



GRAU D'INCIDÈNCIA DE LA MEDIACIÓ

D'ASSEGURANCES PROFESSIONAL

EN ELS DIFERENTS SEGMENTS

EMPRESARIALS DE LES COMARQUES

GIRONINES

ESTUDI DE MERCAT

Aquest mes de juny el nostre Col·legi, per iniciativa de la Comissió de Joves Mediadors, va realitzar un estudi de mercat, a través de la FOEG, per conèixer el grau d'incidència de la mediació d'assegurances professional en els diferents segments empresarials de les comarques gironines. El resultat d'aquest estudi conclou que **el 85% dels empresaris gironins tenen contractades les assegurances a través dels mediadors d'assegurances.**

Anàlisi de l'estudi

1. CANAL DE DISTRIBUCIÓ

Destaca el fet que el 85% de les empreses contracten les assegurances a través del canal mediadors i genera una confiança del 82%. El canal de contractació a través de la banca és d'un 9% i genera una confiança d'un 2%, això implica que les contractacions realitzades a través de la banca-assegurança són degudes a necessitats financeres pròpies de les empreses. L'afectació de la contractació directa té una incidència en el sector empresarial gairebé nul·la amb un 4%, i un coneixement del producte que les situa entre el 2% i 0%. El perfil cercat per l'empresari a l'hora de contractar les seves assegurances s'ajusten en una paritat quasi absoluta entre els agents i els corredors d'assegurances.

Per establir el contacte amb el mediador, el telèfon segueix essent el mitjà de comunicació preferit, amb un 42%, tot i que les noves tecnologies tenen una incidència rellevant amb un 22%. Un 23% de clients té com a mètode habitual de contacte amb el mediador el fet que el professional es desplaça a l'empresa del client. Caldria analitzar, en relació a aquesta darrera dada, si tots els desplaçaments aporten valor afegit a la nostra activitat (anàlisi del risc, assistència en el sinistre, ...) o bé en altres qüestions i de cares a aconseguir una bona gestió del temps, podem fer ús del nostre gran aliat, les noves tecnologies.

2. CONFIANÇA EN EL MEDIADOR

Servei - professionalitat

A l'hora de contractar una assegurança, un 59% valora per damunt de tot el servei i la professionalitat, un 26% contracta pel preu i un 15% valora la proximitat – accessibilitat. El sector empresarial té més conscienciació de control del seu patrimoni, ja que, tot i haver realitzat aquest estudi en moments de crisi econòmica, el preu no té una incidència massa destacada.

El sector empresarial té una valoració molt positiva del nostre servei; un 92% ens situa en el tram entre Molt bo/Bo, amb una rapidesa de servei que ens situa en el 89% en el tram Molt bo/Bo. Per al servei rebut en els sinistres, el 90% ens situa en el tram de Molt bo/Bo, i amb una grau d'insatisfacció únicament del 5%.

Funcions

Es constata que un 32% encara té un coneixement baix de les funcions que desenvolupa el mediador, per tant, hem de seguir amb la tasca que porta a terme el Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Girona de donar-nos a conèixer, així com també per part de nosaltres mateixos com a professionals. Quant a la valoració de les nostres funcions, amb un 71% valoren: l'assessorament en la contractació d'assegurances, la tramitació i seguiment de sinistres i revisions i actualització dels contractes d'assegurances. Cal destacar que un 11% no s'entén amb els nostres treballadors i que prefereix més tenir el tracte directe amb el mediador.

A l'hora de no cobertura en un sinistre, la valoració de l'explicació donada pel mediador dels motius d'exclusió, és molt positiva; per contra la valoració que es fa de les companyies asseguradores no ho és tant, ja que un 50% creu que els criteris aplicats per les entitats podrien millorar.

3. PRIMES I RAMS

En la valoració del coneixement sobre les cobertures de la pòlissa, només tenen un coneixement baix o nul un 8%, això implica que realment la tasca d'assessorament realitzada pel mediador respecte la pòlissa és molt positiva.

