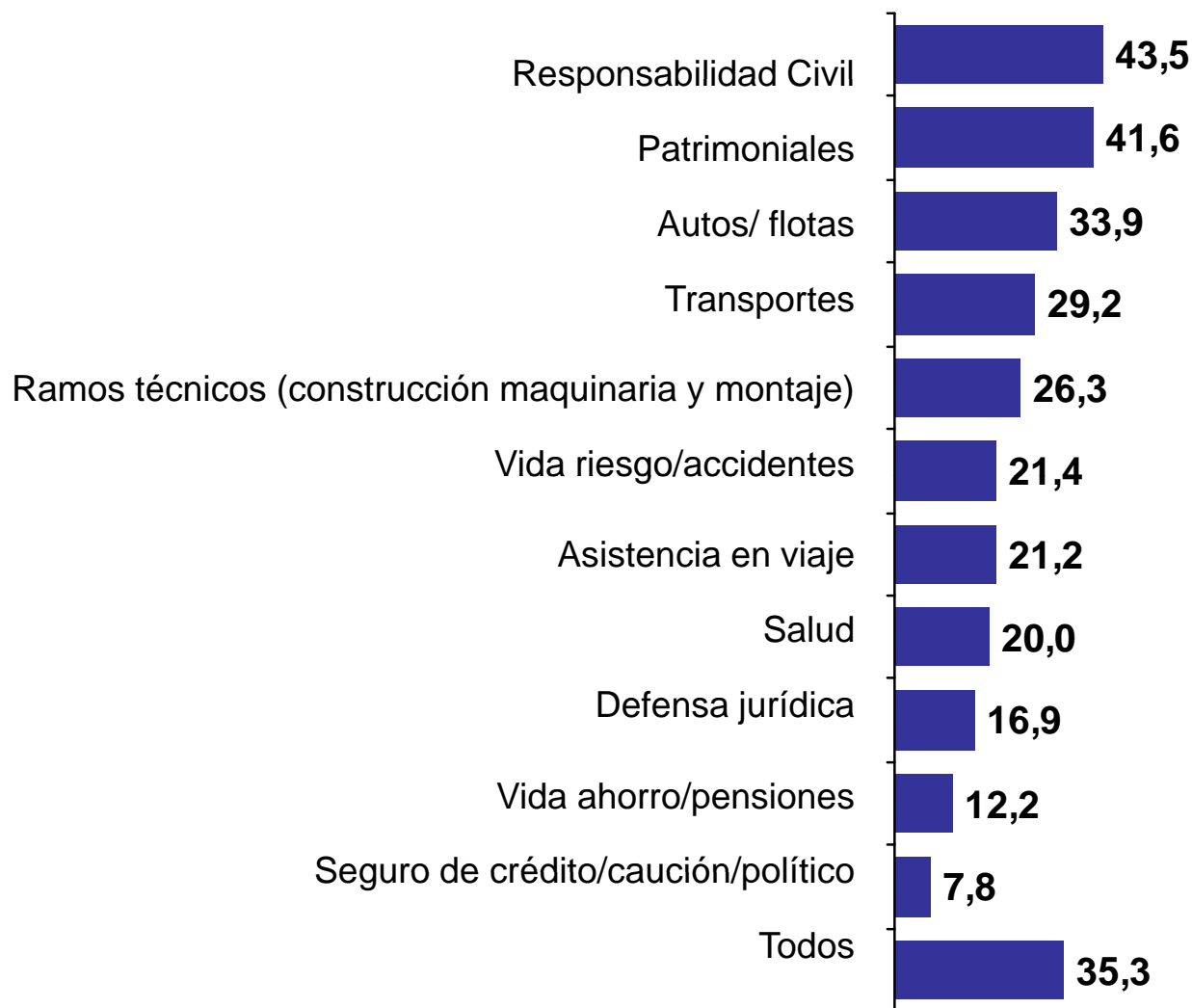
- ❑ Establecer los parámetros más importantes que determinan la eficiencia percibida del sector.
- ❑ Conocer que piensan nuestros equipos, sobre cuales son los aspectos más importantes en nuestra relación con las aseguradoras.

- ❑ Conocer de primera mano, con quién y cómo estamos trabajando.
- ❑ Establecer parámetros que sirvan para medir la evolución del sector.



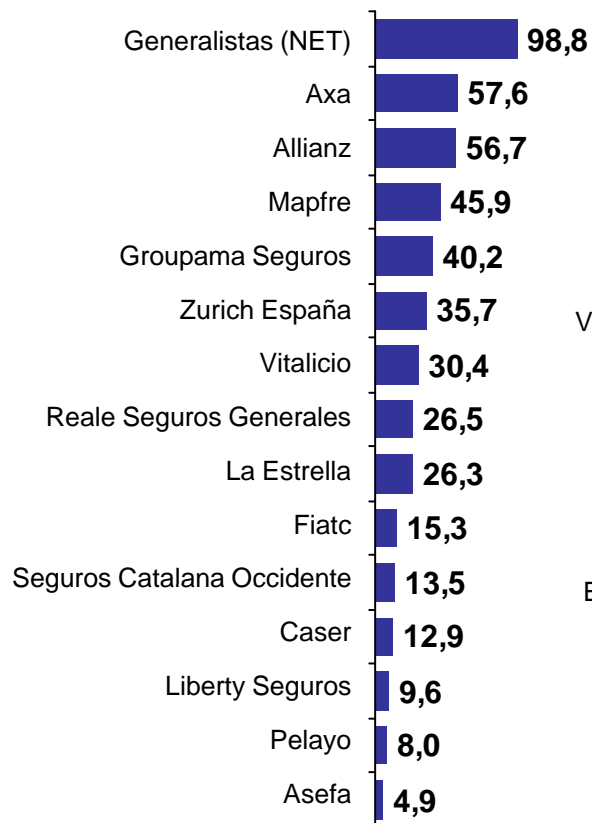
Principales magnitudes del estudio

Ramos en los que estamos trabajando

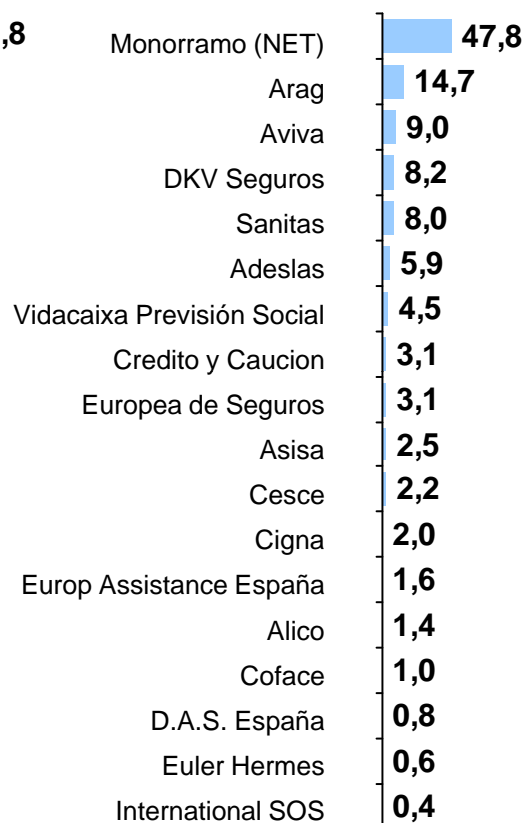


Aseguradoras con las que más se trabaja

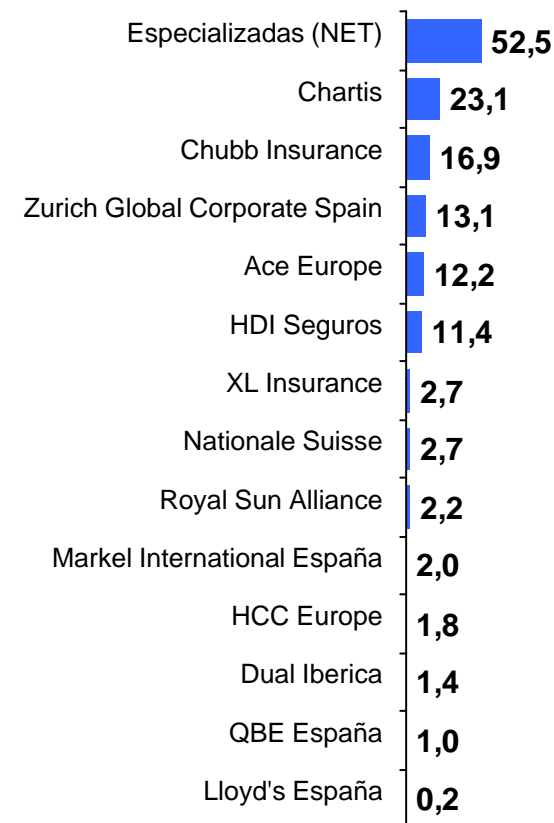
Generalistas



MonorrAMO



Especializadas



Valoración de la importancia de los factores que determinan la eficiencia de las compañías aseguradoras

