



ADECOSE

BARÓMETRO ADECOSE

2025

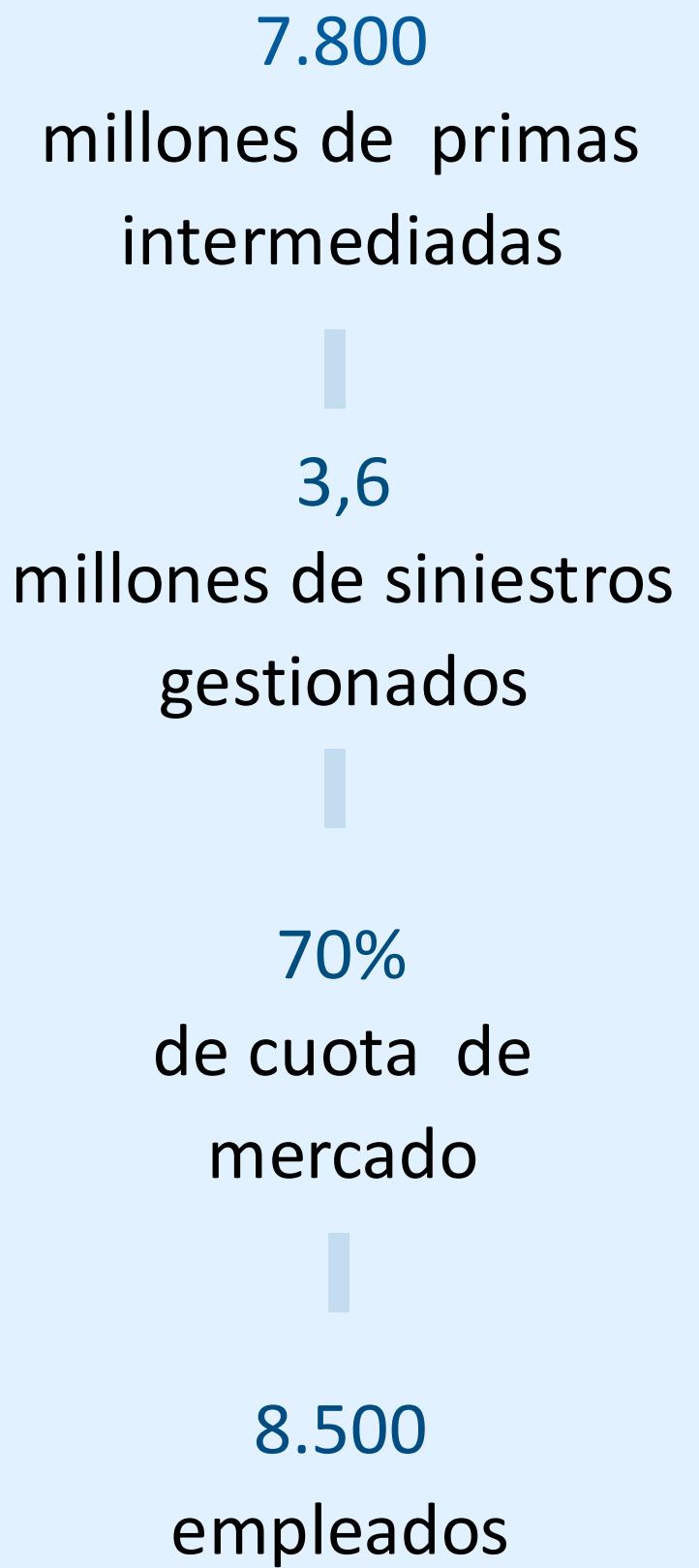
XVII EDICIÓN

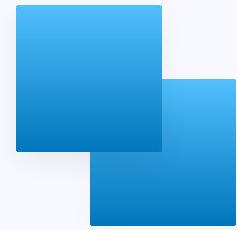
Estudio sobre la calidad del
servicio de las
Compañías Aseguradoras
en relación a
las corredurías asociadas

¿Qué es ADECOSE?

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CORREDURÍAS
DE SEGUROS Y REASEGUROS

- Asociación independiente fundada en 1977.
- Defendemos los intereses de las corredurías de seguros, y también de reaseguros desde 2020.
- Formamos parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Ocupamos la vicepresidencia de la Federación Europea BIPAR a través de nuestro Tesorero.
- Agrupamos a 250 empresas líderes del sector.





Características Técnicas



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



Pluralidad

Analizando las compañías aseguradoras que más trabajan con nuestros socios.



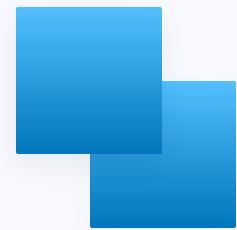
Rigor y experiencia

Metodología reconocida internacionalmente.



Representatividad

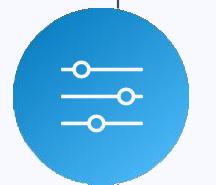
Participado por la gran mayoría de los socios de ADECOSE (muestra de cantidad y entidad muy representativa).



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.



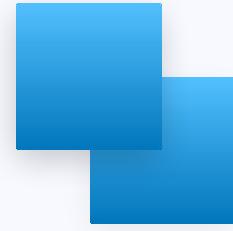
Obtención de información

- 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

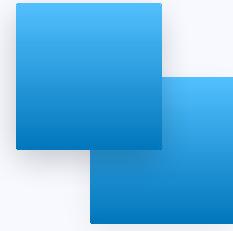
- Corredurías
- Número de empleados
- Categoría profesional.
- Antigüedad en el sector.
- Sexo

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

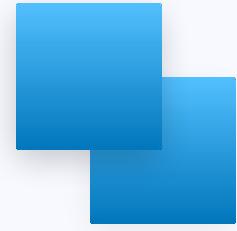
04

Política de renovaciones de las aseguradoras

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

05 Análisis tecnología

- Evaluación proveedores tecnológicos
- Uso EIAC/ Uso EIAC con Aseguradoras.
- Valoración EIAC con aseguradoras.
- Plataforma CIMA.
- Firma Digital.
- Digitalización ADECOSE.
- Uso herramientas IA.



07 Conclusiones finales

- Reflexiones finales extraídas de los resultados de los cuestionarios.



Ficha técnica estudio base

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

Muestra estudio base

Se han realizado 1.608 entrevistas online, lo que determina un error muestral $e = \pm 2,49\%$ para un nivel de confianza del 95,5% 2s, en función de la base muestral del 85% de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 131 corredurías participaron cumplimentando la encuesta.

Universo

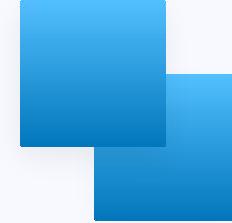
Directores / gerentes, técnicos / comerciales, departamentos de producción, administración y de siniestros de las corredurías asociadas a ADECOSE.

Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

Trabajo de Campo

Octubre – Noviembre 2025



Ficha técnica estudio tecnología

- 01
- 02
- 03
- 04

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

Muestra estudio base

Se han realizado 94 entrevistas online, lo que determina un error muestral $e = \pm 6,46\%$ para un nivel de confianza del 95,5% 2s.

Universo

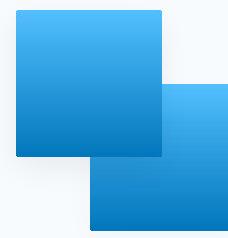
Personal de alta dirección y responsables de tecnología

Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

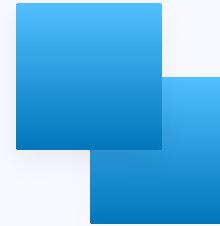
Trabajo de Campo

Octubre – Noviembre 2025



Mantenemos una alta participación en 2025

Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090	1391	1305	1298	1445	1512	1608
% Corredurías participantes	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%	84%	85%
Total de Corredurías	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107	123	127	124	129	126	131



Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



Administración

17,1%



Comercial

24,9%



Siniestros

22,8%



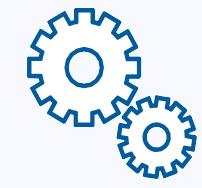
Técnico

18,3%



Dirección/Gerencia

15,4%

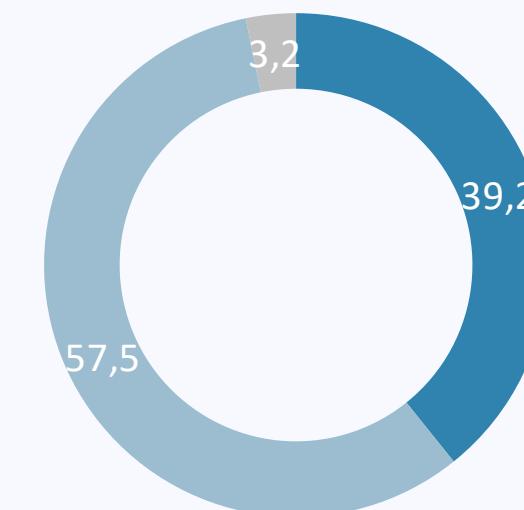


Producción

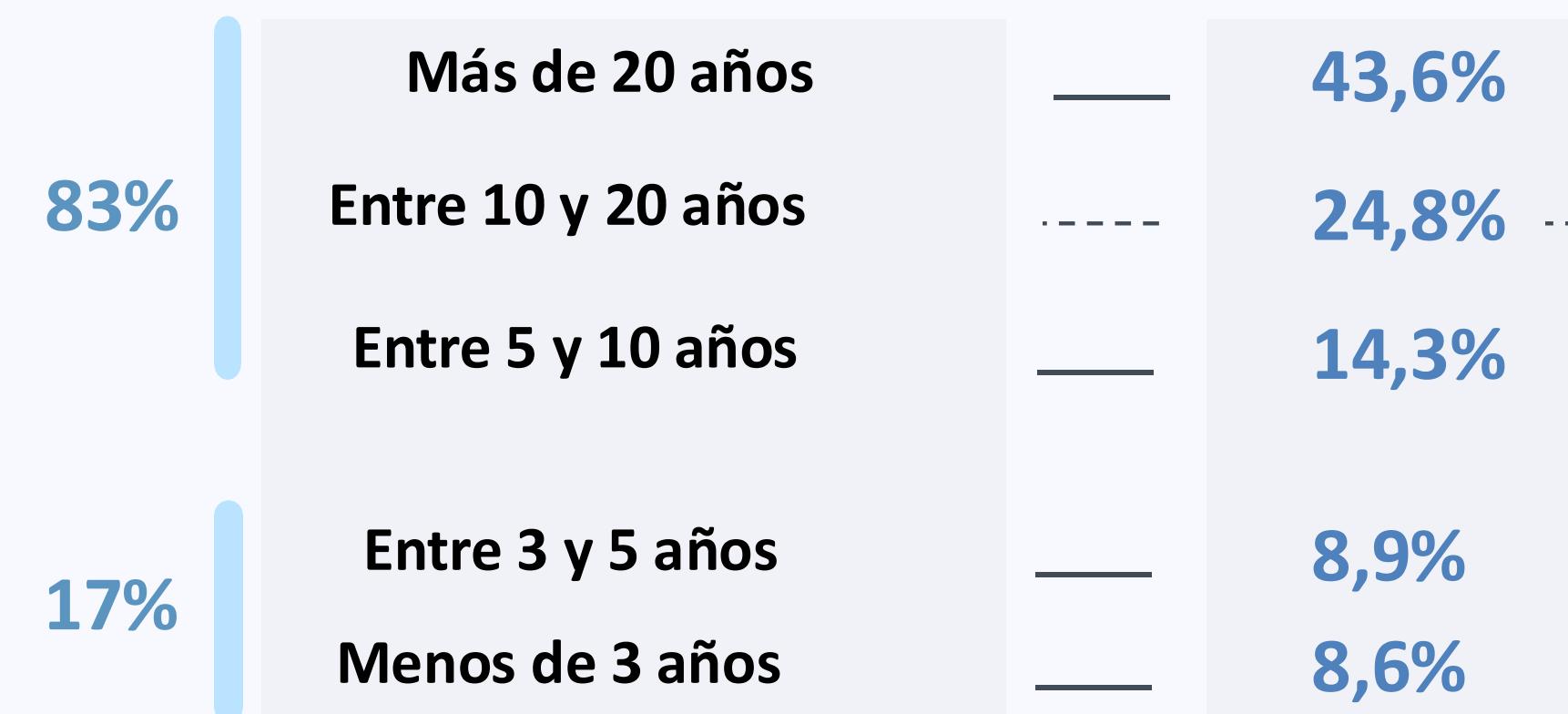
16,3%

¿Sexo?

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no contestar

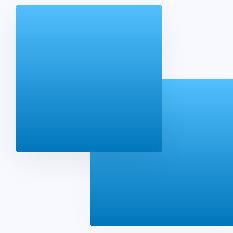


¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?



Una visión global

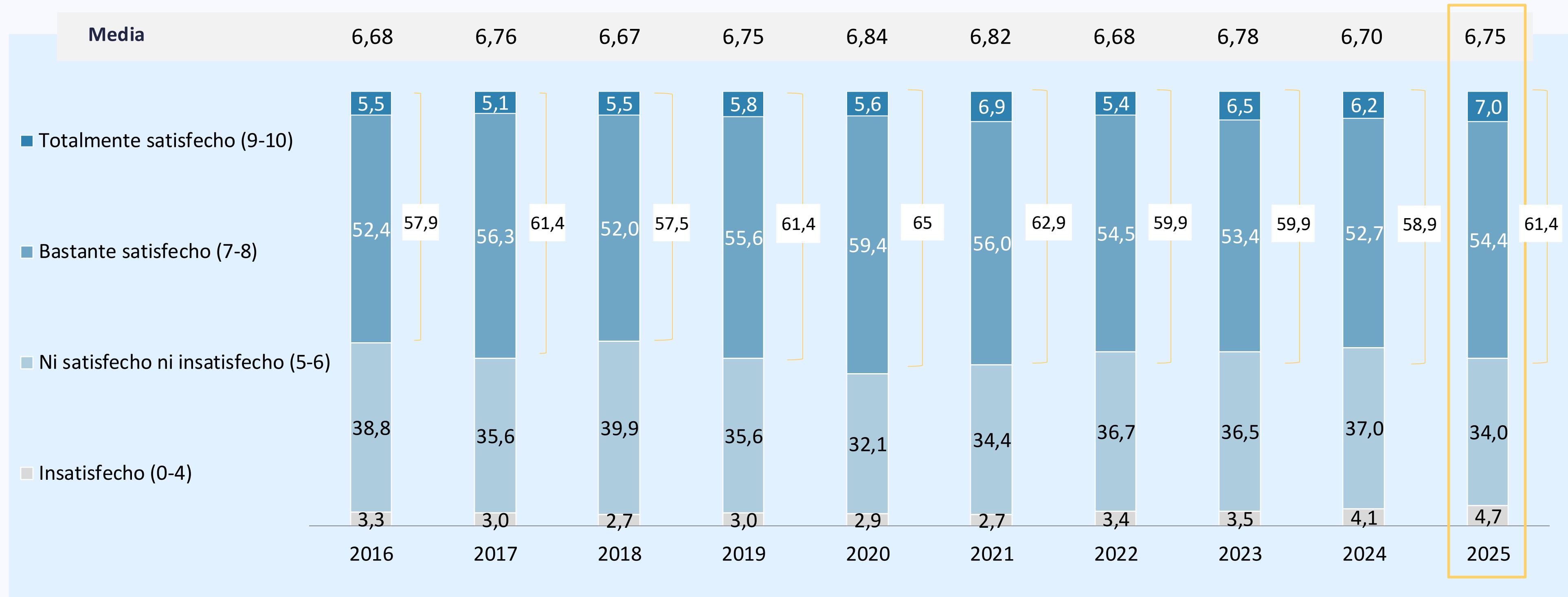
Satisfacción con el conjunto de
las aseguradoras



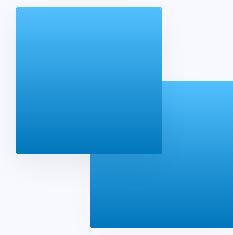
Satisfacción global

Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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



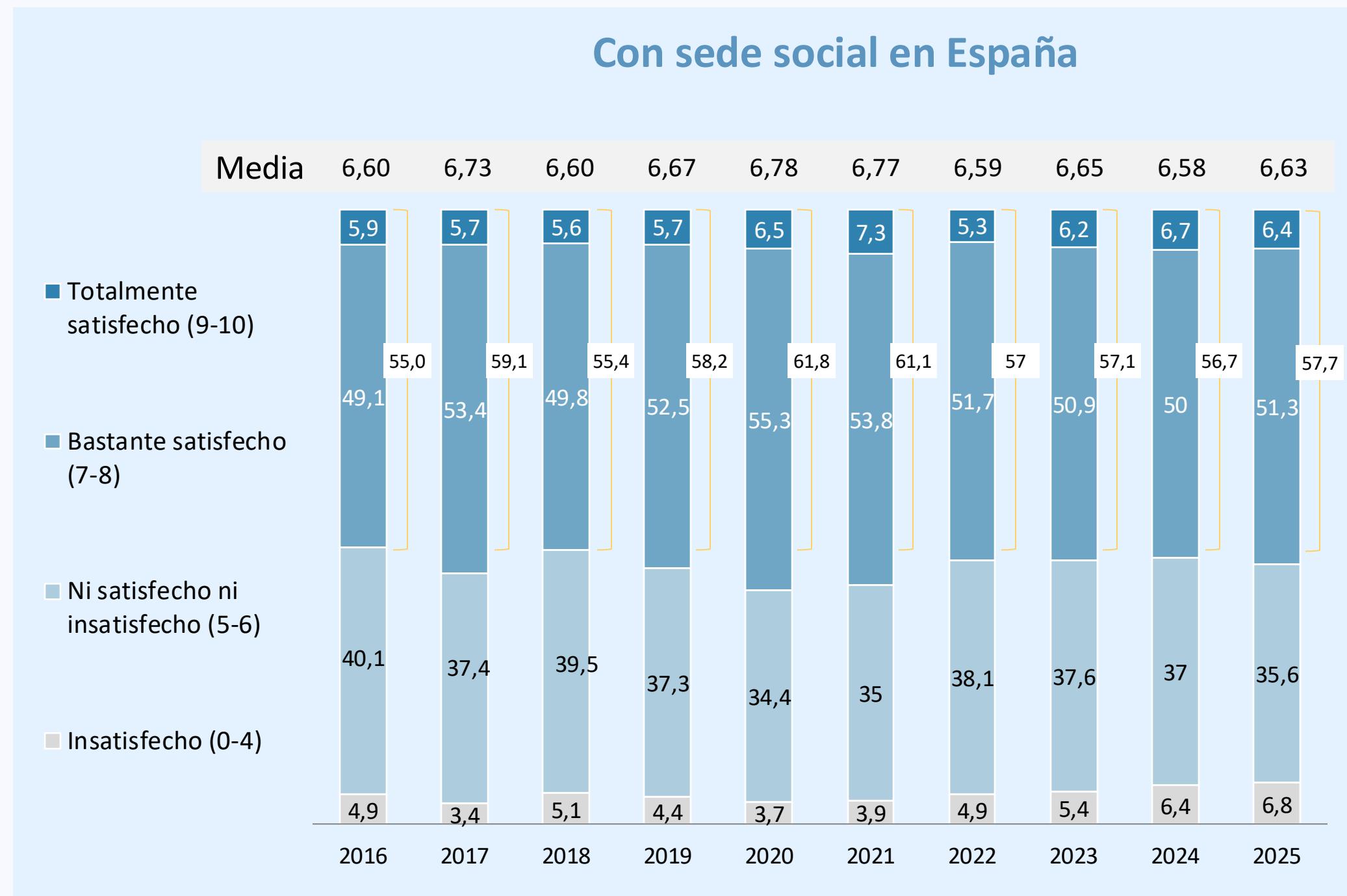
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente insatisfecho" y 10 "Totalmente satisfecho".