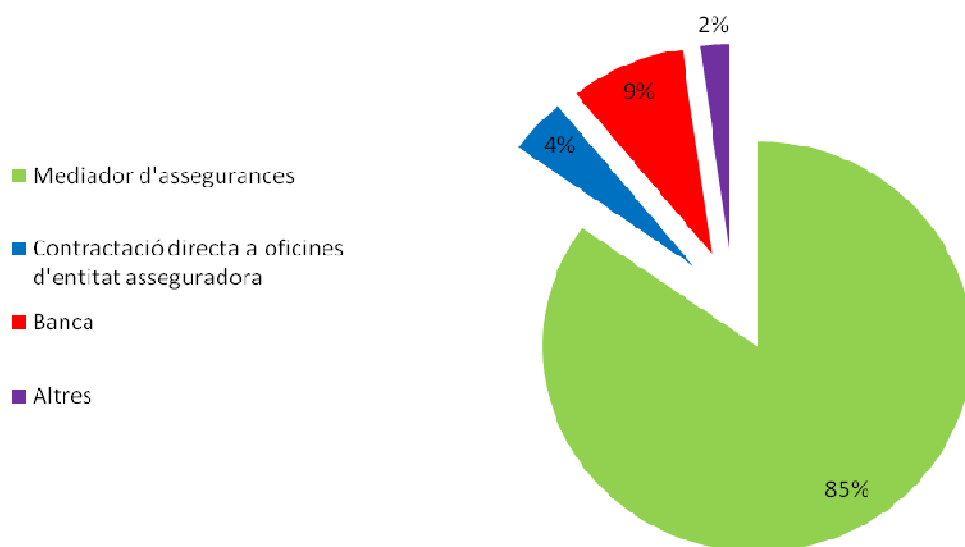
Els imports en primes d'assegurances en un 43% es troba en el tram de < 5.000 € i un 30 % en el de > 10.000 €. Del % d'import destinat a assegurances de conveni i riscos patrimonials (exclòs RC), un 13% de l'empresariat hi destina < 20%, amb la qual cosa el 80 % es destina a assegurances de RC, Vida risc i segurament també a Jubilació i Salut, ja que concorda amb el 12% que realitza contractació voluntària en assegurances de Jubilació i Salut.

Respecte els riscos coberts, l'empresari té absolutament equilibrat aquests riscos amb el seu mediador, ja que respecte els riscos coberts els resultats són: un 27% té cobert RC, un 27% danys propis a immobles (incendi, robatori, ...), un 21% accidents conveni/col·lectiva accidents i un 25% vehicles d'empresa. Aquests són els riscos analitzats donat que en l'enquesta s'examinen quatre possibles respostes; per tant, no s'han analitzat les pòlisses de vida (Risc i Estalvi) i les de salut, tot i que de l'anàlisi global de l'enquesta en podríem deduir que la proporció en aquestes darreres seria més reduïda, segurament estaríem en un 10% de contractació.

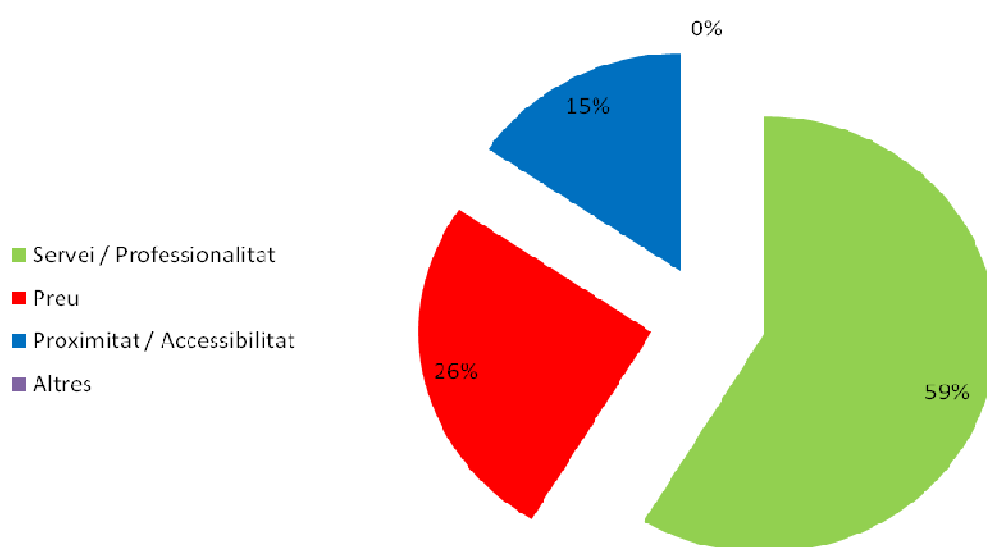
Cal destacar la poca incidència de les contractacions voluntàries en assegurances de contingència de jubilació i salut Pime; els mediadors tenim feina a fer. L'empresari contracta quasi en exclusiva aquelles assegurances obligatòries, en aquests dos rams.

En l'anàlisi del preu, un 64% diu trobar-se situat entre els preus de mercat; un 31% valora el servei rebut per damunt del preu, i només un 5 % valora el preu per damunt del servei rebut.