FACTORES VALORADOS COMO FUNDAMENTALES

Agilidad y rapidez

Servicio y respuesta en siniestro

Competitividad de precios

Adaptación al mercado / flexibilidad

FACTORES VALORADOS COMO IMPORTANTES

Eficacia

Buena comunicación

Calidad en la documentación

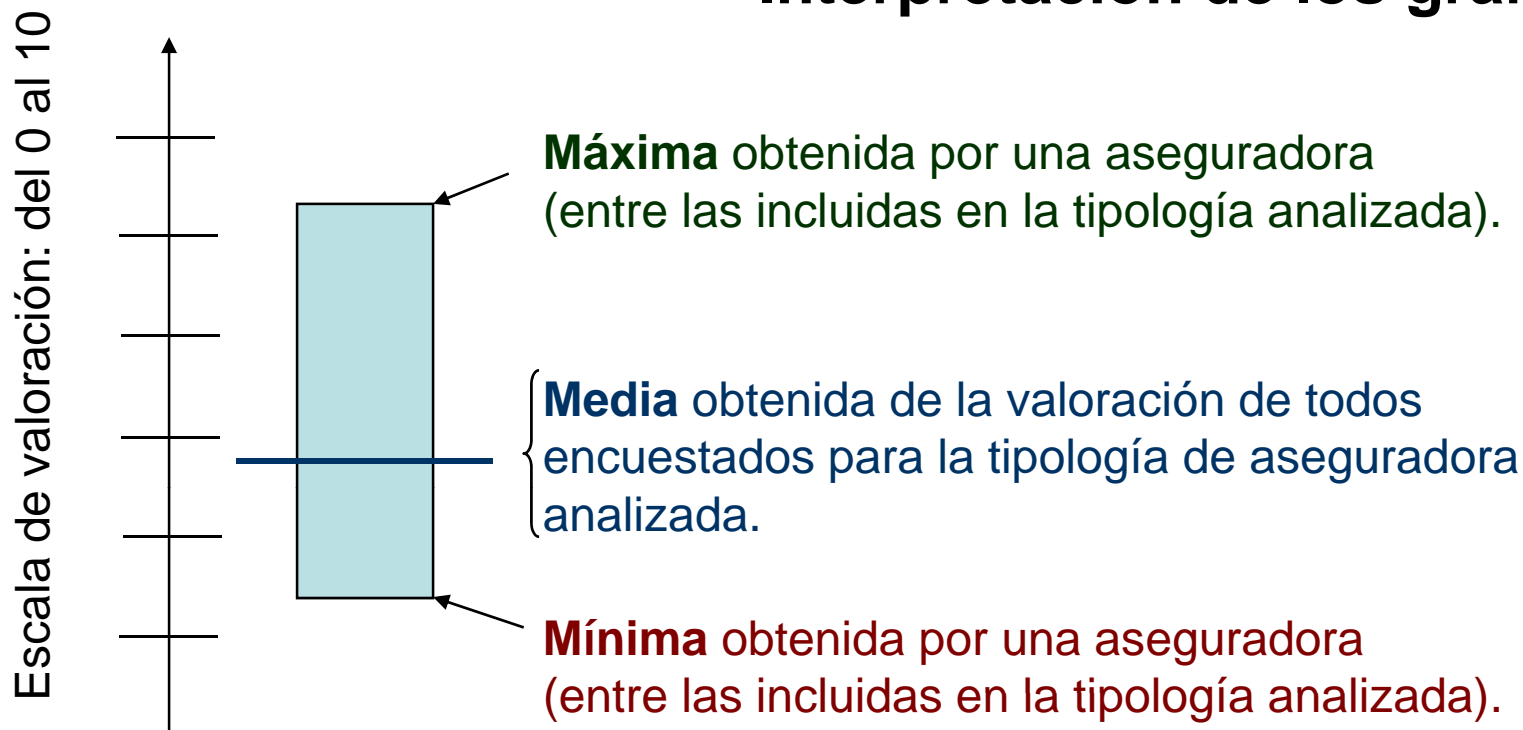
OTROS FACTORES TAMBIÉN VALORADOS

Claridad en las condiciones

Recursos tecnológicos

Variedad de productos

Interpretación de los gráficos

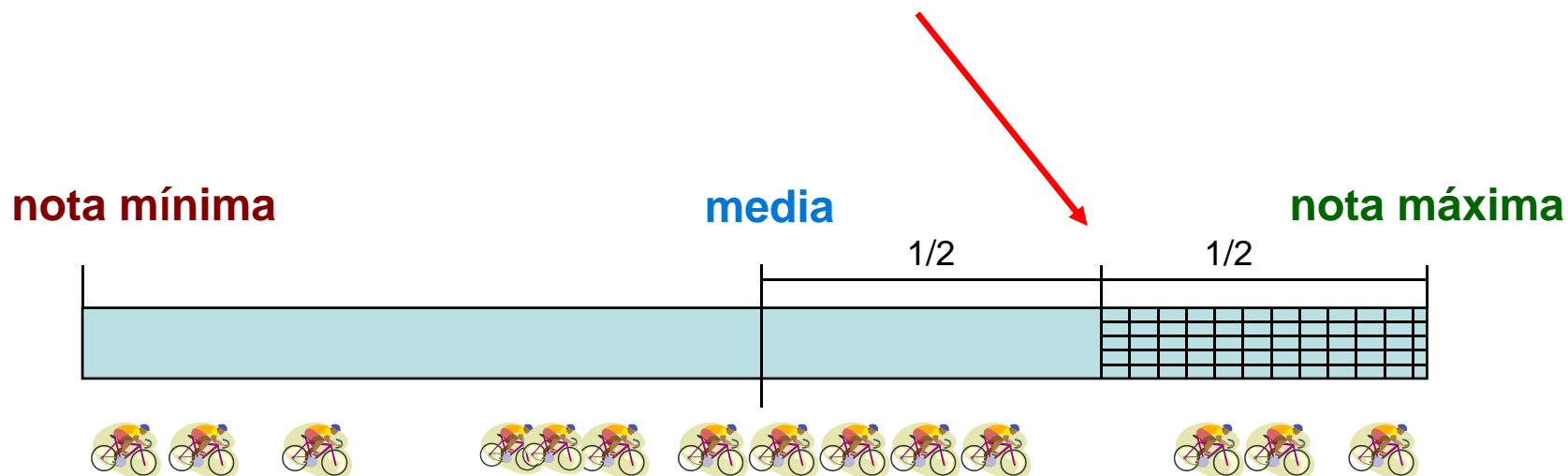


Para las notas máxima y mínima solo se han considerado las aseguradoras que han sido valoradas por un número mínimo de encuestados para dar fiabilidad al resultado.

ASEGURADORAS MÁS VALORADAS

Para figurar en esta categoría, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber sido valoradas por un número mínimo de encuestados para dar fiabilidad al resultado.
- Obtener una nota media incluida en la mitad superior de la zona delimitada entre la nota media y la nota máxima.