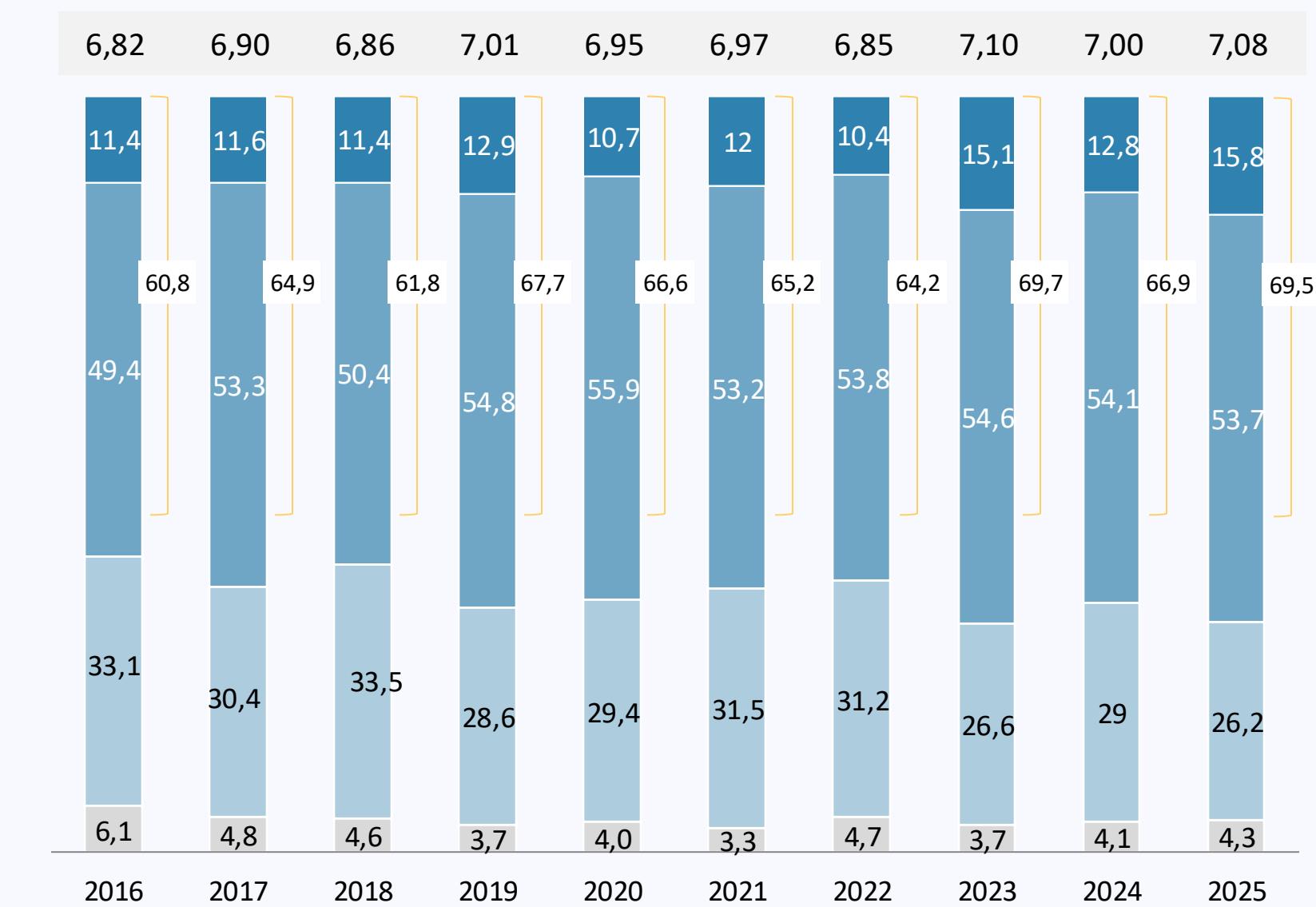
Satisfacción global

Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

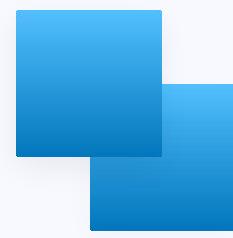
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio? (%)



En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio



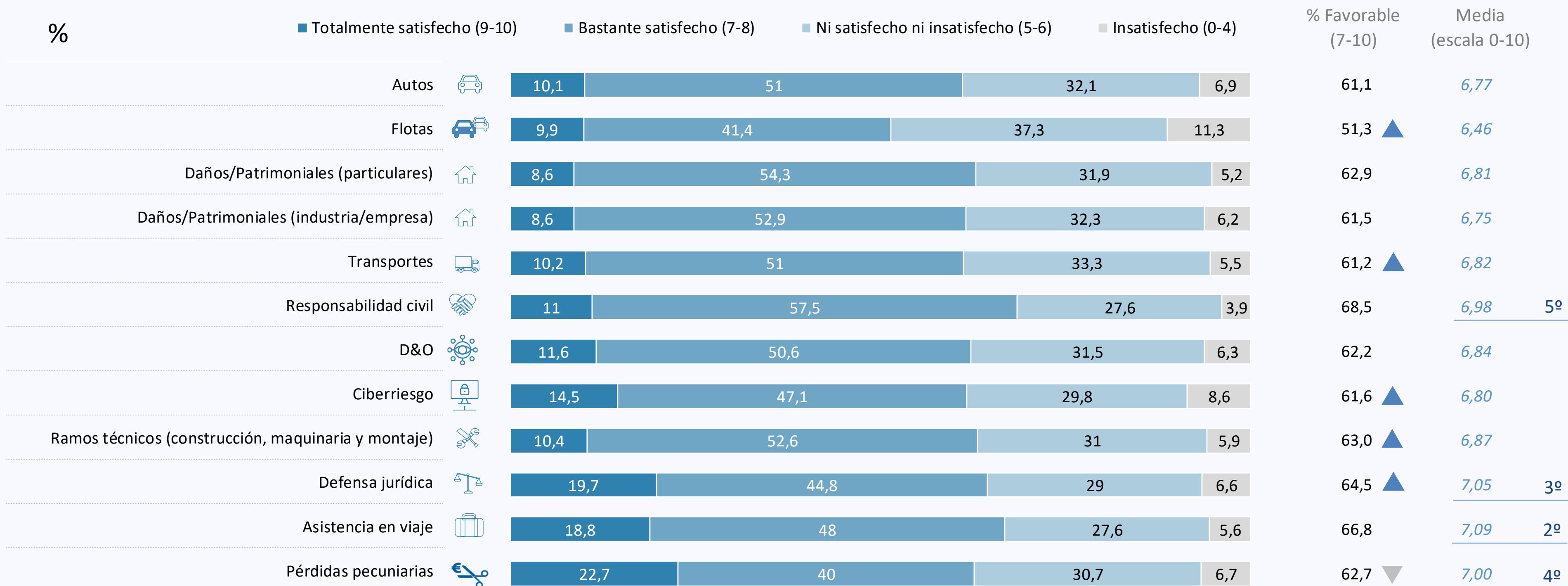
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente satisfecho" y 10 "Totalmente insatisfecho".

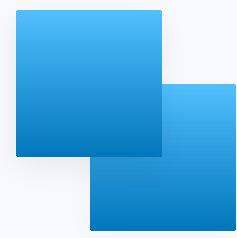


Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo (I)

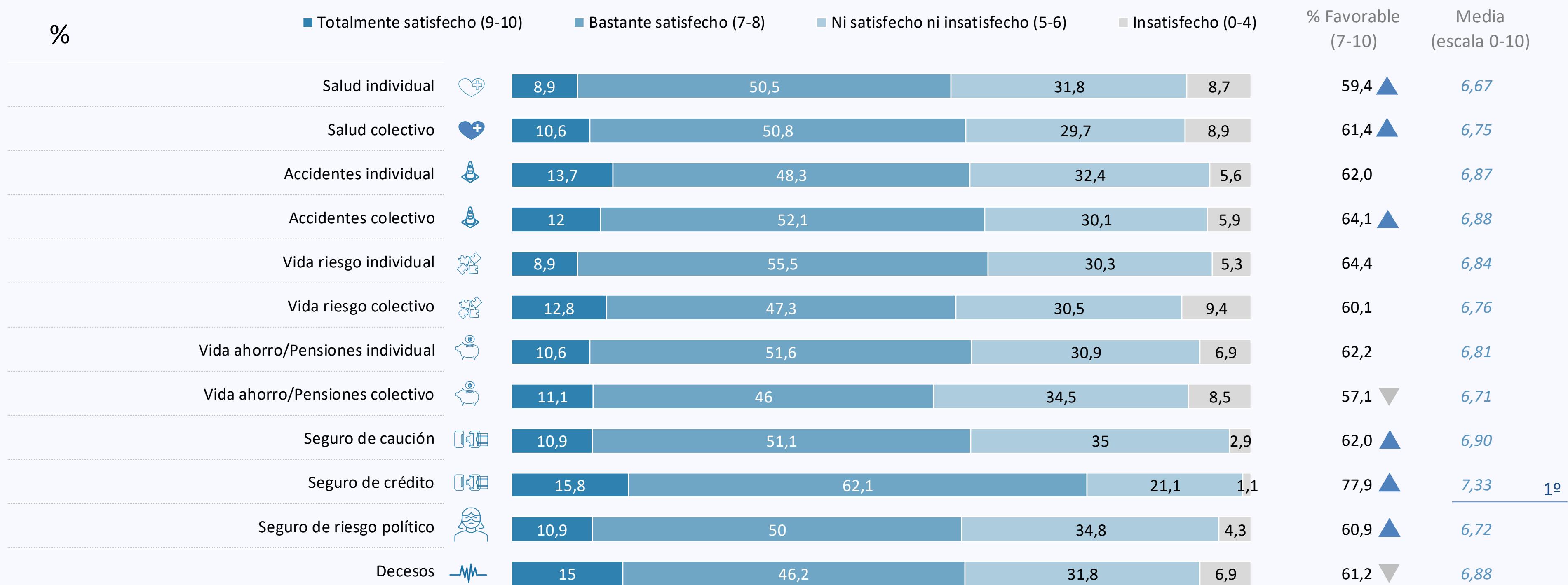
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio para cada uno de los siguientes ramos?

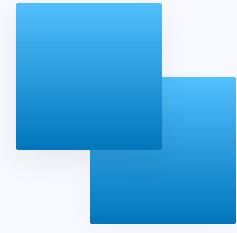




Calidad del servicio según ramo de trabajo (II)

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

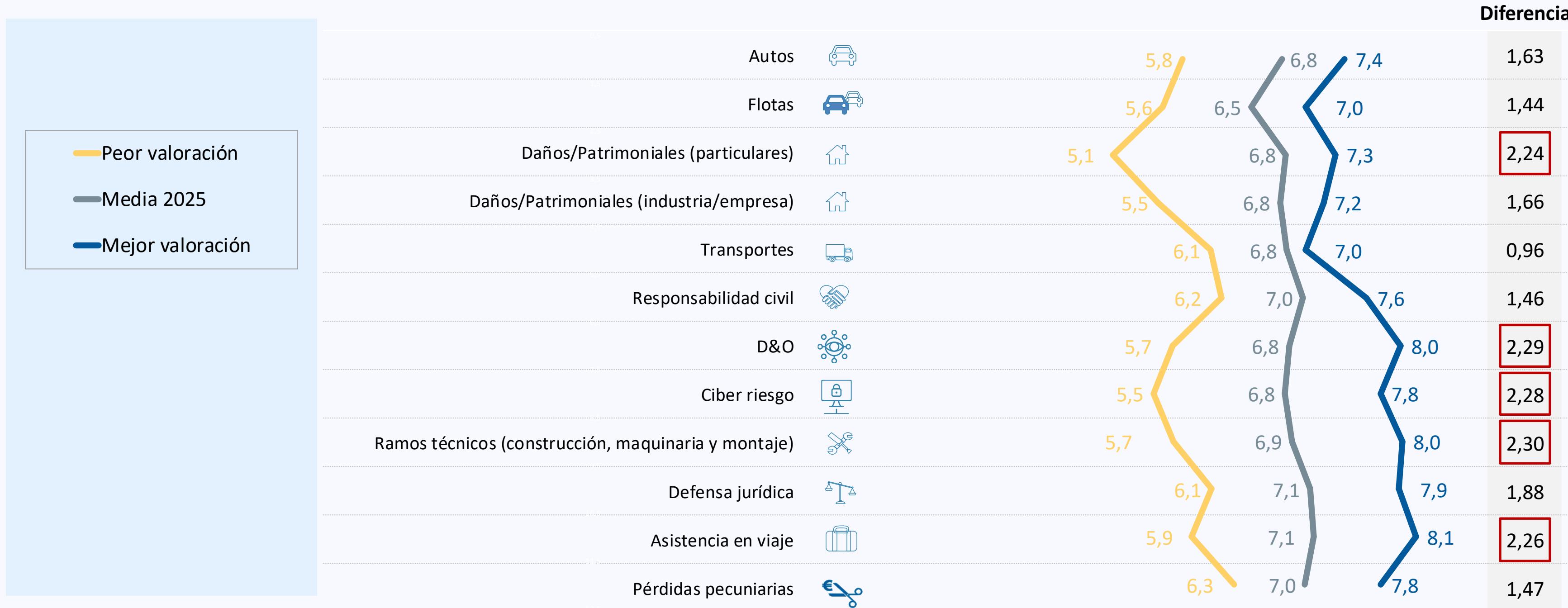


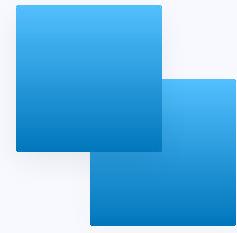


Satisfacción global

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?



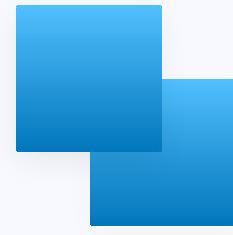


Satisfacción global

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?

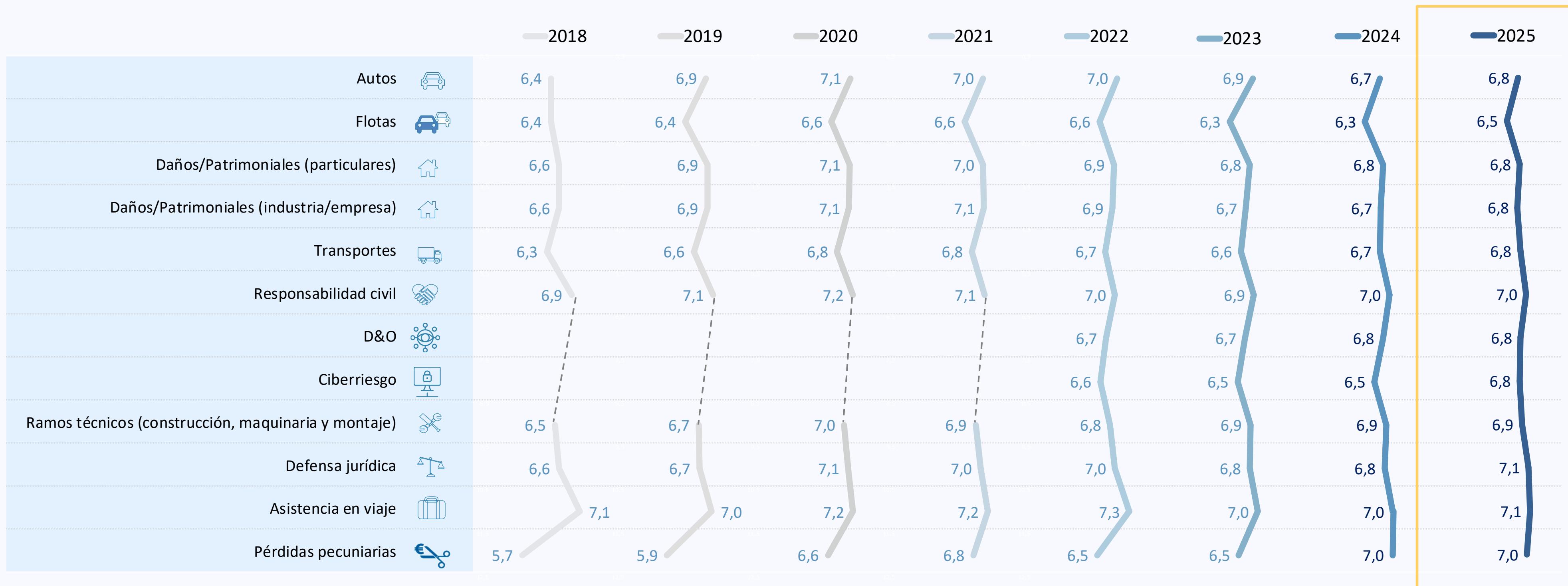


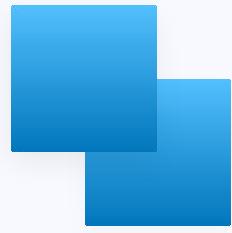


Satisfacción global

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?

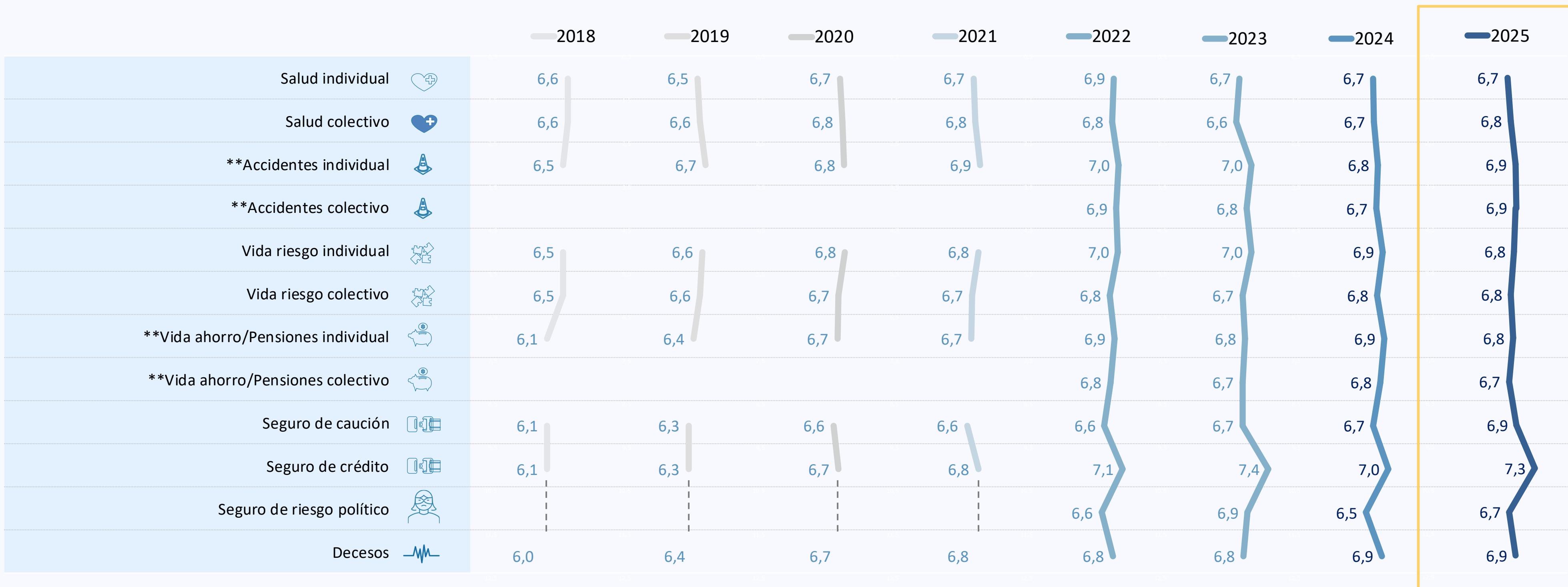




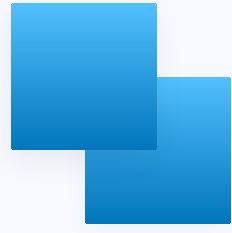
Satisfacción global

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?



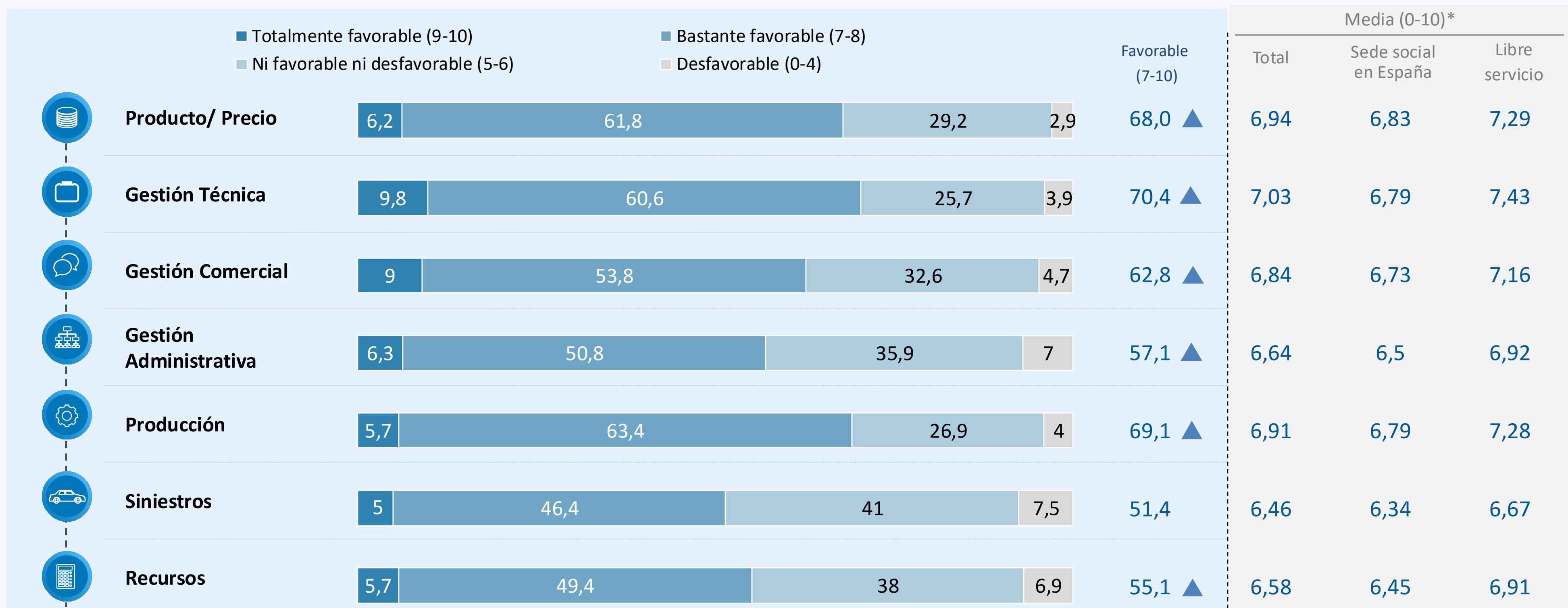
** Hasta 2021 sin desglose entre individual y colectivo



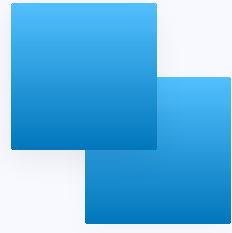
Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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



