



# 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.

7.800  
millones de primas  
intermediadas

3,6  
millones de siniestros  
gestionados

70%  
de cuota de  
mercado

8.500  
empleados



## 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 ADECLOSE (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.



# Esquema del cuestionario

## 07 Conclusiones finales



- Reflexiones finales extraídas de los resultados de los cuestionarios.





# Ficha técnica estudio base

01

## Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

02

## 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.

03

## Universo

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

04

## Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

05

## Trabajo de Campo

Octubre – Noviembre 2025





# Ficha técnica estudio tecnología



01

## Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar.

02

## 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

03

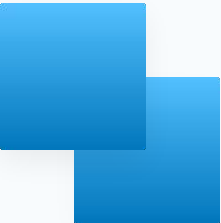
## Técnica

Cuestionario cumplimentado online.

04

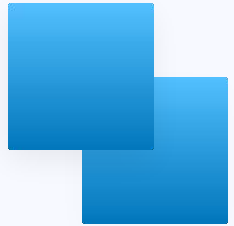
## Trabajo de Campo

Octubre – Noviembre 2025



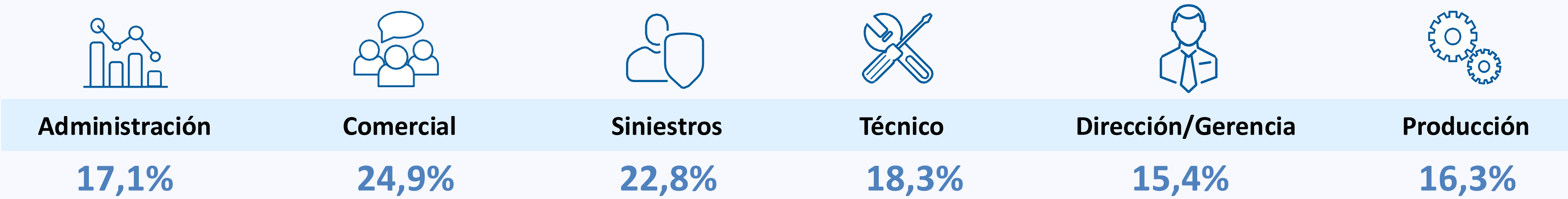
# Mantenemos una alta participación en 2025

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



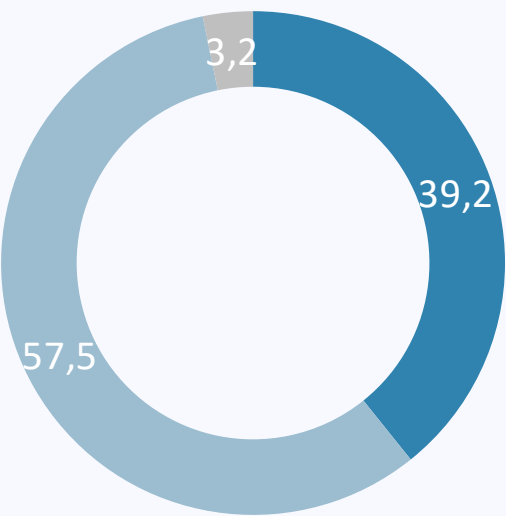
# Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?

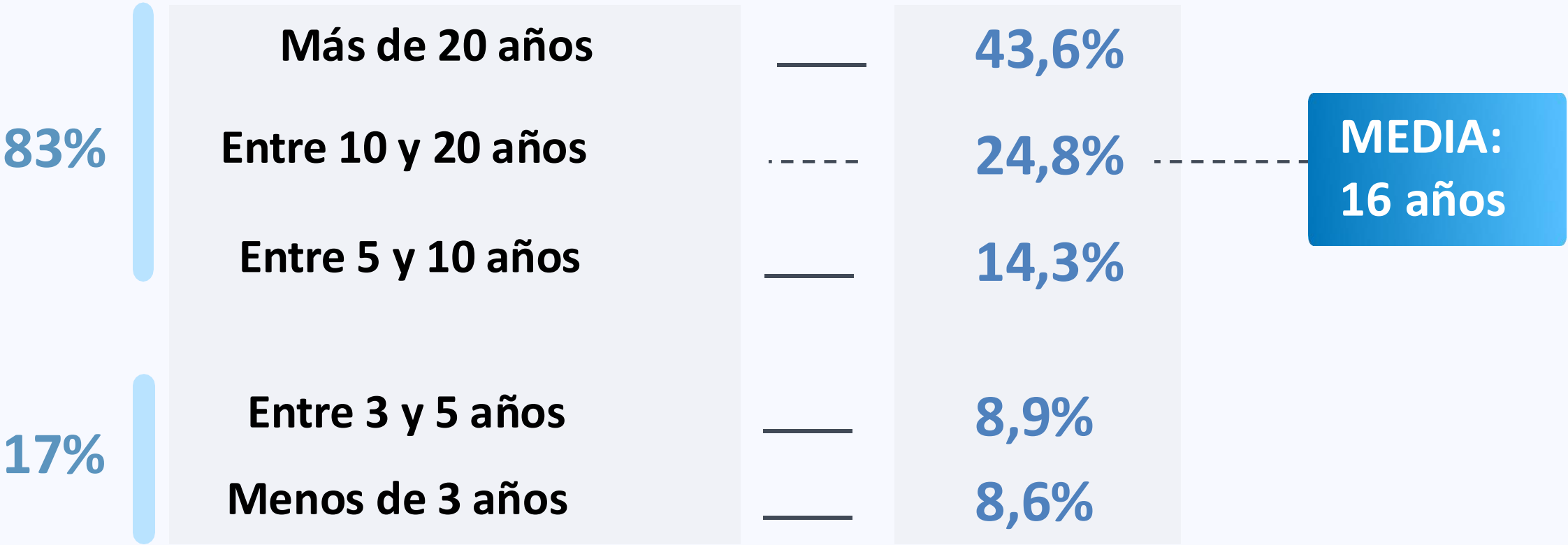


¿Sexo?

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no contestar



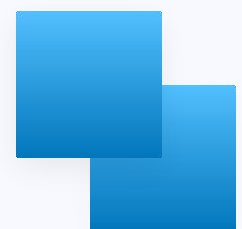
¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?





Una visión global

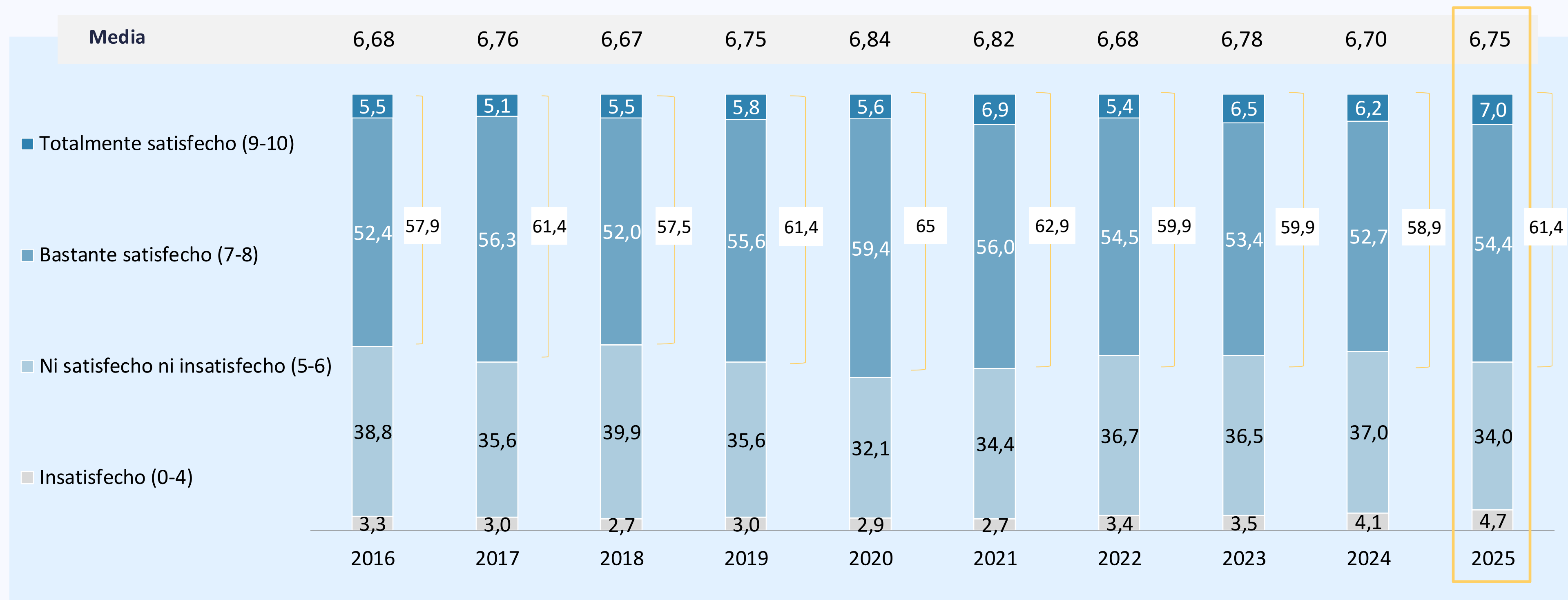
# Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras



# 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".

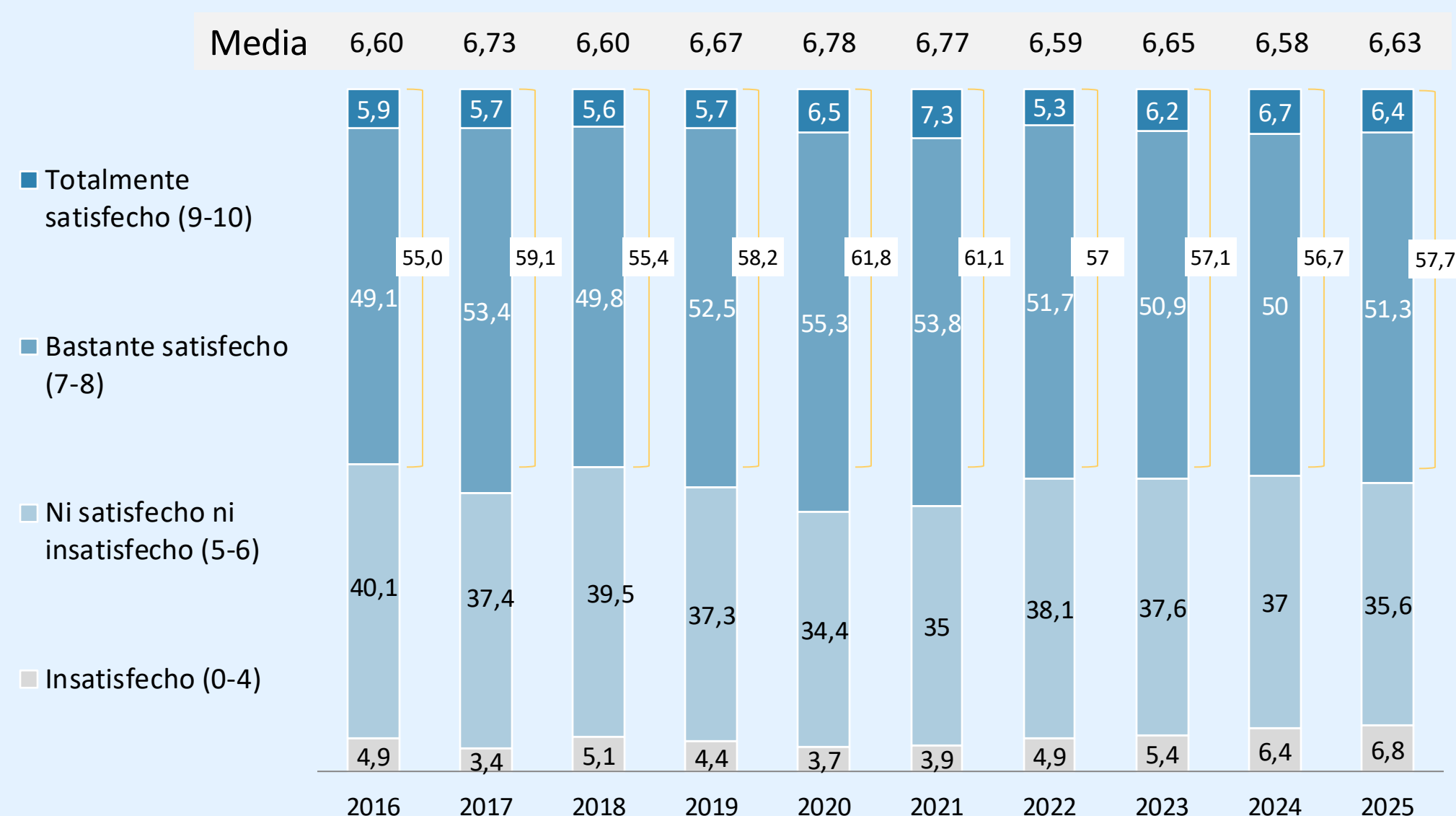


# Satisfacción global

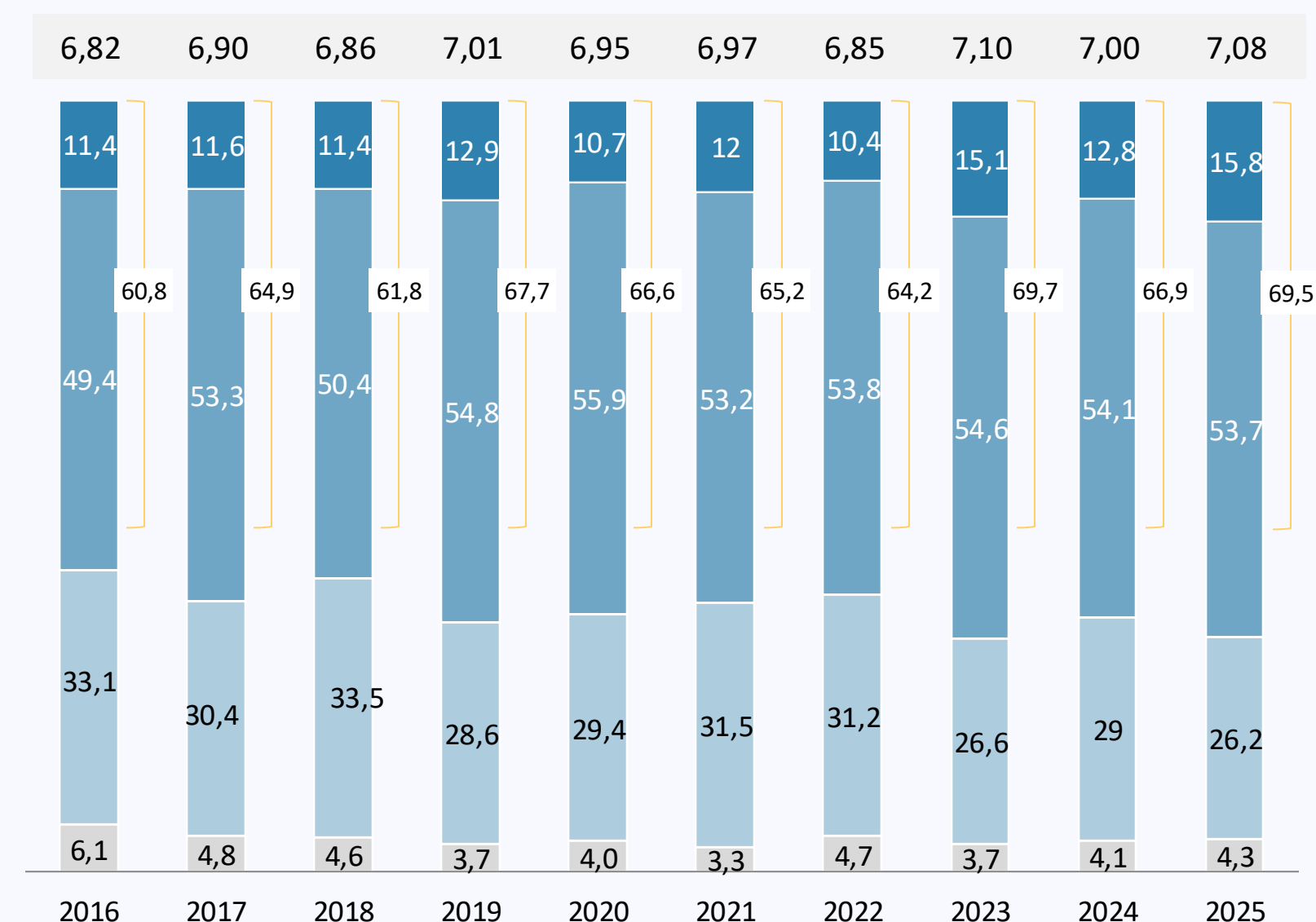
## Calidad del servicio de las compañías aseguradoras

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

### Con sede social en España



### 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?

%		■ Totalmente satisfecho (9-10) ■ Bastante satisfecho (7-8) ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (5-6) ■ Insatisfecho (0-4)				% Favorable (7-10)	Media (escala 0-10)	
	Autos 	10,1	51	32,1	6,9	61,1	6,77	
	Flotas 	9,9	41,4	37,3	11,3	51,3 ▲	6,46	
	Daños/Patrimoniales (particulares) 	8,6	54,3	31,9	5,2	62,9	6,81	
	Daños/Patrimoniales (industria/empresa) 	8,6	52,9	32,3	6,2	61,5	6,75	
	Transportes 	10,2	51	33,3	5,5	61,2 ▲	6,82	
	Responsabilidad civil 	11	57,5	27,6	3,9	68,5	6,98	5º
	D&O 	11,6	50,6	31,5	6,3	62,2	6,84	
	Ciberriesgo 	14,5	47,1	29,8	8,6	61,6 ▲	6,80	
	Ramos técnicos (construcción, maquinaria y montaje) 	10,4	52,6	31	5,9	63,0 ▲	6,87	
	Defensa jurídica 	19,7	44,8	29	6,6	64,5 ▲	7,05	3º
	Asistencia en viaje 	18,8	48	27,6	5,6	66,8	7,09	2º
	Pérdidas pecuniarias 	22,7	40	30,7	6,7	62,7 ▼	7,00	4º