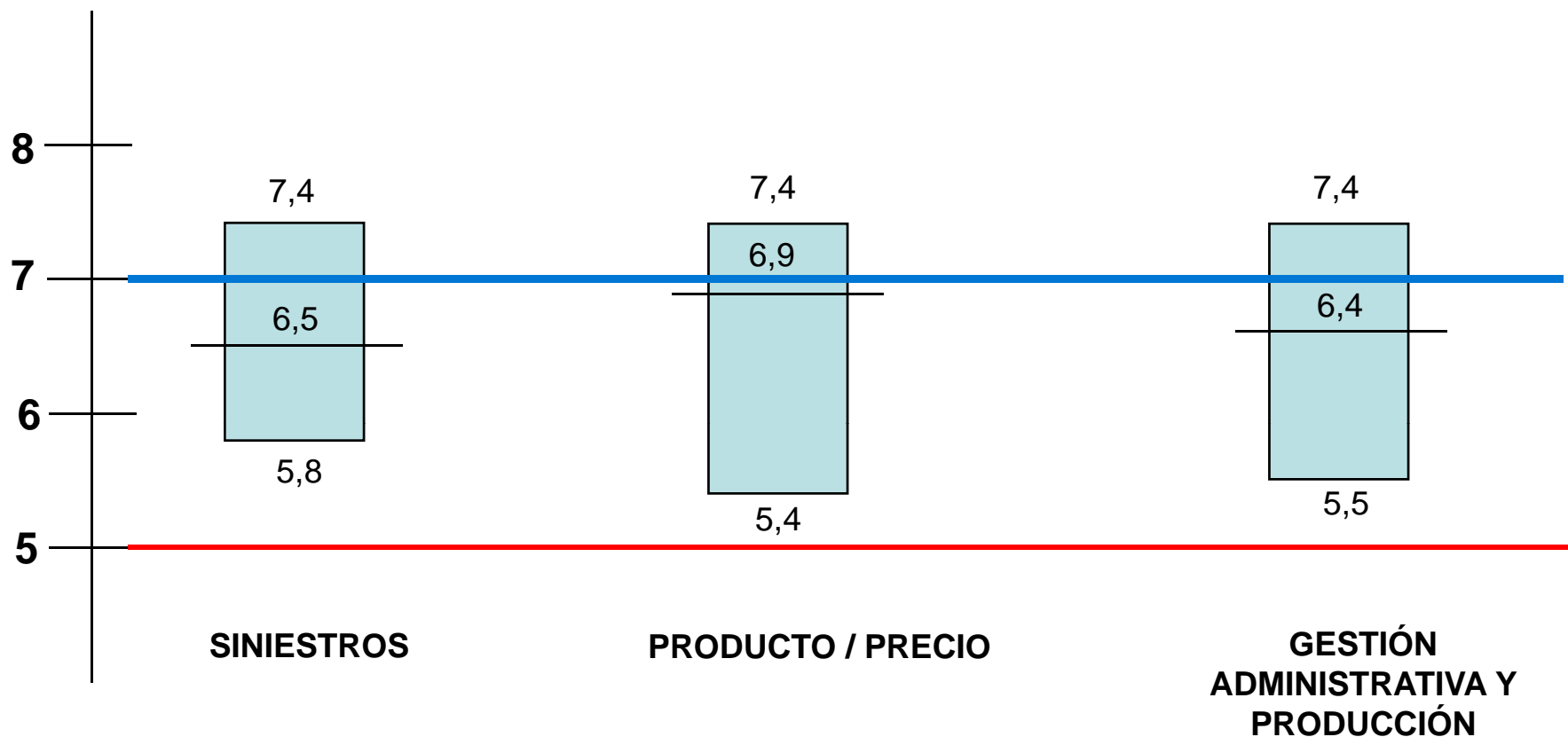


Aseguradoras Monorramo





ASEGURADORAS MONORRAMO



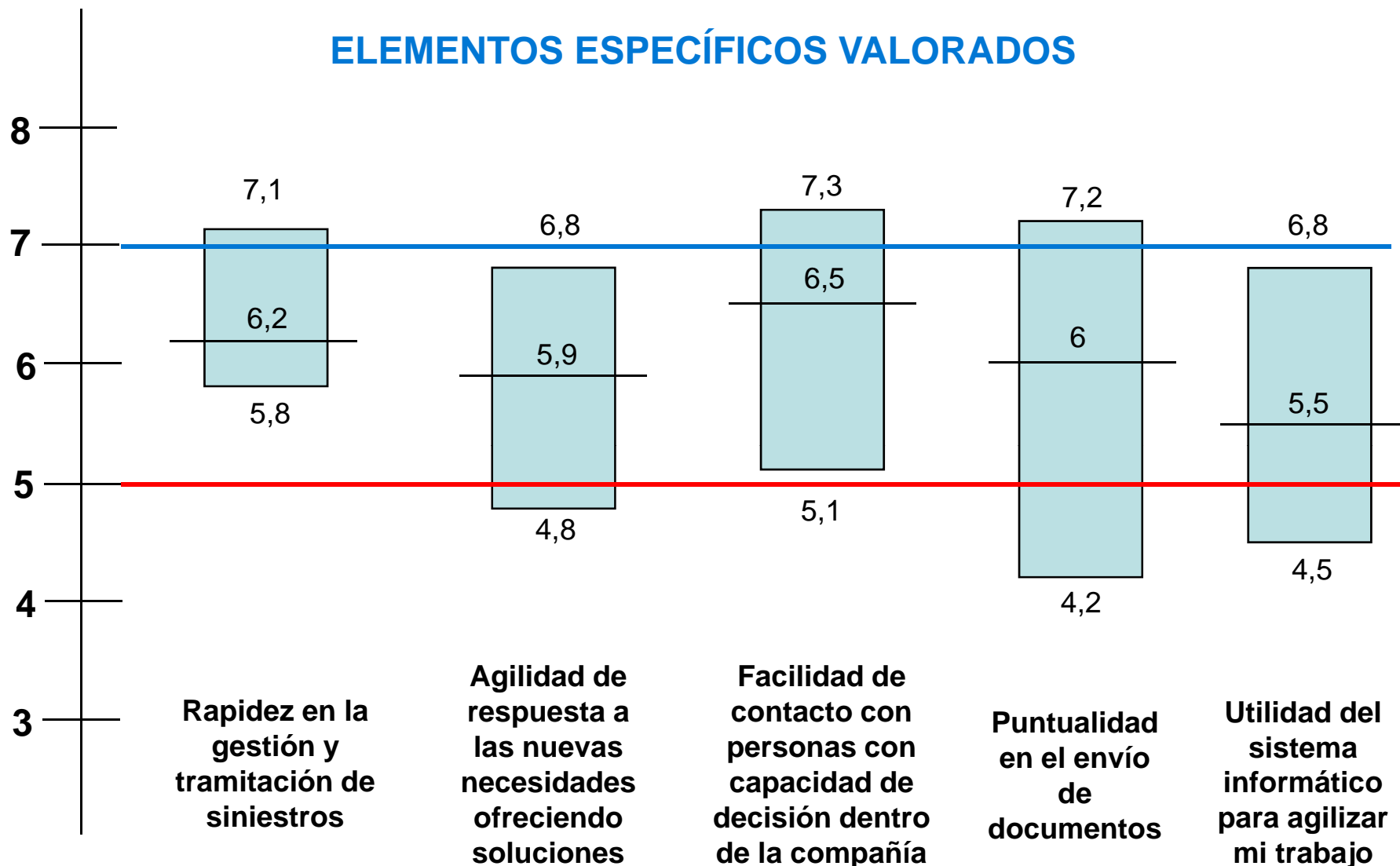
VALORACIÓN GLOBAL



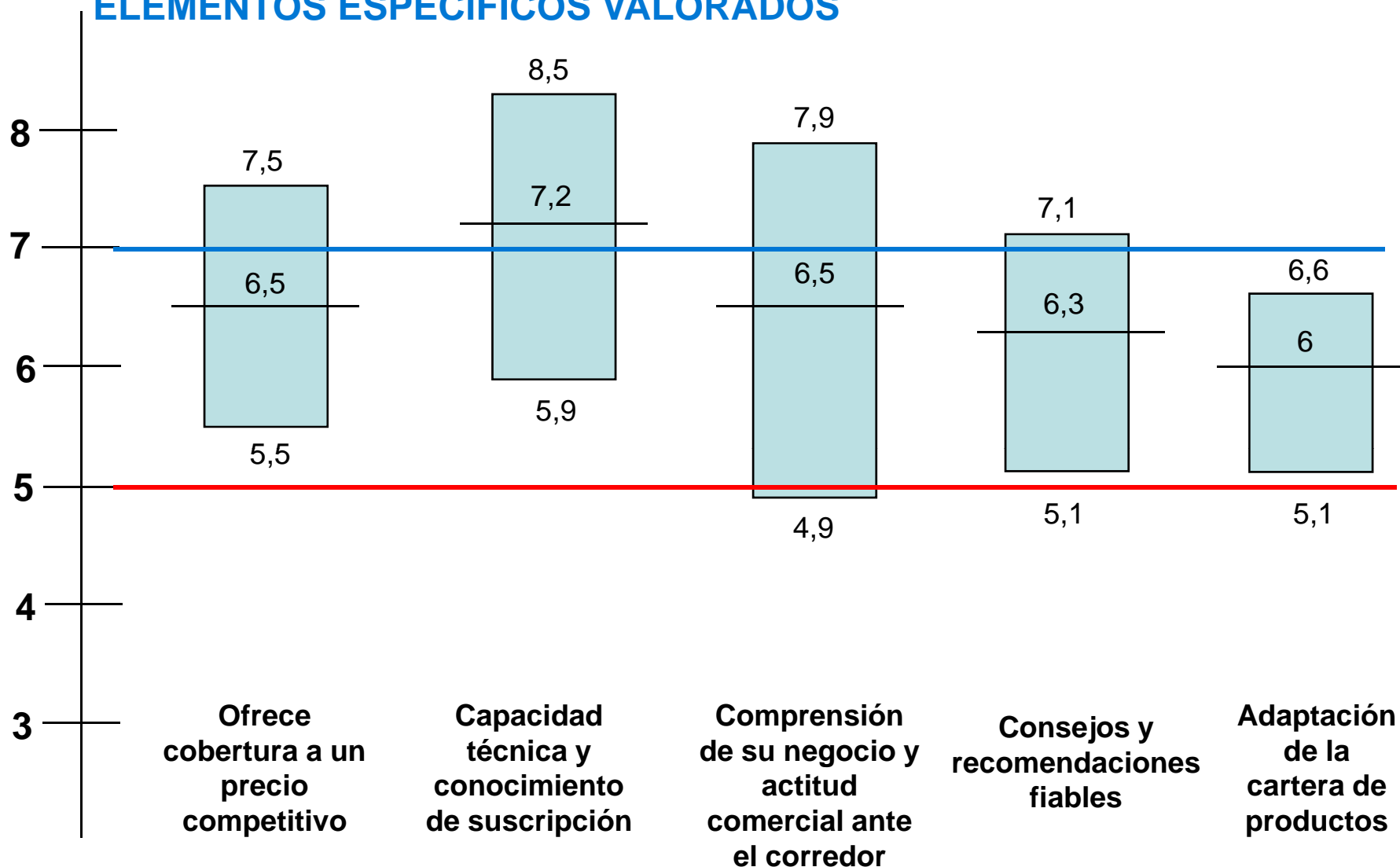
ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