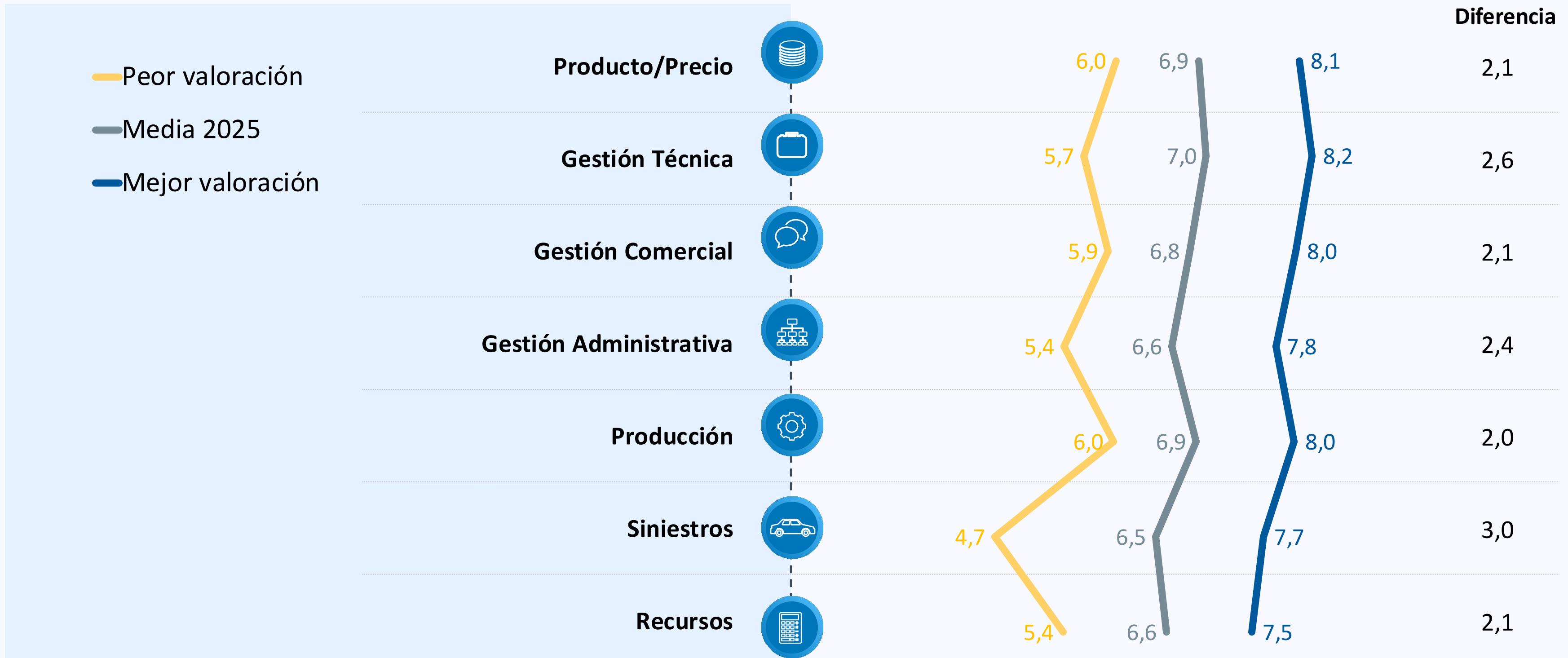
En una escala de 0 a 10 donde 0 es "Totalmente desfavorable" y 10 "Totalmente favorable"

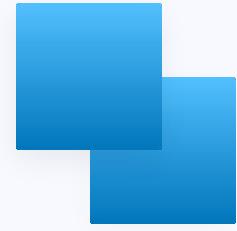


Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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

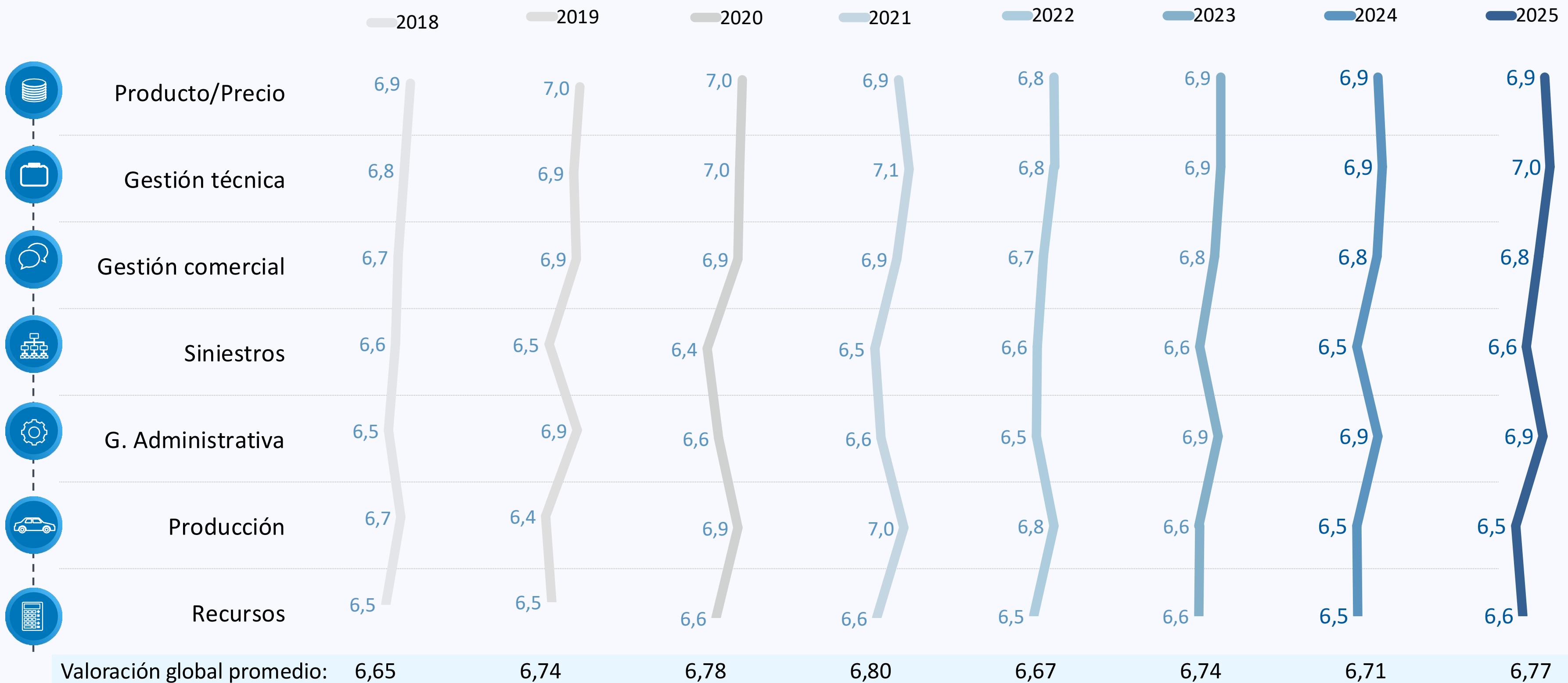


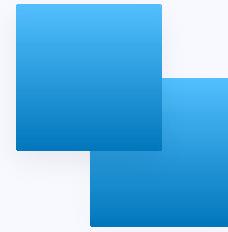


Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

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





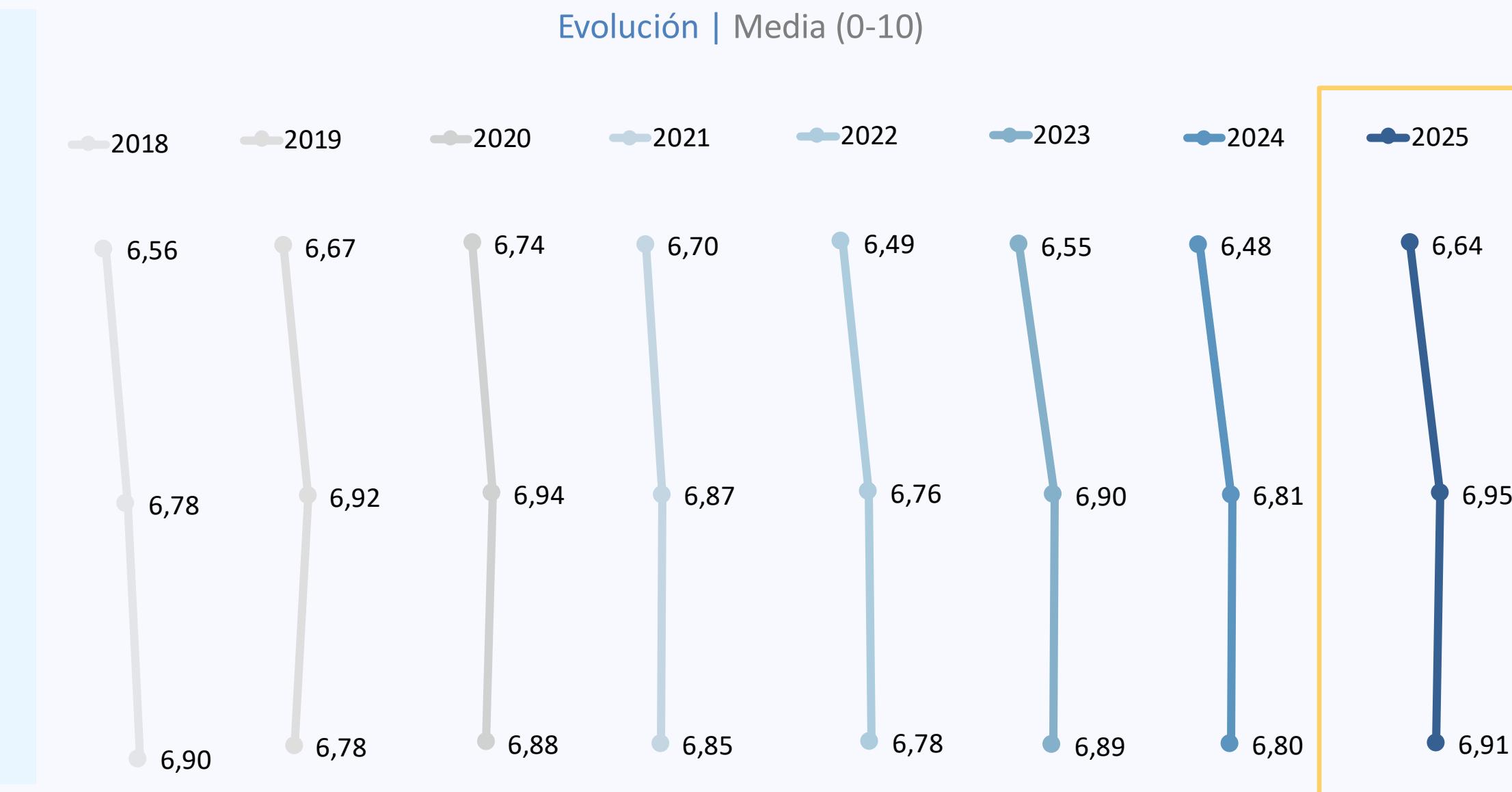
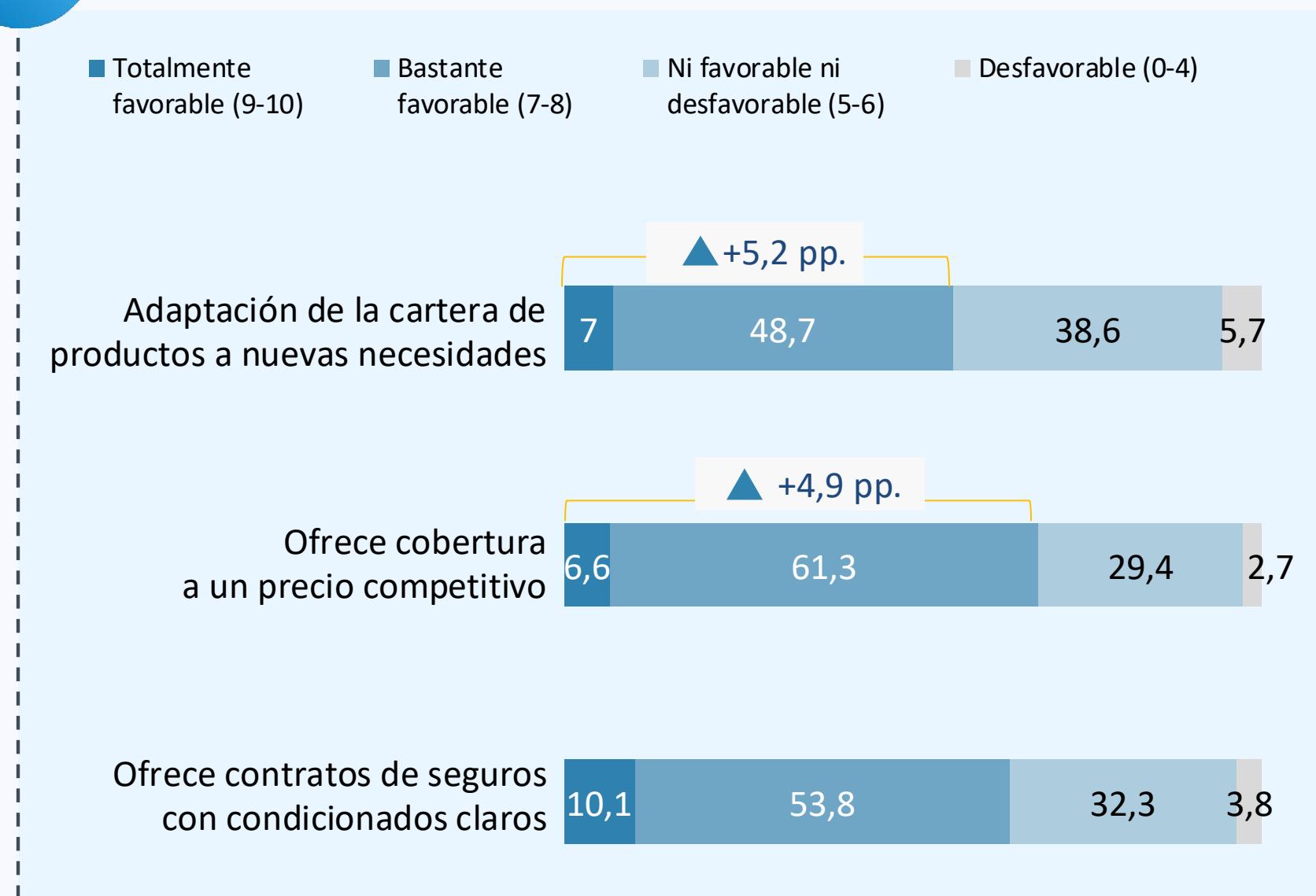
Satisfacción pormenorizada

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

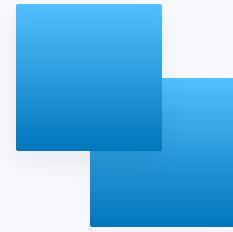
Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



PRODUCTO/ PRECIO



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



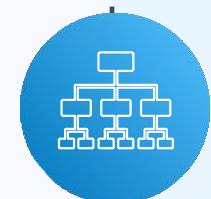
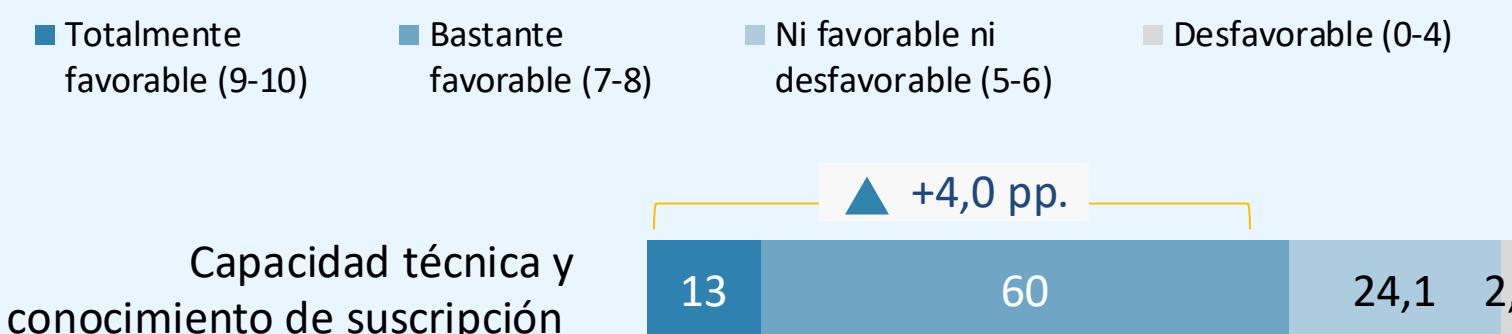
Satisfacción pormenorizada

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

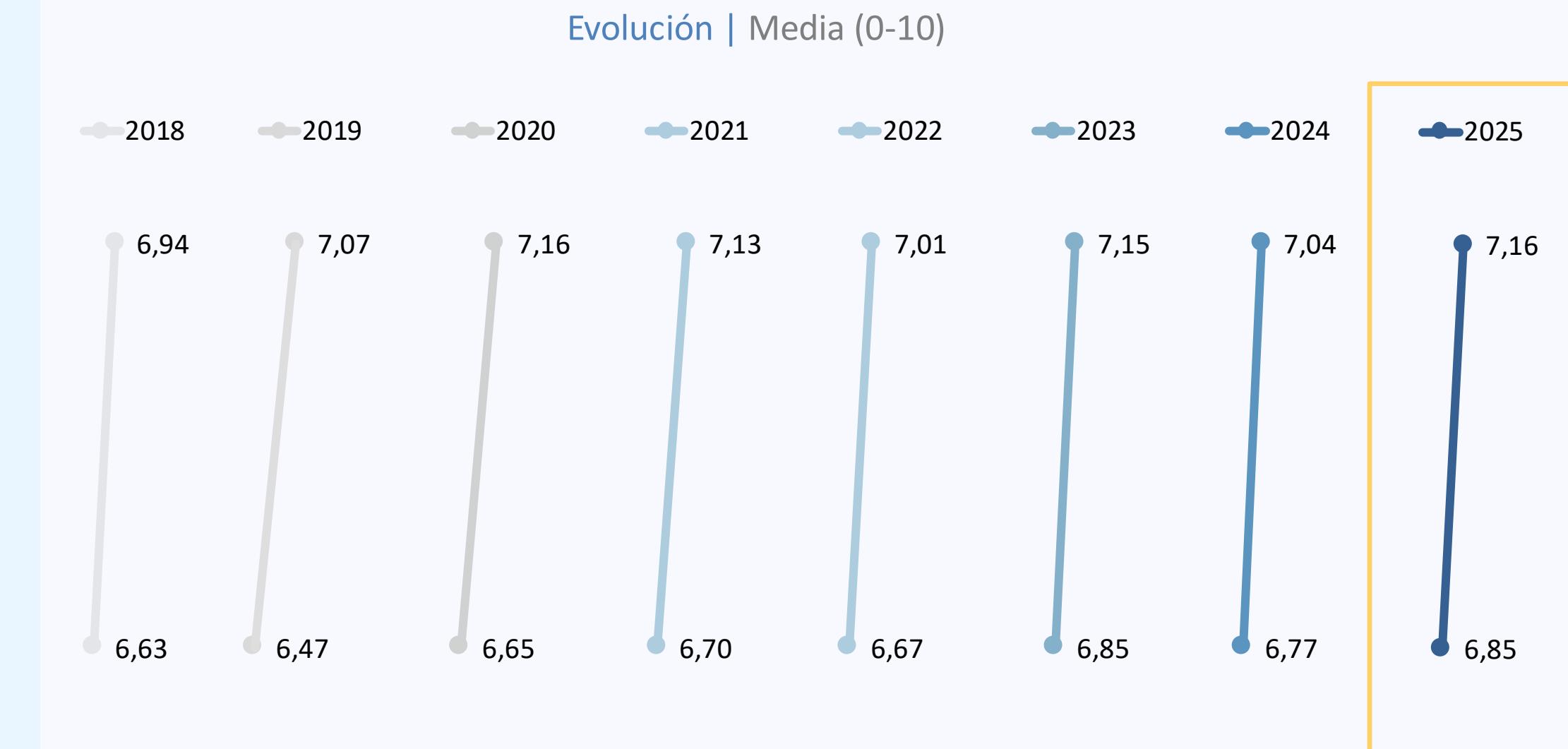
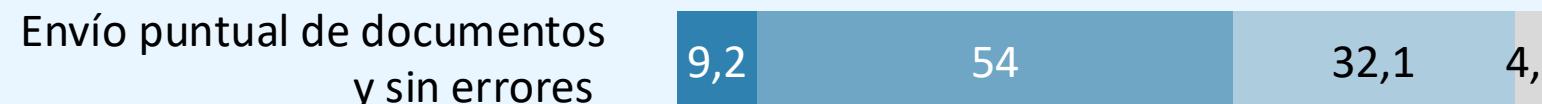
Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



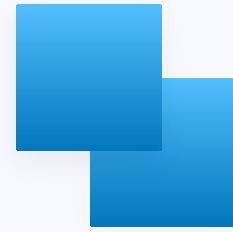
GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN