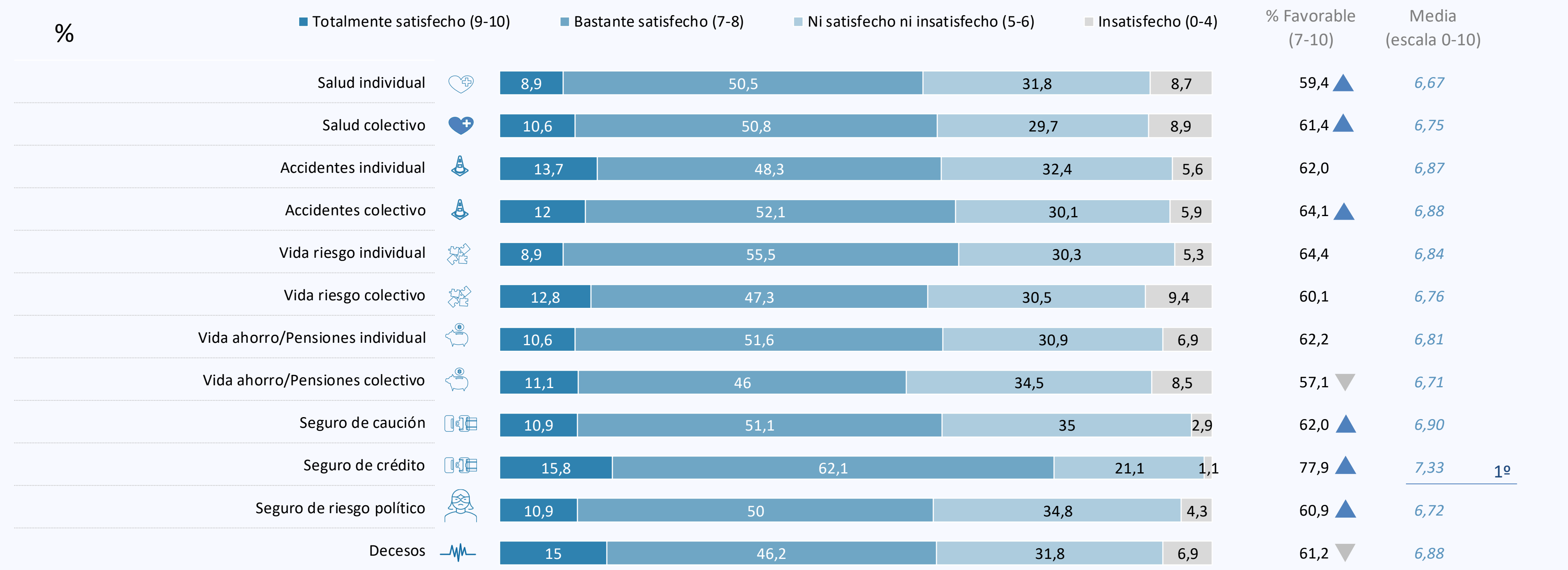


# Satisfacción global

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



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



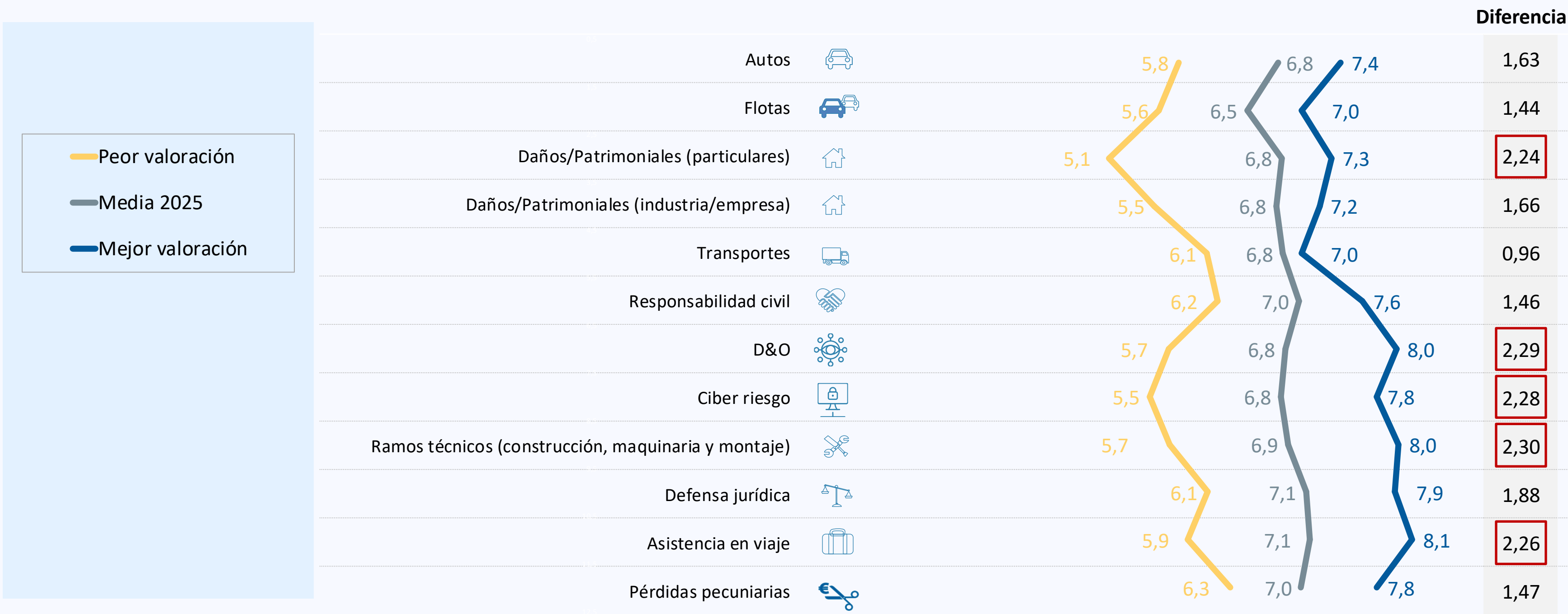


# Satisfacción global

## 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?

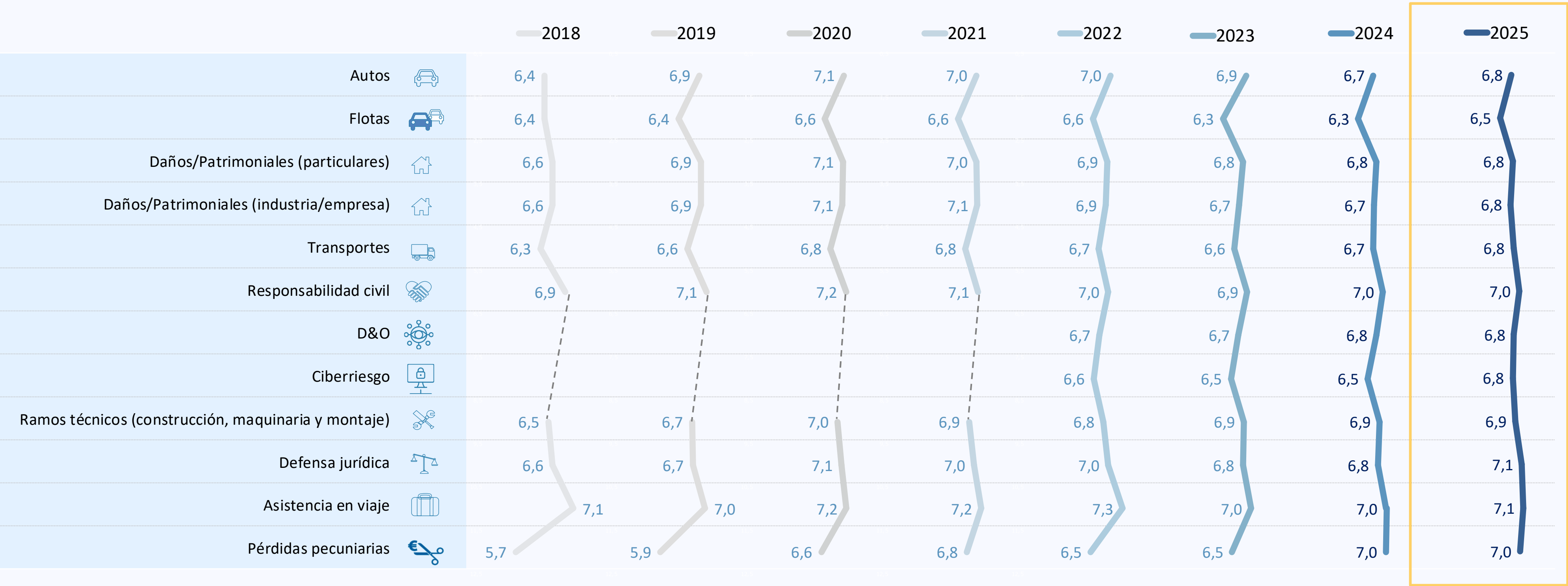




# Satisfacción global

## 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?

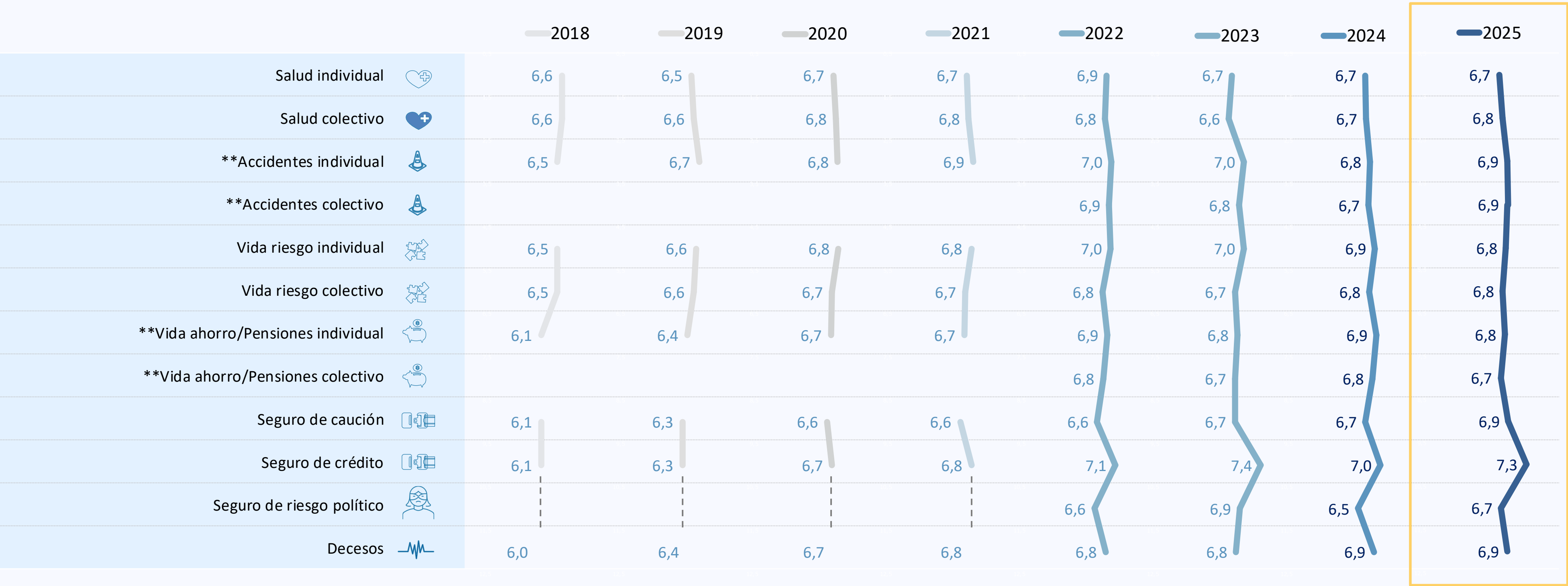




# Satisfacción global

## 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



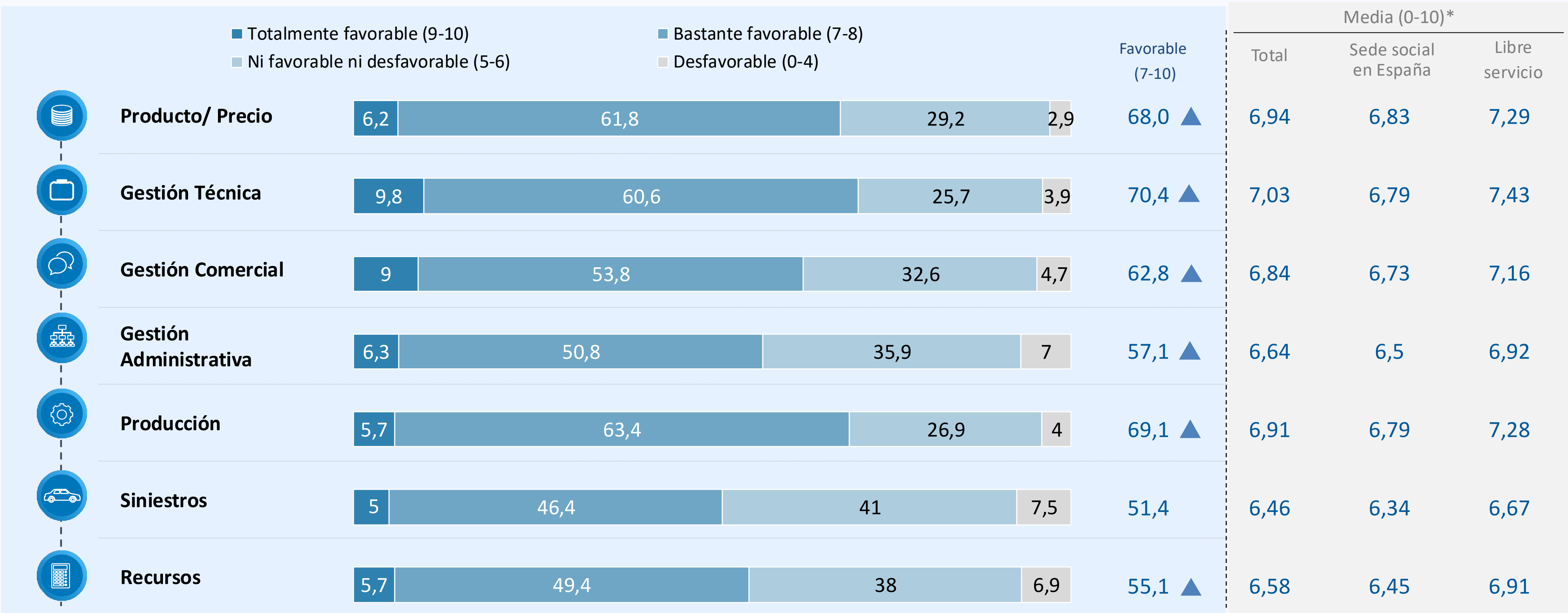


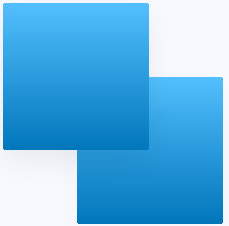


# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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

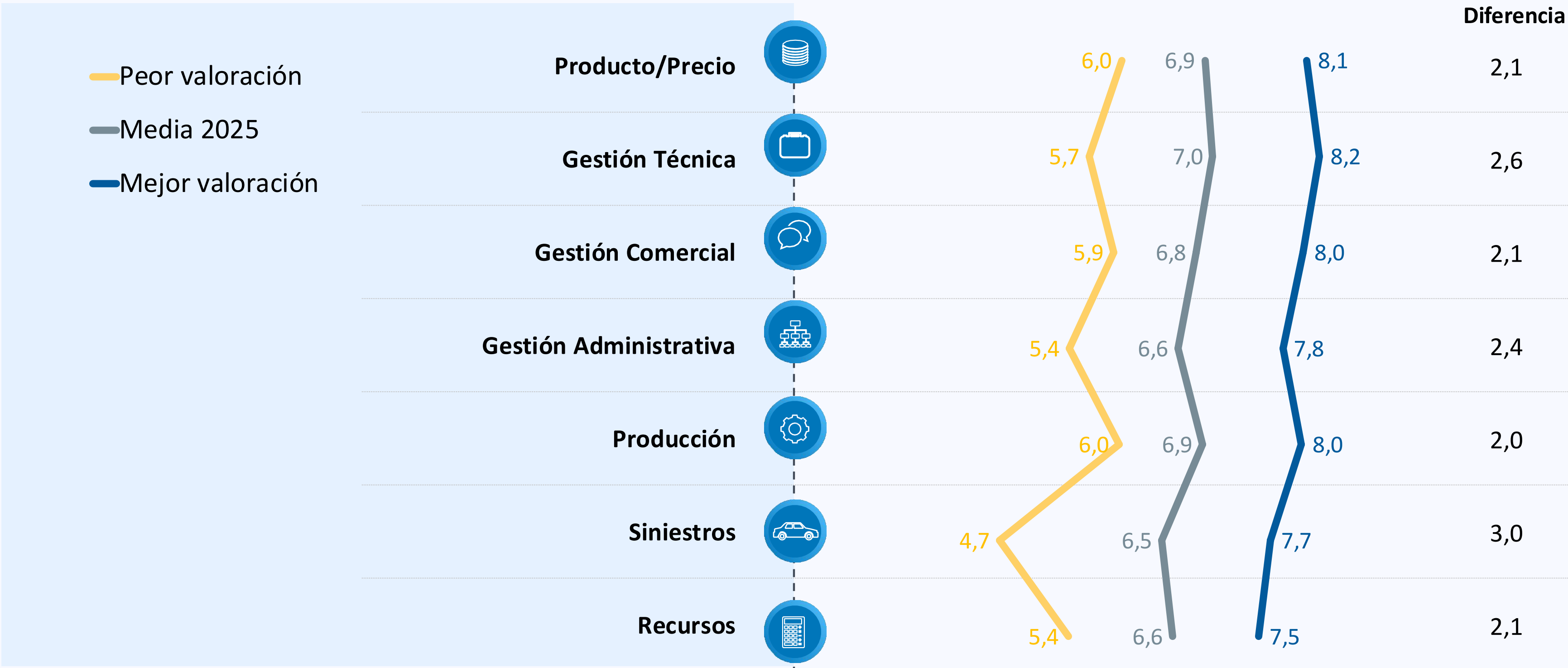


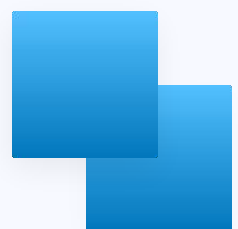


# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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