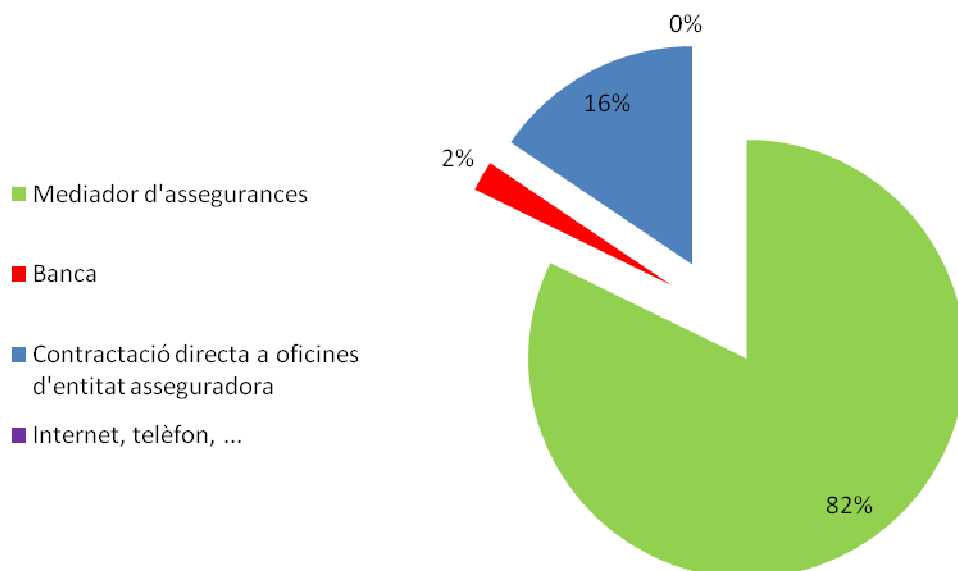
Bàsicament, amb quin canal teniu contractades les assegurances del vostre negoci/empresa?



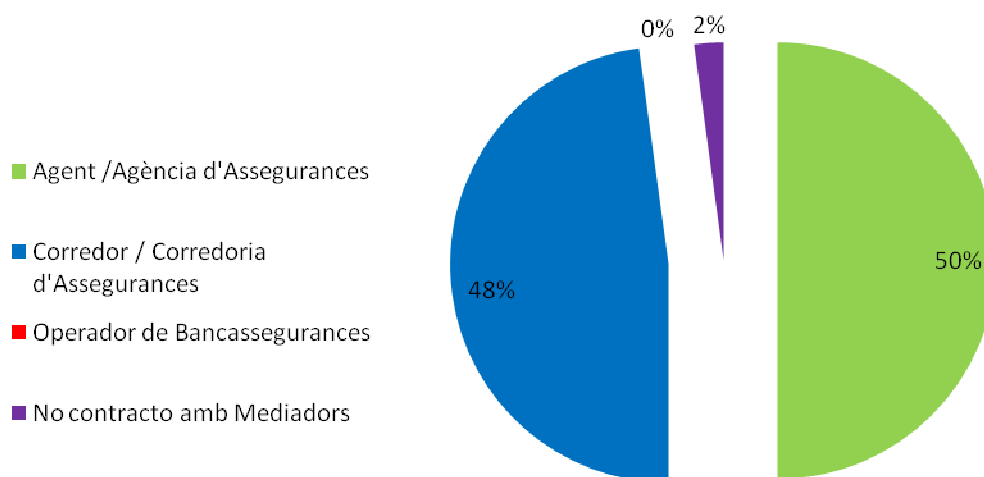
Què valoreu més a l'hora de contractar una assegurança?



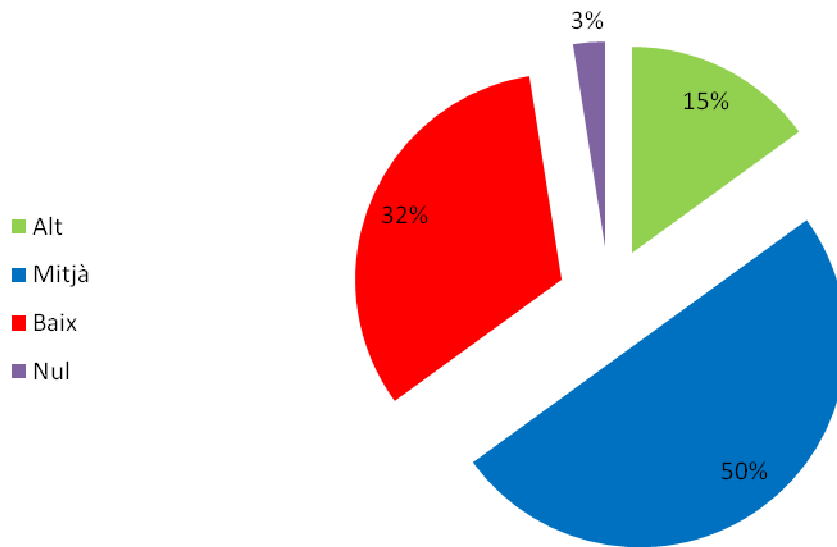
Al vostre parer, quin dels següents canals de distribució d'assegurances coneix millor el producte i us dona més garantia de servei?