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

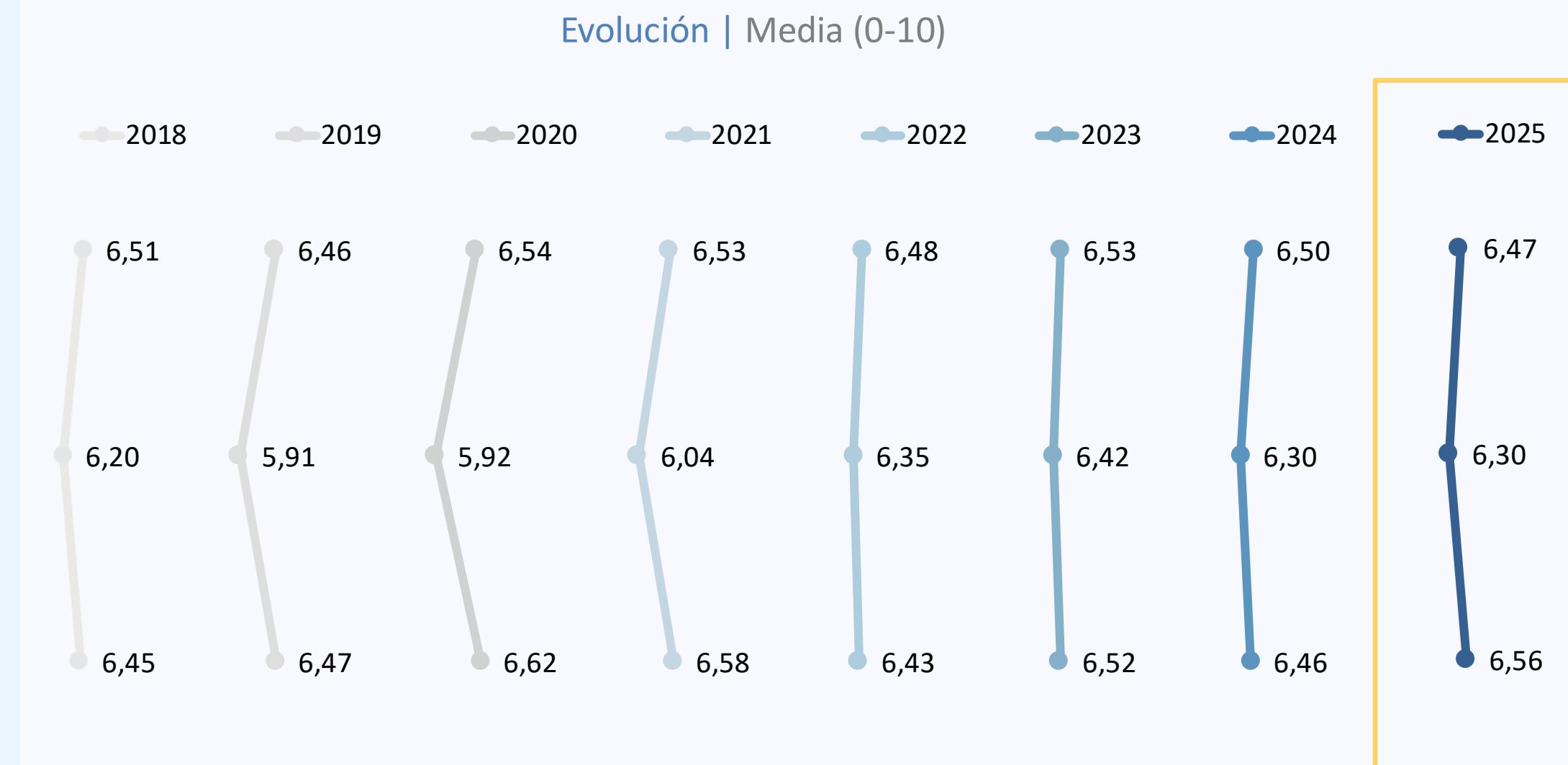
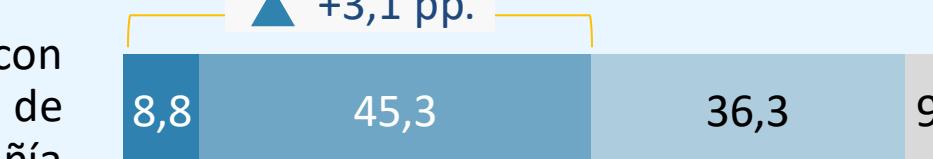


Acceso a la información sobre el siniestro



RECURSOS

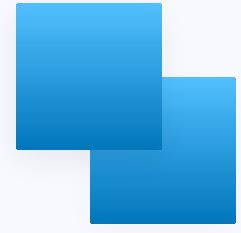
Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos



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

Una visión global

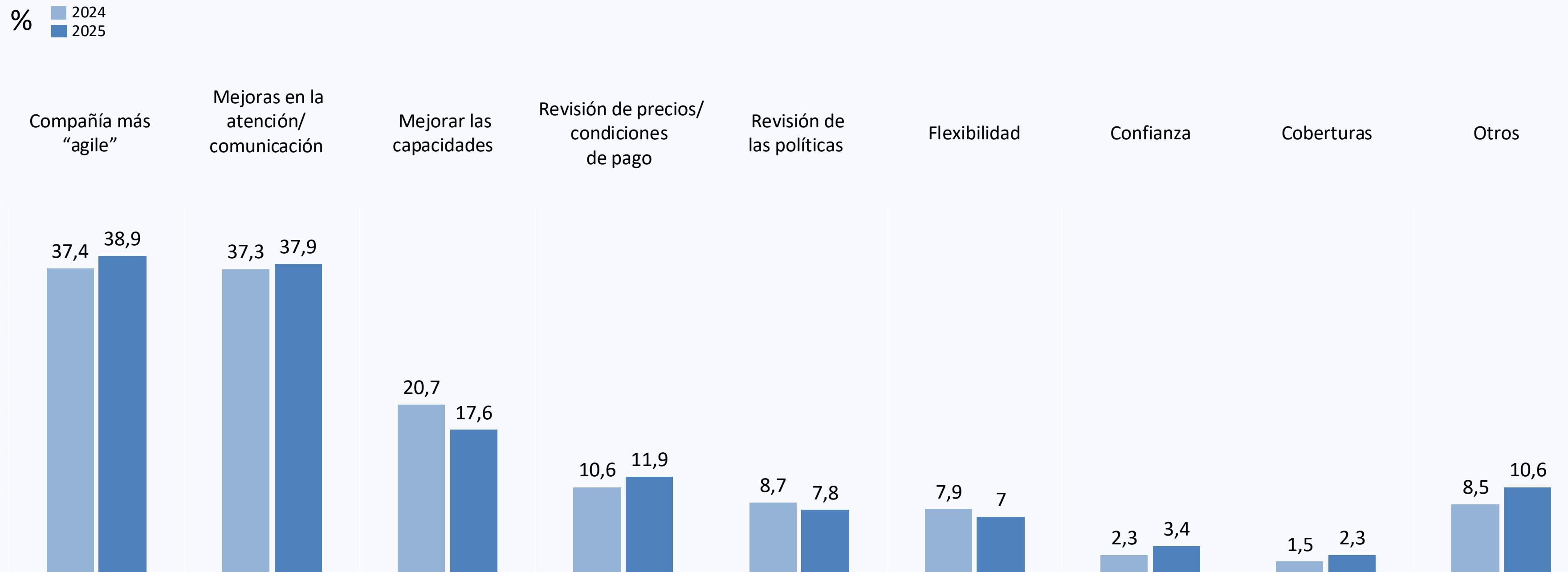
Áreas de mejora

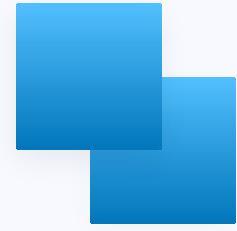


Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

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





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

%

	2024	2025
Compañías más "agile"	37,4	38,9
Tiempo de respuesta	20,6	19,1
Agilidad en procedimientos/ Gestiones	5,9	9,1
Procedimientos/ tramitación	5,8	6,3
Agilidad/ Rapidez	5,1	4,3
Facilidades	2,4	2,6
Gestión de carteras	1,3	0,7

"Las compañías generalistas cada vez se vuelven más burocráticas y con menos tendencia a la negociación.

Este aspecto para mi es un punto de mejora.

También cabe mencionar la falta de autonomía que tenemos los corredores con algunas compañías en los tiempos actuales (gestiones web).

"En mi opinión, el punto donde deben mejorar las compañías de seguros es en la atención personal, en vez de utilización de buzones, ya sea para cotizar o para consultas sobre cotizaciones. También sería necesario mejorar en los tiempos de respuesta, para que todo vaya más fluido."

"En el ramo de Salud, las compañías que disponen de un buzón normalmente tardan en dar respuesta.

Hay aseguradoras que no disponemos de toda la información, por ejemplo, desde su web:

- Acceso a la BBDD (datos asegurados) de las pólizas colectivas.
- Consultar los recibos, si están pagados, pendientes, etc.

También hay algunas, que no tienen web.

	2024	2025
Mejoras en la atención/comunicación	37,3	37,9
Comunicaciones	13,8	15,1
Relación personalizada	13,8	14,2
Atención	11	11,8
Accesibilidad	3,6	3,6
Asistencia	1,1	2,1

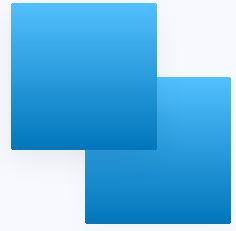
"Rapidez en atender los siniestros y solucionarlos (preocuparse de las personas que van a las casas y la información que reportan) principal descontento de los clientes a la hora de reportar un siniestro, la negativa o la tardía en solucionarlo causa la baja por ello seguro.

Comunicar precio de renovación siempre por email/sms al cliente dos meses antes para así poder dar soluciones a los clientes en tiempo y forma (obligatorio) hoy por hoy hay herramientas de sobra (independientemente que lo contraten con la aseguradora o a través de una correduría).

Subidas de precios significativas sin dar partes (más de 20€ no procede ni lo entiende el cliente)

Premiar la fidelidad de clientes con más de 4 años dentro de la aseguradora sin partes podrían en algún momento bajar algo el precio o por lo menos no subir

No cancelar pólizas por siniestralidad cuando ha sido poca cosa y llevando varios años de seguro y aunque se atiendan los siniestros para eso se pagan los seguros"



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

%

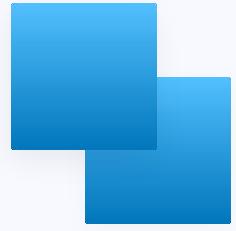
	2024	2025
Mejorar las capacidades	20,7	17,6
Capacidad resolutiva	4,4	4,8
Modernizar Web	3,8	3,9
Cualificación/ formación de los agentes	3,2	3,0
Procesos Online	3,8	2,7
Capacidad de negociación	1,9	1,6
Especialización en Ramos	1,3	1,2
Capacidad de decidir	1,7	0,7
Más agentes	1,1	0,2
Soporte técnico	0,5	0,2

"En el formato de las páginas web, ya que muchas son antiguas o poco eficientes.."

"Mejora del servicio en general, lo resumo en que deben de darnos facilitar operativa para mejorar nuestro trabajo. Mayores avances tecnológicos, respuestas rápidas y firmes y centrar su estrategia, de verdad, no de palabra, en la satisfacción del asegurado."

"En la web que sea más amigable con la información y más intuitiva, y luego los tiempos de respuesta, además de que no nos llegan las notificaciones a nuestro buzón para poder estar pendiente de las consultas o reclamaciones que hemos puesto. Si no es porque le hacemos seguimiento a los expedientes, no nos enteramos el estado de la reclamación ni nada."

"Desde hace un tiempo a aquí las compañías se ciñen a sus normativas y no tienen capacidad o voluntad de negociación para dar solución aseguradora a riesgos que se salen de los parámetros de lo habitual. Es una pena porque se pierden buenas oportunidades y además, perdemos ocasión de ayudar a nuestros clientes. En cuanto a las renovaciones lo mismo, aplican incrementos abusivos sin posibilidad de negociación en muchos casos."



Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

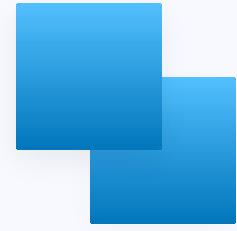
Temas claves de mejora (III)

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

%

	2024	2025
Revisión de precios/condiciones de pago	10,6	11,9
Precios	6,7	7,1
Reducir las primas	4,3	5,3
Revisión de las políticas	8,7	7,8
Política de renovación	4,6	5,7
Política de suscripción	2,3	1,5
Fidelización	0,3	0,4
Estudios más detallados/ estudios ADHOC diferentes casos	0,5	0,2
Política de aceptación	0,5	0,1
Delegar en los territorios/ locales	0,3	0,1
Condiciones de pago	0,5	0,1

- "Se debería mejorar en moderar incrementos de primas de renovación y facilitar cupos de descuento al corredor para poder aplicar ajuste de prima a su renovación, según criterio para poder mantener cartera y evitar la dinámica de cambios de compañía constantes.*
- También se debería realizar la renovación de cartera con mayor antelación.*
- Se deberían mejorar las plataformas de gestión administrativa, ya que no suelen ser demasiado rápidas en respuesta, en especial para trámites urgentes."*
- "Políticas de renovación (incrementos de prima totalmente desproporcionados) y saneamiento de cartera . Mayor agilidad en su respuesta a la hora de cotizar y dar soluciones a temas que desde la correduría no es posible darles salida. Ampliación en cotización de riesgos, cada vez nos encontramos con mayores dificultades para colocar riesgos que "se salen de lo normal", por ejemplo, en pyme el tema del panel sandwich son muchas las compañías que ya no entran ni a cotizar.*
- "Tendrían que mejorar en varios aspectos, pero sobre todo en dar solución a riesgos que no quieren asegurar. Subidas exageradas en los precios de renovación (cartera). Problemas al emitir pólizas siempre hay una autorización pendiente, un dato mal escrito..."*
- "Tendrían que ser más transparentes durante el año informando de la evolución de la siniestralidad de los clientes. Mejorar en la gestión de emisión de pólizas y cualquier gestión relacionada con la tramitación de incidencias o siniestros. Por último, han de darse cuenta de la realidad del mercado y de las necesidades de los clientes dejar de ver exclusivamente sus beneficios, se debe encontrar un equilibrio en este punto.*



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

%

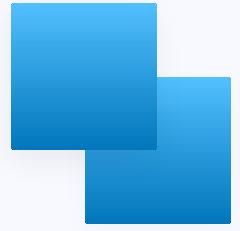
	2024	2025
Flexibilidad	7,9	7,0
Flexibilidad	7,9	7,0
Confianza	2,3	3,4
Claridad/ Transparencia	2,2	3,2
Confianza	0,1	0,2
Coberturas	1,5	2,3
Coberturas/ prestaciones	1,5	1,6
Ampliar coberturas	0,1	0,7
No sabe / No contesta	6,7	-
Otros	8,5	10,6
Servicio en general	6,5	6,2
Otras respuestas	1,7	4,0
Todo	0,3	0,4

"El sector debería mostrar una mayor dosis de imaginación a la hora de plantear soluciones aseguradoras, permitiendo además un margen de maniobra más amplio a los corredores especializados. En el ámbito de los siniestros, se observa una continua degradación en la gestión, tanto desde el punto de vista técnico como en la calidad del servicio. En general, se ha perdido buena parte del expertise y de la flexibilidad en la interpretación de los condicionados.

Se ha pasado de una práctica en la que, ante la duda, se tendía a favorecer al asegurado, a otra en la que se generan discrepancias —a menudo poco fundamentadas— que derivan en demoras innecesarias y conflictos con clientes y corredores. Estos conflictos, cada vez más frecuentes, en caso de resolverse, lo hacen fuera de plazo, cuando el malestar y la pérdida de confianza ya se han instalado."

"Procesos de gestión y siniestros: Optimizar los tiempos de respuesta y facilitar la digitalización de trámites para mayor agilidad. 2. Transparencia en condiciones y precios: retrasos en informar de exclusiones, y limitar las subidas de precios, ya que actualmente no existe un techo definido y esto genera incertidumbre para los clientes."

"Las compañías de seguros tienen margen de mejora en tres áreas fundamentales: En primer lugar, en la agilidad de los procesos, reduciendo los tiempos de respuesta tanto en la emisión de pólizas como en la gestión de siniestros. En segundo lugar, en la comunicación y transparencia, proporcionando información clara, homogénea y accesible. Finalmente, en la atención y soporte, poniendo a disposición de las Corredurías canales eficaces, cercanos y resolutivos."

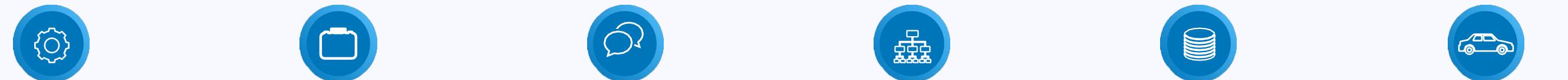


Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

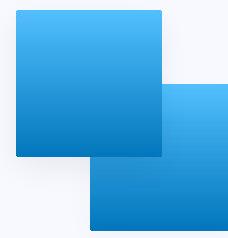
Principales temas claves de mejora según perfil del corredor de seguros

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		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Mejoras en la atención/comunicaciones	32,4	35,6	39,7	32,0	45,5	30,5	32,8	34,8	30,5	38,4	34,9	34,5	37,6	35,7	38,2	54,5	37,9	51,1
Compañías más "agile"	35,1	34,2	32,8	38,6	35,4	43,7	37,6	31,6	39,5	31,3	35,6	34,2	36,3	39,6	35,9	37,3	53,1	39,3
Mejorar las capacidades	24,9	30,1	16,6	23,9	16,3	13,9	16,9	18,3	12,3	21,3	21,9	21,5	14,2	16,1	13,7	27,1	19,1	25,4
Revisión de las políticas	14,7	5,9	8,5	13,1	10,5	10,2	12,4	13	8,5	7,8	14	6,5	13,3	20	14,1	1,7	5	2,2
Flexibilidad	15,6	12,3	12,1	10,4	12,1	11,5	9,6	11,9	7,8	2,6	3,6	1,8	7,1	7,4	6,1	4	2,4	4,4
Revisión de precios/condiciones de pago	8,9	1,8	6,1	10,0	2,3	9,5	12,1	2,6	18,8	9	2,2	11,3	11,5	-	21,4	4	2,7	4,9
Confianza	4,9	2,3	4,5	1,5	0,4	4,1	2,3	0,3	2,8	0,7	1,4	1,8	0,9	1,7	1,1	3,3	2,7	4,4
Coberturas	1,3	14,6	2,4	1,5	8,6	4,7	4	10,1	2,8	1,1	7,2	1,1	2,2	7	1,5	1,7	7,4	2,2
Otros	16,4	11,4	17,4	5,8	8,9	11,2	7,9	13	12,8	4,1	6,1	8,4	5,8	14,8	11,8	3,3	1,6	9
No sabe/ no contesta	4,9	4,1	5,7	5	6,2	5,8	7,1	7,2	5,3	7,8	8,3	9,8	5,8	6,5	6,9	5,3	4,5	4,9
Bases totales por profesión	(225)	(219)	(247)	(259)	(257)	(295)	(354)	(345)	(400)	(268)	(278)	(275)	(226)	(230)	(262)	(303)	(377)	(366)



Política de renovaciones de las aseguradoras

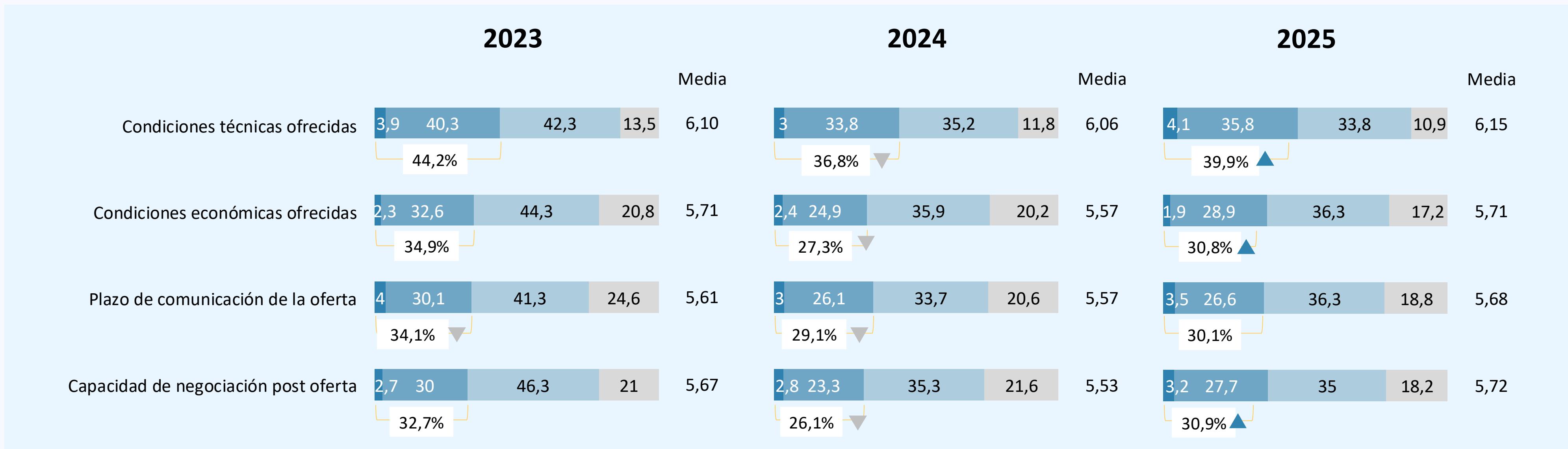
Considerando la coyuntura actual respecto a la política de renovaciones de las aseguradoras, ¿cómo valora la actuación de las compañías en lo que respecta a los siguientes aspectos?

■ Totalmente satisfecho (9+10)

■ Bastante satisfecho (7+8)

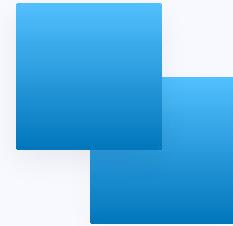
■ Ni satisfecho ni insatisfecho (5+6)

■ Insatisfecho (0 a 4)



Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen



Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

Con sede social en España (27)

61%

En Régimen de Establecimiento o de Libre Prestación de Servicio (17)

39%



Compañías aseguradoras Barómetro 2025

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 



Occident 

ZURICH 

Entre 90% y 75%

REALE  SEGUROS

helvetia 

FIATC  SEGUROS

caser 
Grupo Helvetia

HISCOX 

ARAG 

Entre 75% y 50%

GENERALI 

DKV 

Berkley 
ESPAÑA
a Berkley Company

asefa 
Grupo SMABTP

MARKEL 

Sanitas 
Parte de Bupa

asisa 

europ 
assistance
you live we care

Menos de 50%

FIDELIDADE 

MUTUA  MADRILEÑA

onLygal  Admiral  SEGUROS

Qualitas  Auto  CLASSIC

Crédito y Caución 
Atradius

ERGO 
Seguros de Viaje

HDI 

IRIS GLOBAL 

AXA 

VidaCaixa 

solunion 
SOMOS IMPULSO

cesce 
Seguros de tu éxito

musaat 

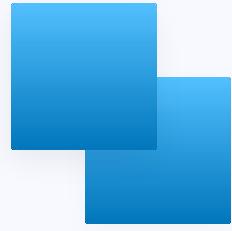
coface 
FOR TRADE

cigna 
healthcare

beazley 

AVANZA 
PREVISIÓN

Aserta. 