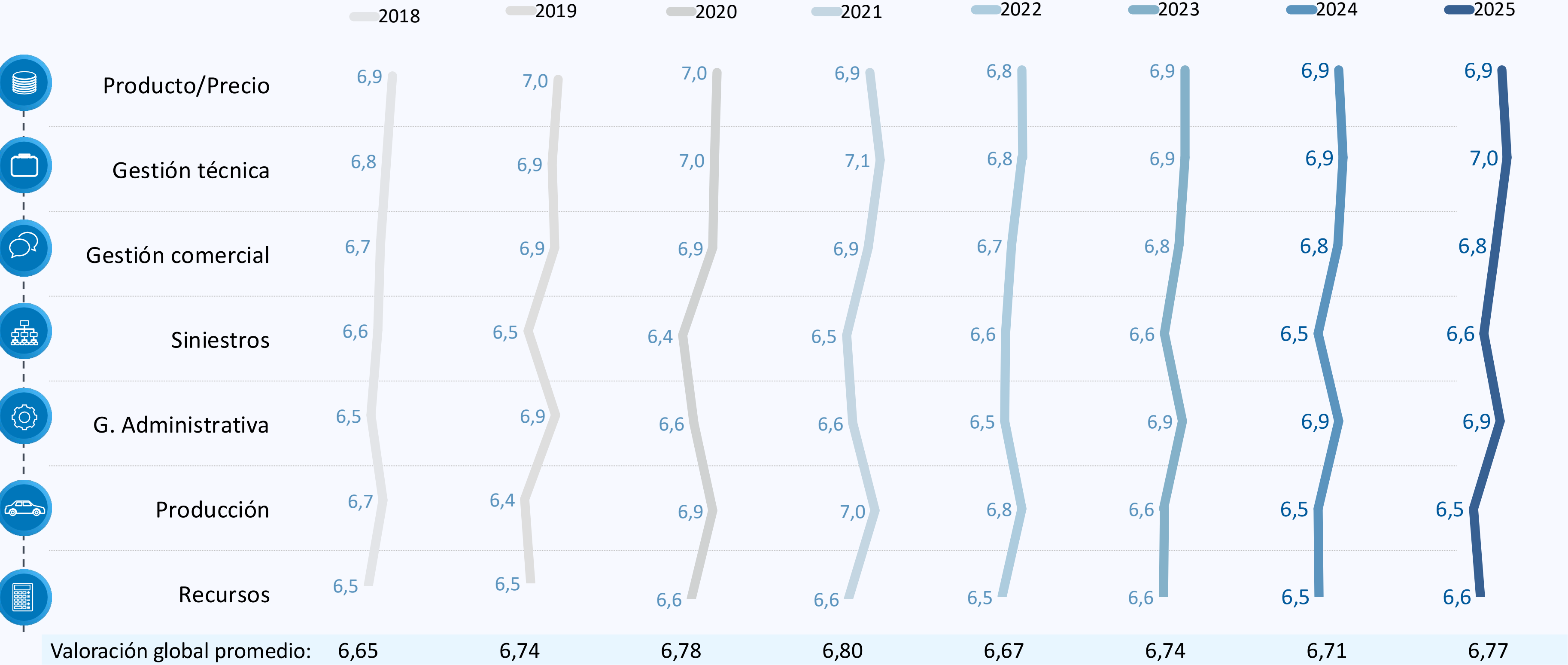


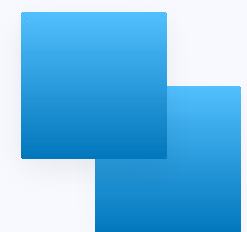


# Valoración de las aseguradoras

## En aspectos concretos del servicio

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

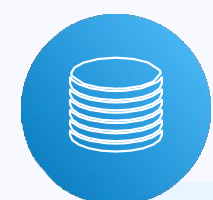




# Satisfacción pormenorizada

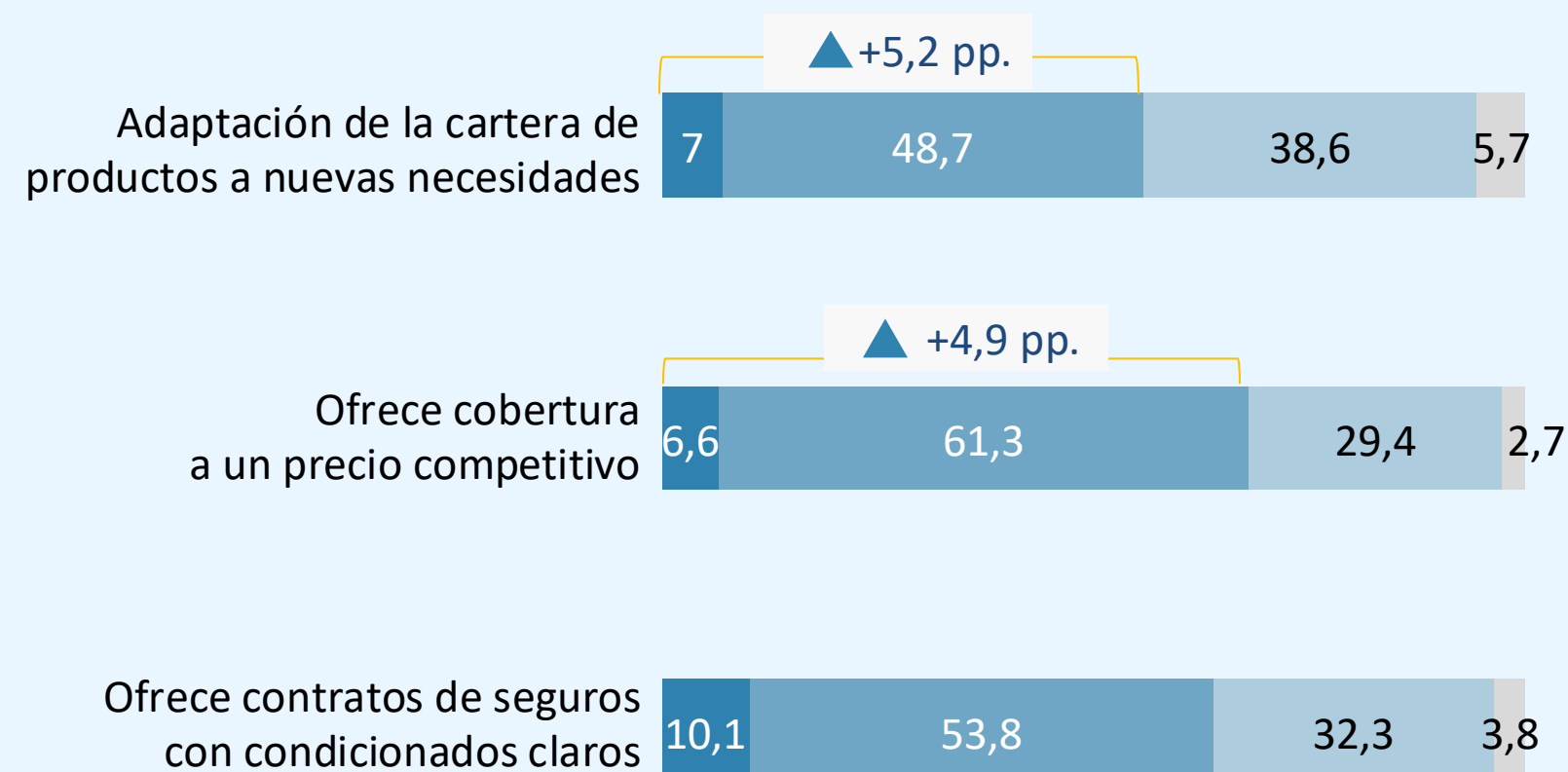
## De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja (I)

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

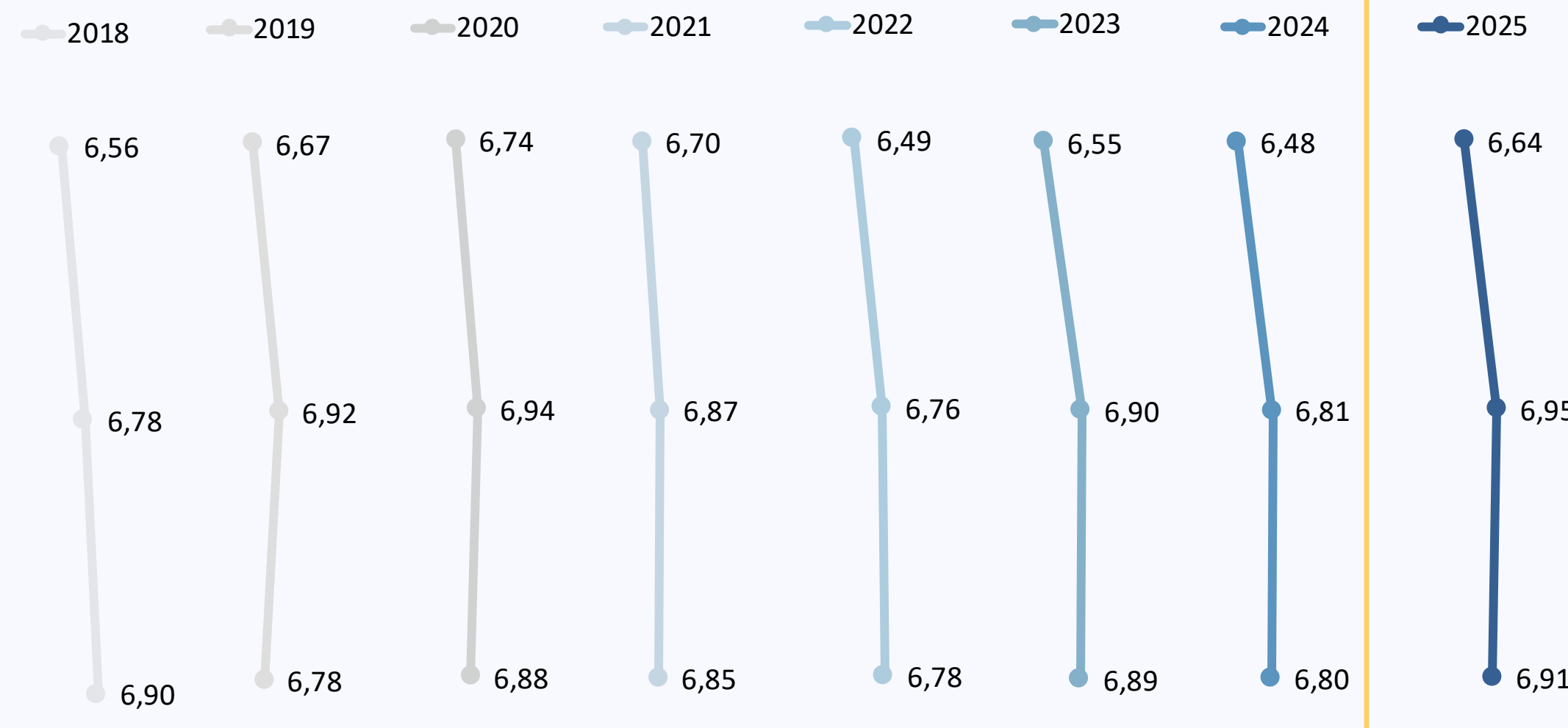


### PRODUCTO/ PRECIO

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



### Evolución | Media (0-10)



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



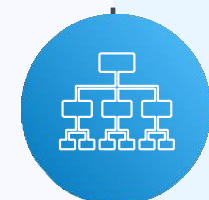
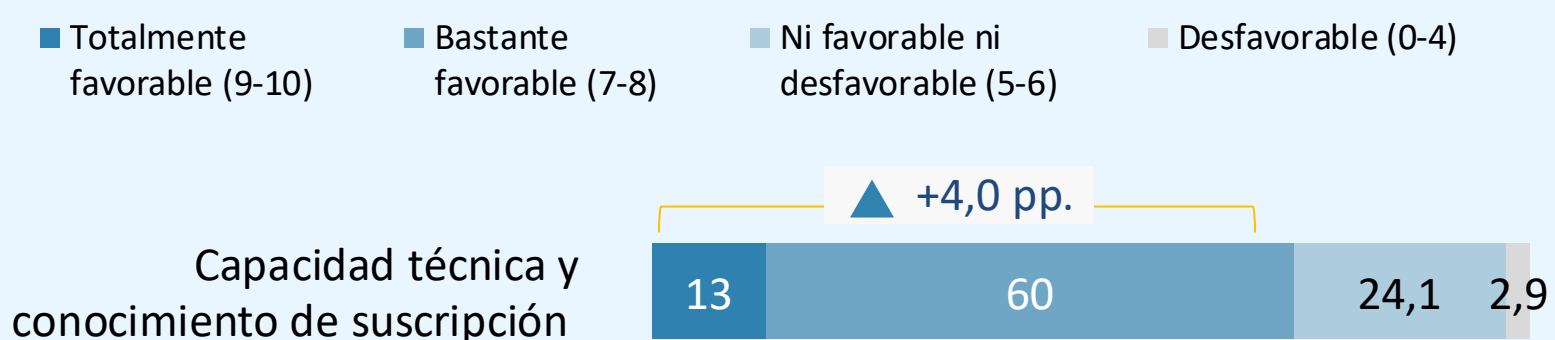
# Satisfacción pormenorizada

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

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



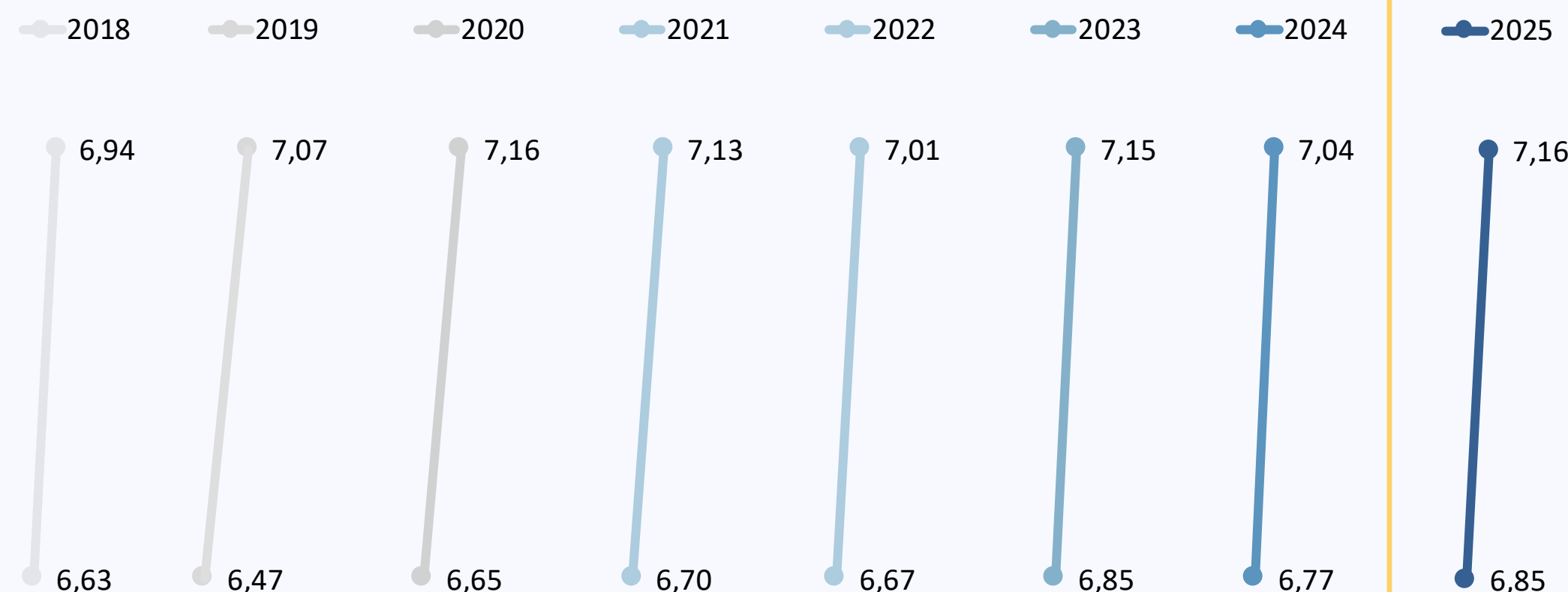
### GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL



### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN

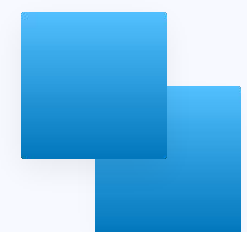


### Evolución | Media (0-10)



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

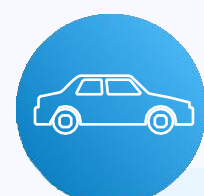




# Satisfacción pormenorizada

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

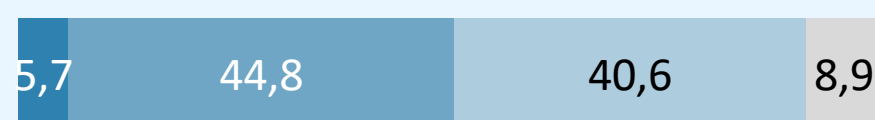
Ahora deseáramos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