ASEGURADORA				
Siniestros (>6,95)	X		X	X
Productos / precio (>7,15)	X	X		
Gestión Administrativa y producción (>6,9)	X			

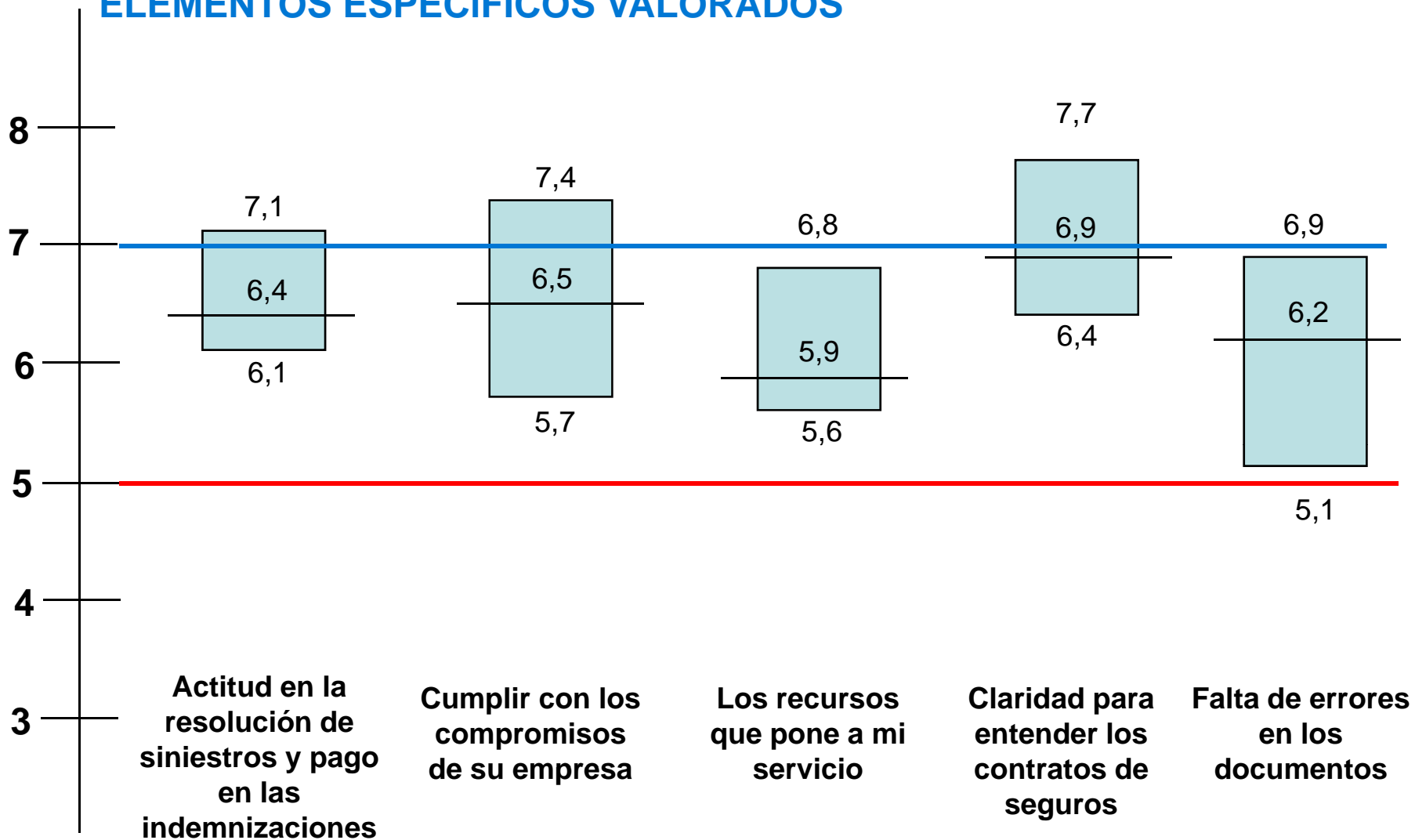
ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

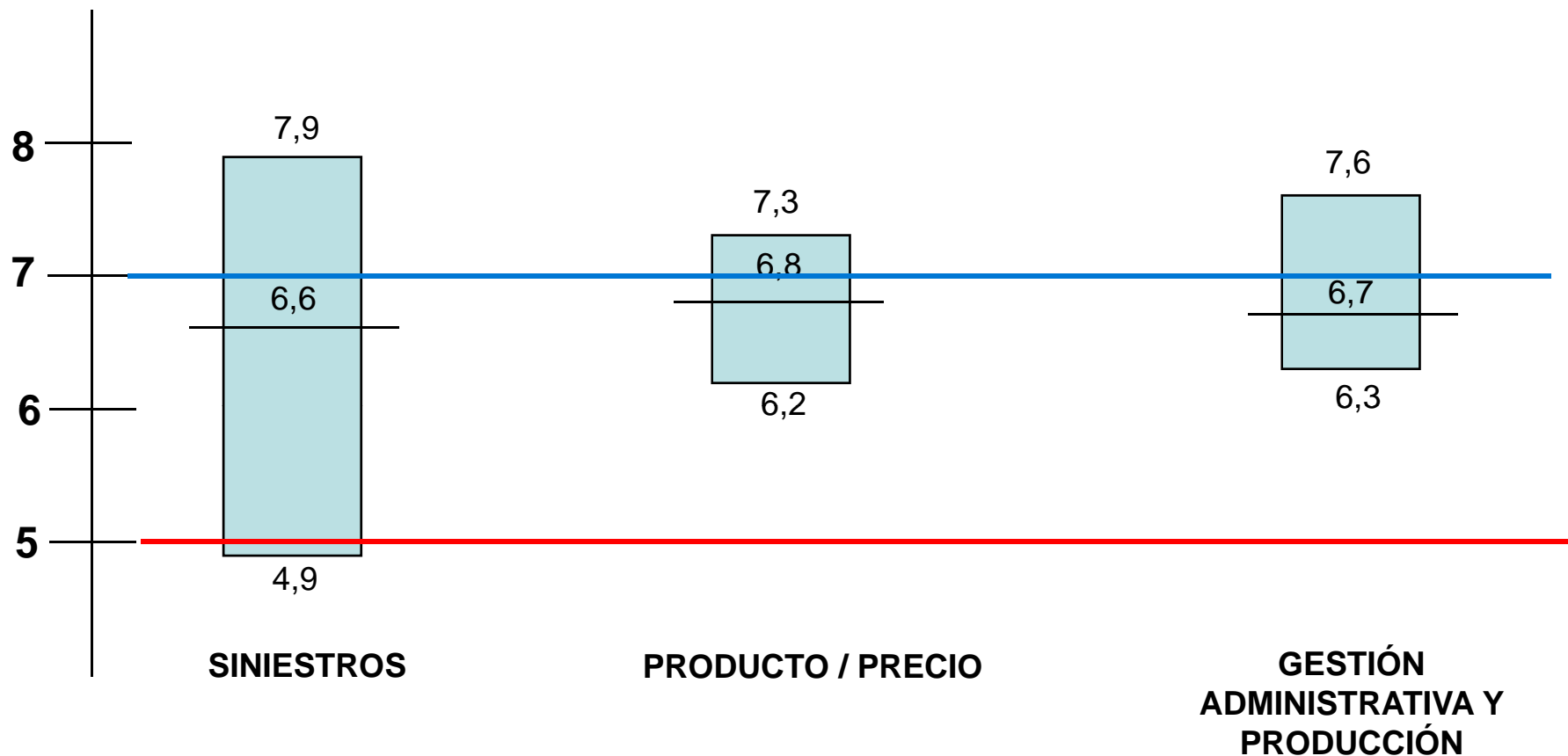
ASEGURADORA						
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros (>6,65)			X	X		
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones (>6,35)	X				X	
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía (>6,9)		X	X	X		
Puntualidad en el envío de documentos (>6,6)	X					
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo (>7,15)	X					X
Ofrece cobertura a un precio competitivo (>7)	X	X				
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción (>7,35)		X				
Comprensión de su negocio y actitud comercial ante el corredor (>7,2)		X				
Consejos y recomendaciones fiables (>6,7)	X	X				
Adaptación de la cartera de productos (>6,3)	X					
Actitud en la resolución de siniestros y pago en las indemnizaciones (>6,75)		X	X	X		
Cumplir con los compromisos de su empresa (>6,95)	X	X				
Los recursos que pone a mi servicio (>6,35)	X					
Claridad para entender los contratos de seguros (>7,3)		X	X			
Falta de errores en los documentos (>6,55)	X					