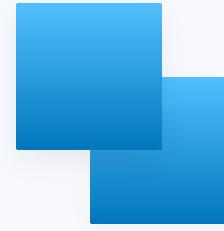


Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

NOTABLE
(sobre 10)





Ranking de aseguradoras

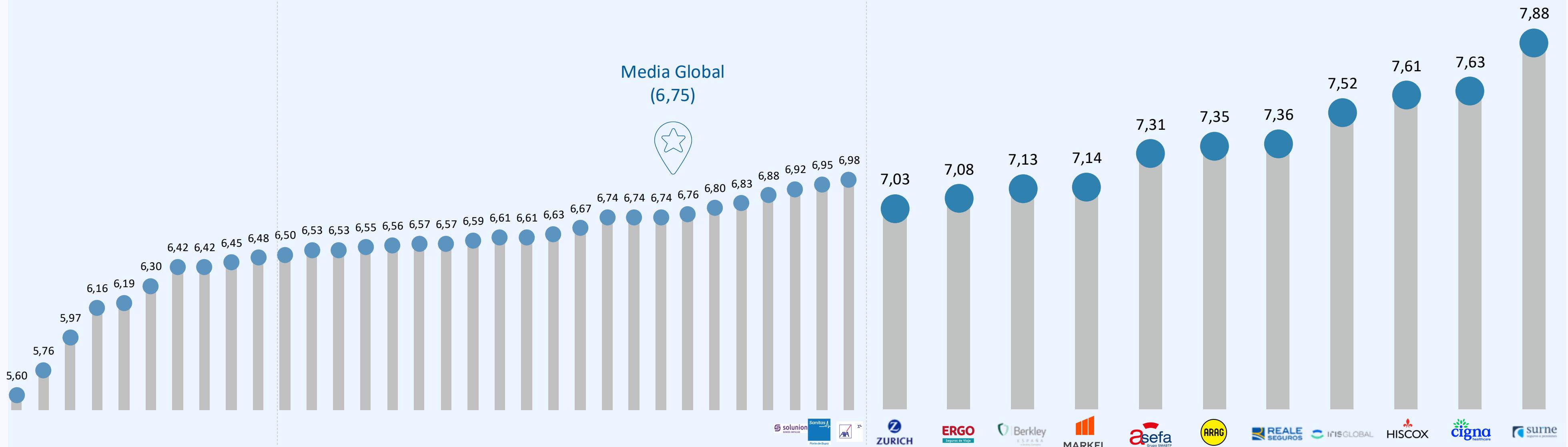
Satisfacción global con la calidad del servicio

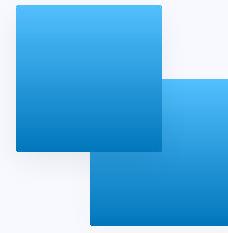
APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)

Media Global
(6,75)

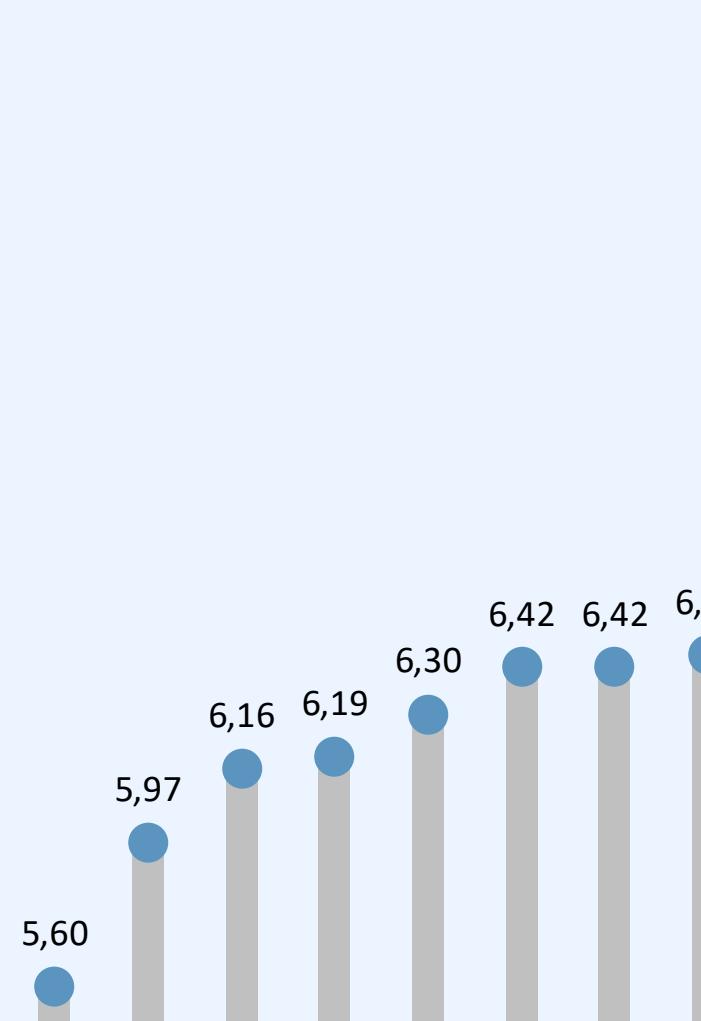




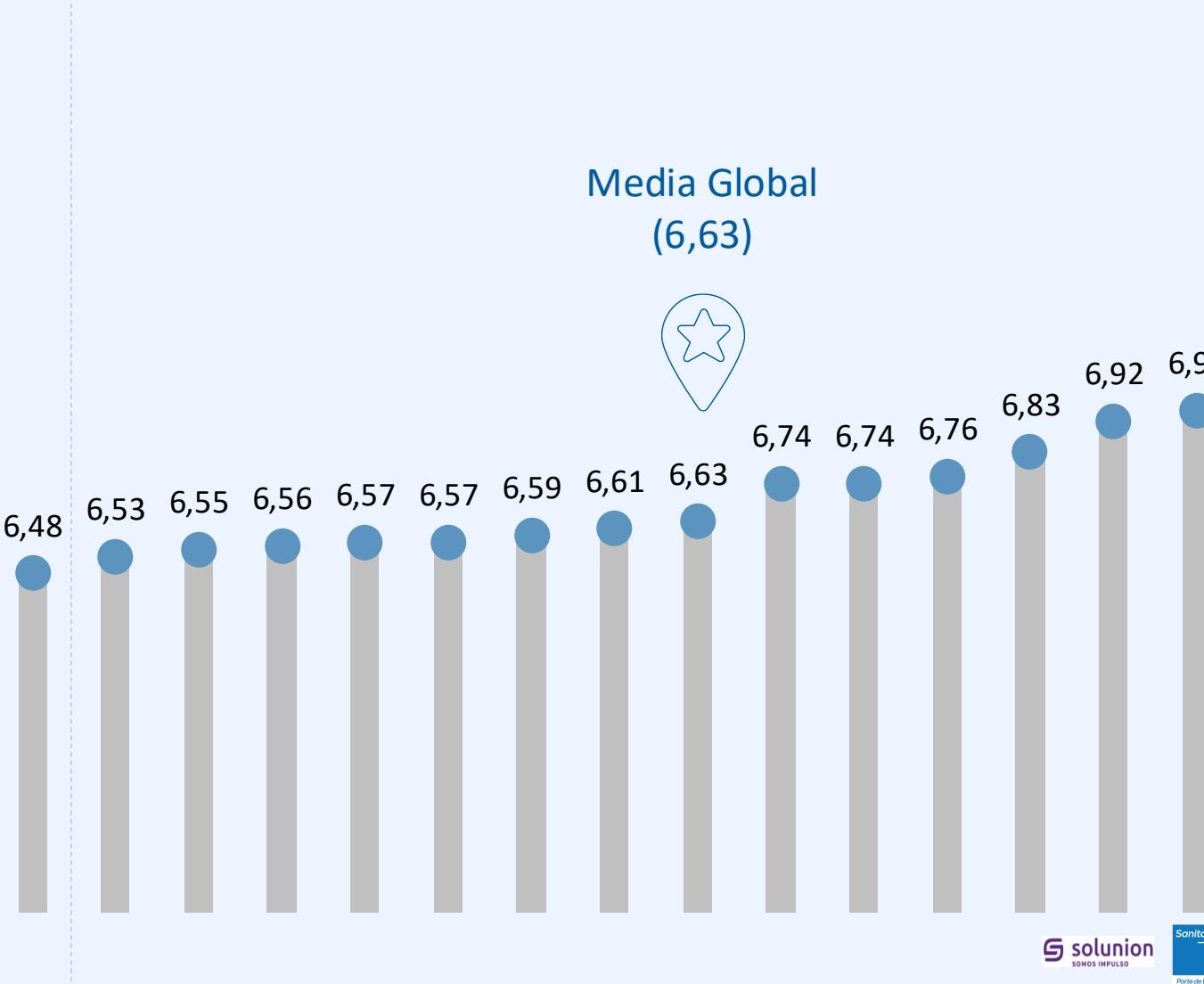
Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en compañías con sede social en España

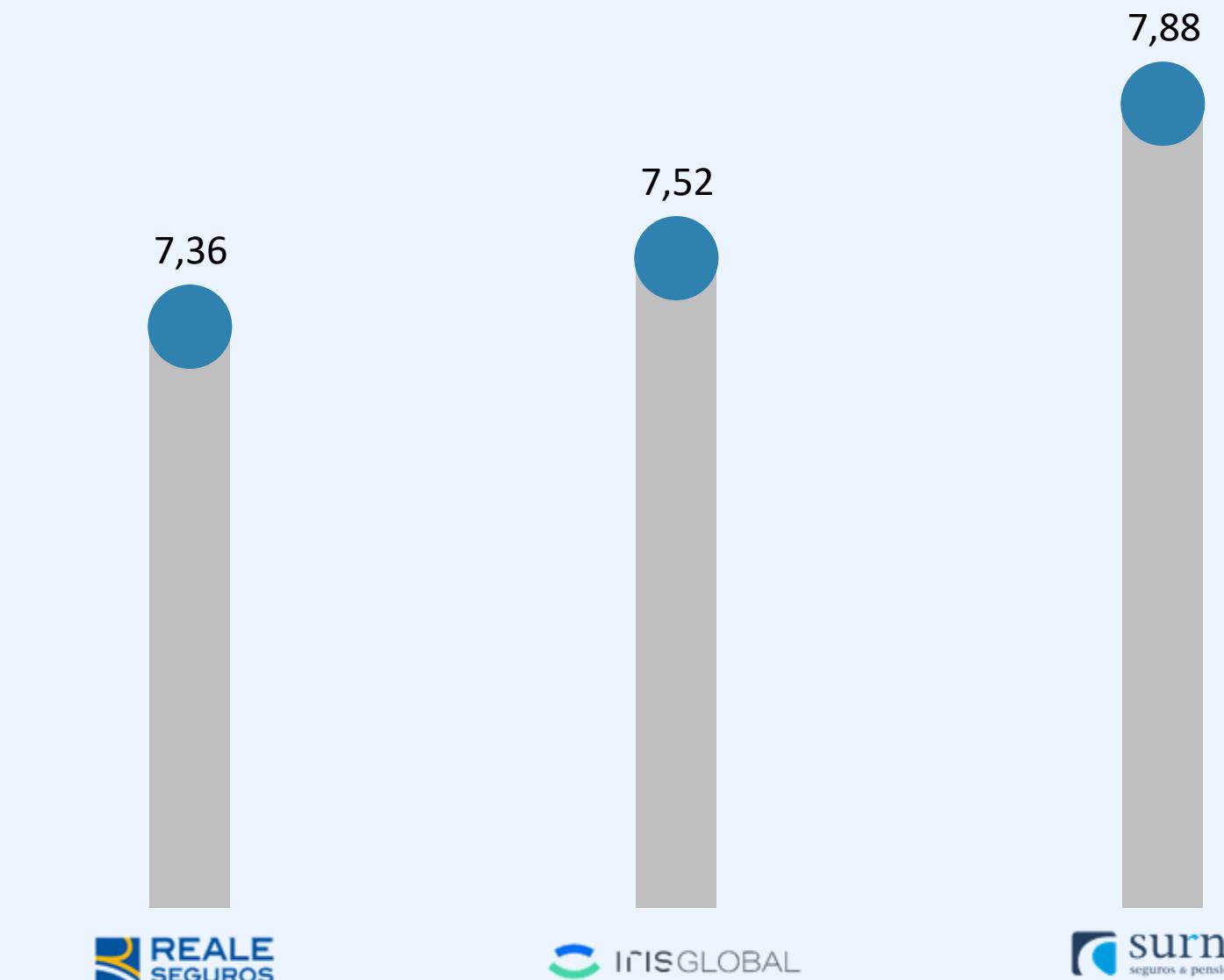
APROBADO ALTO
(entre 6,0 y 6,5 sobre 10)

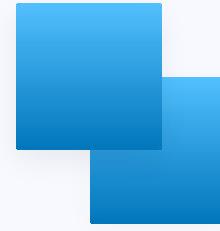


BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)



NOTABLE
(+7 sobre 10)





Ranking de aseguradoras

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

APROBADO

ALTO

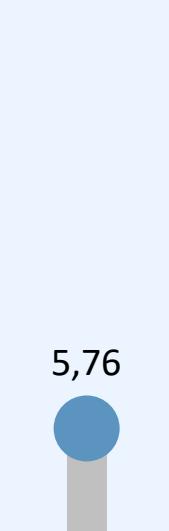
(entre 6,0 y 6,5
sobre 10)

BIEN

(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE

(+7 sobre 10)



6,50

6,53

6,61

6,67

6,74

6,74

6,80

6,88

6,98

7,03

7,08

7,13

7,14

7,31

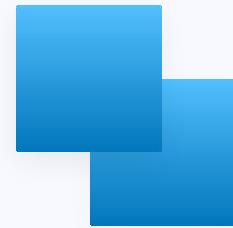
7,35

7,61

7,63

7,63





Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

AUTOS



FLOTAS



DAÑOS/PATRIMONIALES
(PARTICULARES)



DAÑOS/PATRIMONIALES
(EMPRESAS)



TRANSPORTES



PÉRDIDAS PECUNIARIAS



RESPONSABILIDAD CIVIL



RAMOS TÉCNICOS

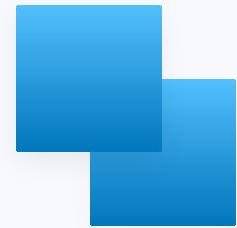


ASISTENCIA VIAJES



DEFENSA JURÍDICA





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

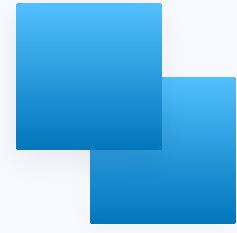


SEGURO DE CRÉDITO



SEGURO DE CAUCIÓN





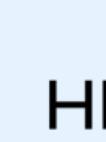
Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

D&O

 HISCOX

CIBERRIESGO

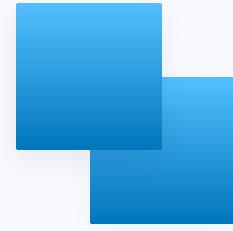
 HISCOX

RIESGO POLÍTICO

 cesce
Seguros de tu éxito

DECESOS

 FIATCM
SEGUROS



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

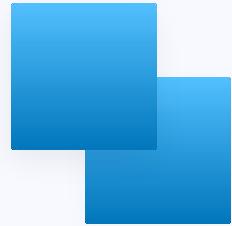
2

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

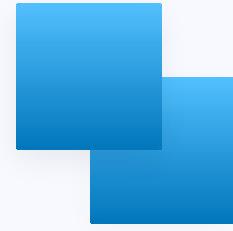
2

3

4

5





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

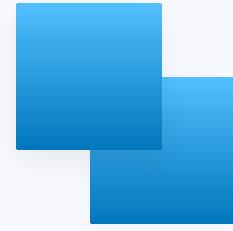
2

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 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...?

ASPECTOS CONCRETOS DE SERVICIO

1

2

3

4

5



Producto/Precio

 IRIS GLOBAL surne
seguros & pensiones asefa
Grupo SMABTP Aserta.

Gestión Técnica

 Aserta. IRIS GLOBAL surne
seguros & pensiones asefa
Grupo SMABTP HISCOX

Gestión Comercial

 IRIS GLOBAL surne
seguros & pensiones asefa
Grupo SMABTP ERGO
Seguros de Viaje

Gestión Administrativa

 surne
seguros & pensiones REALE
SEGUROS cigna
healthcare HISCOX

Producción

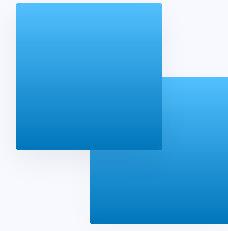
 IRIS GLOBAL surne
seguros & pensiones Aserta. asefa
Grupo SMABTP

Siniestros

 HISCOX surne
seguros & pensiones solunion
SOMOS IMPULSO VidaCaixa REALE
SEGUROS

Recursos

 cigna
healthcare surne
seguros & pensiones IRIS GLOBAL HISCOX



Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio (I)

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



PRODUCTO/ PRECIO

Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades

1



2



3



4



5

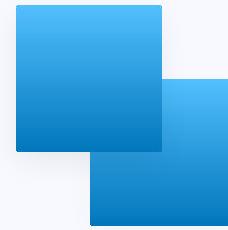


Ofrece cobertura a un precio competitivo



Ofrece contratos de seguros con condicionados claros





Ranking de aseguradoras

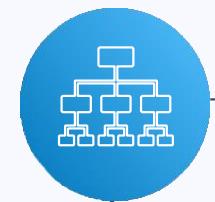
Según aspectos concretos de servicio (II)

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



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL

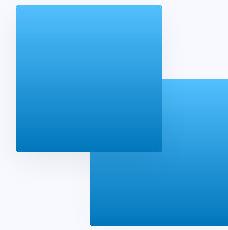
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN

Envío puntual de documentos y sin errores





Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos de servicio (III)

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...?

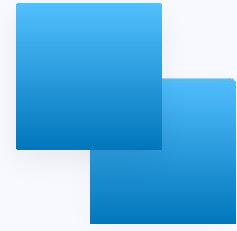


SINIESTROS

Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones

	1	2	3	4	5
					
					
					

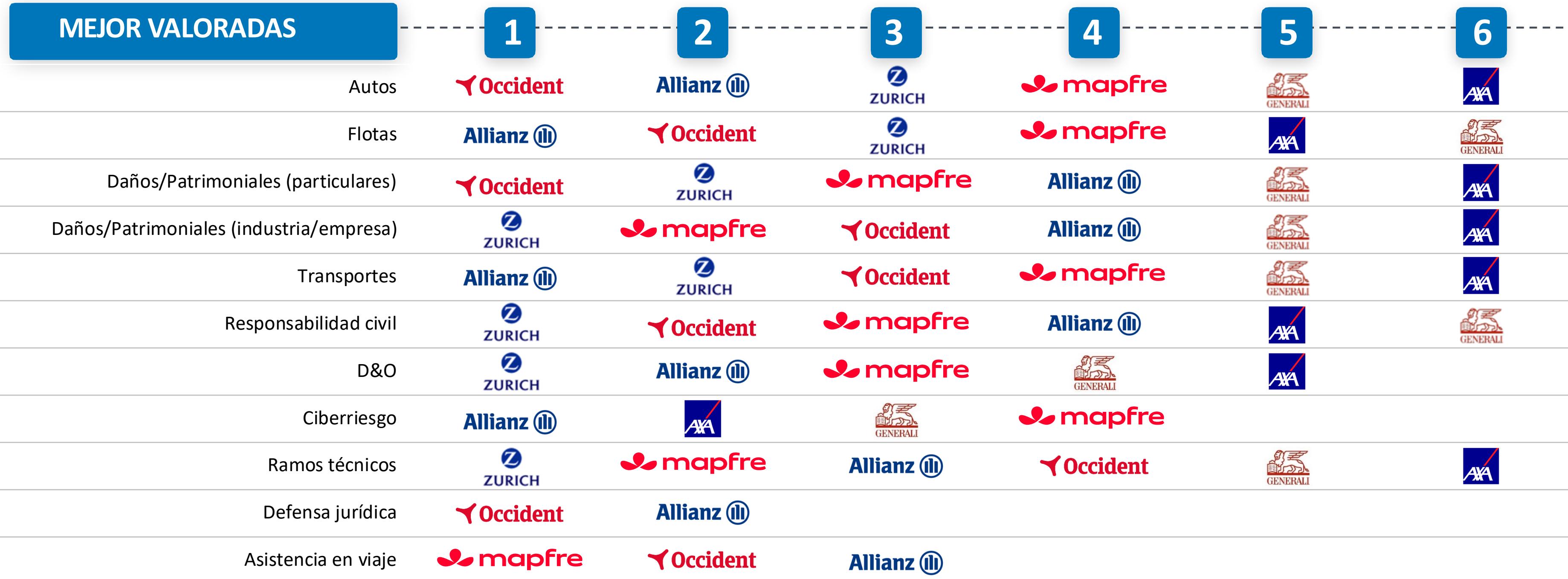
Valoración de aseguradoras con
mayor penetración
Satisfacción con la calidad de
servicio que ofrecen

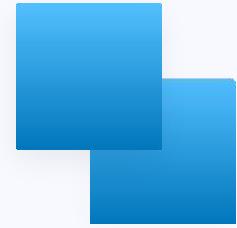


Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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?