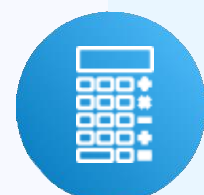
### SINIESTROS

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

Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones



Acceso a la información sobre el siniestro

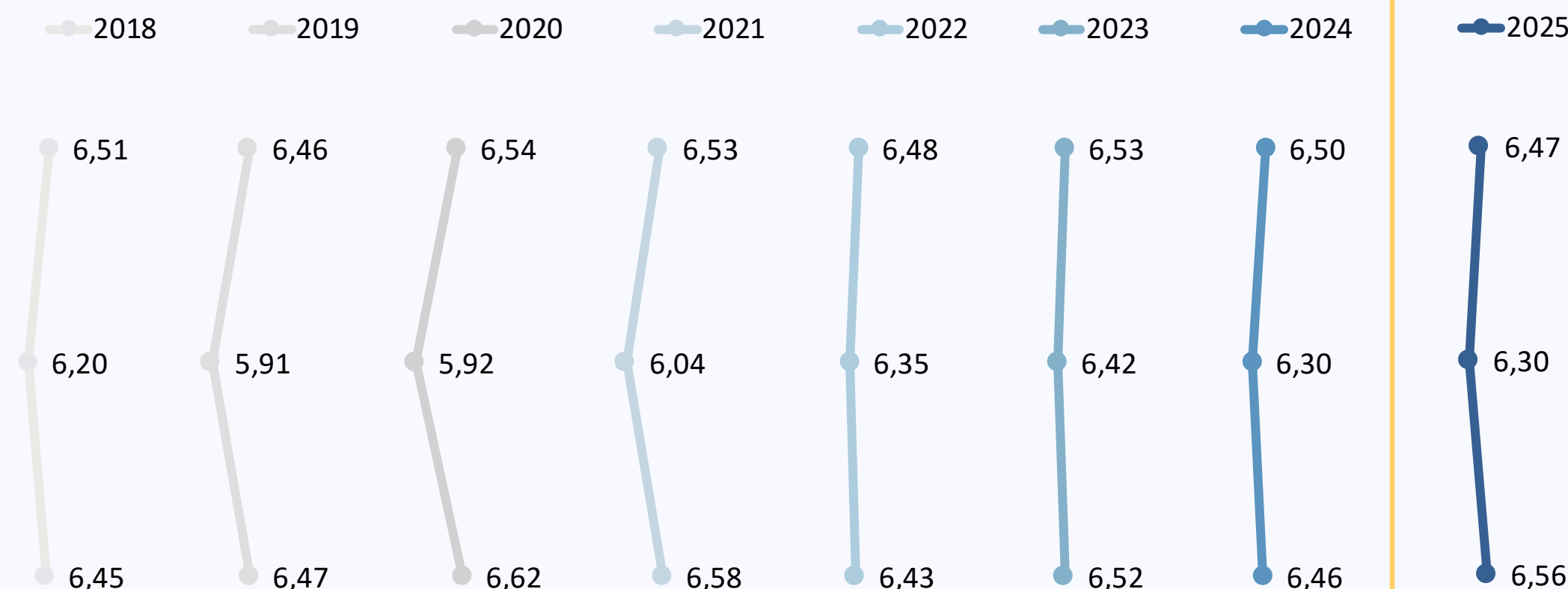


### RECURSOS

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



### Evolución | Media (0-10)



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

# Una visión global

## Áreas de mejora

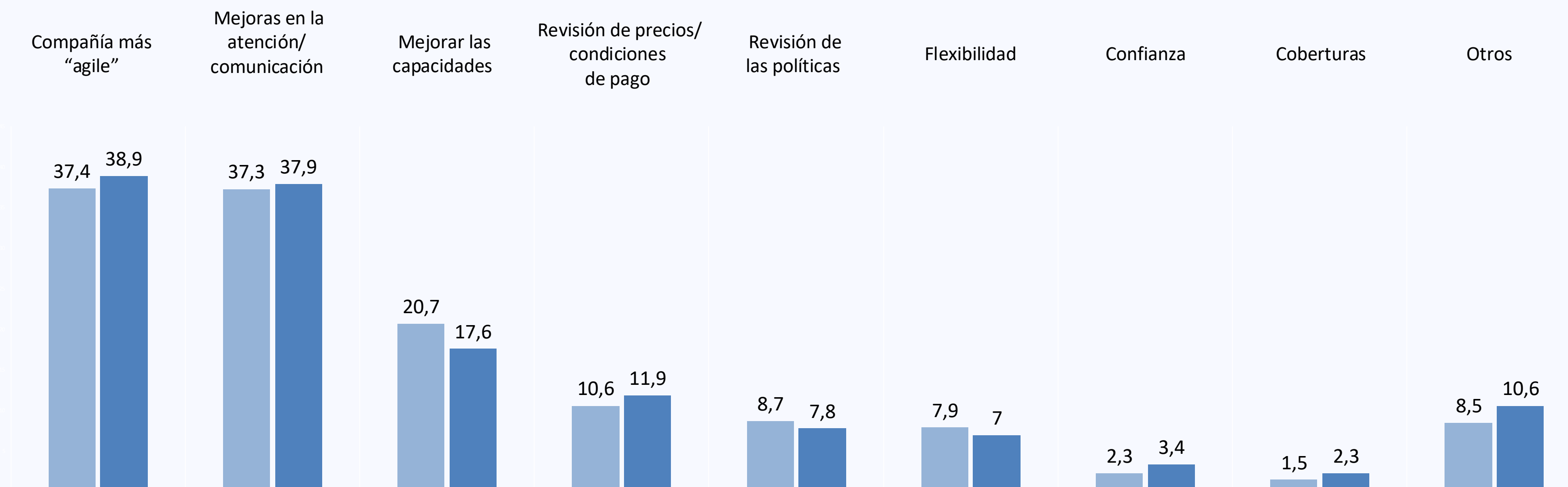


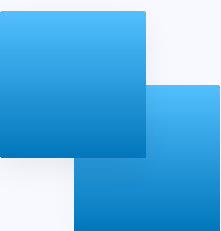
# Áreas de mejora en las compañías aseguradoras

## Temas claves de mejora

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

%  
2024  
2025





# 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

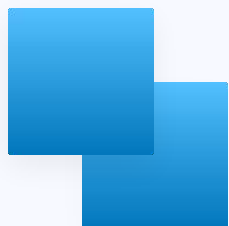
“Las compañías generalistas cada vez se vuelven más burocráticas y con menos tendencia a la negociación.  
Este aspecto para mi es un punto de mejora.  
También cabe mencionar la falta de autonomía que tenemos los corredores con algunas compañías en los tiempos actuales ( gestiones web).”

“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 resolutive	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

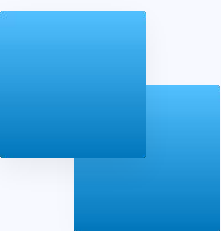
“En el formato de las páginas web, ya que muchas son antiguas o poco eficientes..”

“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

%

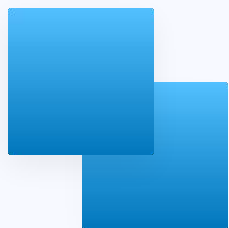
	2024	2025
Revisión de precios/condiciones de pago	10,6	11,9
Precios	6,7	7,1
Reducir las primas	4,3	5,3
Revisión de las políticas	8,7	7,8
Política de renovación	4,6	5,7
Política de suscripción	2,3	1,5
Fidelización	0,3	0,4
Estudios más detallados/ estudios ADHOC diferentes casos	0,5	0,2
Política de aceptación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

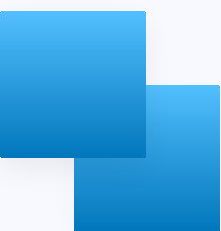
%

	2024	2025
<b>Flexibilidad</b>	<b>7,9</b>	<b>7,0</b>
Flexibilidad	7,9	7,0
<b>Confianza</b>	<b>2,3</b>	<b>3,4</b>
Claridad/ Transparencia	2,2	3,2
Confianza	0,1	0,2
<b>Coberturas</b>	<b>1,5</b>	<b>2,3</b>
Coberturas/ prestaciones	1,5	1,6
Ampliar coberturas	0,1	0,7
No sabe / No contesta	6,7	-
<b>Otros</b>	<b>8,5</b>	<b>10,6</b>
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

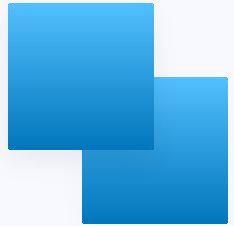
## Principales temas claves de mejora según perfil del corredor de seguros

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

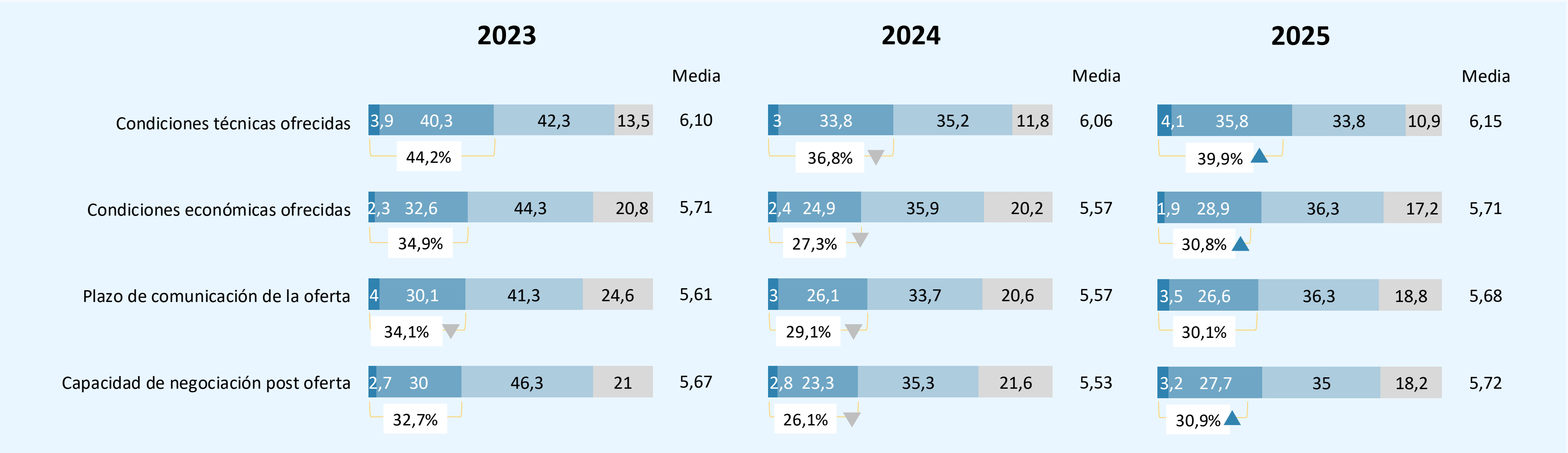
Considerando la coyuntura actual respecto a la política de renovaciones de las aseguradoras, ¿cómo valora la actuación de las compañías en lo que respecta a los siguientes aspectos?

■ 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

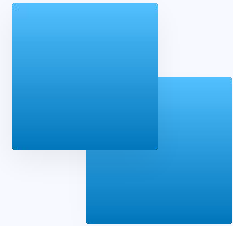
## Segmentación

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%



Entre 90% y 75%

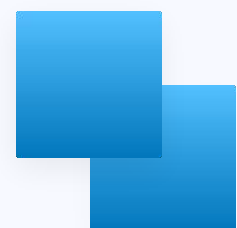


Entre 75% y 50%



Menos de 50%





# Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

NOTABLE  
(sobre 10)





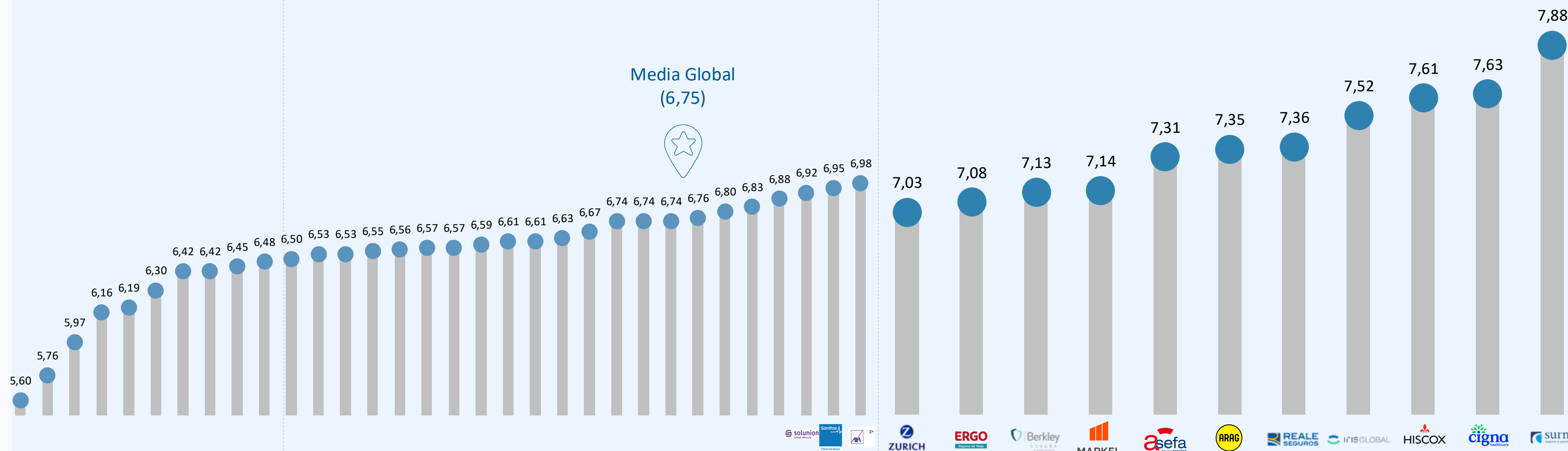
# Ranking de aseguradoras

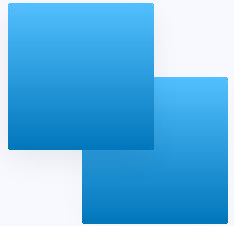
Satisfacción global con la calidad del servicio

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

BIEN  
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE  
(+7 sobre 10)