Aseguradoras Especializadas



ASEGURADORAS ESPECIALIZADAS



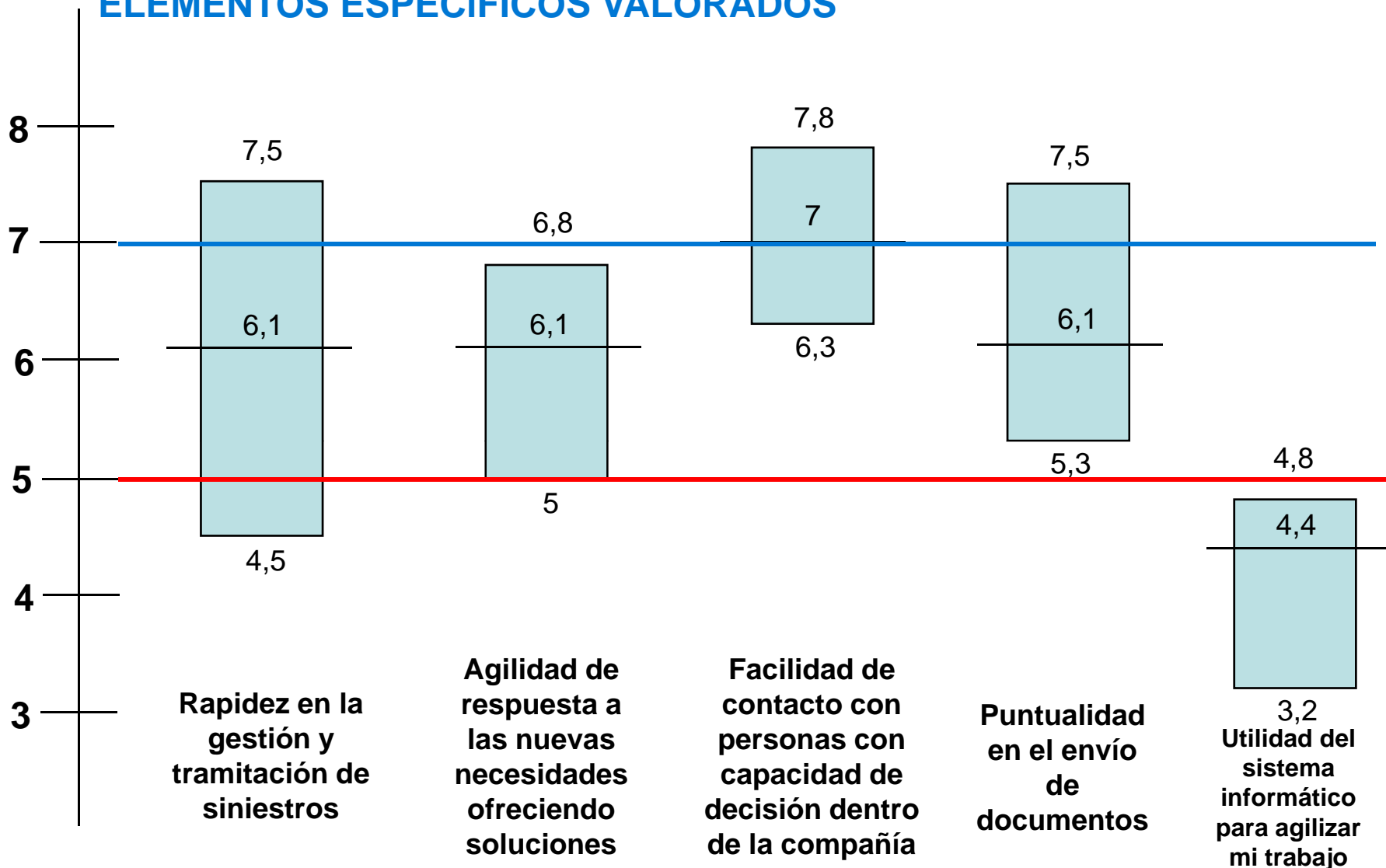
VALORACIÓN GLOBAL



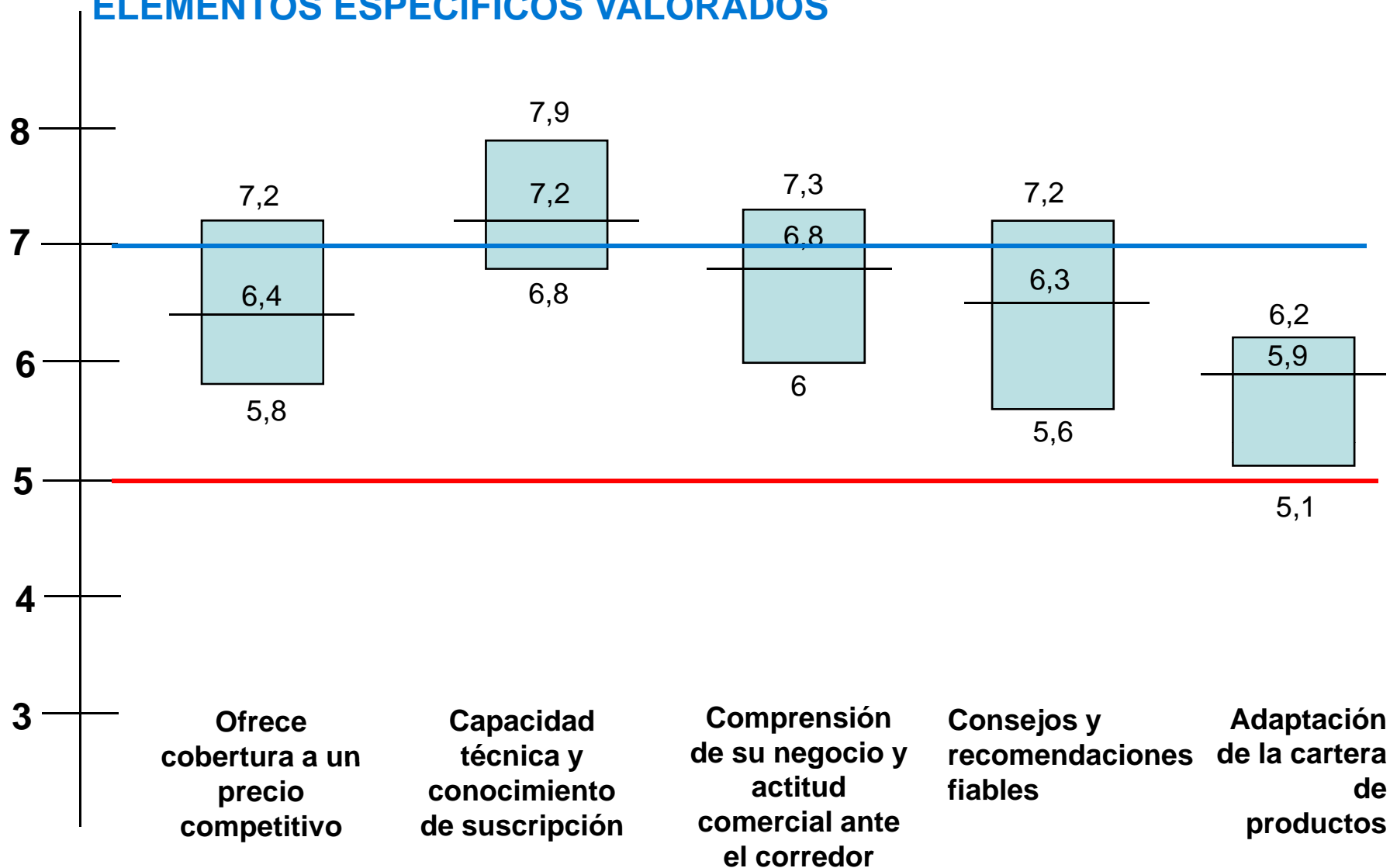
ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

ASEGURADORA		
Siniestros (>7,25)	X	
Productos / precio (>7,05)		X
Gestión Administrativa y producción (>7,15)	X	