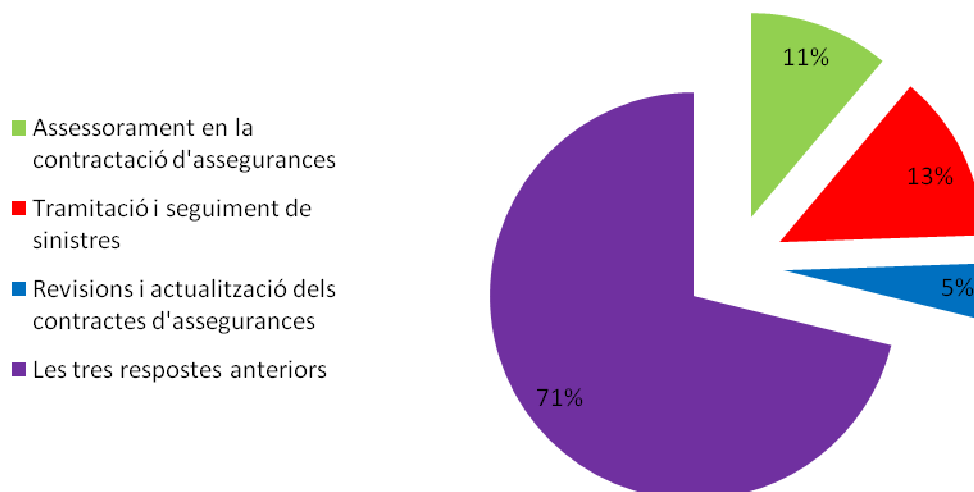
En el cas de voler contractar les assegurances amb un mediador d'assegurances, quin perfil s'ajusta més a les vostres preferències?



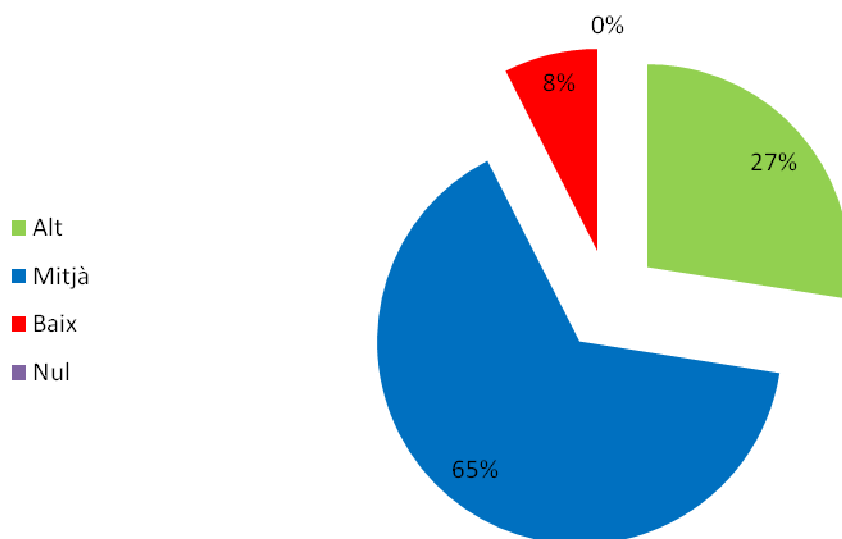
Quin nivell de coneixement teniu de les funcions que desenvolupa un mediador d'assegurances?



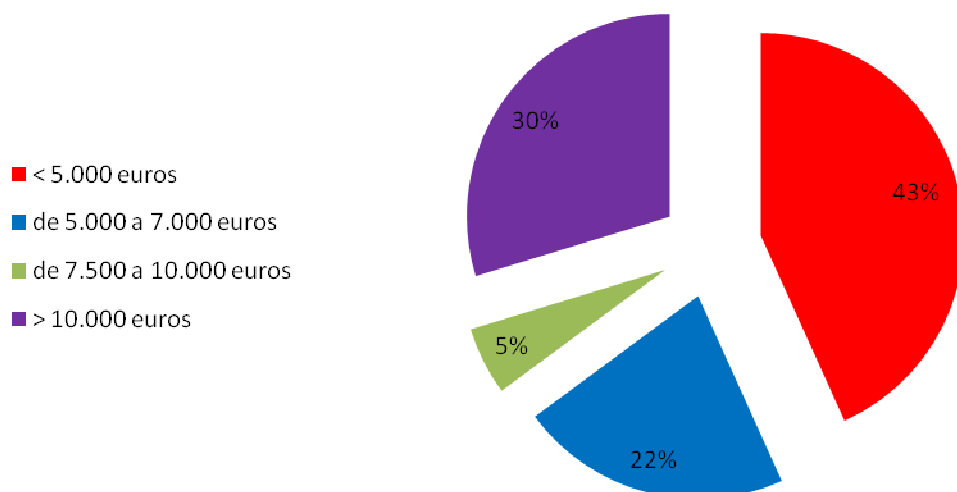
De les diferents funcions que desenvolupa el mediador d'assegurances, quines són les que més valoreu