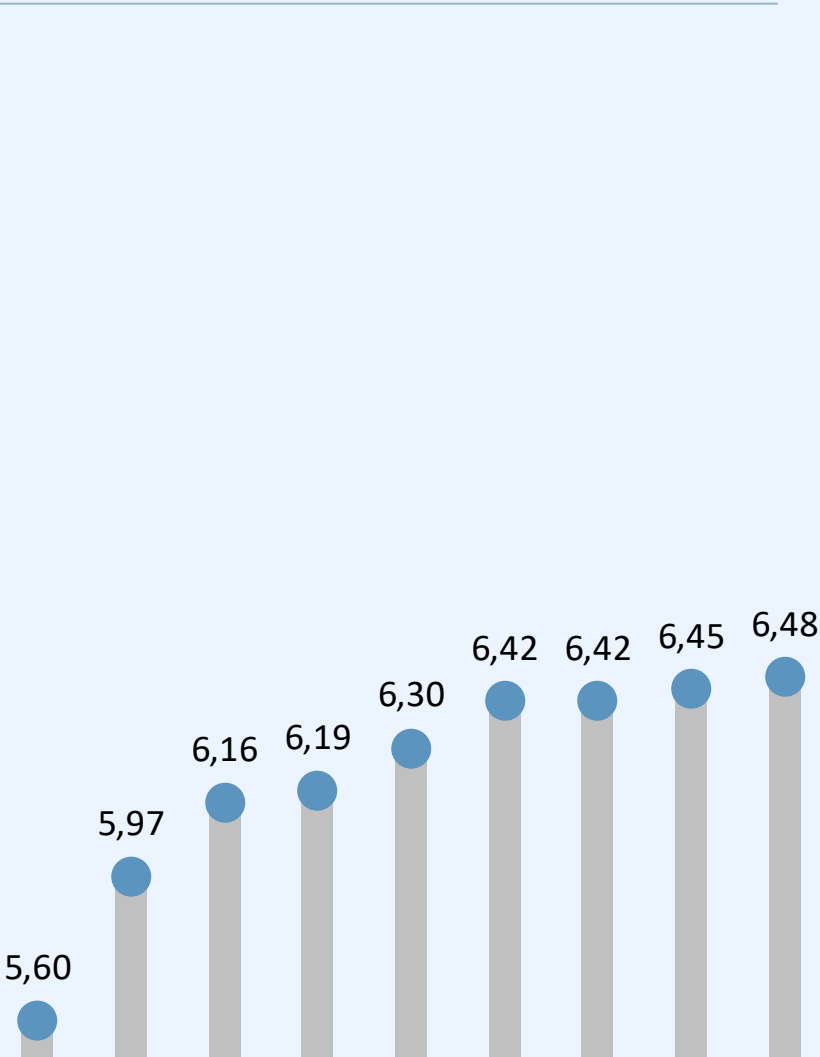


# Ranking de aseguradoras

Calidad del servicio en compañías con sede social en España

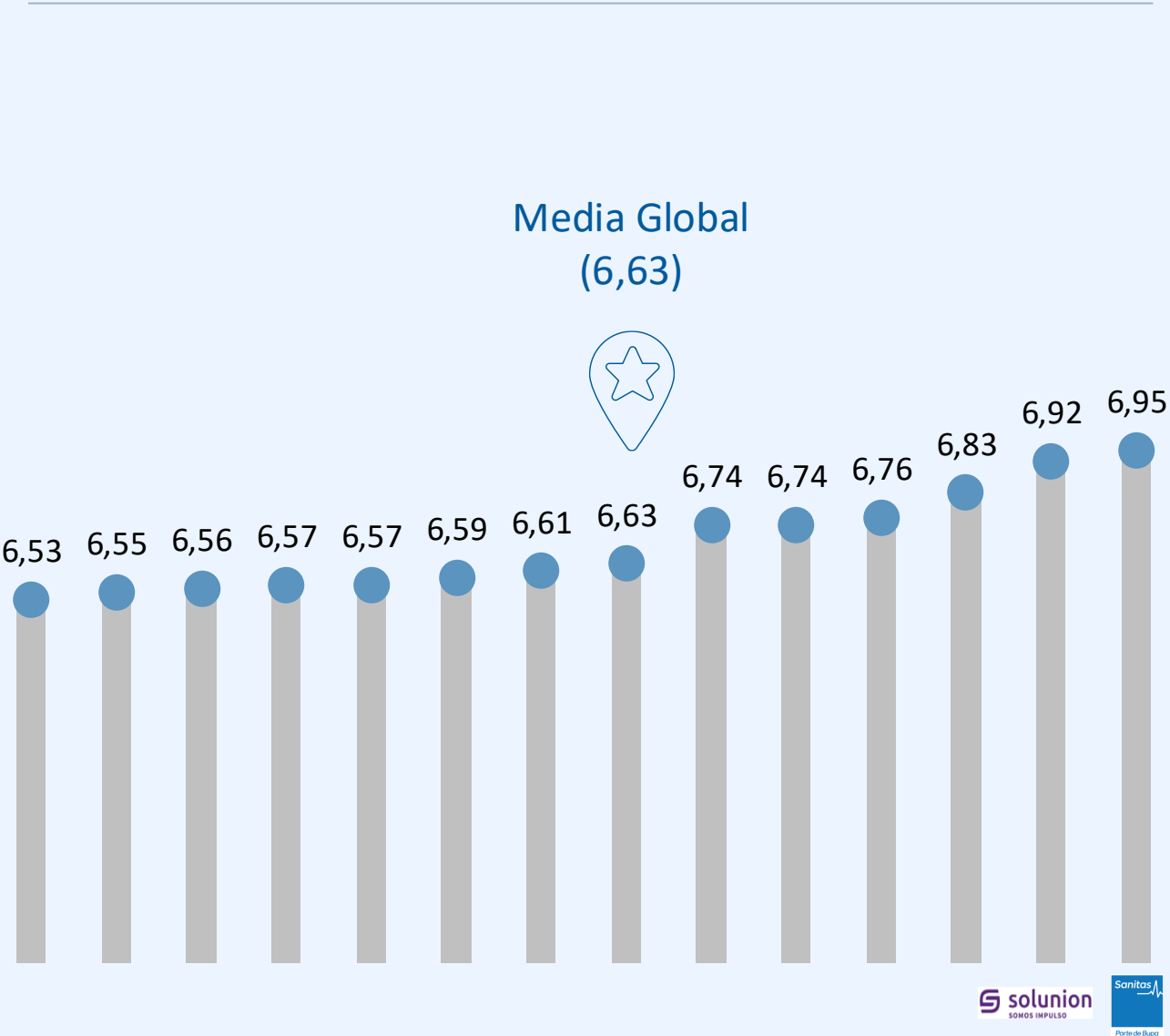
## APROBADO ALTO

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



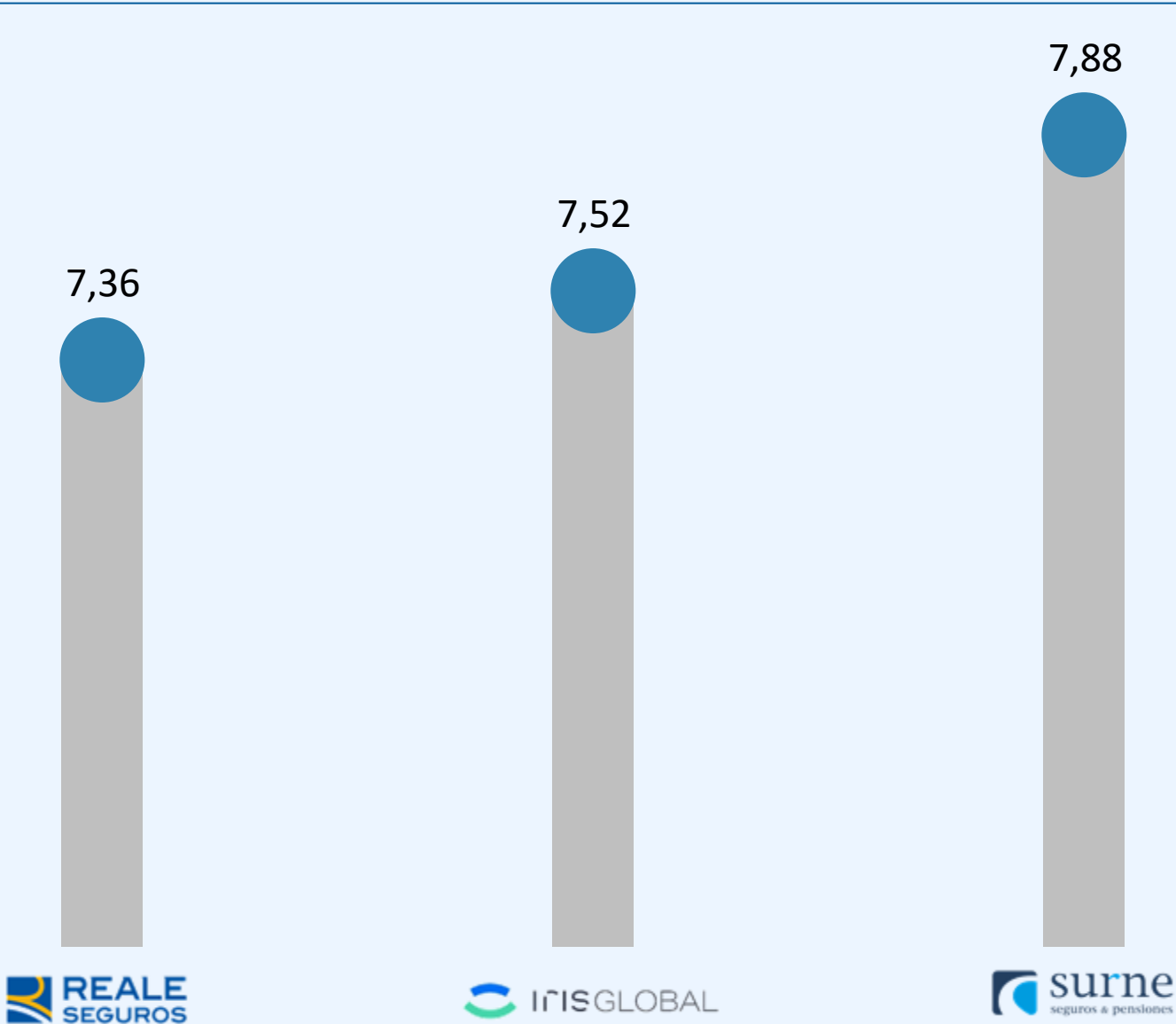
## BIEN

(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)

5,76

## BIEN

(entre 6,5 y 7 sobre 10)

6,50

6,53

6,61

6,67

6,74

6,80

6,88

6,98



## NOTABLE

(+7 sobre 10)

Media Global  
(7,08)



7,03

7,08

7,13

7,14

7,31

7,35

7,61

7,63

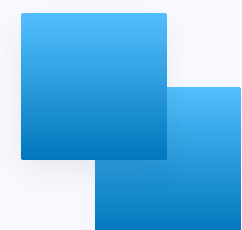




# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo





# Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

D&O



CIBERRIESGO

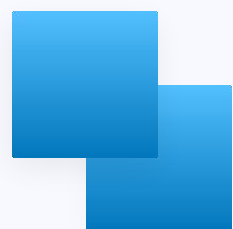


RIESGO POLÍTICO



DECESOS





# Ranking de aseguradoras

## Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

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

MEJOR VALORADAS

1

2

3

4

5

Autos



Flotas



Daños/Patrimoniales (particulares)



Daños/Patrimoniales (industria/empresa)



Transportes



Responsabilidad civil



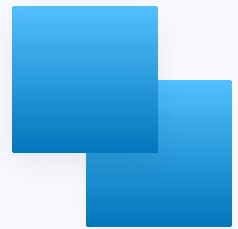
D&O



Ciberriesgo
































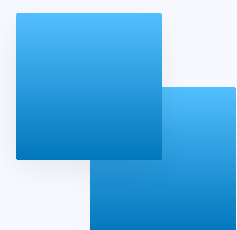


# Ranking de aseguradoras

## Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

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

	MEJOR VALORADAS	1	2	3	4	5
Ramos técnicos						
Defensa jurídica						
Asistencia en viaje						
Pérdidas pecuniarias						
Salud individual						
Salud colectivo						
Accidentes individual						
Accidentes colectivo						



# Ranking de aseguradoras

## Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo

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

MEJOR VALORADAS

1

2

3

4

5

Vida riesgo individual



Vida riesgo colectivo



Vida ahorro/Pensiones individual



Vida ahorro/Pensiones colectivo



Seguro de caución



Seguro de crédito

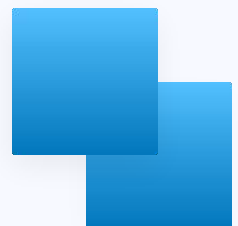


Seguro de riesgo político



Decesos

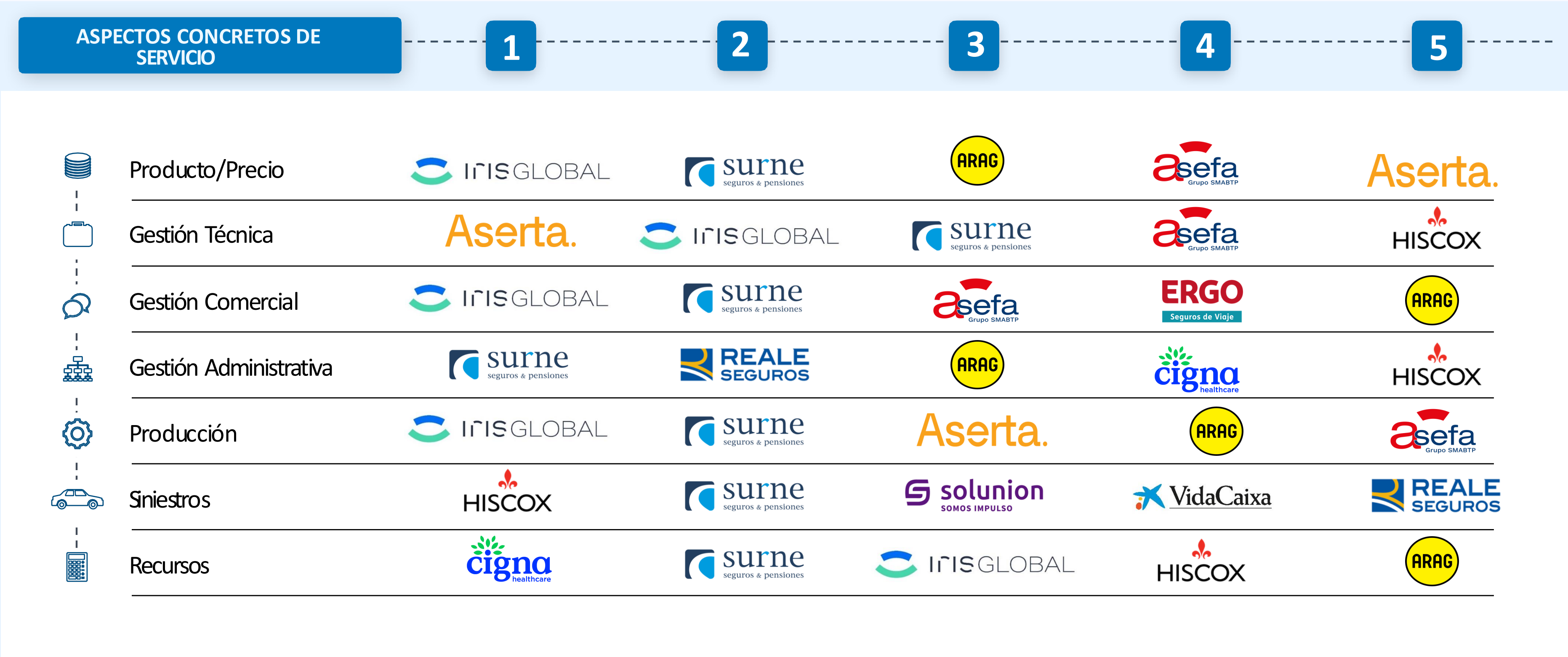


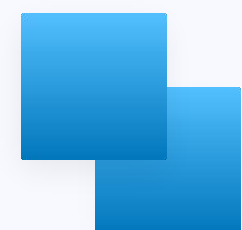


# Ranking de aseguradoras

## Según aspectos concretos de servicio

Ahora 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...?

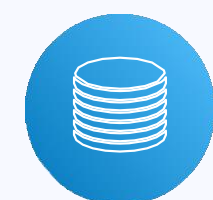




# Ranking de aseguradoras

## Según aspectos concretos de servicio (I)

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



### PRODUCTO/ PRECIO

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







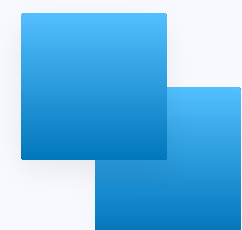
# Ranking de aseguradoras

## Según aspectos concretos de servicio (II)

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







# 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	1	2	3	4	5
	Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones					
	RECURSOS					
	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					

Valoración de aseguradoras con  
mayor penetración

# Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

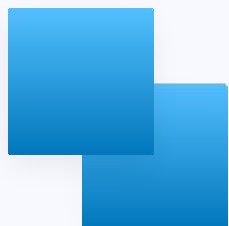


# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

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

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

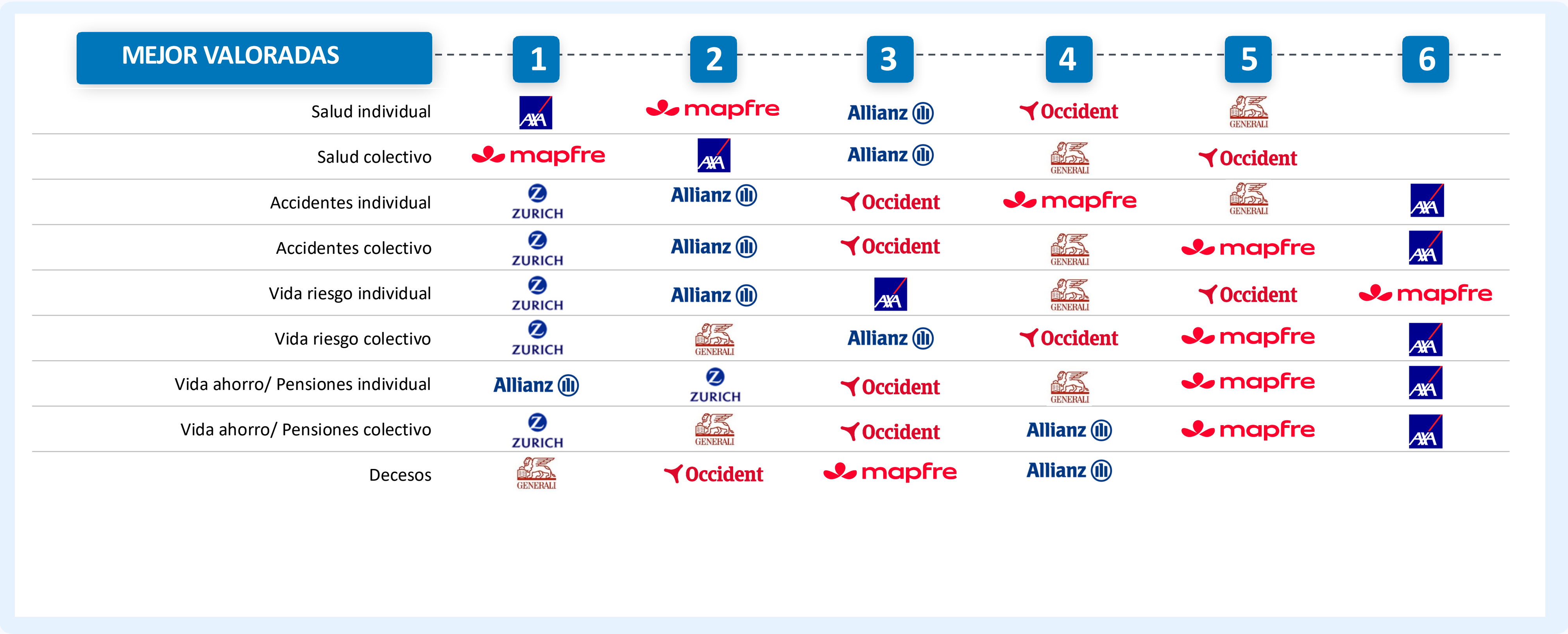
MEJOR VALORADAS	1	2	3	4	5	6
Autos						
Flotas						
Daños/Patrimoniales (particulares)						
Daños/Patrimoniales (industria/empresa)						
Transportes						
Responsabilidad civil						
D&O						
Ciberriesgo						
Ramos técnicos						
Defensa jurídica						
Asistencia en viaje						

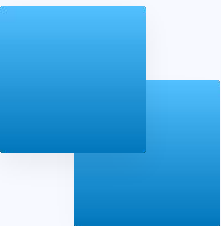


# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## 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?















































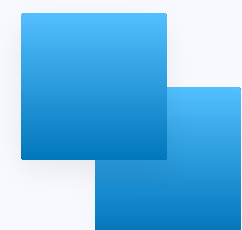
# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## 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...?

ASPECTOS CONCRETOS DE SERVICIO		1	2	3	4	5
	Producto/Precio					
	Gestión Técnica					
	Gestión Comercial					
	Gestión Administrativa					
	Producción					
	Siniestros					
	Recursos					



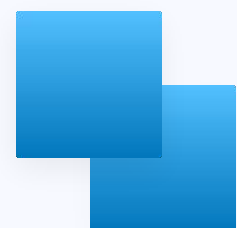


# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

## Según aspectos concretos de servicio (I)

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

	PRODUCTO/ PRECIO	1	2	3	4	5
	Adaptación de la cartera de productos a nuevas necesidades					
	Ofrece cobertura a un precio competitivo					
	Ofrece contratos de seguros con condicionados claros					



# 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...?

<div></div> <div>GESTIÓN TÉCNICA Y COMERCIAL</div> <div>Capacidad técnica y conocimiento de suscripción</div>	1	2	3	4	5
					
<div></div> <div>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCCIÓN</div> <div>Envío puntual de documentos y sin errores</div>					



# Ranking de aseguradoras (90% penetración)

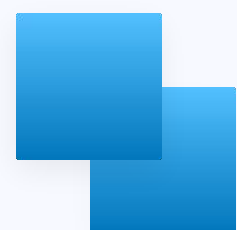
## Según aspectos concretos de servicio (III)

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	1	2	3	4	5
	Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones					
	RECURSOS					
	Acceso a la información sobre el siniestro					
	Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía en todos los ámbitos					