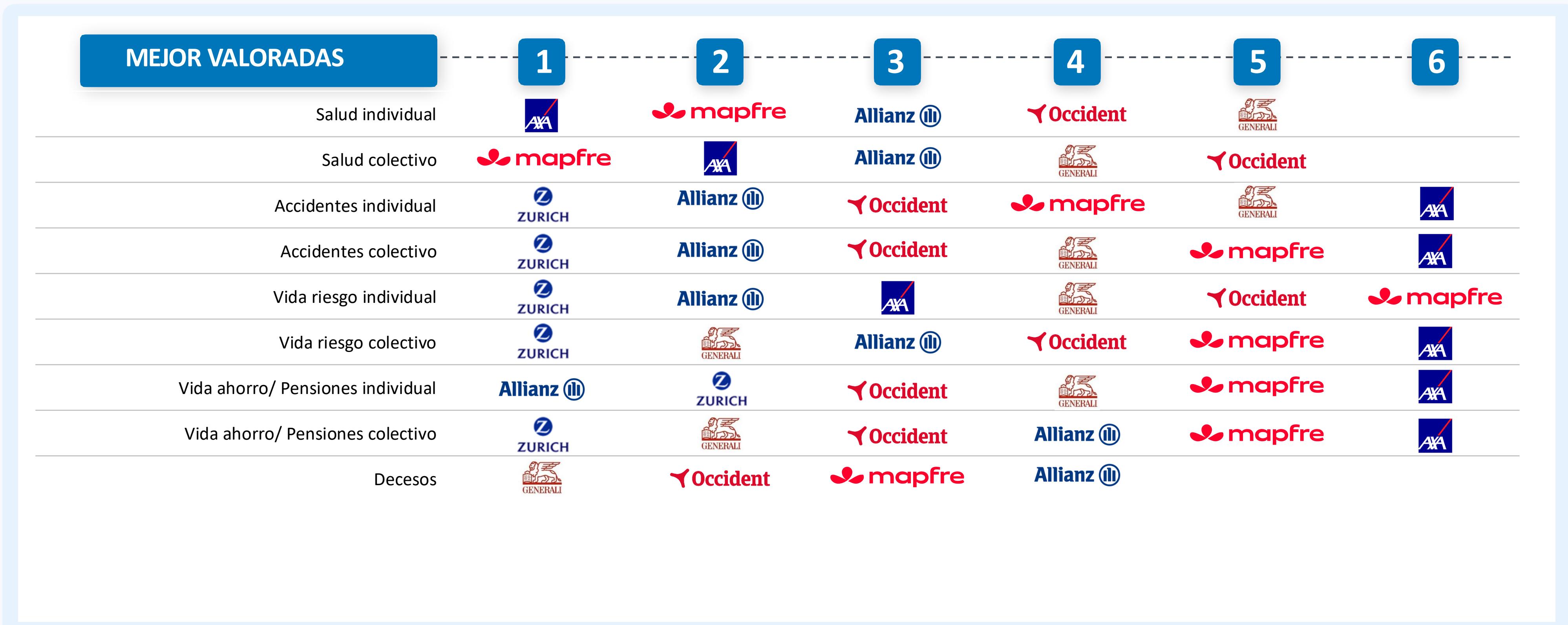


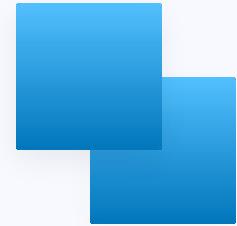


Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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?

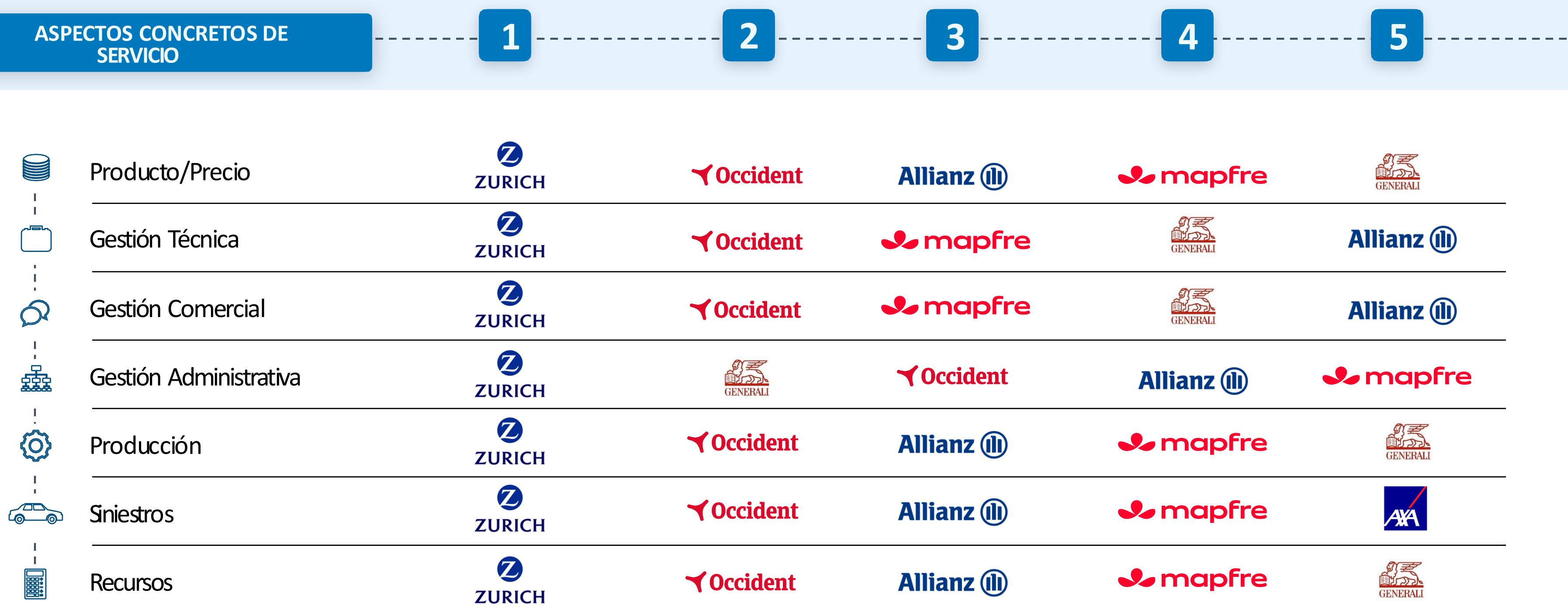


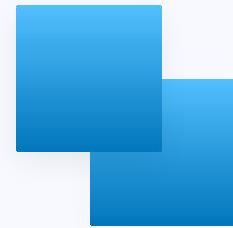


Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos de servicio

Ahora 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...?





Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos de servicio (I)

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



PRODUCTO/ PRECIO

Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades

Ofrece cobertura a un precio competitivo

Ofrece contratos de seguros con condicionados claros

1



2



3

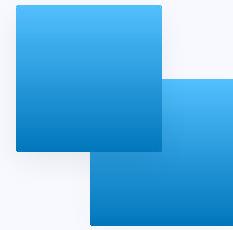


4



5





Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos de servicio (II)

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



GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL

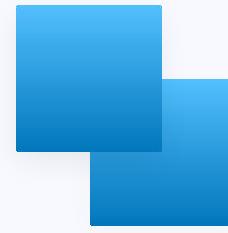
Capacidad técnica y conocimiento de suscripción



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN

Envío puntual de documentos y sin errores





Ranking de aseguradoras (90% penetración)

Según aspectos concretos de servicio (III)

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 las indemnizaciones

1


ZURICH

2

Occident

3

Allianz 

4

mapfre

5

AXA



RECURSOS

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

ZURICH

Occident

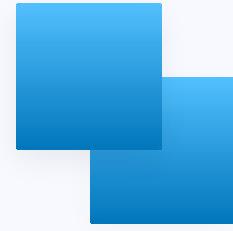
Allianz 

GENERALI

mapfre

Fidelidad y Recomendación

Predisposición a trabajar con
la aseguradora y
a recomendarla

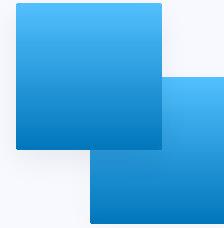


Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

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





Fidelidad

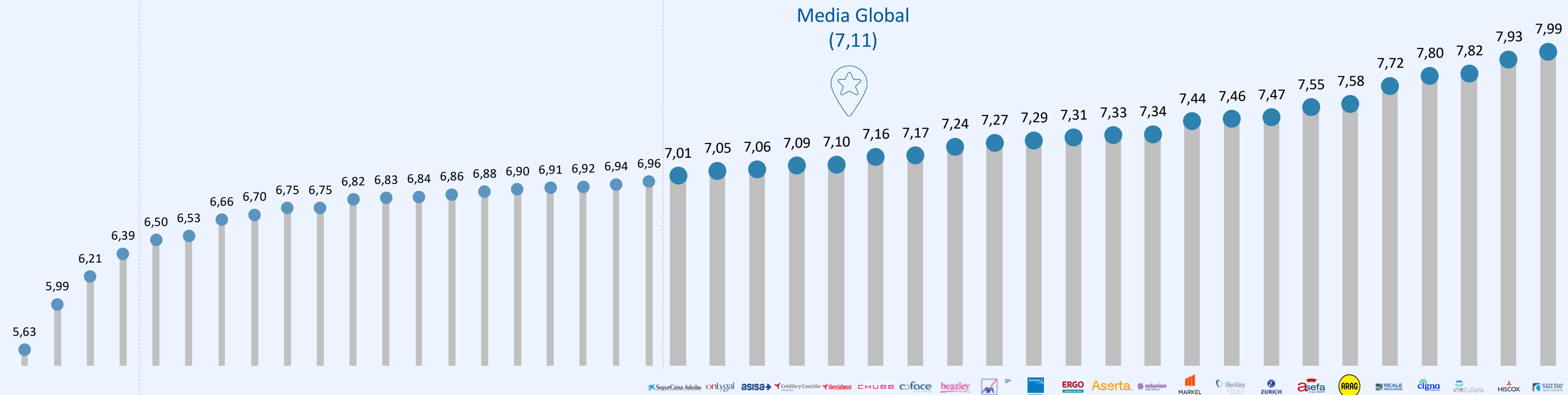
Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

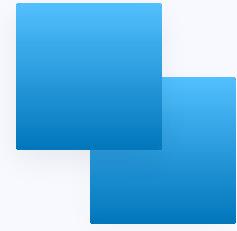
Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía?

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

BIEN
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE
(+7 sobre 10)

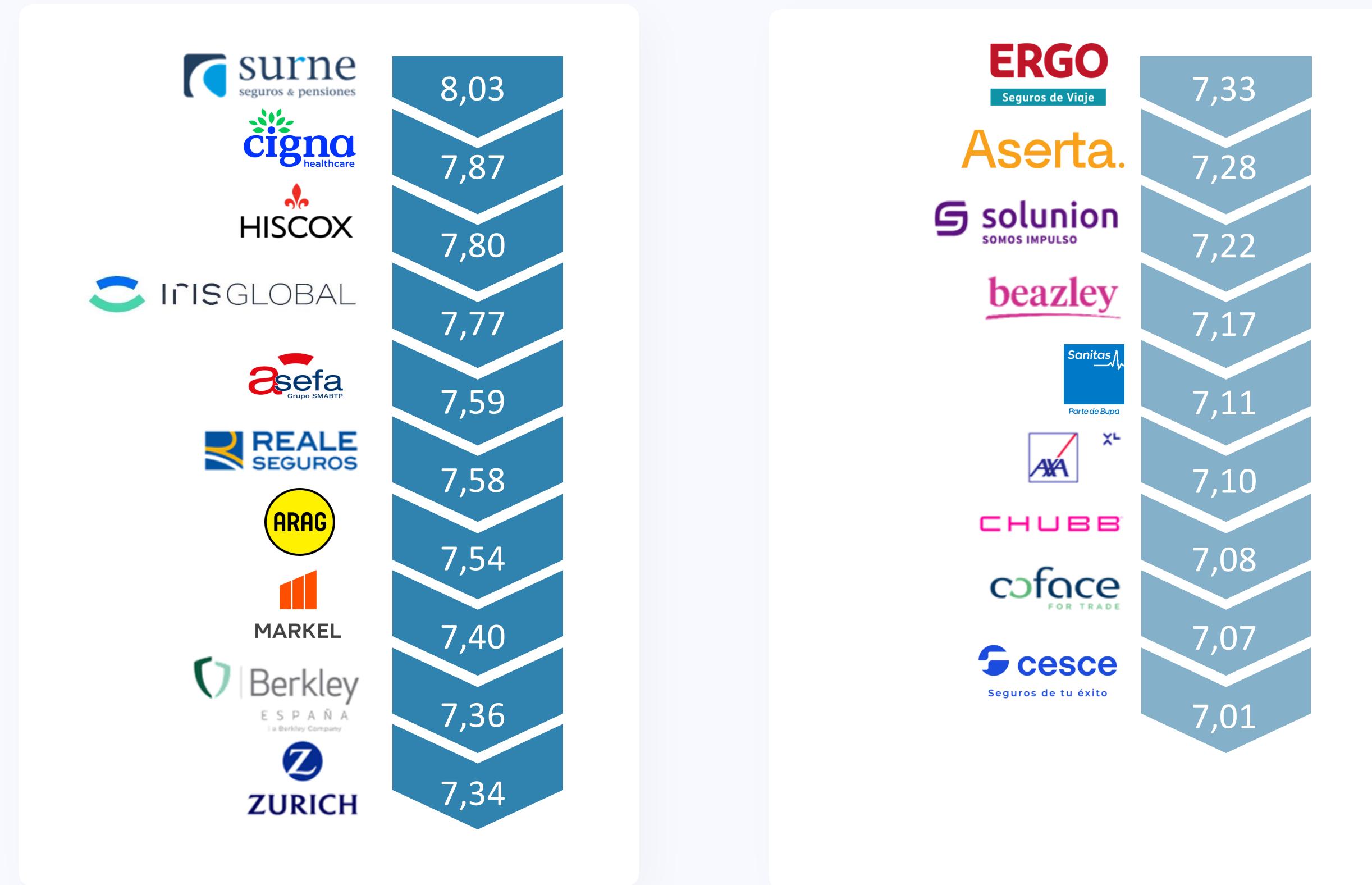


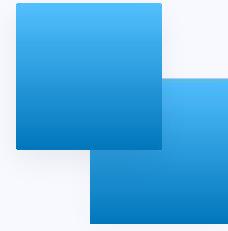


Aseguradoras recomendadas

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)

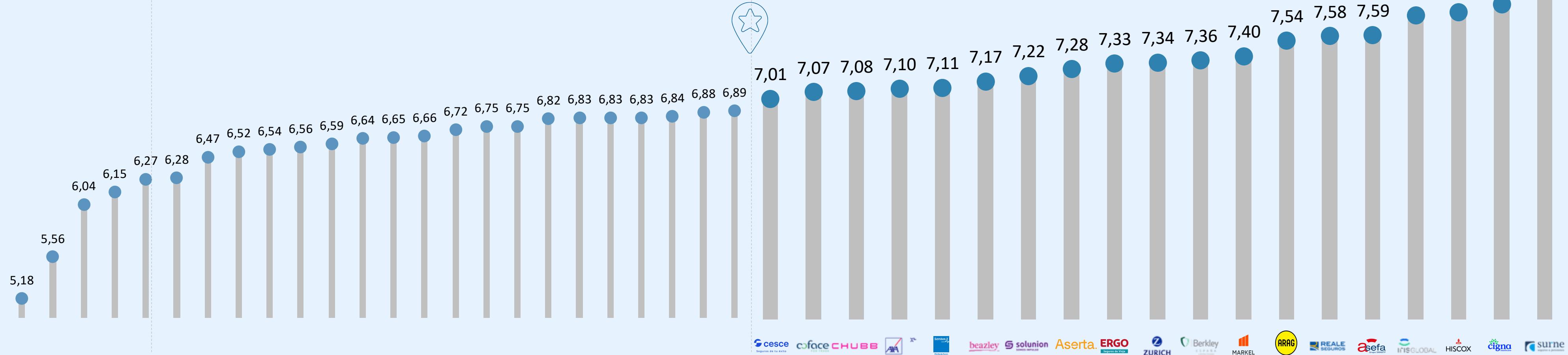
BIEN

(entre 6,5 y 7 sobre 10)

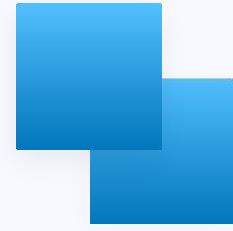
NOTABLE

(+7 sobre 10)

Media Global
(6,95)