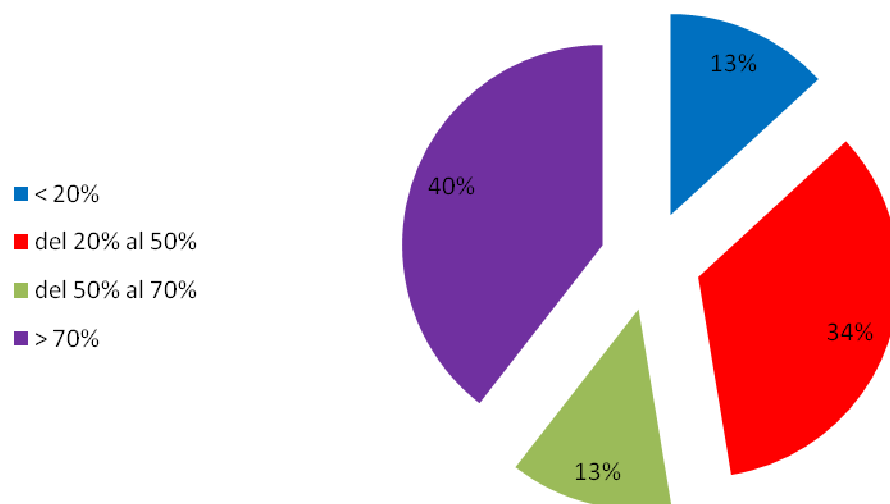
Quin nivell de coneixement teniu sobre les cobertures de les vostres assegurances contractades?



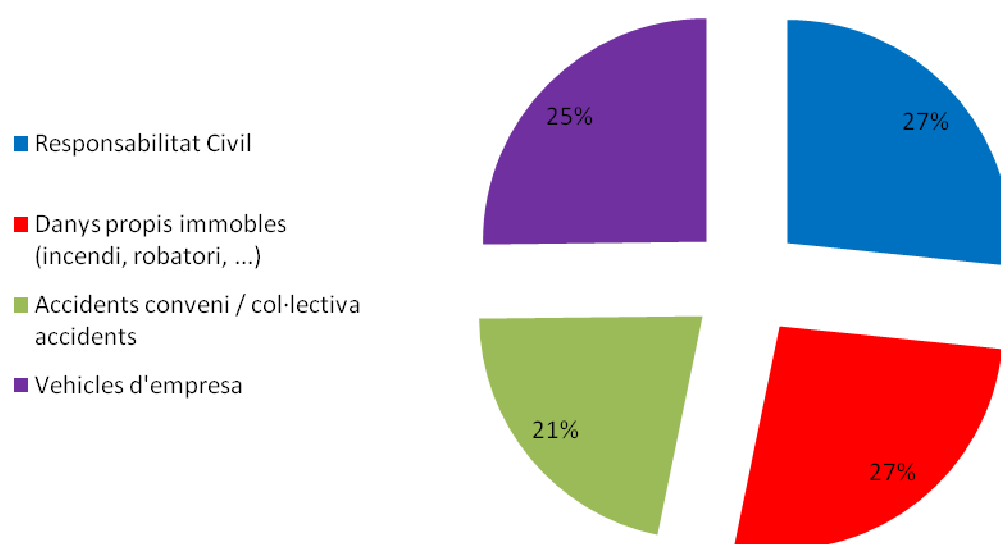
Quin import en primes d'assegurances destina la vostra empresa a cobrir els seus riscos?



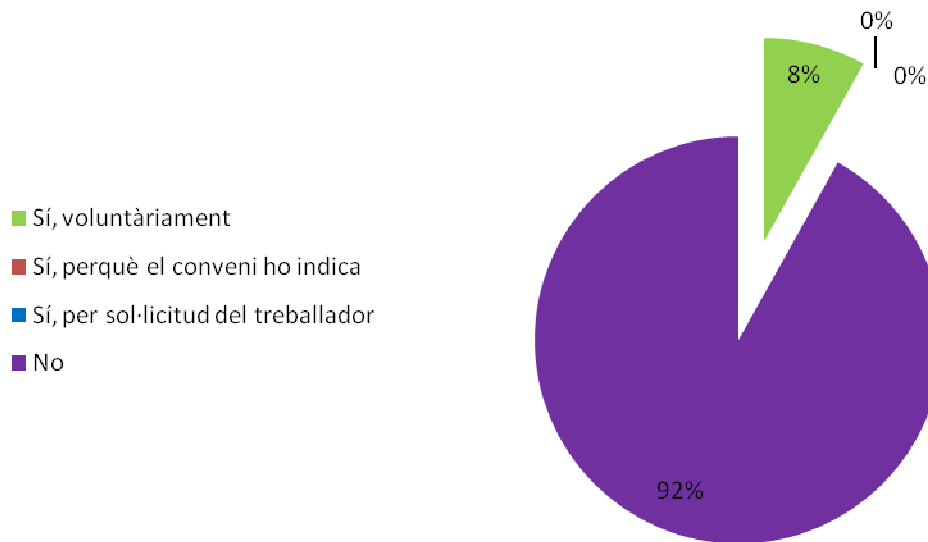
De l'import anterior quin % d'assegurances són de conveni i riscos patrimonials (negoci / vehicles / empresa)?