Fidelidad y Recomendación

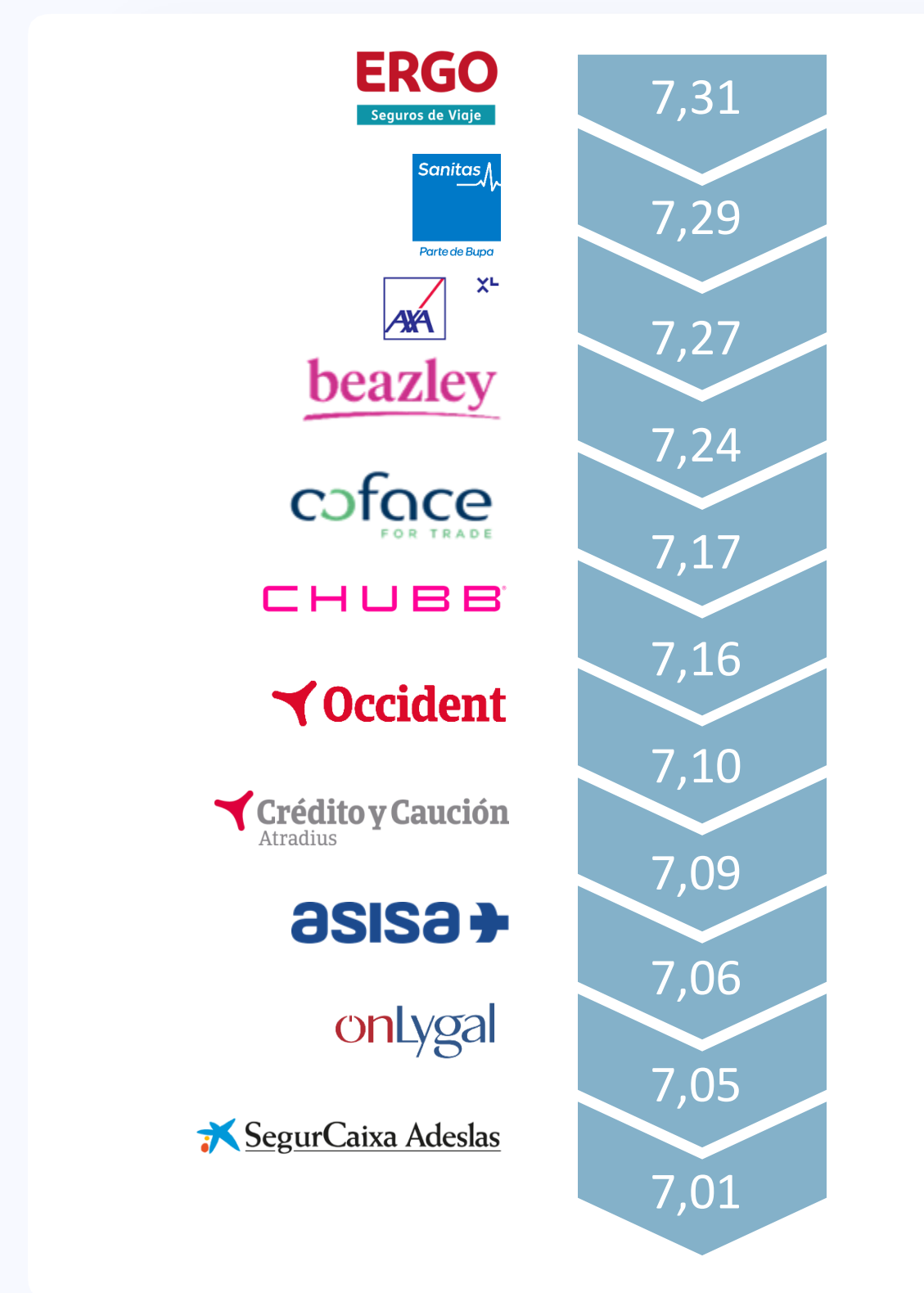
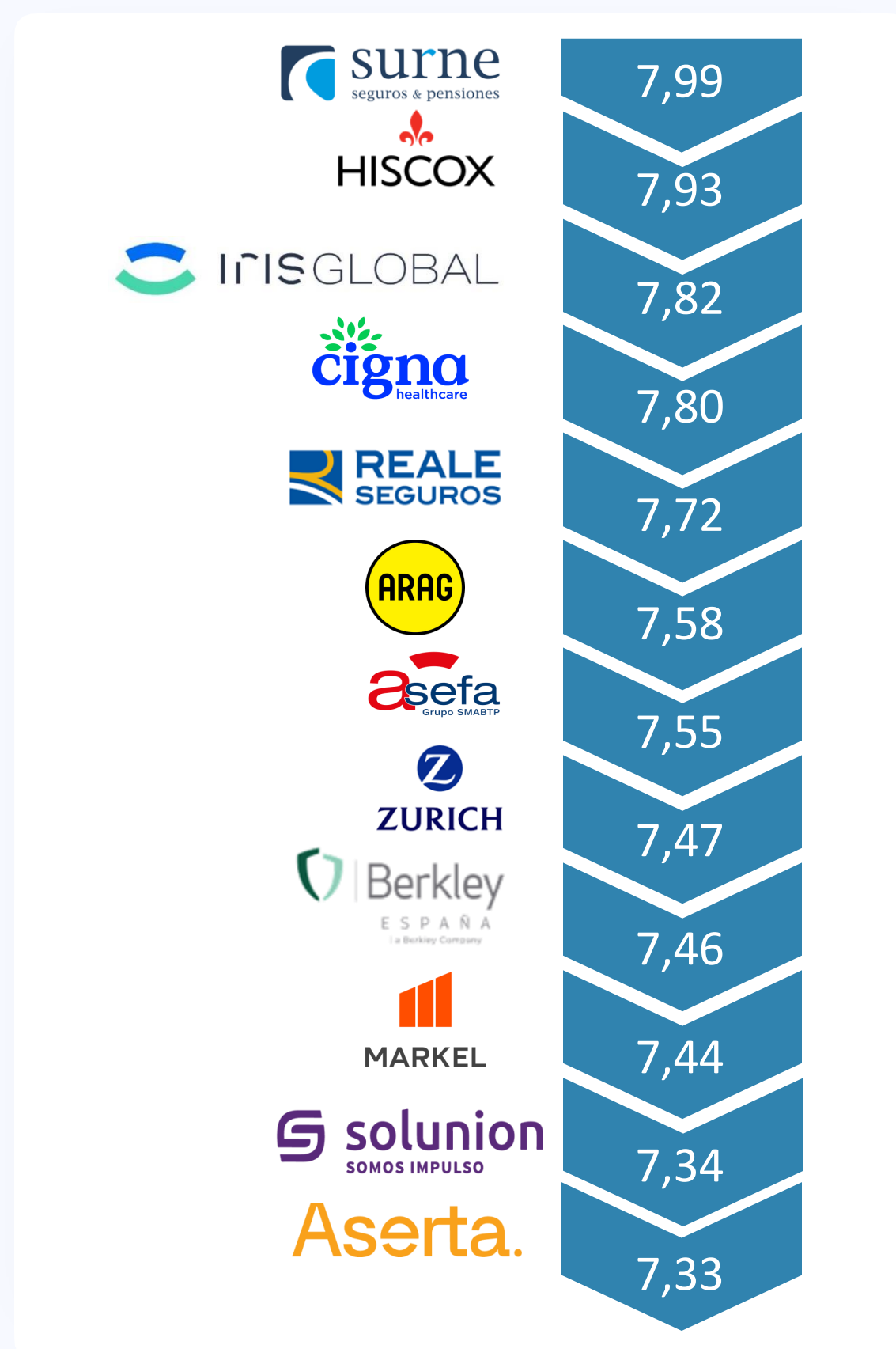
**Predisposición a trabajar con  
la aseguradora y  
a recomendarla**



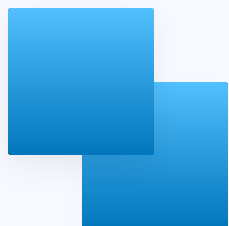
# Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

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







# Fidelidad

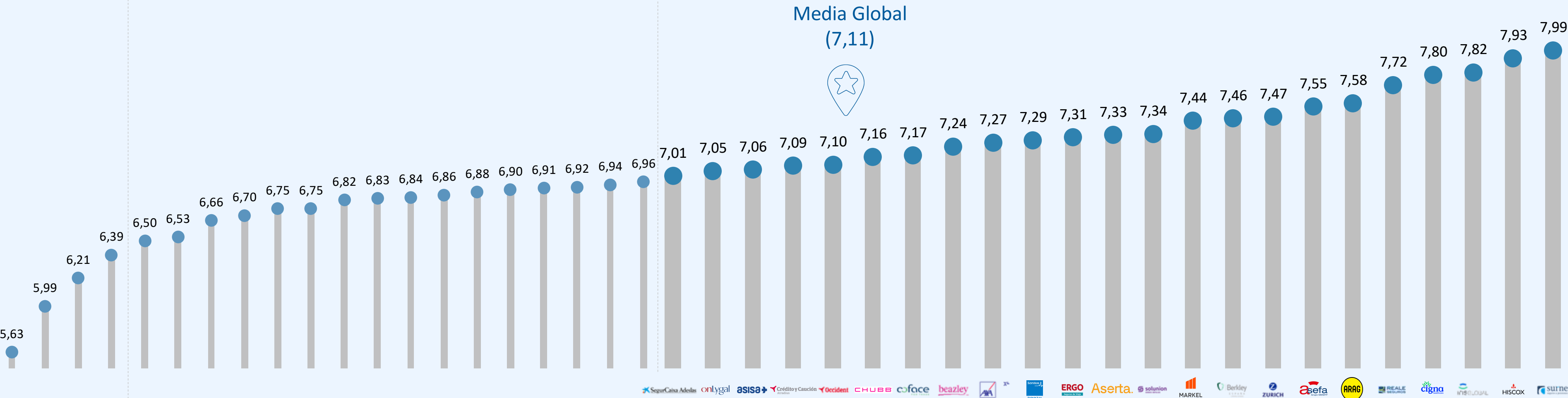
Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías

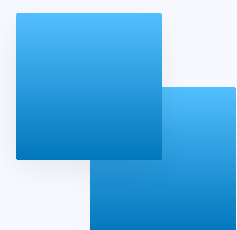
Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía?

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

BIEN  
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE  
(+7 sobre 10)

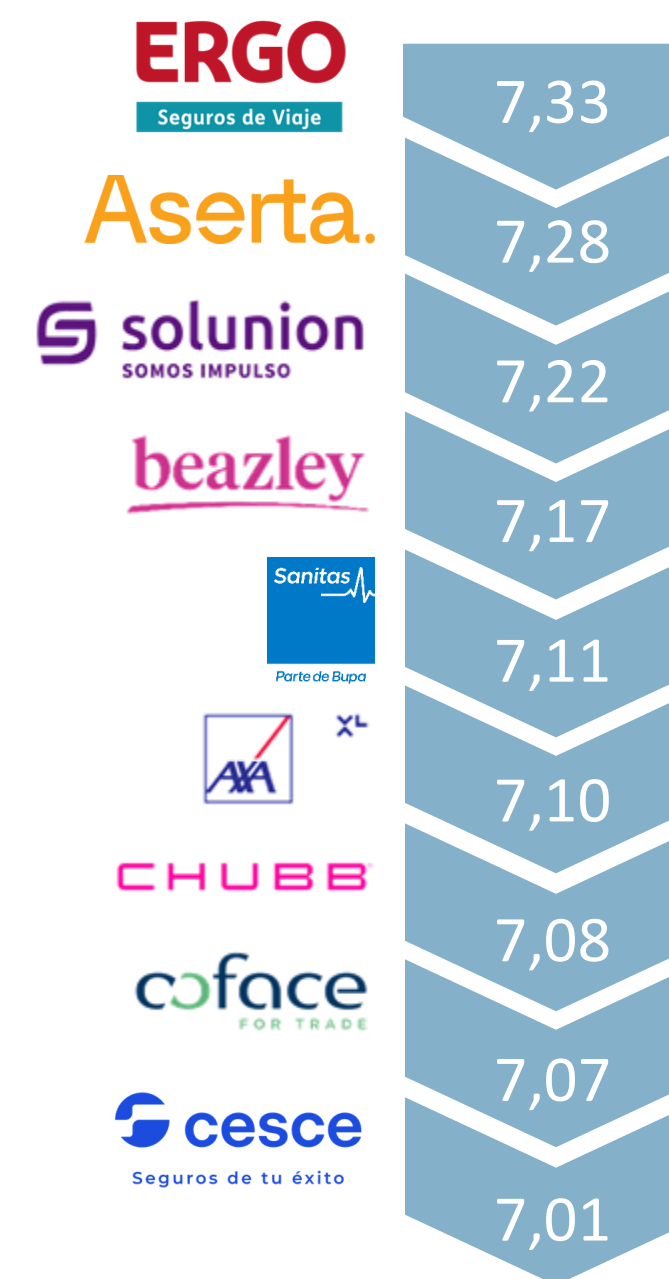


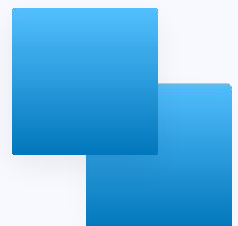


# Aseguradoras recomendadas

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

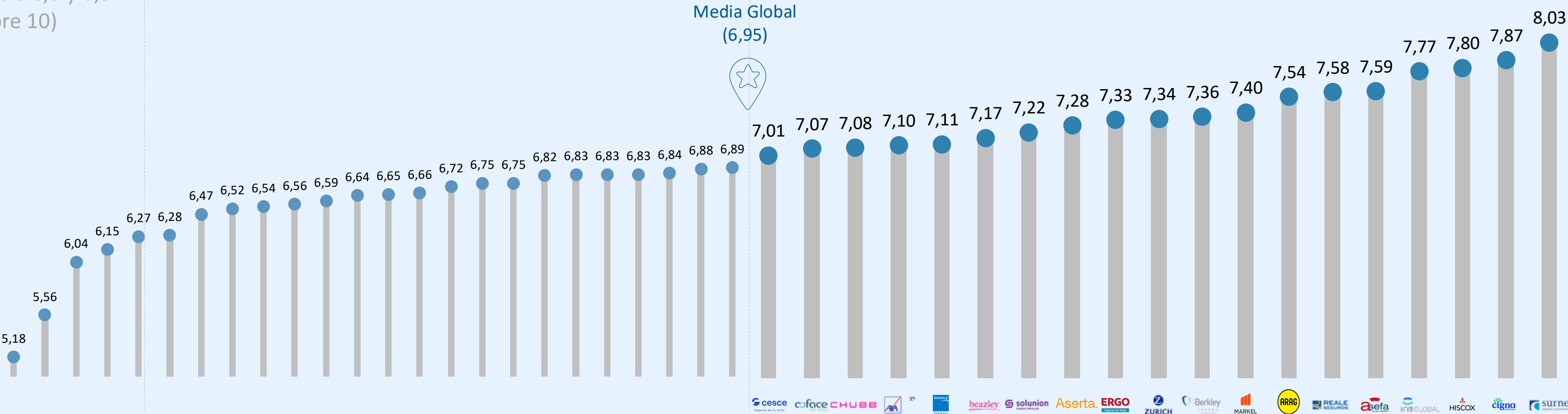
(entre 6,0 y 6,5  
sobre 10)

BIEN

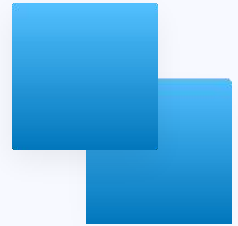
(entre 6,5 y 7 sobre 10)

NOTABLE

(+7 sobre 10)