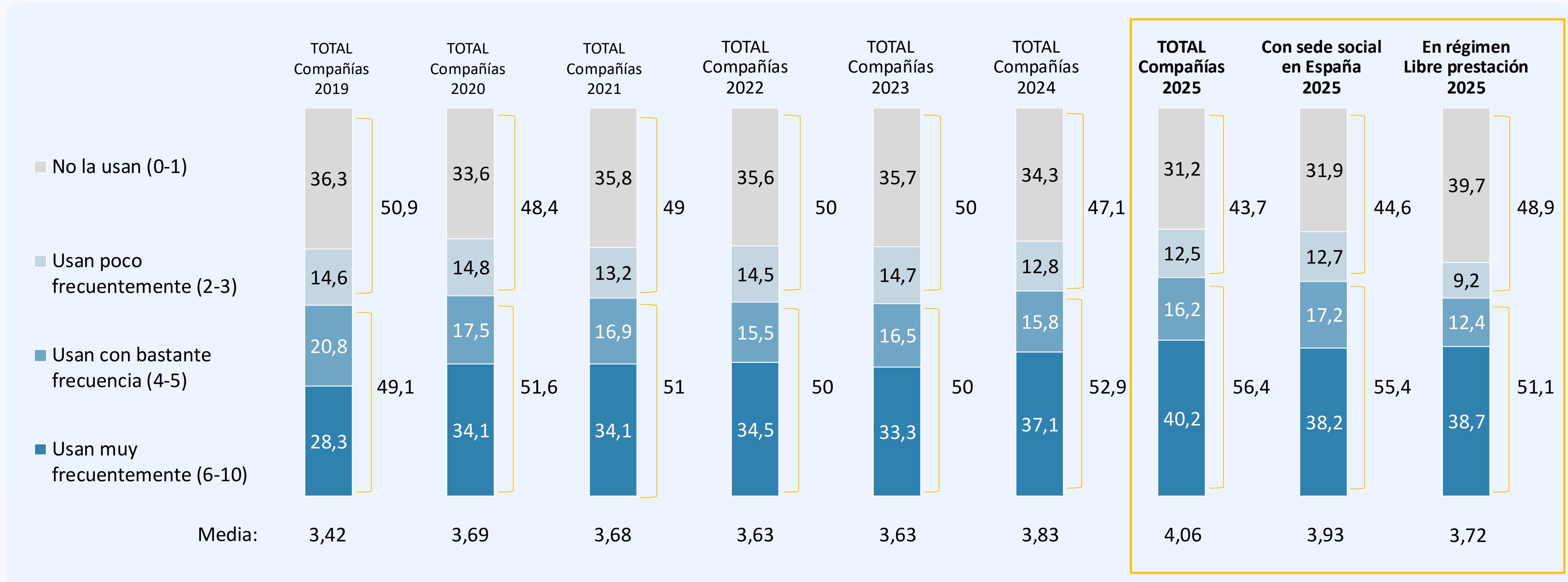


Uso información

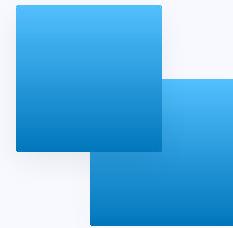


Uso de la información de clientes

¿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

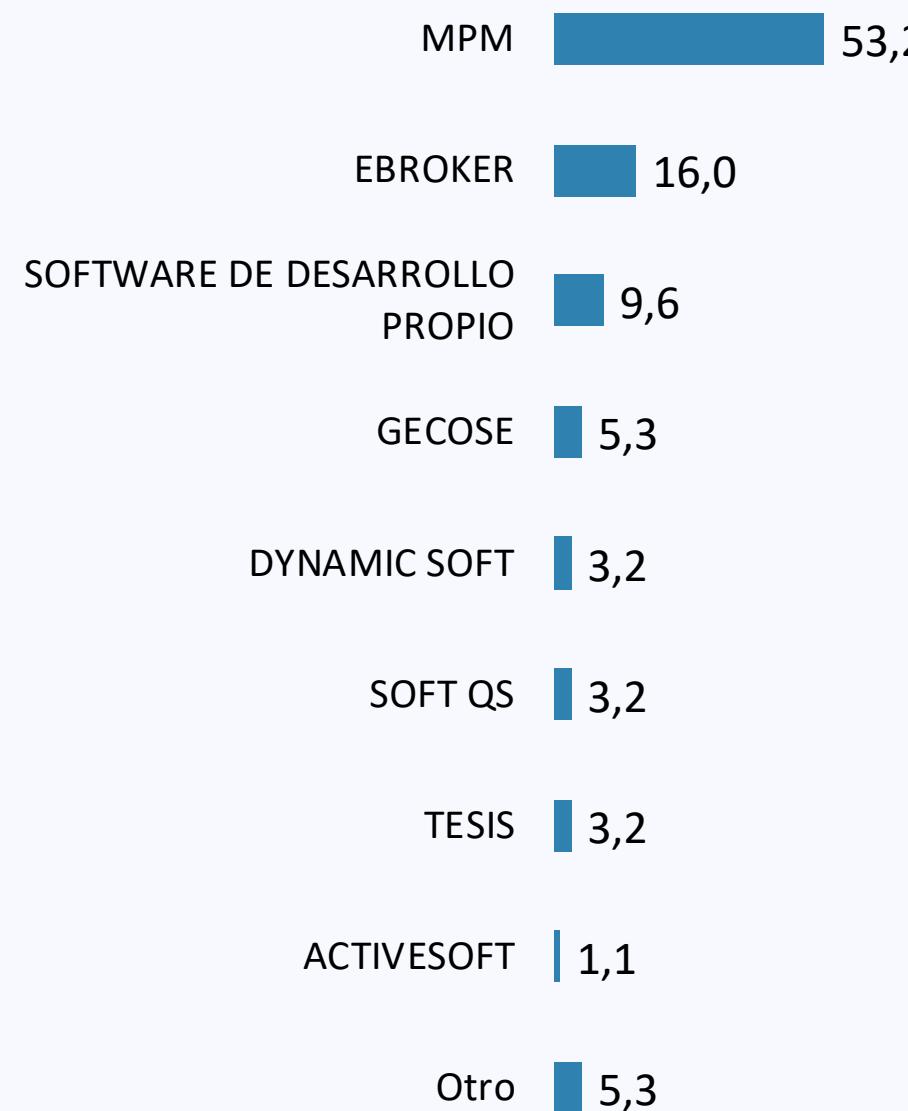


Proveedor tecnológico



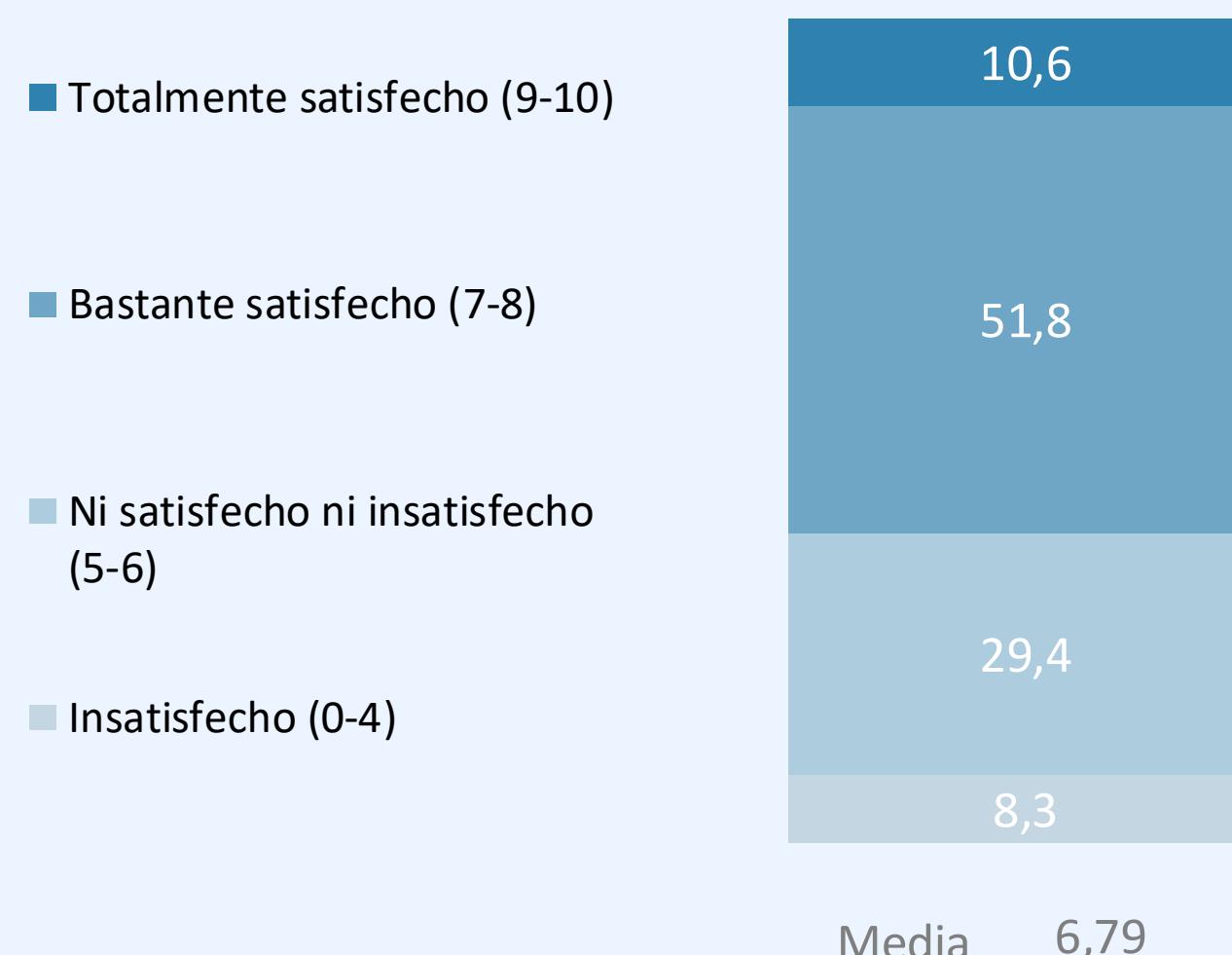
Proveedor tecnológico

Principales proveedores tecnológicos mencionados (%)



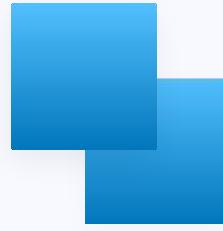
Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor tecnológico (%)

Proveedores con una base mínima de 15 o más casos



EIAC/CIMA

Canales comunicación



Uso del EIAC

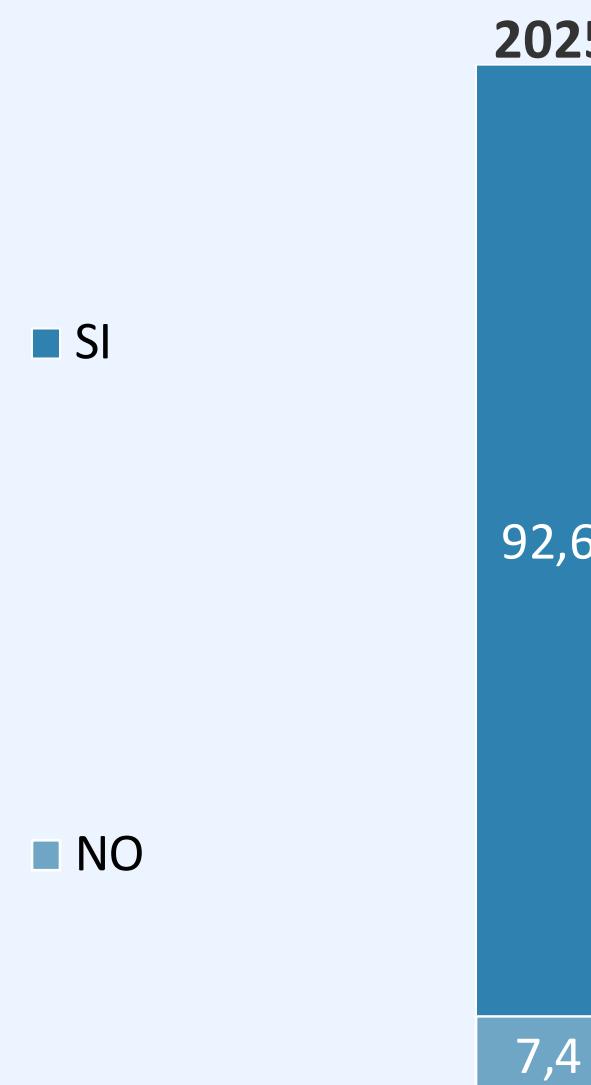
Utilización estándar EIAC

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

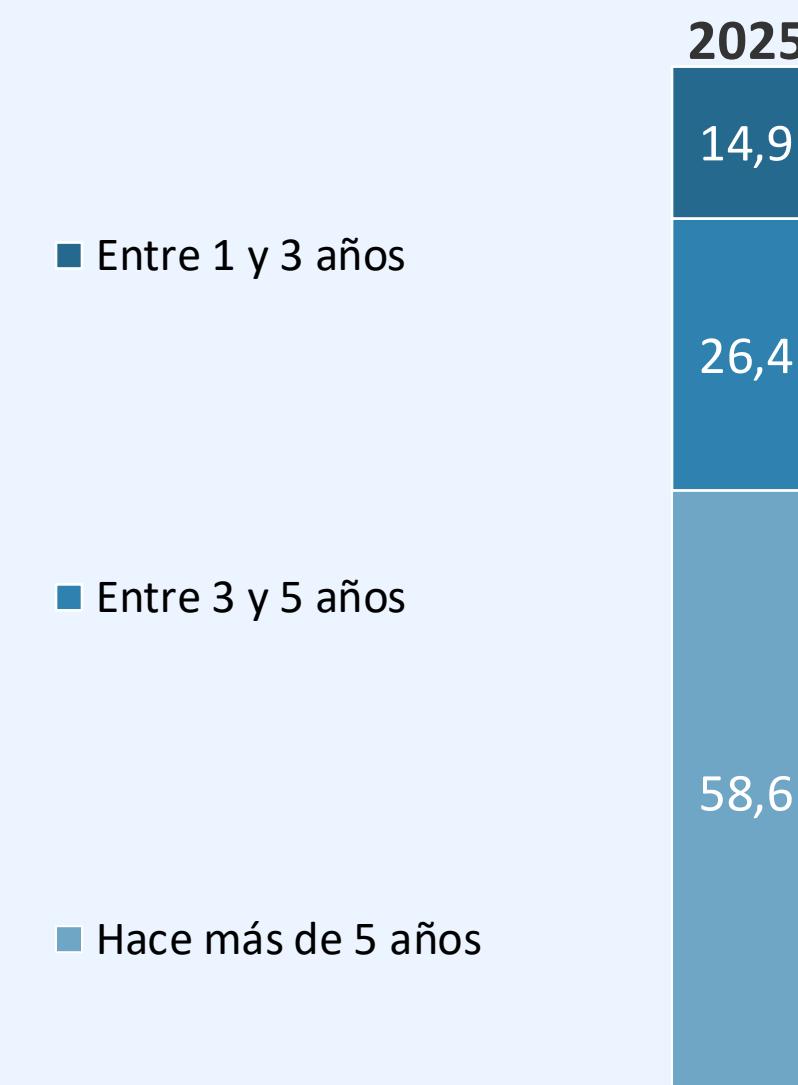
¿Desde cuándo está utilizando su Correduría el estándar EIAC para el intercambio de información con alguna/s aseguradora/s?

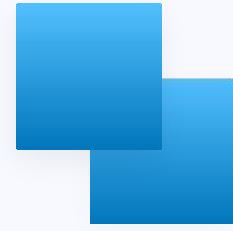
¿Podría explicar por qué no está utilizando el estándar EIAC para intercambiar información con alguna/s aseguradoras/s?

Utilización del estándar EIAC (%)



Antigüedad de uso





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?

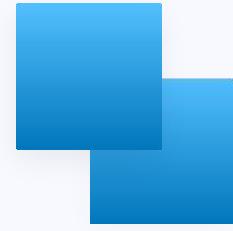
Aseguradoras con **más de un 60%** de entrevistados que **utilizan el EIAC**

ALLIANZ	97
AXA	90
GENERALI	90
REALE	85
MAPFRE	83
OCCIDENT	82
ZURICH	81
HELVETIA	62

**Satisfacción media
con la utilización
del EIAC**
7,01

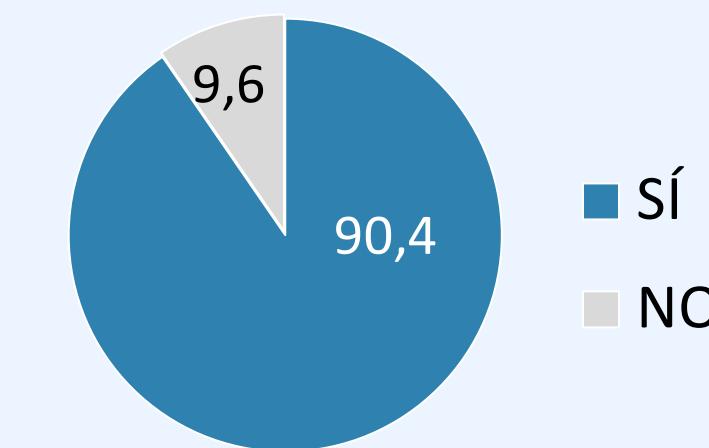
Aseguradoras que **más utilización
del EIAC y satisfacción de notable
(7 o más)**

VIDACAIXA	9,00
REALE	8,25
ZURICH	7,97
OCCIDENT	7,81
GENERALI ON	7,73
SURNE	7,72
ALLIANZ	7,65
AXA	7,58
CASER	7,58
HELVETIA	7,57
FIATC	7,56
AXA XL	7,50
CHUBB	7,50
HDI GLOBAL SE	7,50
MUSAAT	7,50
BERKLEY ESPAÑA	7,37
GENERALI	7,34
ARAG	7,29
AEGON	7,14
MAPFRE	7,13
ADMIRAL	7,04
HISCOX	7,04
AVANZA PREVISIÓN	7,00
CIGNA	7,00
EUROP ASSISTANCE	7,00
MARKEL	7,00

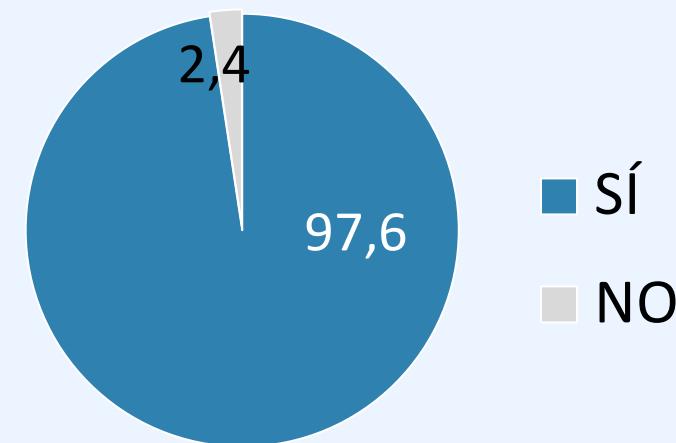


Plataforma CIMA

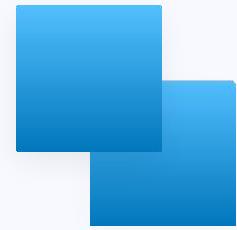
**¿Está su Correduría adherida
a la Plataforma CIMA
(Conectividad, Innovación y
Servicios para la Mediación
Aseguradora)?**



**¿Está su Correduría activa en el
uso de intercambio de
información (EIAC) a través de la
plataforma CIMA?**



Firma digital



Proyecto de firma Póliza Digital de CIMA

¿Conoce el Proyecto de firma póliza digital desarrollado por CIMA?

¿Está adherido a dicho proceso mediante la firma del anexo contractual correspondiente con TIREA?

¿Está su Correduría utilizando dicho proceso?

Notoriedad proyecto

2025

SI

81,9

NO

18,1

Adhesión mediante TIREA

2025

SI

40,3

NO

59,7

Uso del proyecto

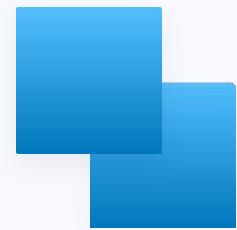
2025

SI

35,5

NO

64,5



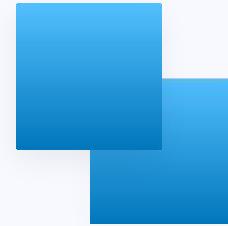
Proyecto de firma Póliza Digital de CIMA

¿Cuáles son los motivos por los que no usa el Proyecto de firma póliza digital de CIMA, a pesar de estar adherido?

Razones de no uso



Respuesta múltiple

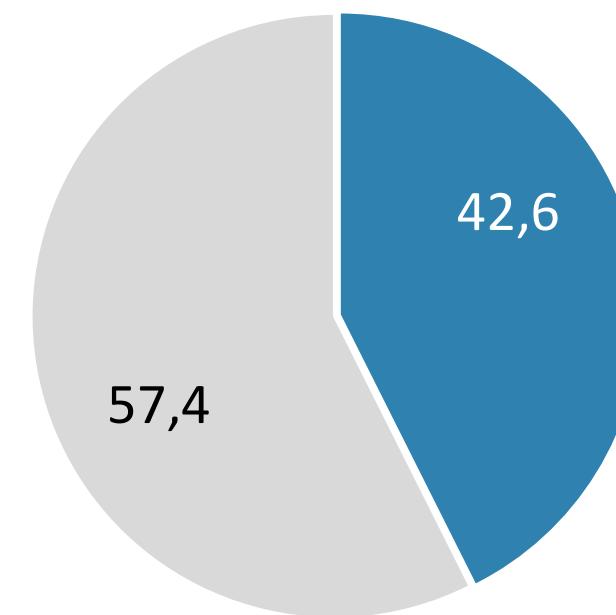


Uso y proveedor externo de firma digital

¿Utiliza actualmente algún sistema de firma digital con un tercero de confianza para la firma de sus documentos con los clientes?

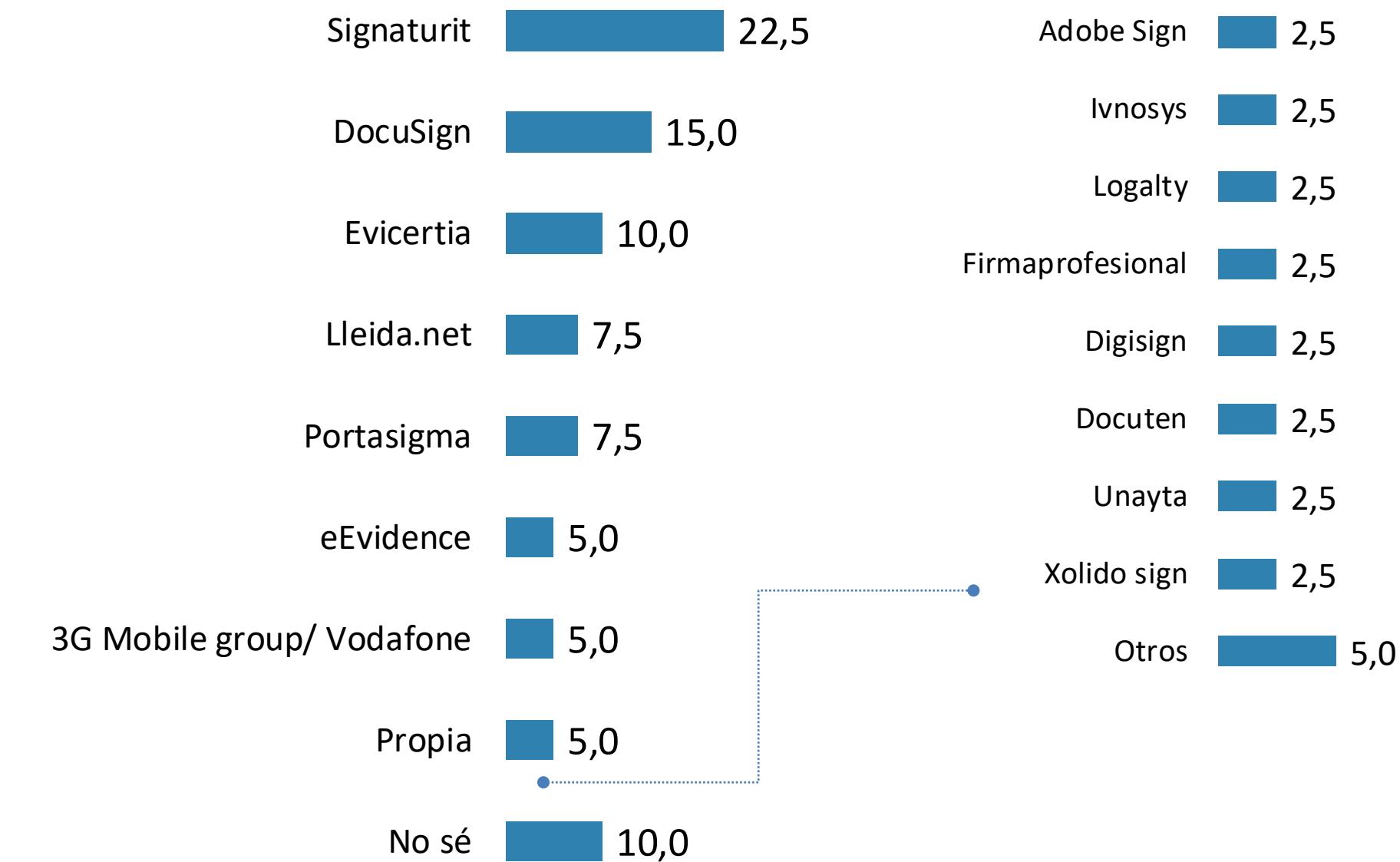
¿Y cuál o cuáles de los siguientes es su proveedor de firma digital?

Uso firma digital



■ SÍ
■ NO

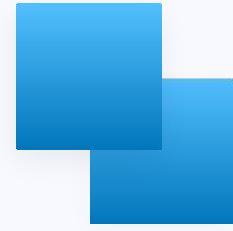
Proveedor de firma digital



Respuesta múltiple

Proyecto de Digitalización

ADECOSE



Proyecto digitalización de ADECOSE

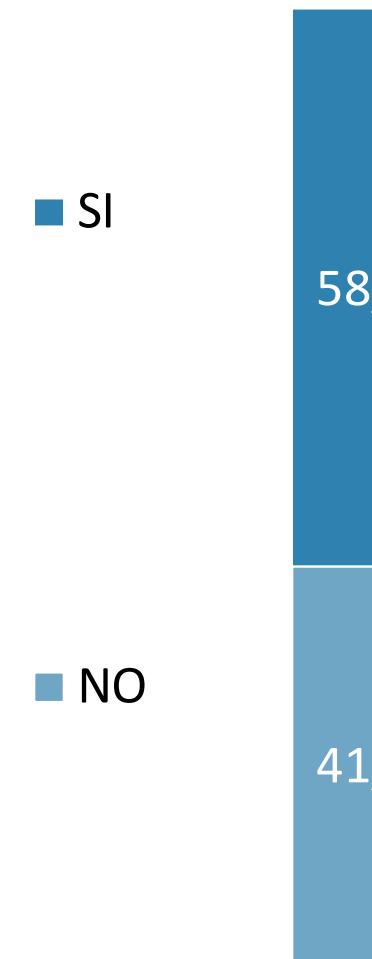
¿Ha participado su Correduría alguna vez en los diferentes talleres y webinars que se han desarrollado?