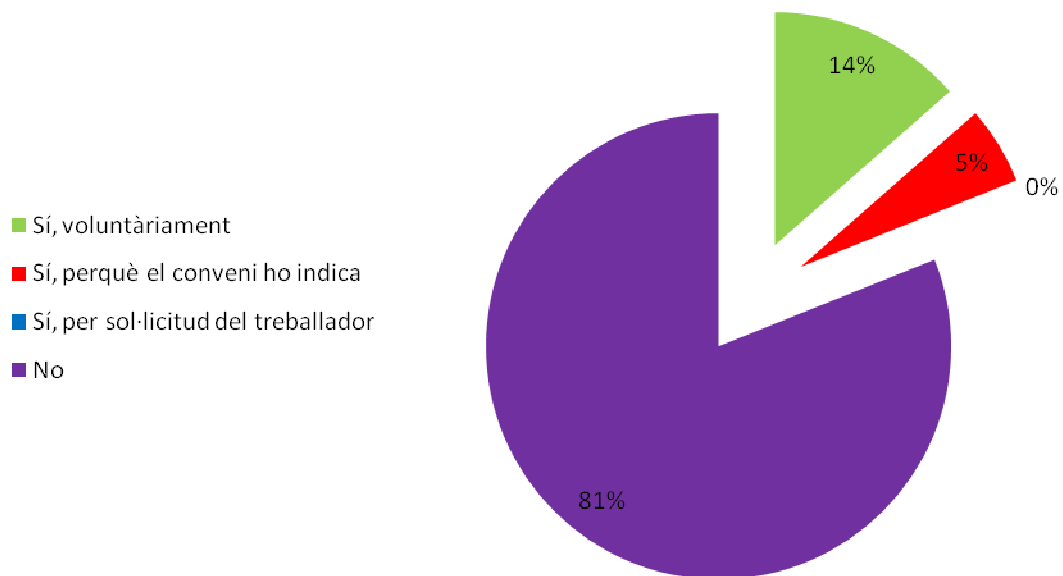
Quins riscos teniu coberts per una assegurança?



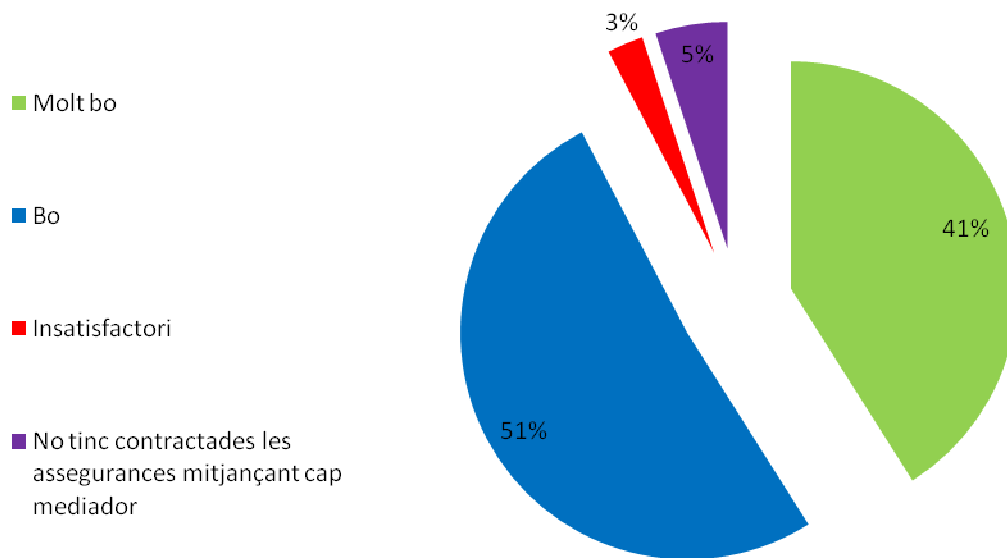
Teniu alguna assegurança que complementi la contingència de jubilació dels vostres treballadors?