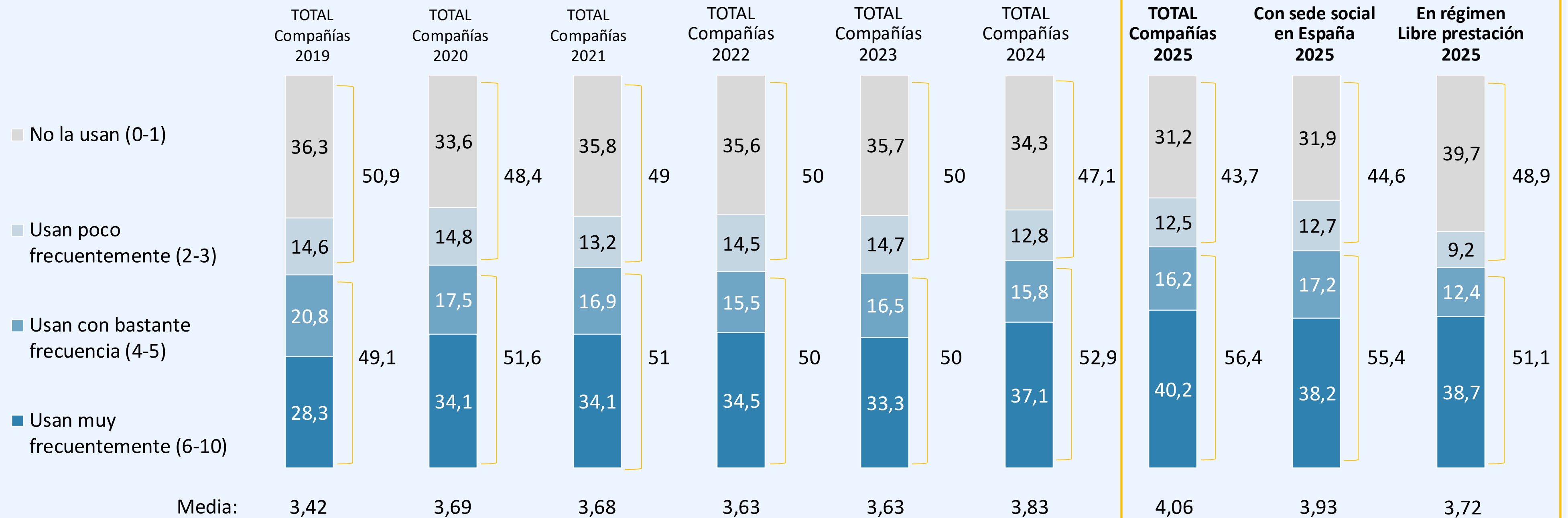


# Uso información



# 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



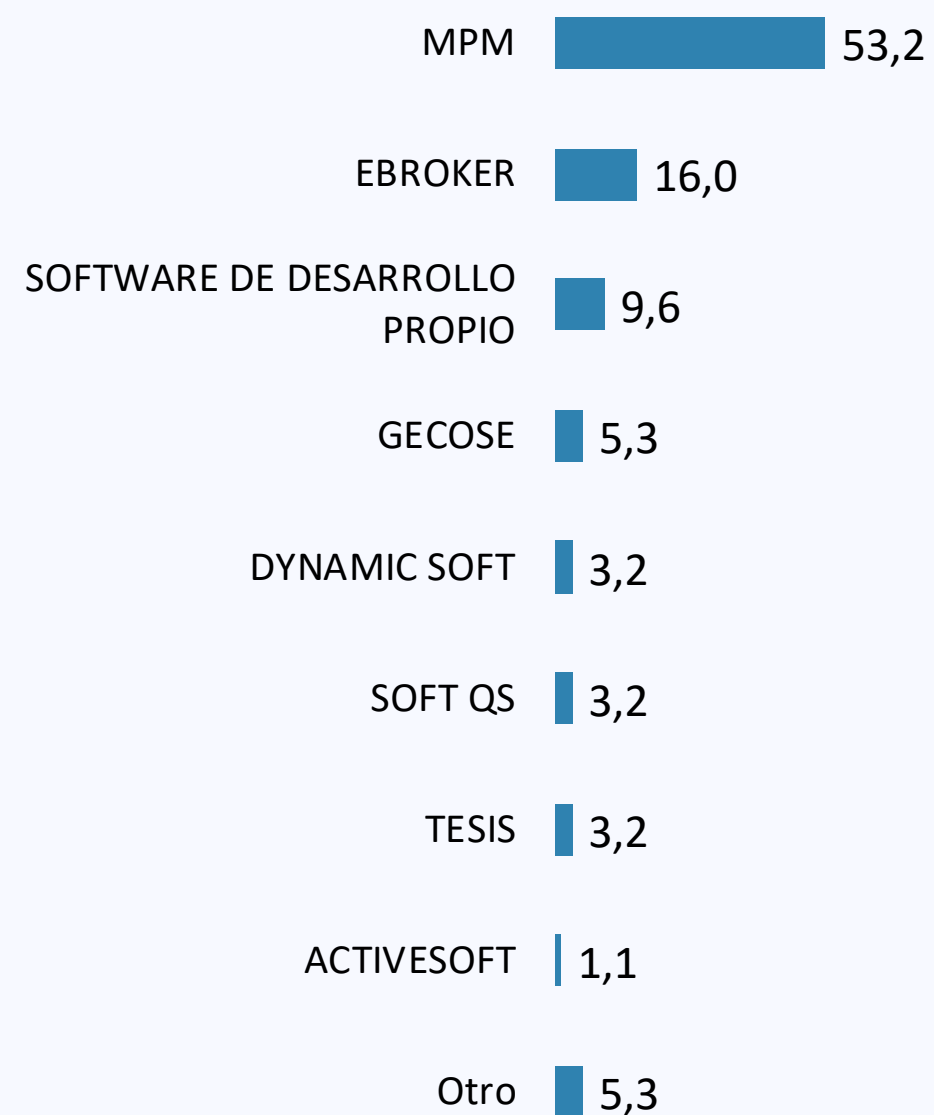


# Proveedor tecnológico



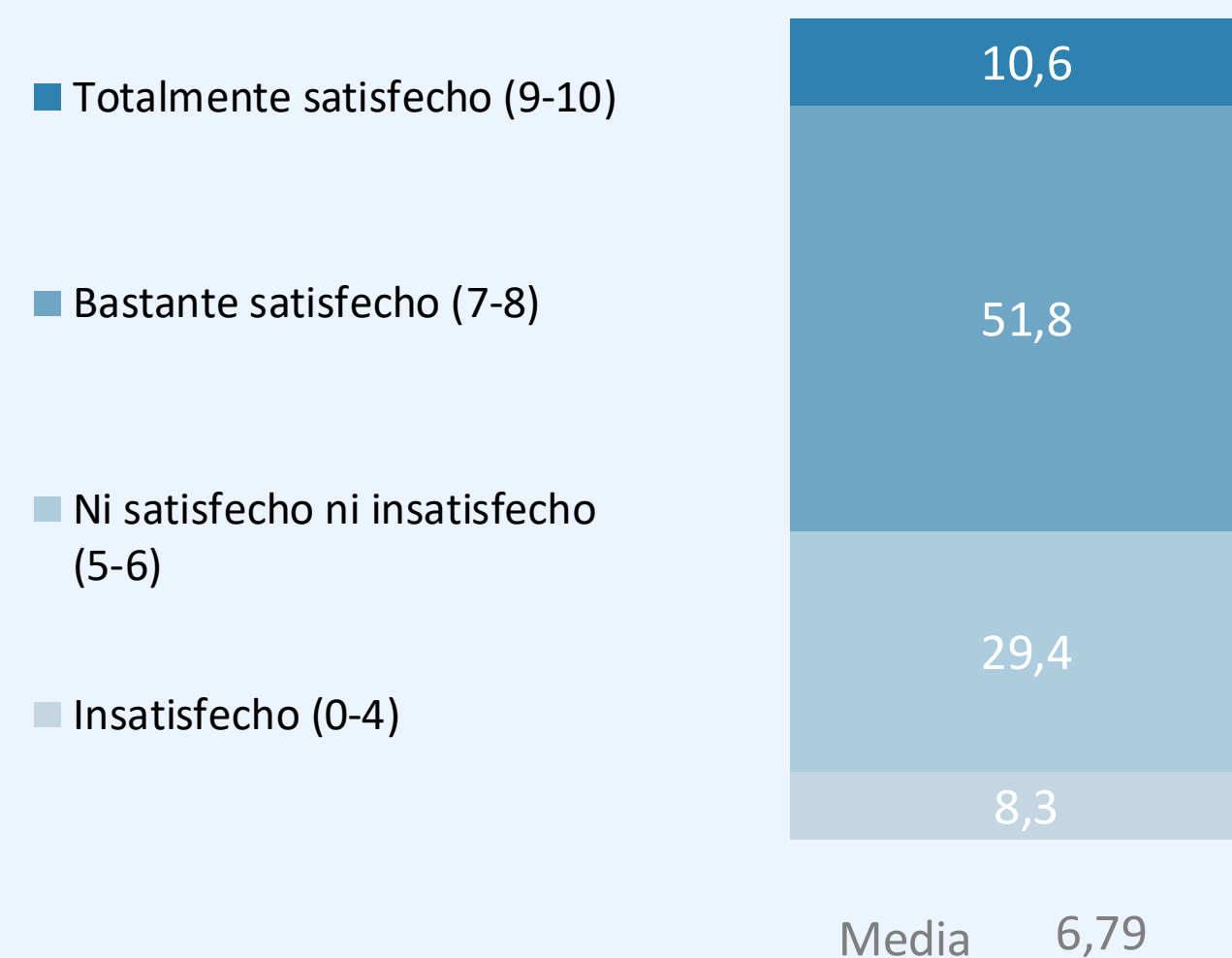
# Proveedor tecnológico

## Principales proveedores tecnológicos mencionados (%)



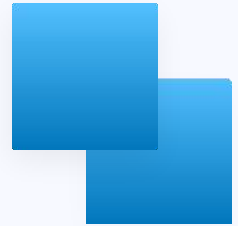
## Satisfacción con el servicio prestado con el proveedor tecnológico (%)

Proveedores con una base mínima de 15 o más casos



EIAC/CIMA

# Canales comunicación



# Uso del EIAC

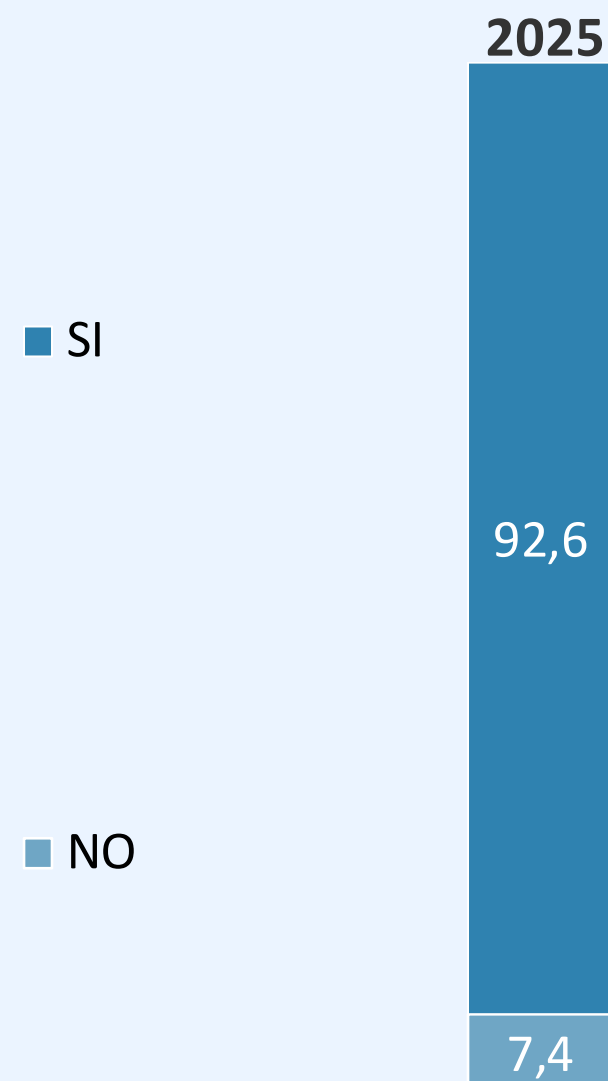
Utilización estándar EIAC

¿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)

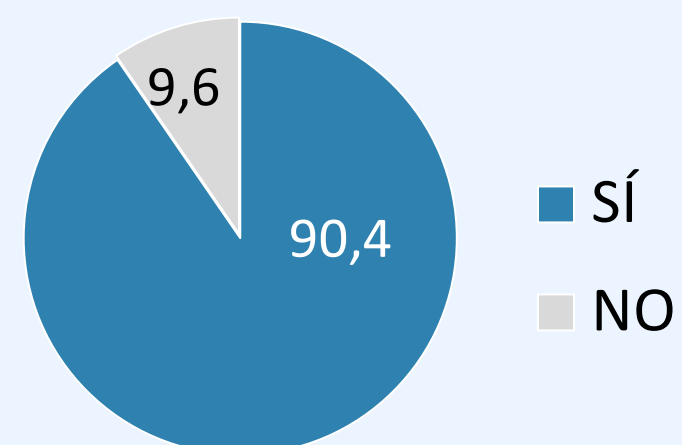
VIDACAIXA	9,00
REALE	8,25
ZURICH	7,97
OCCIDENT	7,81
GENERALI ON	7,73
SURNE	7,72
ALLIANZ	7,65
AXA	7,58
CASER	7,58
HELVETIA	7,57
FIATC	7,56
AXA XL	7,50
CHUBB	7,50
HDI GLOBAL SE	7,50
MUSAAT	7,50
BERKLEY ESPAÑA	7,37
GENERALI	7,34
ARAG	7,29
AEGON	7,14
MAPFRE	7,13
ADMIRAL	7,04
HISCOX	7,04
AVANZA PREVISIÓN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



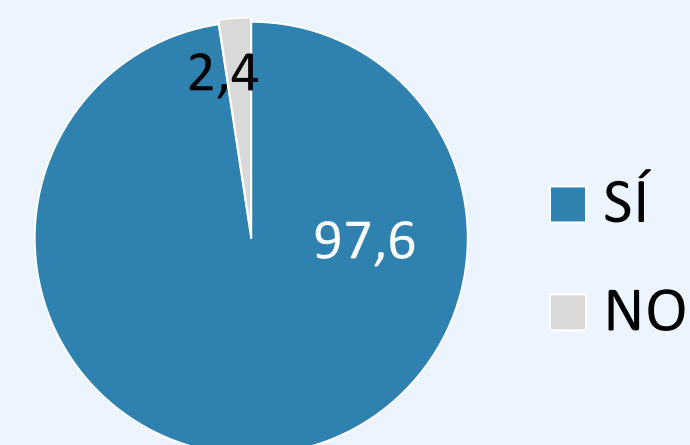


# Plataforma CIMA

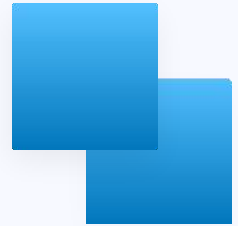
**¿Está su Correduría adherida a la Plataforma CIMA**  
(Conectividad, Innovación y Servicios para la Mediación Aseguradora)?



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



# Firma digital



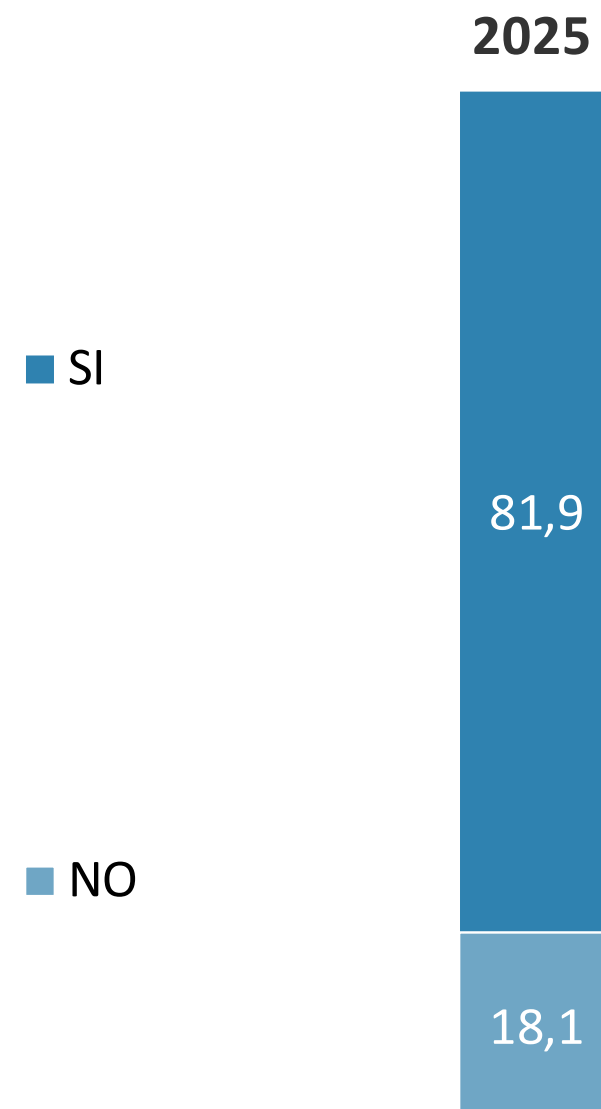
# Proyecto de firma Póliza Digital de CIMA

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

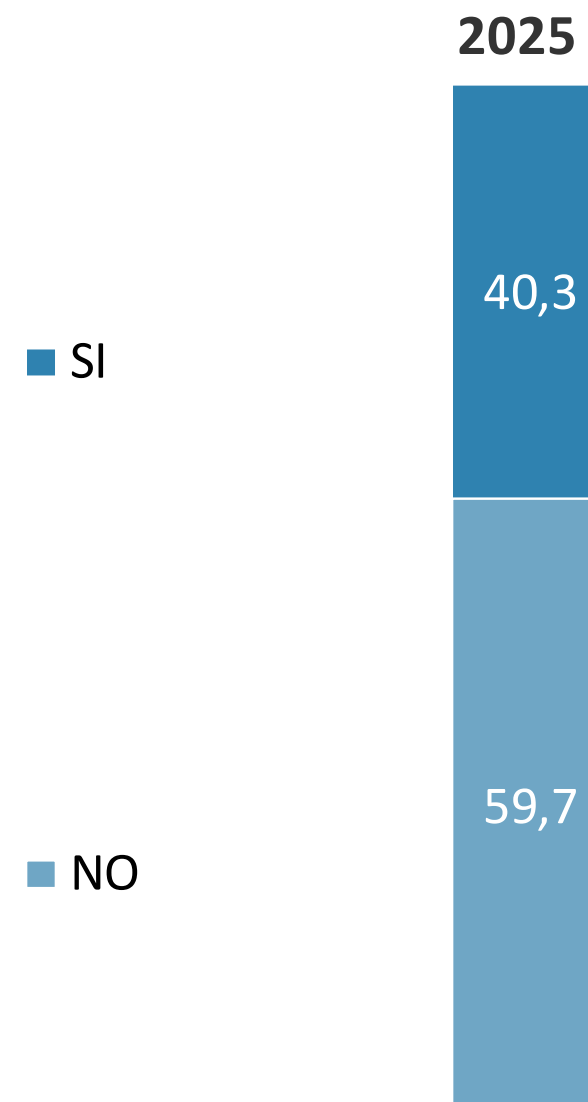
¿ Está adherido a dicho proceso mediante la firma del anexo contractual correspondiente con TIREA?

¿ Está su Correduría utilizando dicho proceso?

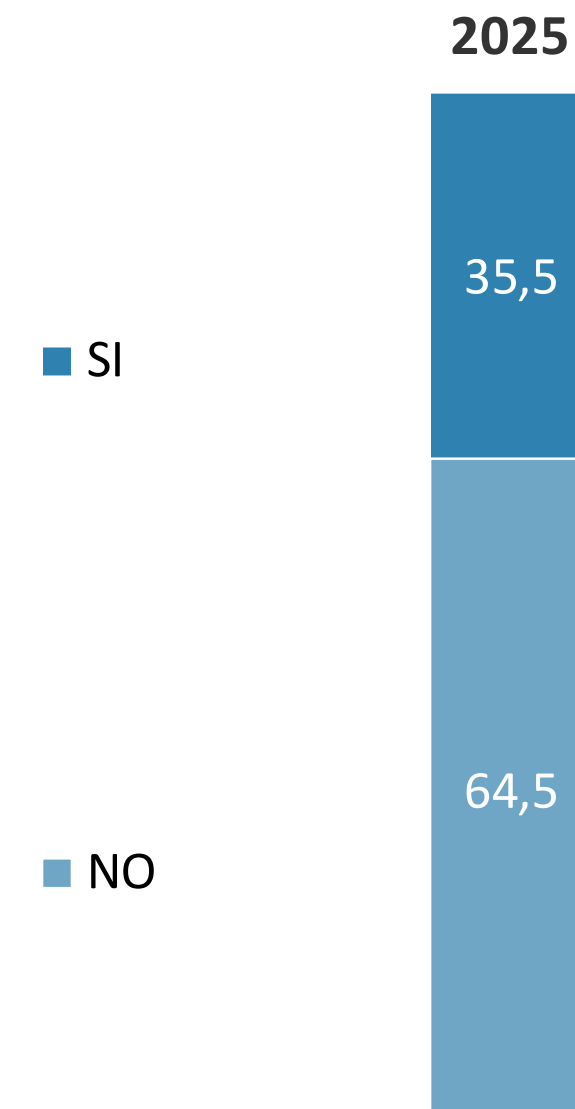
## Notoriedad proyecto

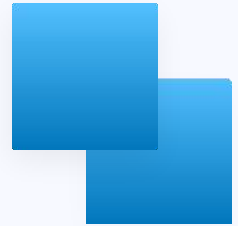


## Adhesión mediante TIREA



## Uso del proyecto





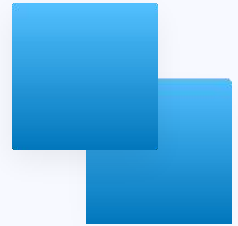
# Proyecto de firma Póliza Digital de CIMA

¿ 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

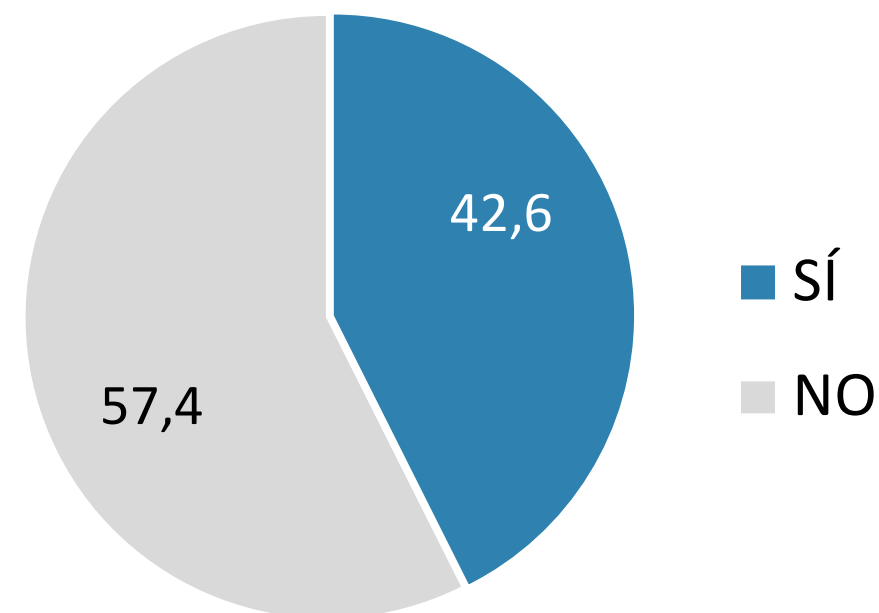


# Uso y proveedor externo de firma digital

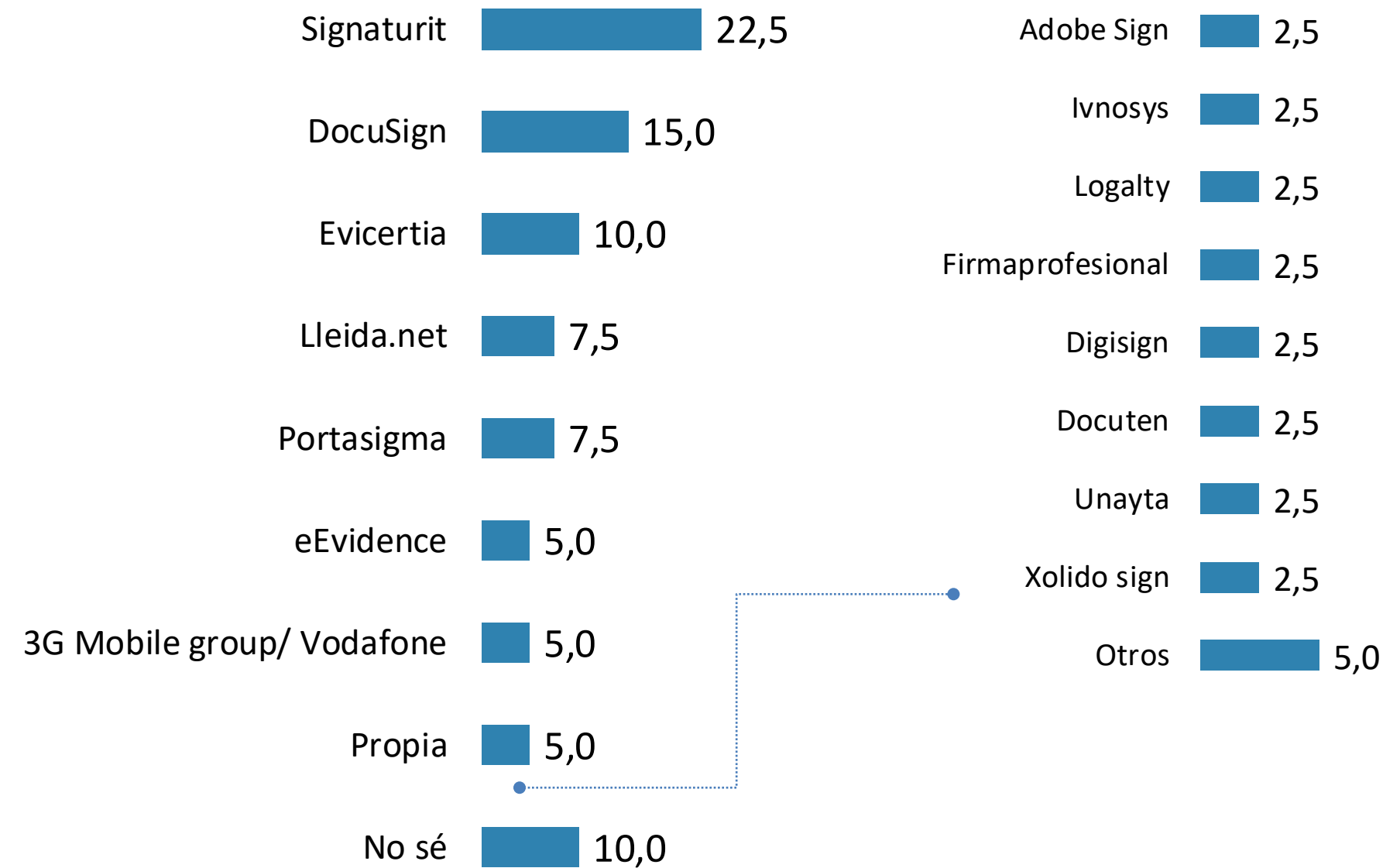
¿Utiliza actualmente algún sistema de firma digital con un tercero de confianza para la firma de sus documentos con los clientes?