¿Y cómo valora dicha iniciativa?

¿Cuál es el motivo por el que no ha participado?

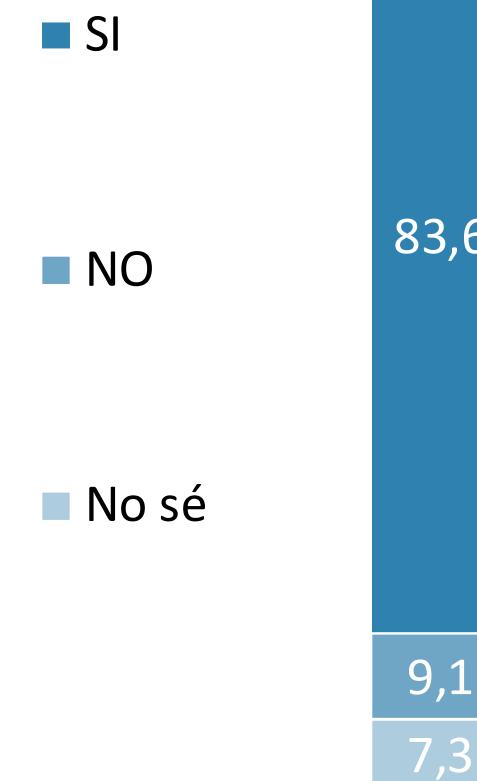
Conocimiento Proyecto Digitalización ADECOSE

2025



Nivel de participación

2025



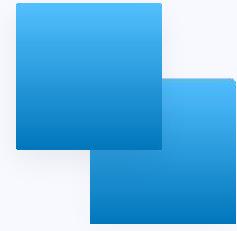
Valoración media de la iniciativa

Valoración media
7,96

Valoración media cuando han participado en el proyecto

Valoración media
7,91

Inteligencia Artificial



Implementación de IA en las Corredurías

¿Está su Correduría utilizando herramientas de IA?

Uso de IA

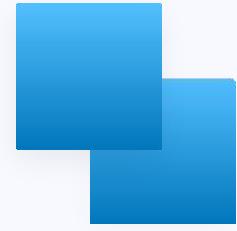
2025

■ SI

70,2

■ NO

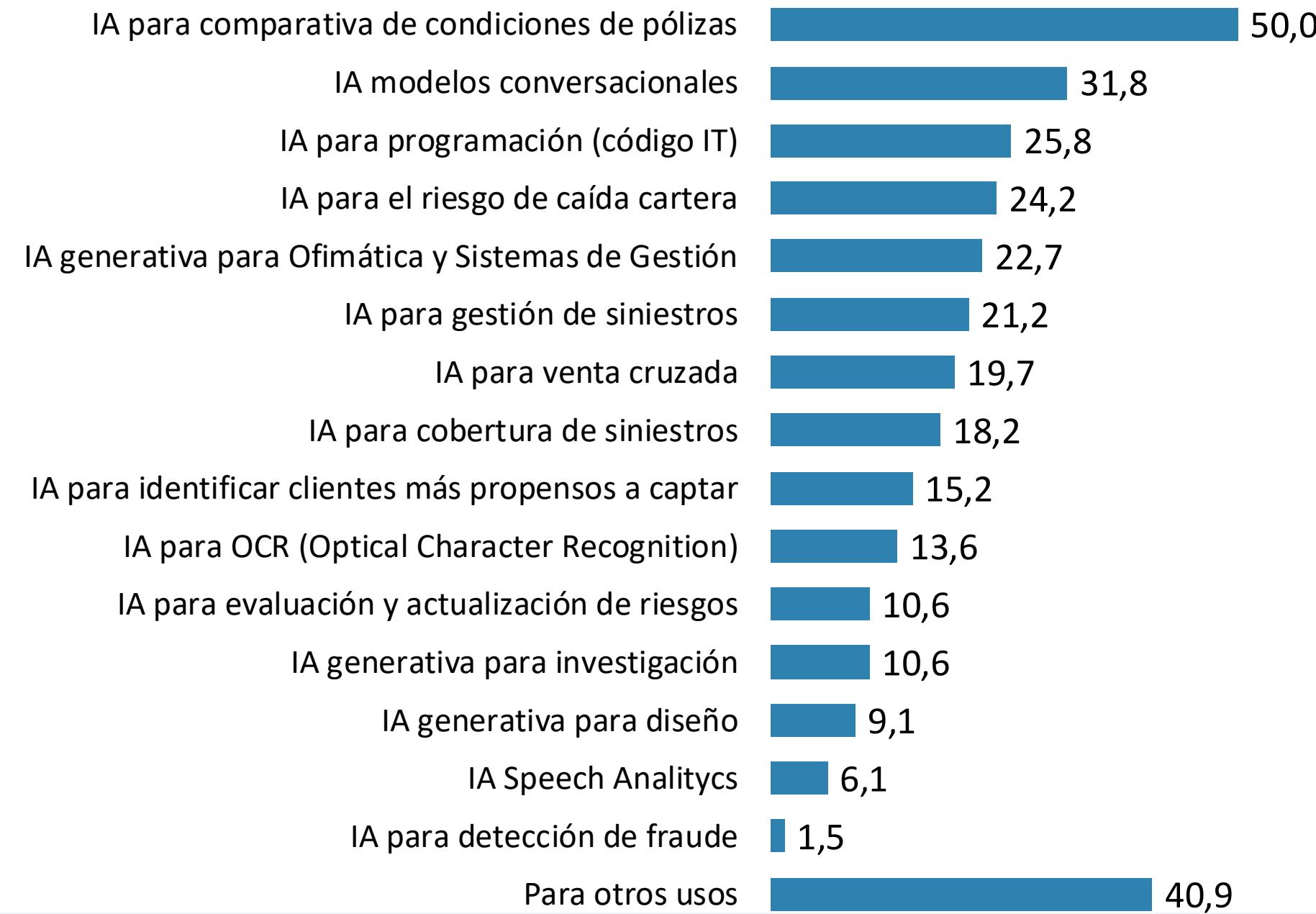
29,8



Implementación de IA en las Corredurías

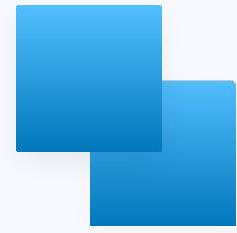
¿Qué tipo de herramientas o en qué áreas de trabajo de su Correduría aplica la IA?

Herramientas utilizadas

2025

Promedio de herramientas utilizadas

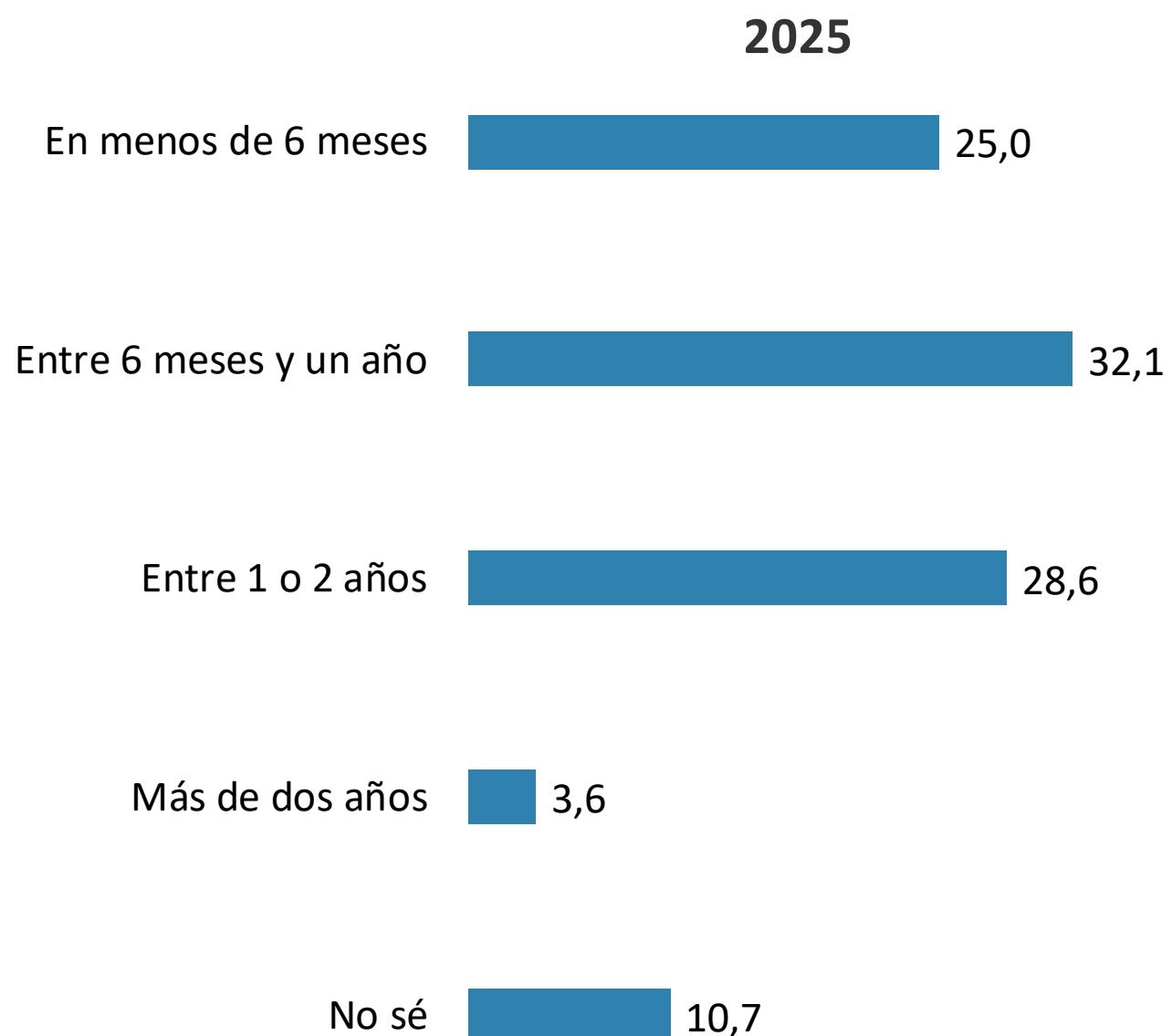
3,2

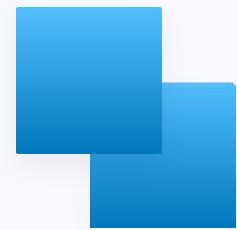


Previsión de uso IA en el futuro entre no usuarios actuales

En caso de que piense utilizar la IA en el futuro, ¿en qué plazo lo estima?

Previsión uso futuro IA

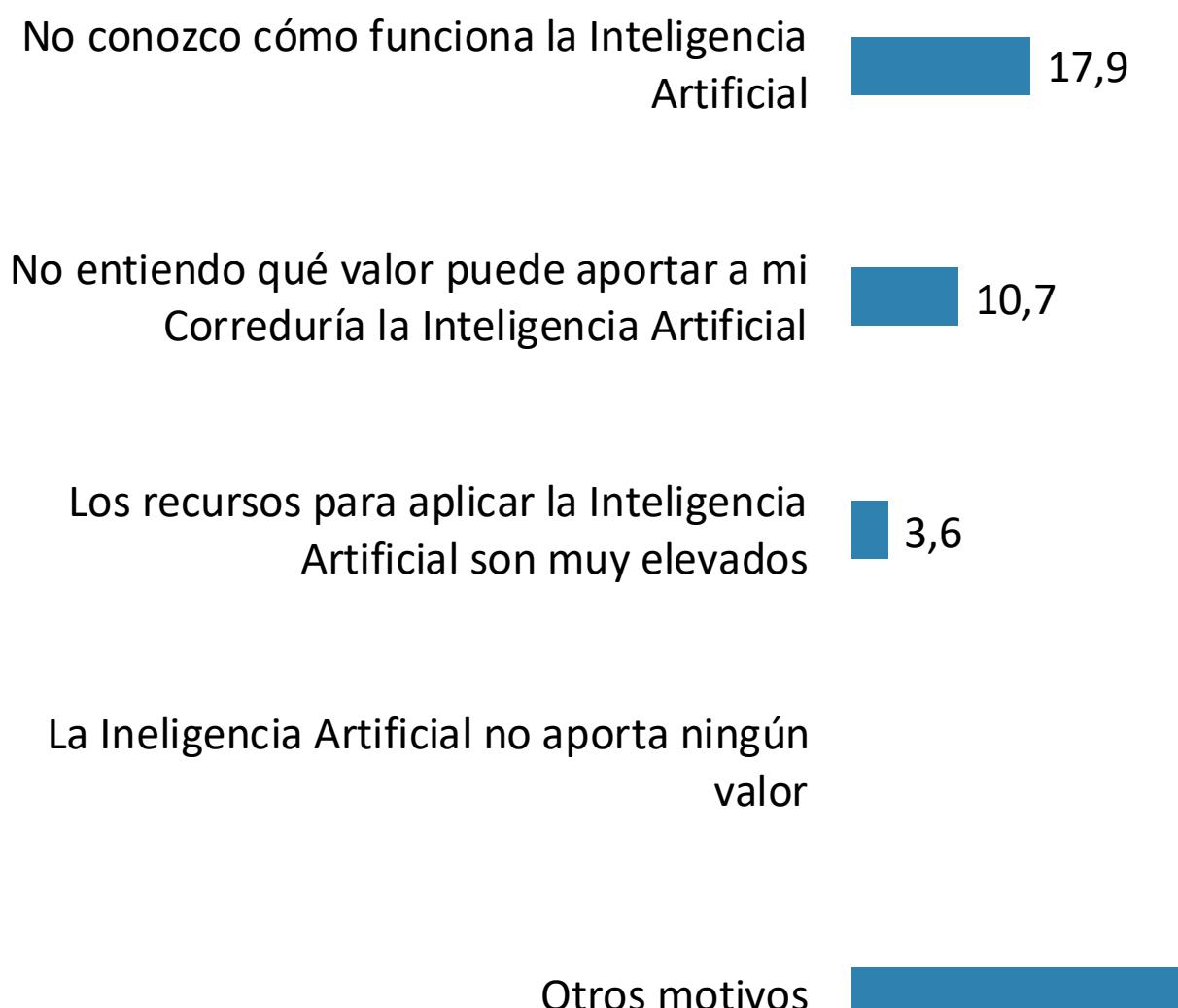




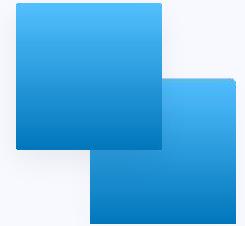
Motivos no uso IA

Motivos no uso

2025



Respuesta múltiple



Opiniones de los entrevistados relativas a temas tecnológicos

"Aún falta mucho por mejorar en relación a los ficheros EIAC, siguen saliendo muchos errores, y la revisión es tediosa..."

"Empezamos a usar la firma digital. Lo paramos por varios motivos: 1. algunas compañías aprovechan para solicitar al cliente el envío de propuestas de venta cruzada (Marca X) 2. Alguna compañía manda la póliza/suplemento al cliente antes de que lo revisemos nosotros y con errores. (Marca X) 3. El tema de las firmas de los coaseguradores no está solucionado."

"Nos parecen muy apropiados los desarrollos en EIAC, especialmente CIMA, y animaría a compañías como Marca A, Marca B, Marca C o Marca D que se adhiriesen.

Considero que el proyecto de firma digital no es tan atrayente para el mediador.

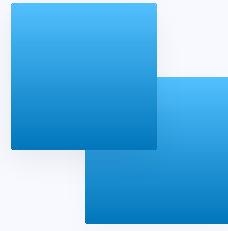
Respecto a la IA siempre nos genera dudas legales, especialmente el uso de datos, y ese es uno de los motivos por los cuales no se ha implementado sistema alguno, aunque seguimos atentos al desarrollo del proyecto IA ADECOSE, del cual esperamos recibir pronto nuestras credenciales para pruebas.."

"El Estándar EIAC realmente no es un estándar, al final cada aseguradora esta metiendo campos en distintos tags de la parte libre que hace que se tenga que programar por cada compañía, Lo mismo con las modalidades no es única para todas las compañías y cada una tiene sus códigos y descripciones de modalidades lo que hace que se tenga que programar realmente una importación por cada compañía lo cual hace que el gasto y tiempos de puestas en producción sean muy elevados."

"No estamos utilizando EIAC y los servicios de CIMA porque no está adaptado a la gestión de seguros personales para colectivos. Es una demanda que llevamos haciendo desde hace varios años pero hasta el momento no ha habido avances en este tema. Gracias."

"Solo comentar, que en general la herramienta de XXX, cumple de sobras con nuestras expectativas. Ahora bien, cuando realizamos peticiones algo excepcionales (por las características de la estructura de nuestra correduría), solemos encontrar trabas y unos sobre costes que creemos excesivos siendo que la cuota que pagamos ya es considerable. Referente al EIAC, Marca A y Marca B, nos duplican recibos, si se llegara a corregir este punto, serían un 10."

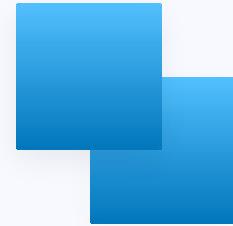
Resumen ejecutivo



Principales Insights



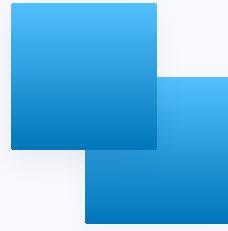
- 1 Un año más hay que destacar la **extraordinaria participación de los socios**, con más de 1.600 encuestas cumplimentadas. Cabe destacar que el 57,5 % de las encuestas son realizadas por mujeres, en la línea de encuestas anteriores.
- 2 **Sube ligeramente la satisfacción global** con las Aseguradoras (6,75 vs. 6,70 en 2024). En 2016 la satisfacción global era el 6,68 por lo que 10 años después no se percibe mejora alguna a lo largo de este último periodo.
- 3 Se sigue apreciando una **importante diferencia entre las mejores y peores valoraciones** en todos los aspectos un año más.
- 4 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).
- 5 Es particularmente llamativo que **la valoración sobre siniestros no muestre mejoras** en comparación con los últimos años, pues obtiene la misma nota que en 2018 (6,6) y sin haberla superado en los últimos nueve años. Convendría que desde el sector se reflexionara por qué no se consigue mejorar en este aspecto tan capital para nuestra actividad.
- 6 **El número de compañías que han obtenido una puntuación por encima del 7** es igual al del año anterior (11 compañías), y similar a la de 2023.



Principales Insights



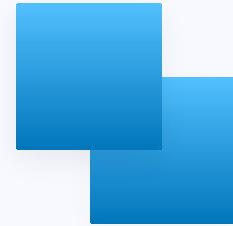
- 7 **La satisfacción con las tecnológicas** es similar a las compañías, subiendo ligeramente con respecto al año anterior.
- 8 **El uso del estándar EIAC es muy sobresaliente (92,6%).**
- 9 **El 90,4% de las corredurías están adheridas a la Plataforma CIMA.** Son datos que demuestran que las corredurías han tomado conciencia de la importancia de adherirse a CIMA. Gracias a la labor del equipo del área tecnológica de ADECOSE y la gran difusión realizada por la Comisión CIMA y las empresas tecnológicas, la gran mayoría de las corredurías está adherida a la plataforma. No obstante, 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. Además, las aseguradoras de la comisión ya han empezado a desconectar cualquier otro sistema de trabajo que no sea a través de CIMA. Asimismo, el impulso de la nueva funcionalidad de la póliza digital con objeto de incrementar el uso de la firma digital de las pólizas intermediadas por los corredores supone un avance muy relevante. En este sentido, el 40,3% de las corredurías están adheridas al Proyecto de firma de la póliza digital de CIMA y un 35,5% de ese porcentaje lo está utilizando. Queda mucho por hacer para impulsar entre todas las partes intervenientes esta iniciativa.



Principales Insights



- 10 **La percepción del uso de los datos por parte de las aseguradoras empeora ligeramente respecto al año anterior (56,4% frente a 52,9%), por lo que la tendencia desde 2019 ha empeorado en más de siete puntos porcentuales. El 56,4% 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.**
- 11 Mejora ligeramente la valoración de las corredurías con respecto al año anterior en cuanto a los distintos aspectos relacionados con la **política de renovaciones de las aseguradoras**.
- 12 El porcentaje de las corredurías que **utilizan la IA** es del 70,2%, con un promedio de uso de tres herramientas, siendo las principales: para realizar comparativa de condiciones de póliza, modelos conversacionales, para programación de código (IT), para analizar riesgo de caída de cartera, generativa para Ofimática y Sistemas de Gestión y Gestión de siniestros. En todo caso, aquellos que todavía no la están utilizando, más de la mitad tienen planeado hacer la inmersión en menos de un año.



Principales Insights



13

Los **temas clave de mejora para generar una mejor experiencia** se centran principalmente en:

- Casi cuatro de cada diez Corredurías reclaman que las aseguradoras sean **más ágiles**, sobre todo en los tiempos de respuesta por ejemplo en la emisión de pólizas y gestión de siniestros. Hay una clara alusión a los buzones que dilatan los plazos de resolución de consultas.
- La misma proporción reclama **mejoras en la atención y la comunicación**, haciendo referencia a la relación personalizada. Se requiere capacitación técnica y especializada en los interlocutores que puedan resolver los problemas diarios.
- Las quejas se siguen centrándose en la capacidad resolutiva, y temas relativos a la web en términos de modernización para ganar eficiencia y ser más intuitiva.
- Sigue subiendo cada año los comentarios relativos a mejoras que requieren las **políticas de revisión de precios de las primas**.
- Sigue siendo especialmente relevante la baja valoración en la **gestión de siniestros**

14

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.

15

ADECOSE seguirá comprometida con la mejora continua para que nuestra operativa diaria con las aseguradoras redunde en beneficio de nuestros clientes.

XVII BARÓMETRO ADECOSE 2025

¡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 2025 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.