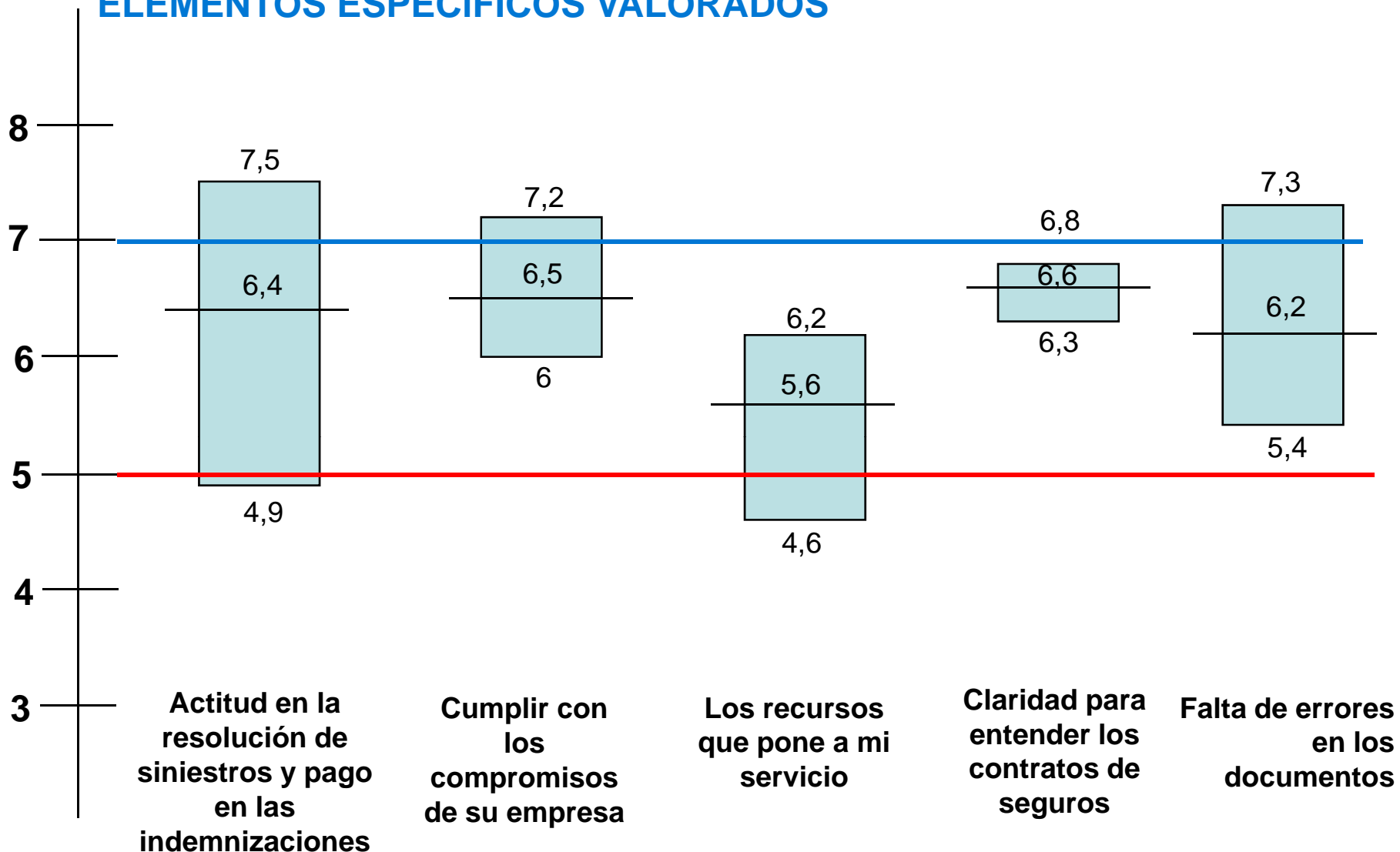
ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS






ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

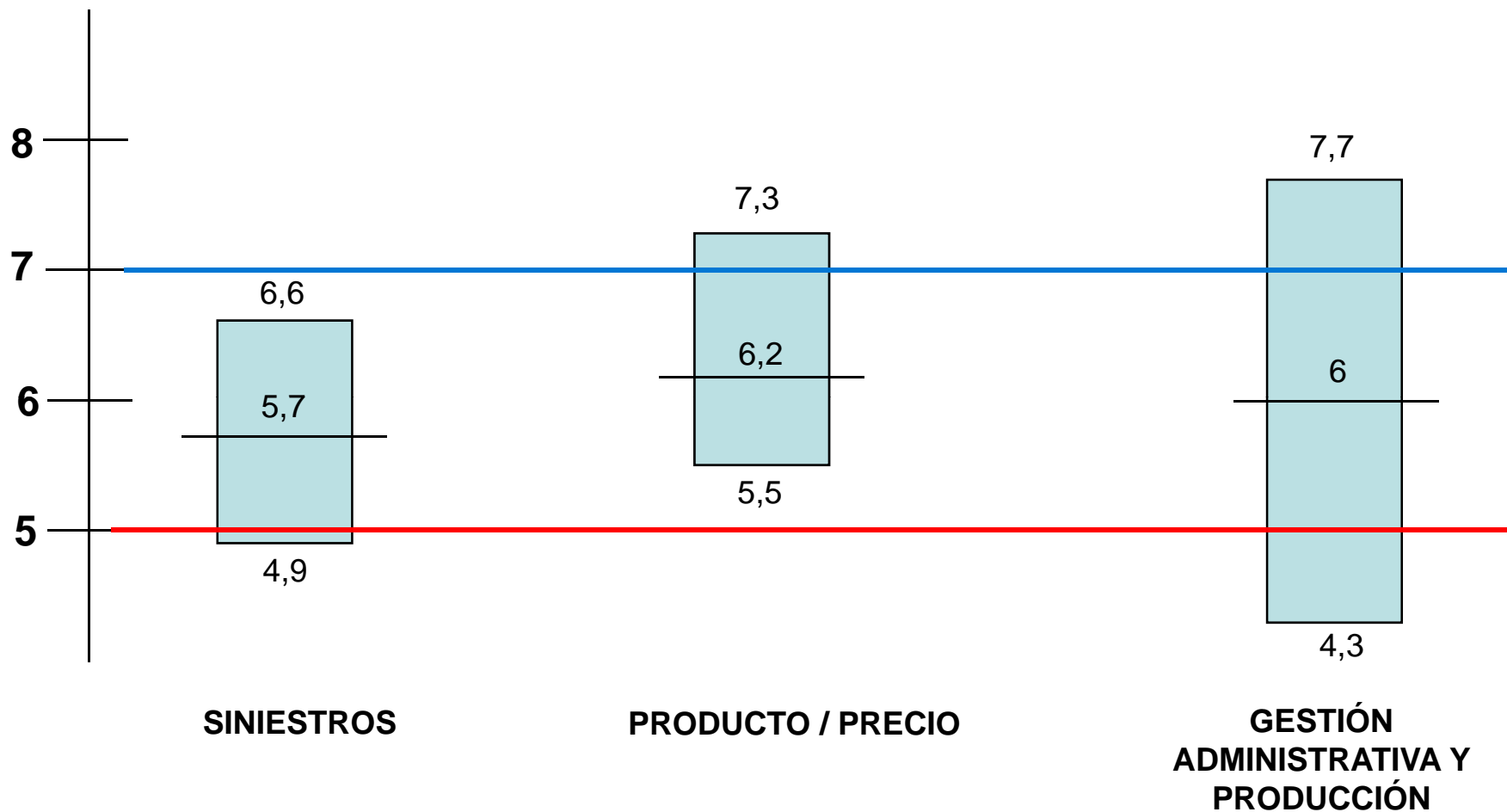
ASEGURADORA	 CHUBB	 CHARTIS	 ZURICH
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros (>6,8)	X		
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones (>6,45)	X		
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía (>7,4)	X		
Puntualidad en el envío de documentos (>6,8)	X		
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo (>4,6)	X		X
Ofrece cobertura a un precio competitivo (>6,8)		X	
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción (>7,55)	X		
Comprensión de su negocio y actitud comercial ante el corredor (>7,05)	X		
Consejos y recomendaciones fiables (>6,75)	X		
Adaptación de la cartera de productos (>6,05)		X	
Actitud en la resolución de siniestros y pago en las indemnizaciones (>6,95)	X		
Cumplir con los compromisos de su empresa (>6,85)	X		
Los recursos que pone a mi servicio (>5,9)	X		
Claridad para entender los contratos de seguros (>6,7)	X		
Falta de errores en los documentos (>6,75)	X		