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

## Uso firma digital



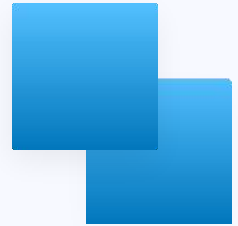
## Proveedor de firma digital



Respuesta múltiple



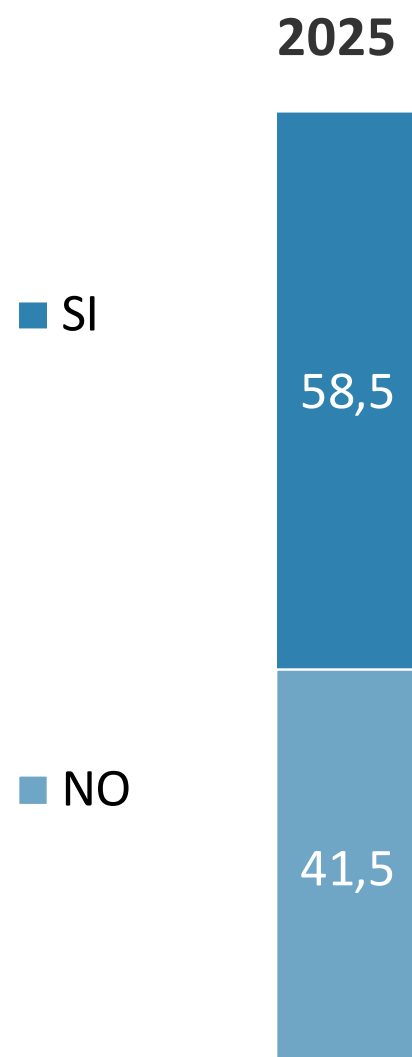
# Proyecto de Digitalización ADECLOSE



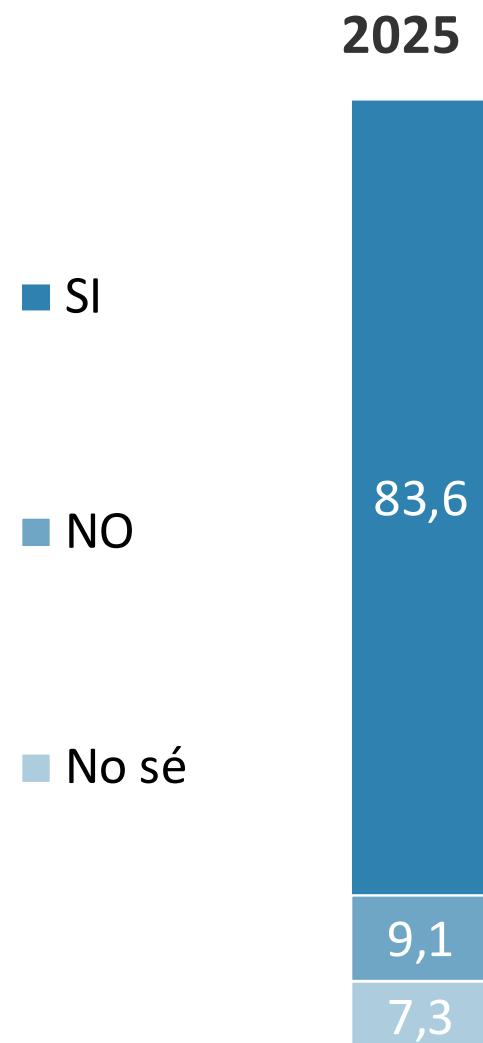
# Proyecto digitalización de ADECOSE

¿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



## Nivel de participación



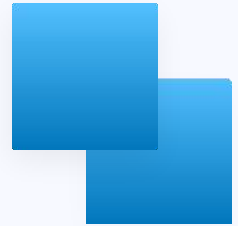
## Valoración media de la iniciativa

Valoración media  
7,96

Valoración media cuando han participado en el proyecto

Valoración media  
7,91

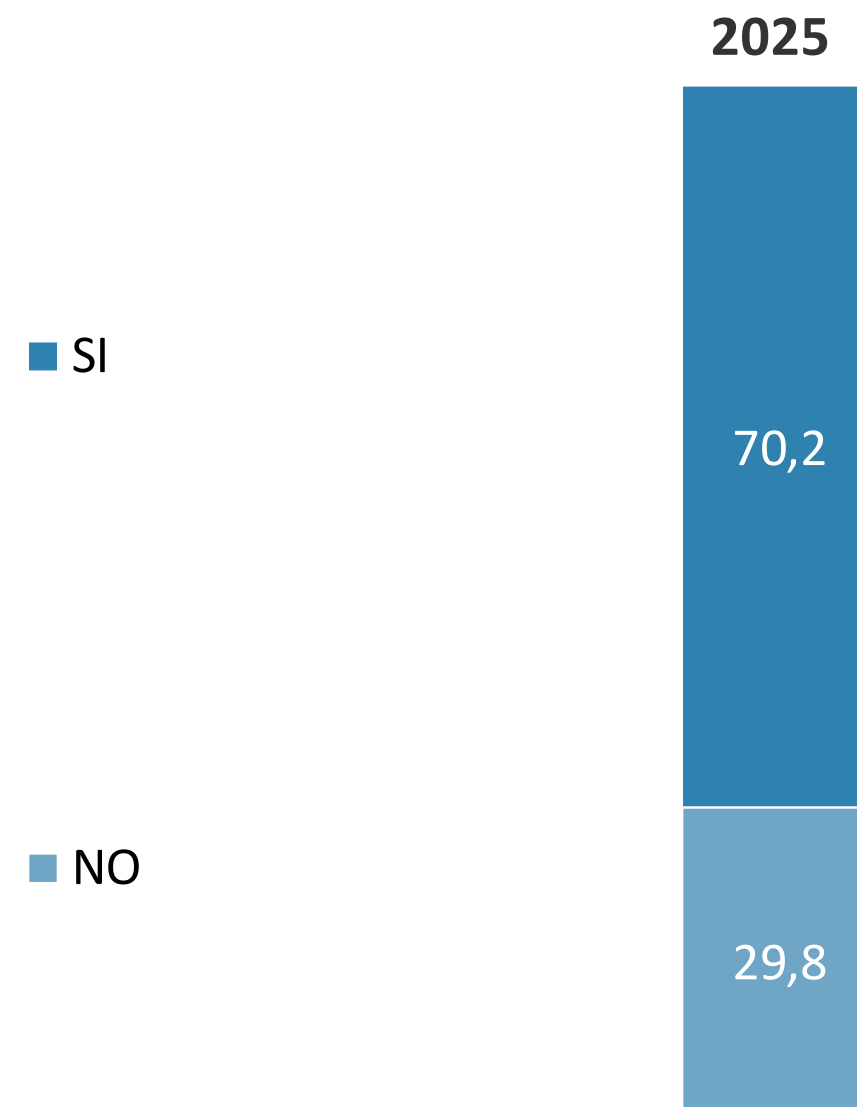
# Inteligencia Artificial

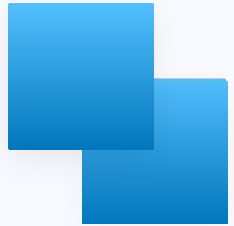


# Implementación de IA en las Corredurías

¿Está su Correduría utilizando herramientas de IA?

## Uso de IA





# Implementación de IA en las Corredurías

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

## Herramientas utilizadas

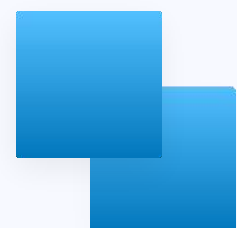
2025



Promedio de herramientas utilizadas

3,2



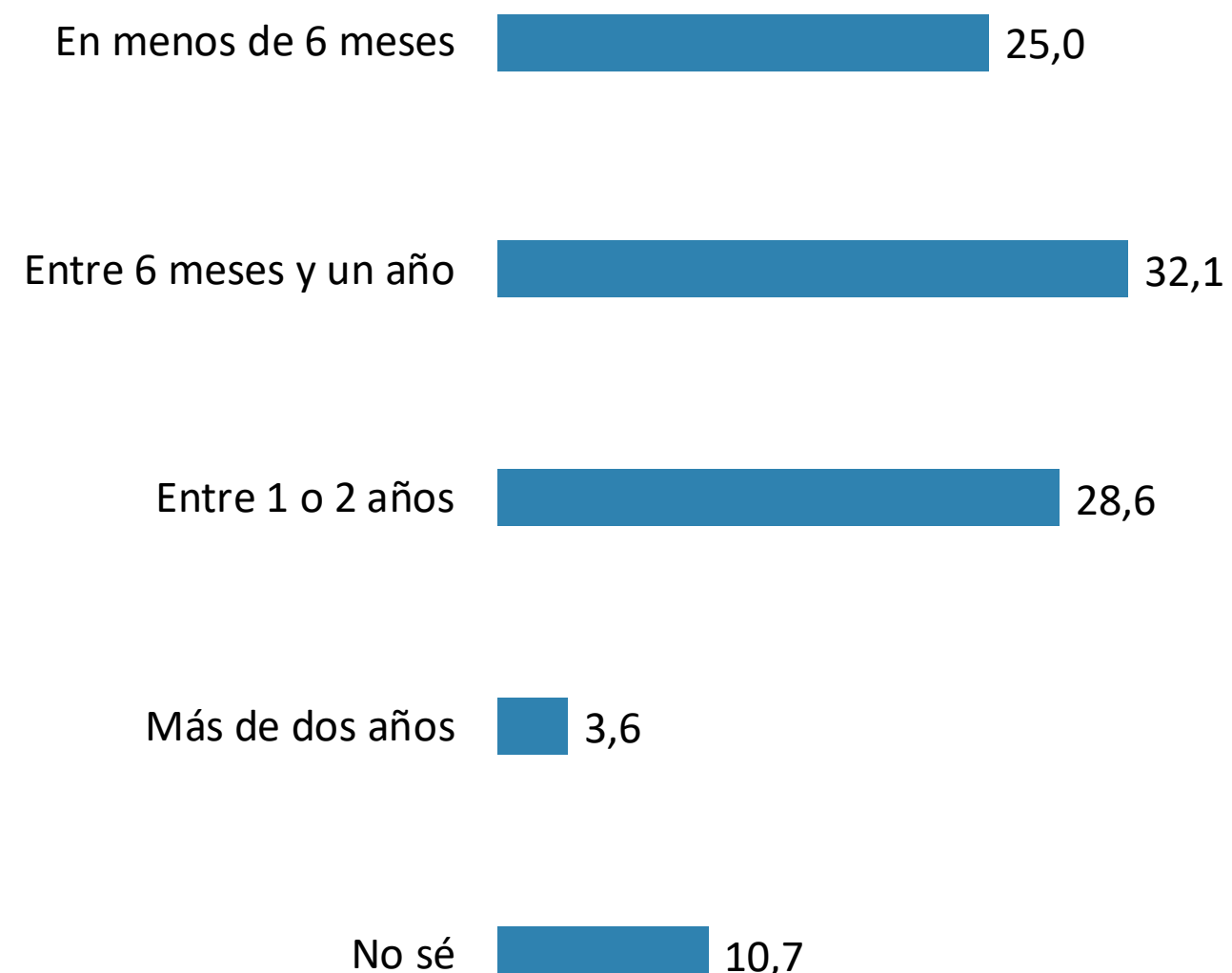


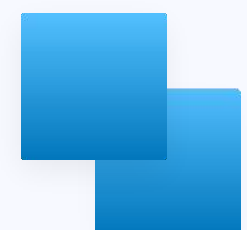
# Previsión de uso IA en el futuro entre no usuarios actuales

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

## Previsión uso futuro IA

2025

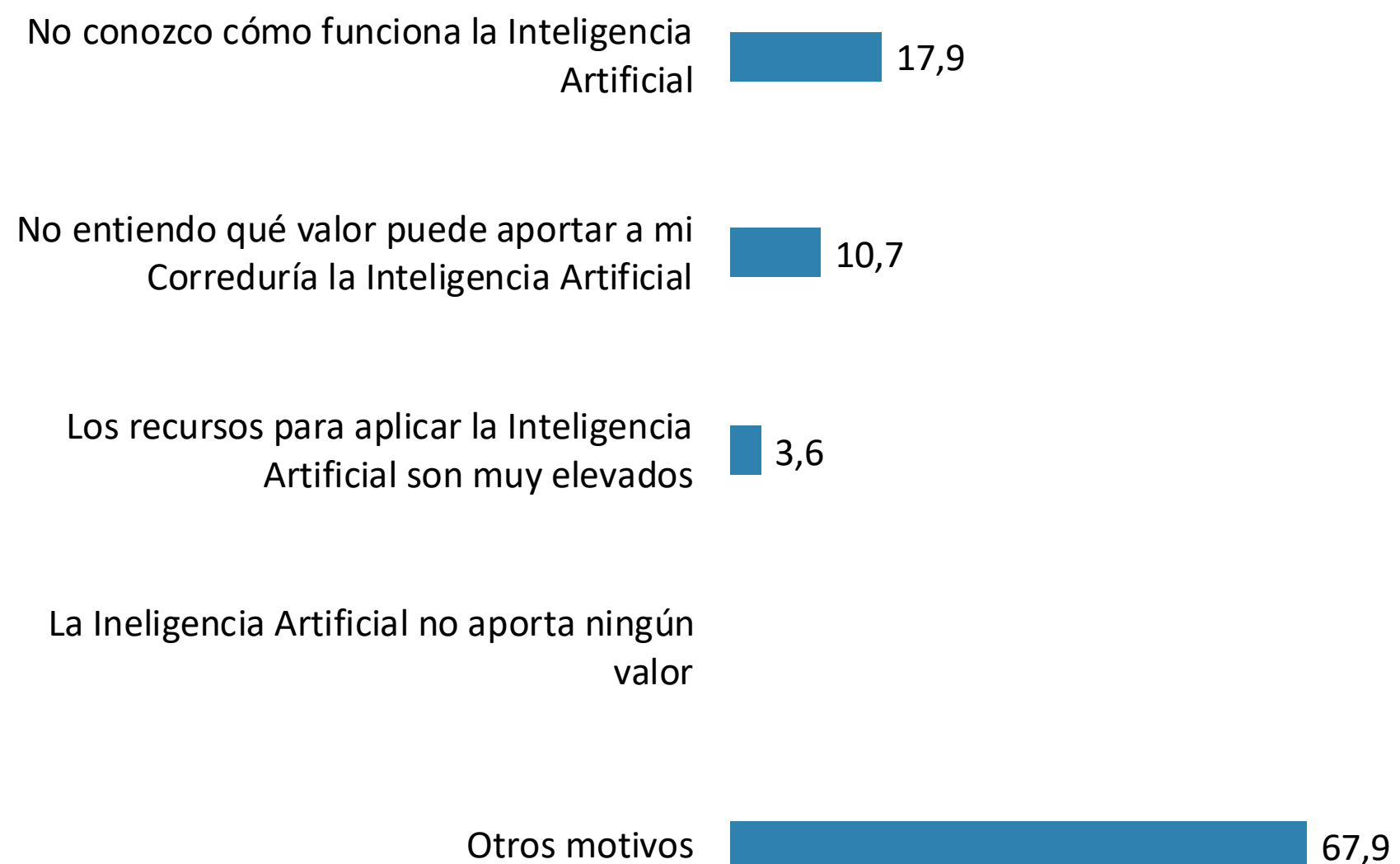




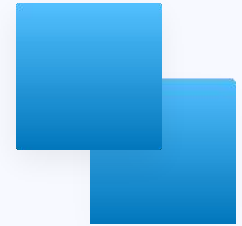
# Motivos no uso IA

## 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.”*

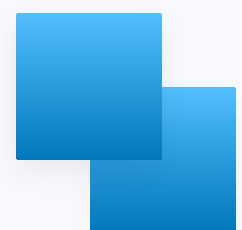
*“Nos parecen muy apropiados los desarrollos en EIAC, especialmente CIMA, y animaría a compañías como Marca A, Marca B, Marca C o Marca D que se adhiriesen.  
Considero que el proyecto de firma digital no es tan atrayente para el mediador.  
Respecto a la IA siempre nos genera dudas legales, especialmente 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..”*

*“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, serian un 10.”*

*“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.”*

# Resumen ejecutivo

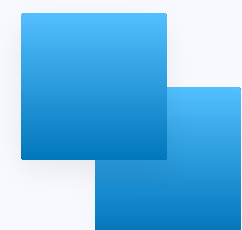


# Principales Insights



- 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 ADECOSSE 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 ADECOSSE 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 intervinientes 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 centrando en la capacidad resolutive, 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

ADECLOSE 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.