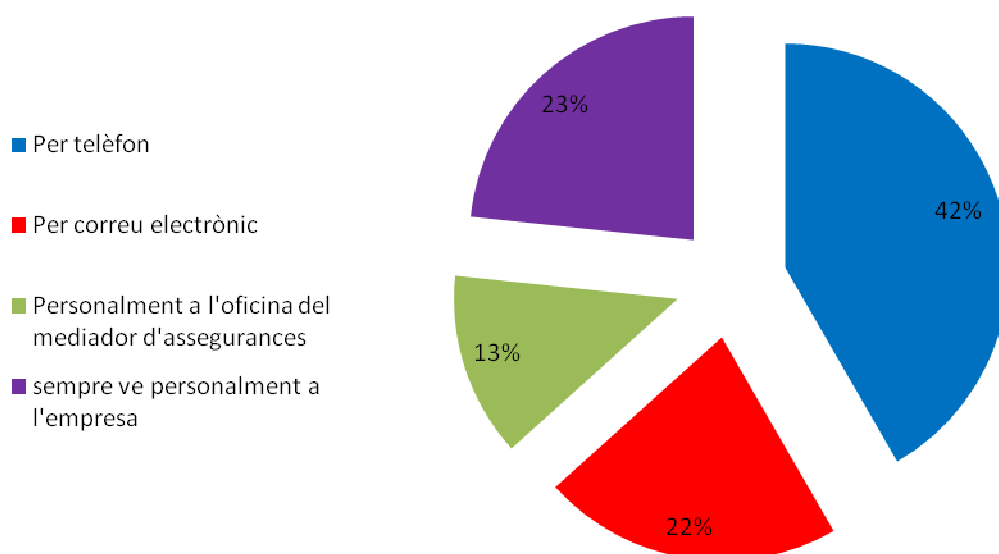
Teniu alguna assegurança de salut Pime?



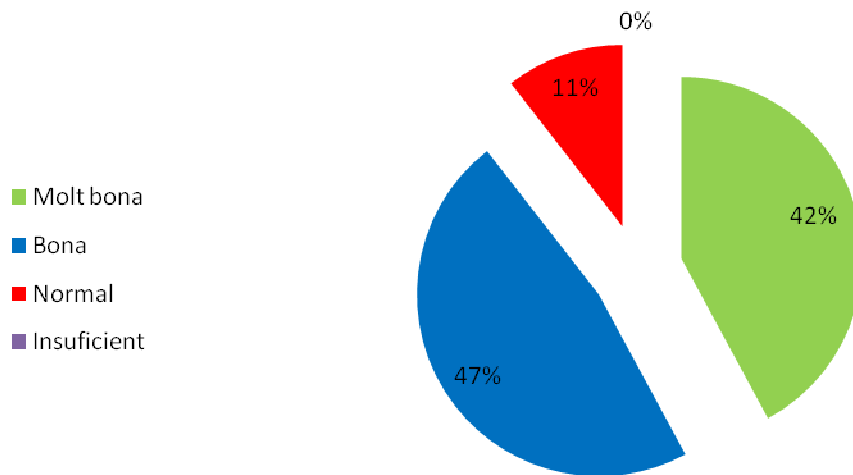
En general, com valoreu el servei que us ofereix el vostre mediador d'assegurances?



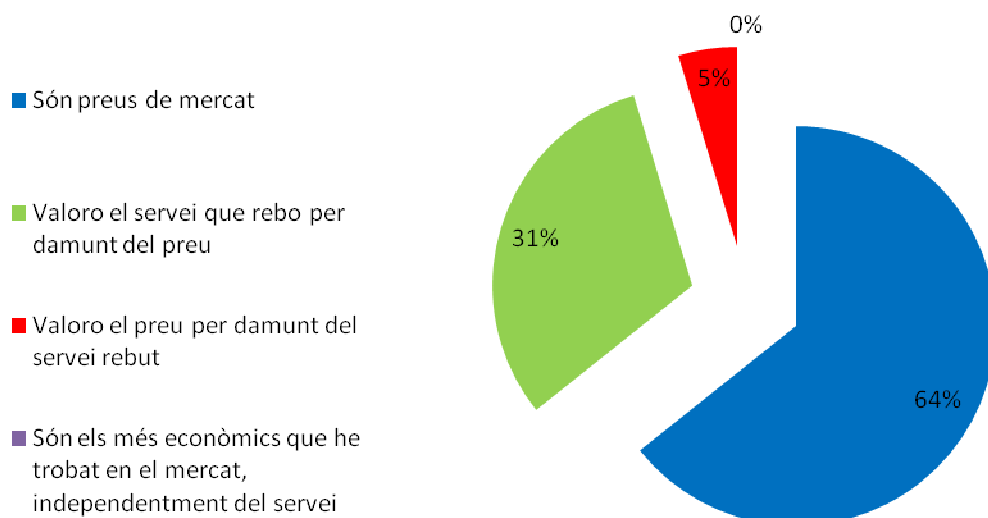
El mètode de contacte habitual amb el seu mediador és?