Aseguradoras Generalistas






ASEGURADORAS GENERALISTAS



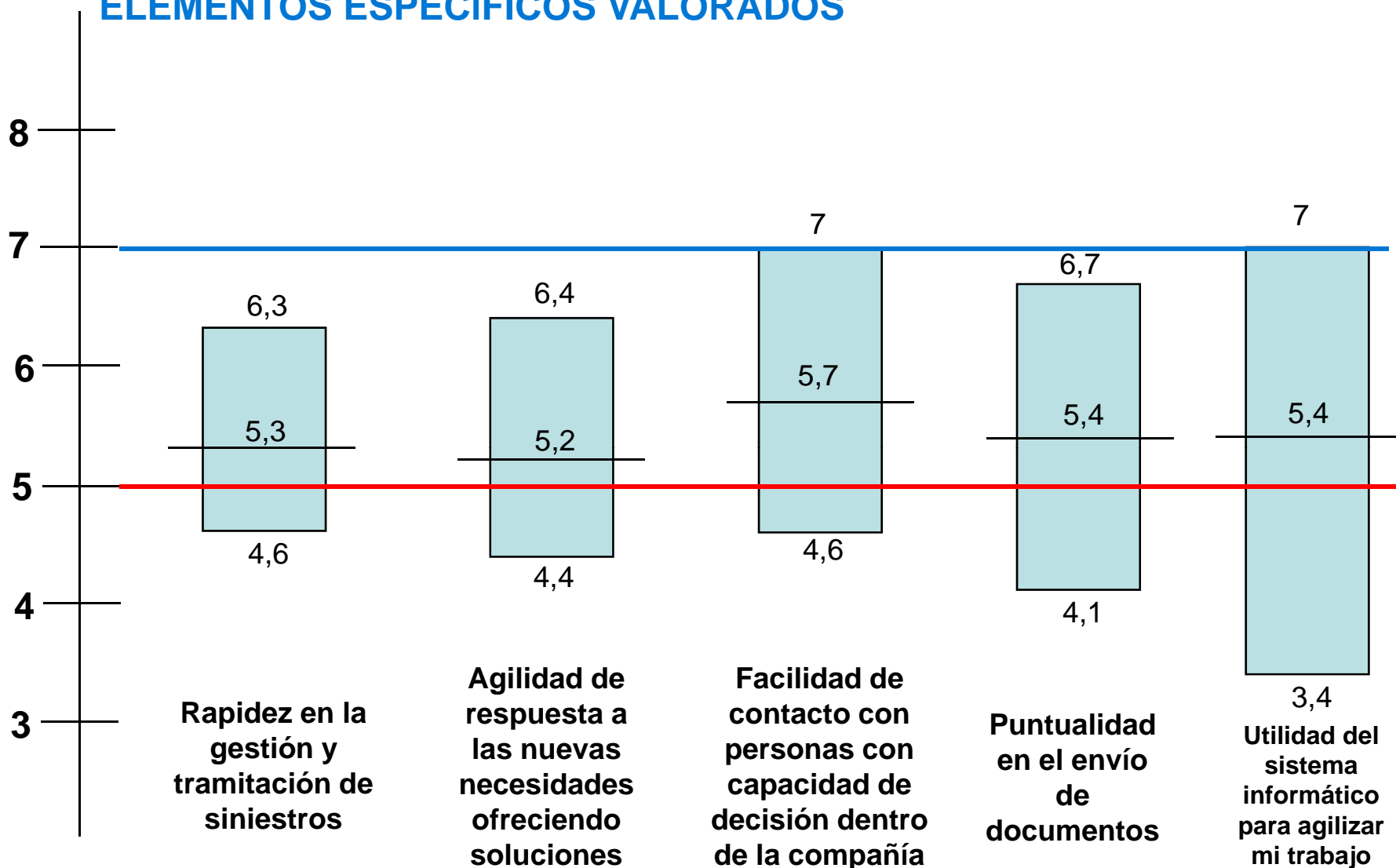
VALORACIÓN GLOBAL



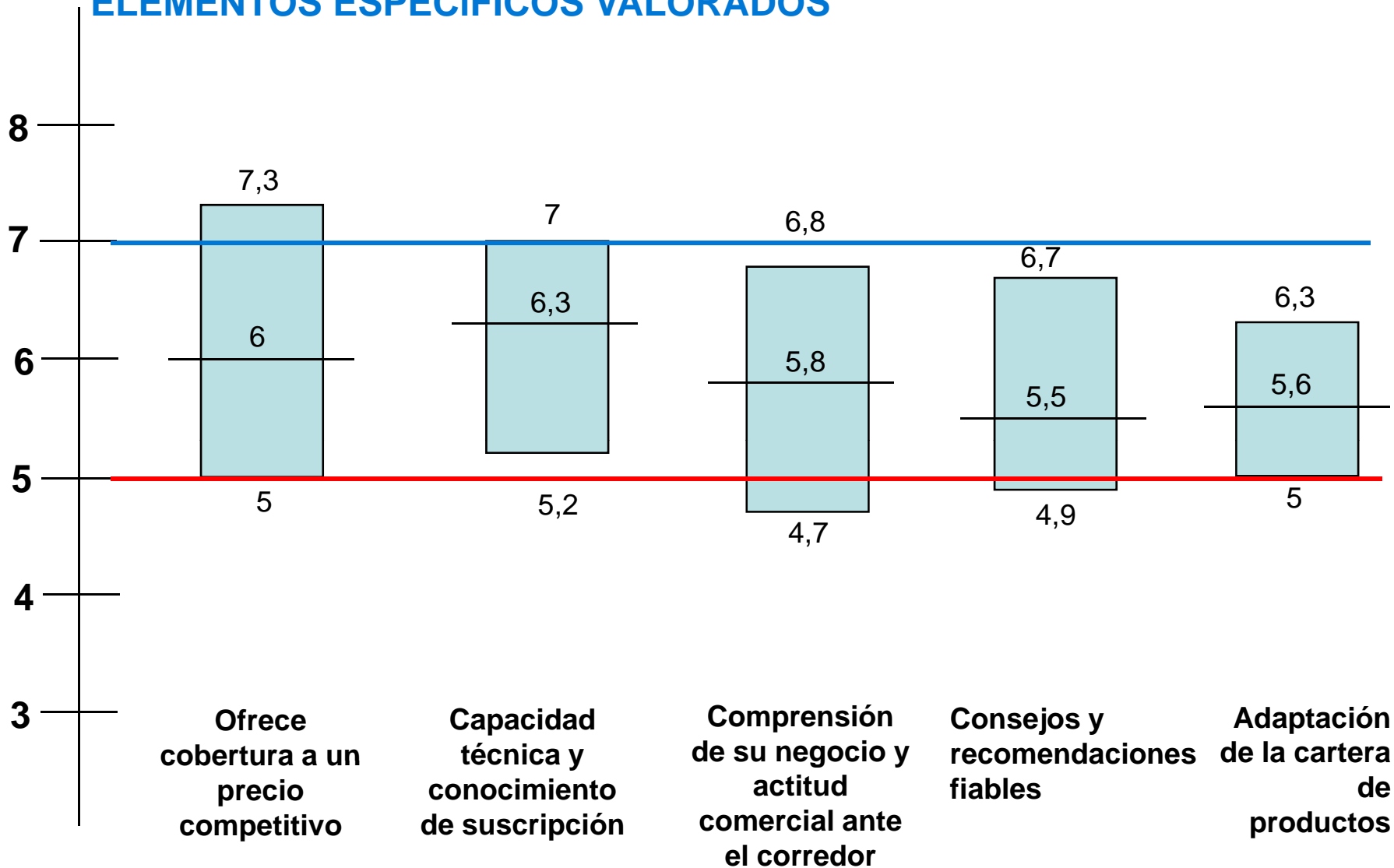
ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

ASEGURADORA					
Siniestros (>6,15)	X	X	X	X	
Productos / precio (>6,75)	X	X			X
Gestión Administrativa y producción (>6,85)	X	X			

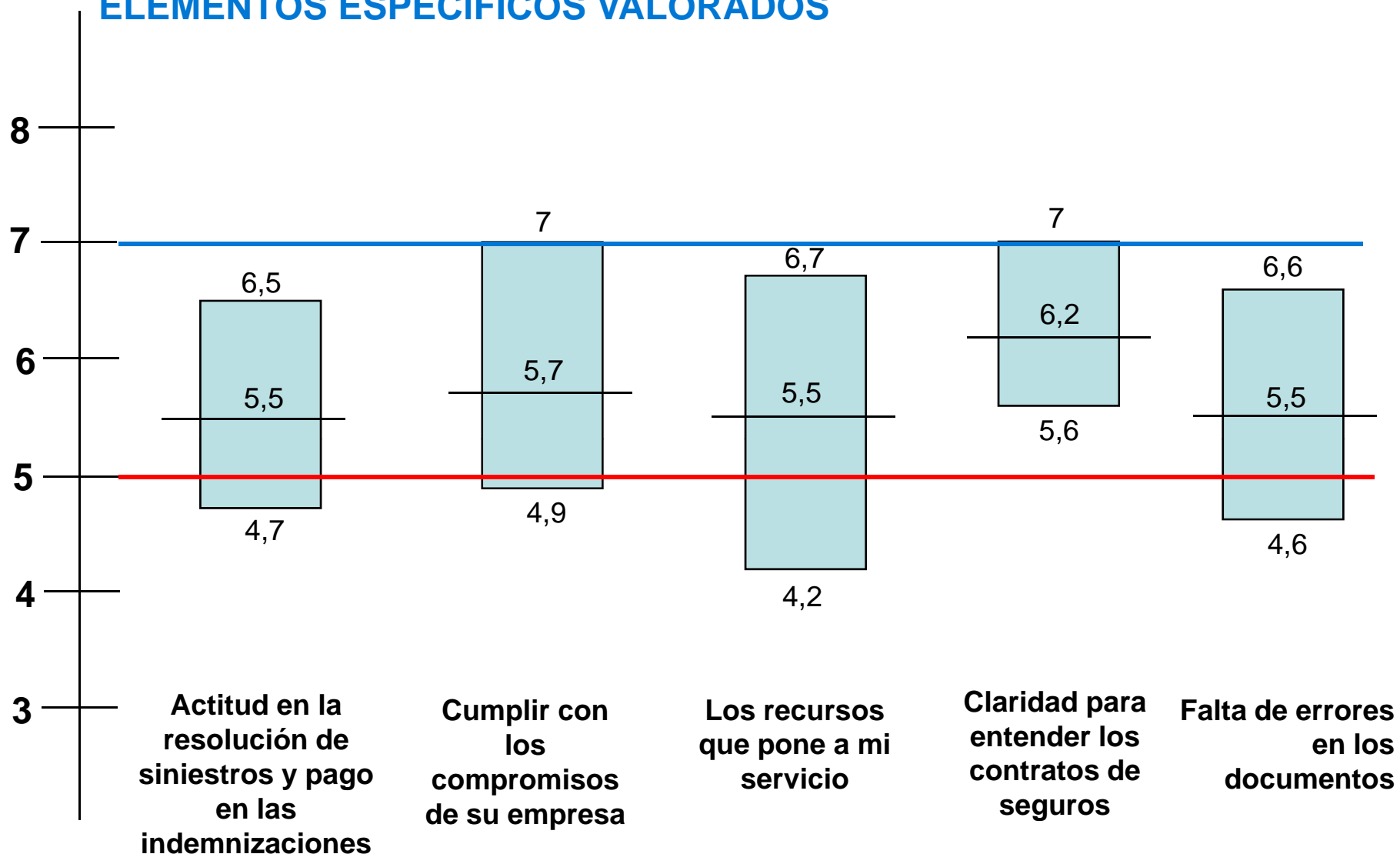
ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS










ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ELEMENTOS ESPECÍFICOS VALORADOS



ASEGURADORAS CON MAYOR VALORACIÓN

ASEGURADORA							
Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros (>5,8)	X	X	X	X			
Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones (>5,8)	X	X					
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía (>6,35)	X	X				X	
Puntualidad en el envío de documentos (>6,05)	X	X	X	X			
Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo (>6,2)	X	X	X	X			X
Ofrece cobertura a un precio competitivo (>6,65)	X	X					
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción (>6,65)	X			X			
Comprensión de su negocio y actitud comercial ante el corredor (>6,3)	X	X			X	X	
Consejos y recomendaciones fiables (>6,1)	X						
Adaptación de la cartera de productos (>5,95)		X	X				X
Actitud en la resolución de siniestros y pago en las indemnizaciones (>6)	X		X				
Cumplir con los compromisos de su empresa (>6,35)	X	X					
Los recursos que pone a mi servicio (>6,1)	X	X	X	X			
Claridad para entender los contratos de seguros (>6,6)	X	X	X	X			
Falta de errores en los documentos (>5,05)	X	X	X	X			

Conclusiones

LAS CORREDURÍAS APRUEBAN LA GESTIÓN DE LAS ASEGURADORAS.

En general las compañías aprueban, aún cuando las **notas medias** no alcanzan el notable, en ningún aspecto global: siniestros, producto-precio, gestión administrativa.

- ▶ La dispersión entre las notas medias es alta. Entre el 4,4 (utilidad sistema informático) y el 7.2 (capacidad técnica).
- ▶ Hay una gran diferencia entre las notas medias y los extremos que las condicionan en positivo o negativo.
- ▶ Las especialistas y las monorramo puntúan algo mejor.

En algún aspecto concreto, las monorramos y las especializadas, alcanzan el notable. No en las generalistas. (Capacidad técnica en ambas. Accesibilidad a personas con decisión en especializadas).

- ▶ La ineficiencia en aspectos que no le dan valor al Sector: “temas burocráticos”, gestión de “papeles”, es alarmante.
- ▶ La valoración en temas informáticos (como ayuda al corredor), es la más baja de todas.

- ▶ En algunos aspectos existen aseguradoras que no obtienen el aprobado.
- ▶ El plan de trabajo para mejorar debe ser, en muchos de los factores, específico para cada aseguradora.

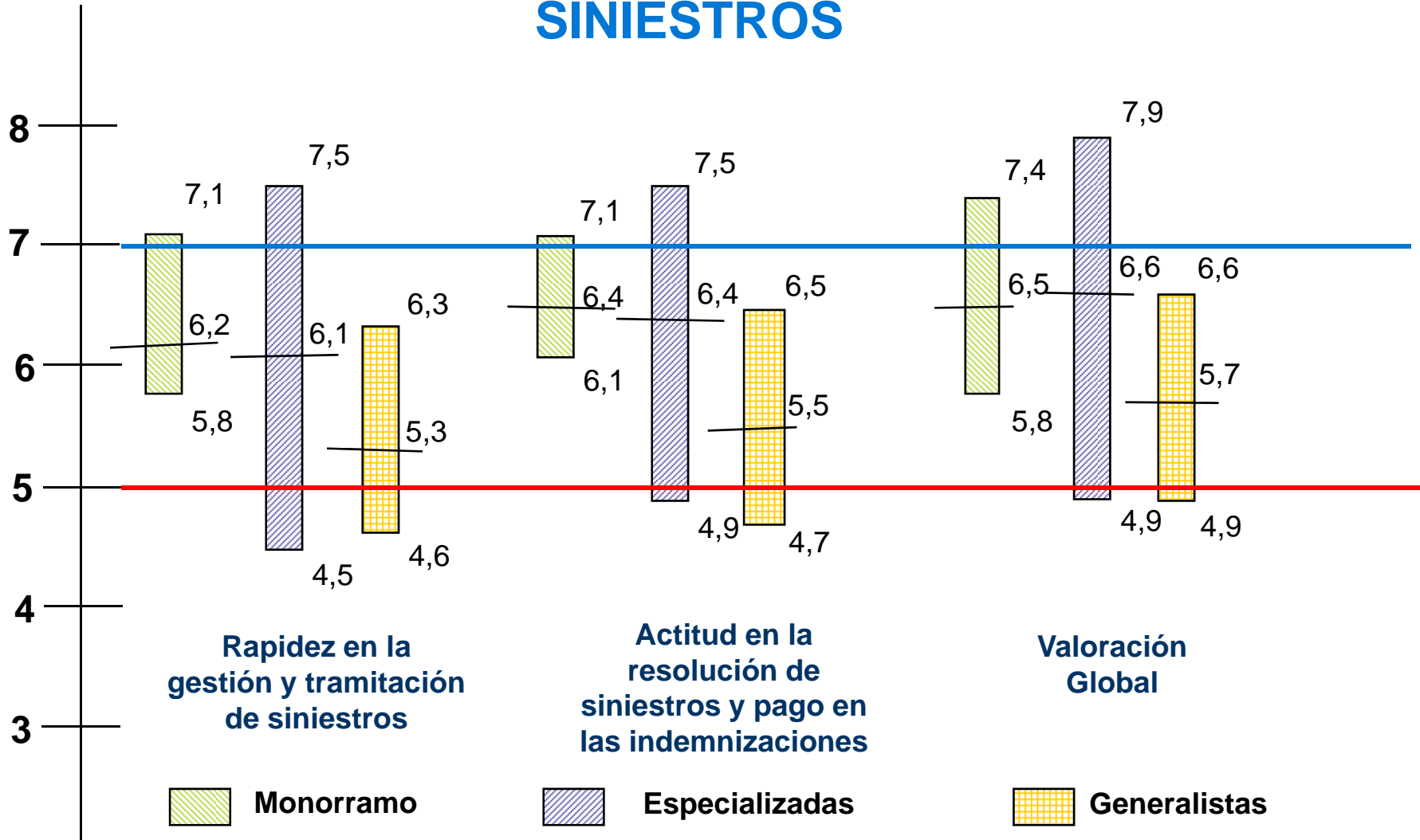
VALORACIÓN EN SINIESTROS

La prestación / siniestros es la razón de ser del contrato de seguro.

La expectativa del cliente de que, cuando éste ocurra, la gestión va a ser la adecuada, es alta.

En consecuencia, una valoración razonable para adecuarse a las expectativas debería ser de, al menos un notable.

SINIESTROS



¿QUÉ NOS LLEVAMOS?

Existen grandes oportunidades de mejora para conseguir un funcionamiento más eficiente del sector.

La elaboración de una guía de buenas prácticas para procesos básicos podría ayudar a mejorar de forma general la eficiencia de esta actividad.

A partir de aquí, eliminar tareas redundantes que realizan corredor y asegurador.

ADECOSE está trabajando en mejorar procesos y conseguir una mayor eficiencia.

Las encuestas periódicas permitirán medir el proceso obtenido con las acciones que se desarrollen.



Tenemos deberes **TODOS**
Trabajar conjuntamente para
mejorar **imagen** y ganar en
eficiencia.

¡HASTA EL AÑO QUE VIENE!

GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

info@adecose.com
www.adecose.com



ADECOSE

Calle Serrano, 81. 1º dcha.
28006 Madrid

Tfno. 91 590 3318

Fax 91 563 04 81

www.adecose.com

info@adecose.com

Director Gerente D. Borja López-Chicheri

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** 2009. 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.