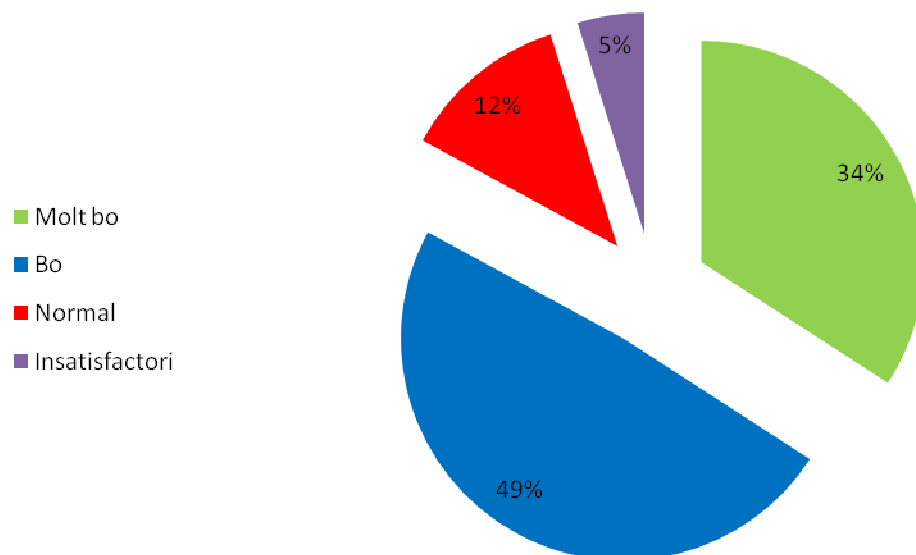
Quan us trobeu amb la necessitat de contractar un assegurança, com valoreu la rapidesa de servei del vostre mediador d'assegurances?



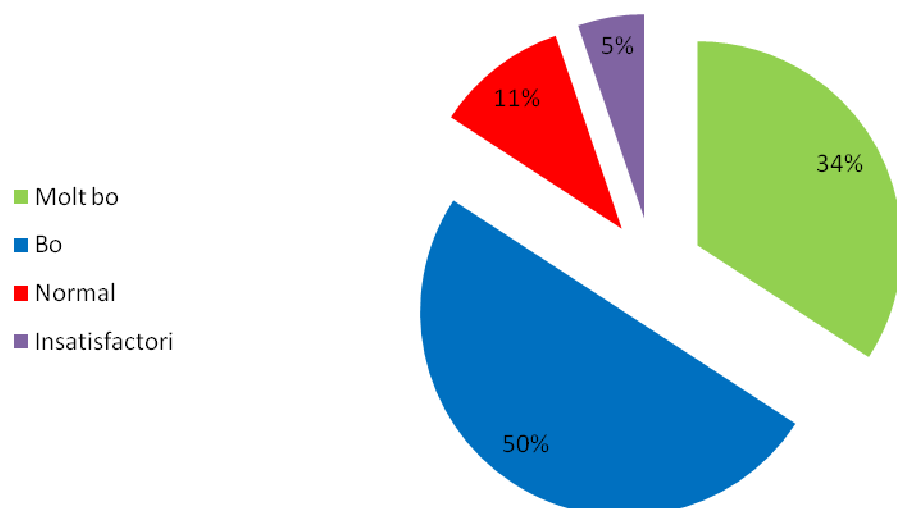
Analitzant únicament el preu de les vostres assegurances que teniu contractades a través de mediador, podríeu afirmar que:



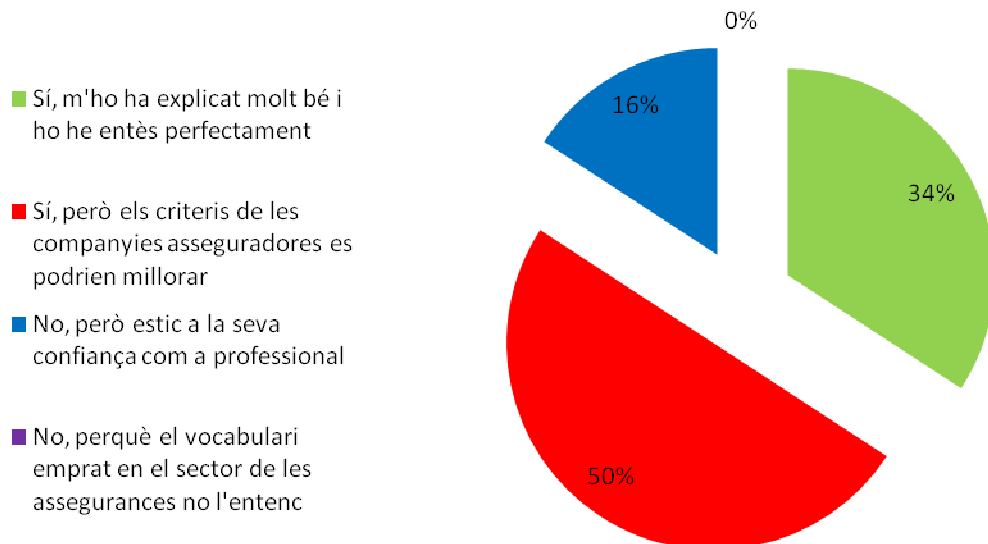
Quan heu tingut algun sinistre amb el vostre vehicle, el servei rebut ha estat:



Quan heu tingut algun sinistre de caire patrimonial (empresa, comerç,...), el servei rebut ha estat:



En cas de NO cobertura en un sinistre, heu entès el motiu d'exclusió explicat pel vostre mediador d'assegurances?



En el despatx del vostre mediador d'assegurances, com valoreu el personal que hi treballa?

