

BARÓMETRO ADECOSE '19

XI EDICIÓN

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

Madrid, 11 de febrero de 2020



KANTAR

¿Qué es ADECOSE?

ADECOSE es una asociación independiente fundada en 1977 con el objetivo de defender los intereses de las corredurías de seguros. Forma parte de la Junta Consultiva de Seguros y Fondos de Pensiones y ocupa actualmente la presidencia de la Federación Europea de Intermediarios de Seguros (BIPAR) a través de su Tesorero. Agrupa a más de 145 empresas líderes del sector de la mediación de seguros cuyo común denominador es su estructura y capacidad competitiva.

DATOS ADECOSE 2019

Primas Intermediadas:
7.000 Millones de €

Siniestros: 3,5 millones

Empleados: 7.500

* Datos aproximados obtenidos por ADECOSE de sus socios.

Principales objetivos del estudio

Obtención de información

1

- Indagar en las compañías aseguradoras con las que más trabajan los socios.
- Identificar las áreas de actuación en el servicio de las compañías aseguradoras.

Creación de una herramienta para...

2

- 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.

Objetivo final

3

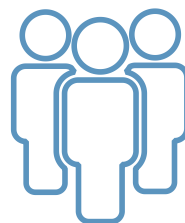
- Incentivar el sector a buscar la eficiencia mediante medidas concretas: EIAC, Cartas de condiciones, Guías de siniestros, Cumplimiento normativo, dar visibilidad a las tendencias e inquietudes del sector.

Características del estudio



Independencia

Realizado por una empresa especializada en encuestas cualificadas.



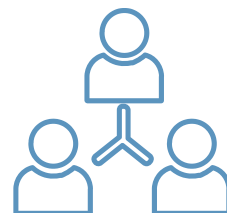
Pluralidad

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)

Esquema del cuestionario

1. Datos de clasificación



- Correduría
- Número de empleados
- Categoría profesional
- Antigüedad en el sector

2. Calidad del servicio



- Satisfacción con respecto a cada compañía.
- Por Ramos de especialización
- Satisfacción respecto a la calidad del servicio en el ramo
- Valoración de la compañía
- Calidad del servicio respecto de los diferentes atributos

3. Fidelización y recomendación



- Predisposición a seguir trabajando con la compañía
- Recomendación

4. EIAC / Uso datos de los clientes VS compañías



- Uso de proveedor tecnológico
- Información por el proveedor tecnológico sobre EIAC
- Uso EIAC / Nivel uso EIAC
- Interés mejoras EIAC
- Uso datos clientes

5. Conclusiones finales



- Reflexiones finales extraídas de los resultados de los cuestionarios

1

Tipo de estudio

Cuantitativo. Realizado por la Empresa Kantar

2

Muestra*

Se han realizado 1090 entrevistas Online, lo que determina un error muestral $e=\pm 3,2\%$ para un nivel de confianza del 95,5% 2s, en función de la base muestral aproximada de trabajadores de las corredurías participantes en el estudio. Un total de 107 corredurías participaron cumplimentando la encuesta

3

Universo

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

4

Técnica

Cuestionario cumplimentado online

5

Trabajo de campo

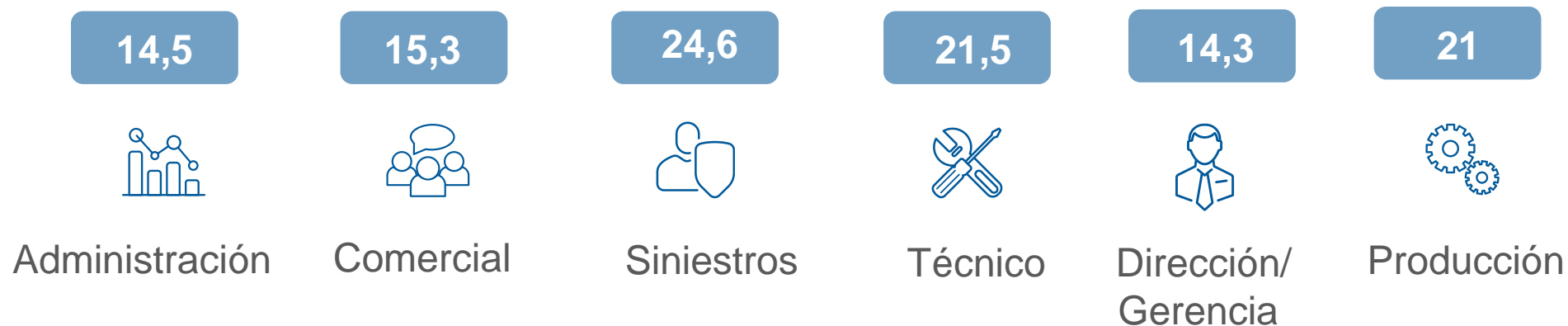
Octubre – Noviembre 2019

Ficha técnica

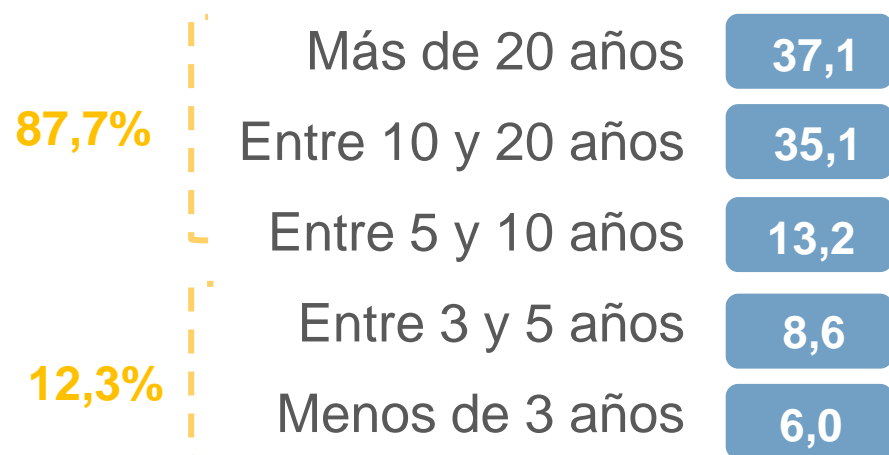
Comparativas	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Encuestas cumplimentadas	567	742	718	753	785	803	886	966	933	1090
Corredurías participantes	78,00%	85,50%	82,20%	84,20%	85,60%	87,00%	92,40%	87,3%	80,3%	86,9%
Nº de corredurías participantes	80	99	92	96	95	100	109	103	99	107

Perfil del entrevistado

¿Cuál es su categoría profesional dentro de la correduría?



¿Cuál es su antigüedad como profesional en el sector?



Media: 15,96 años

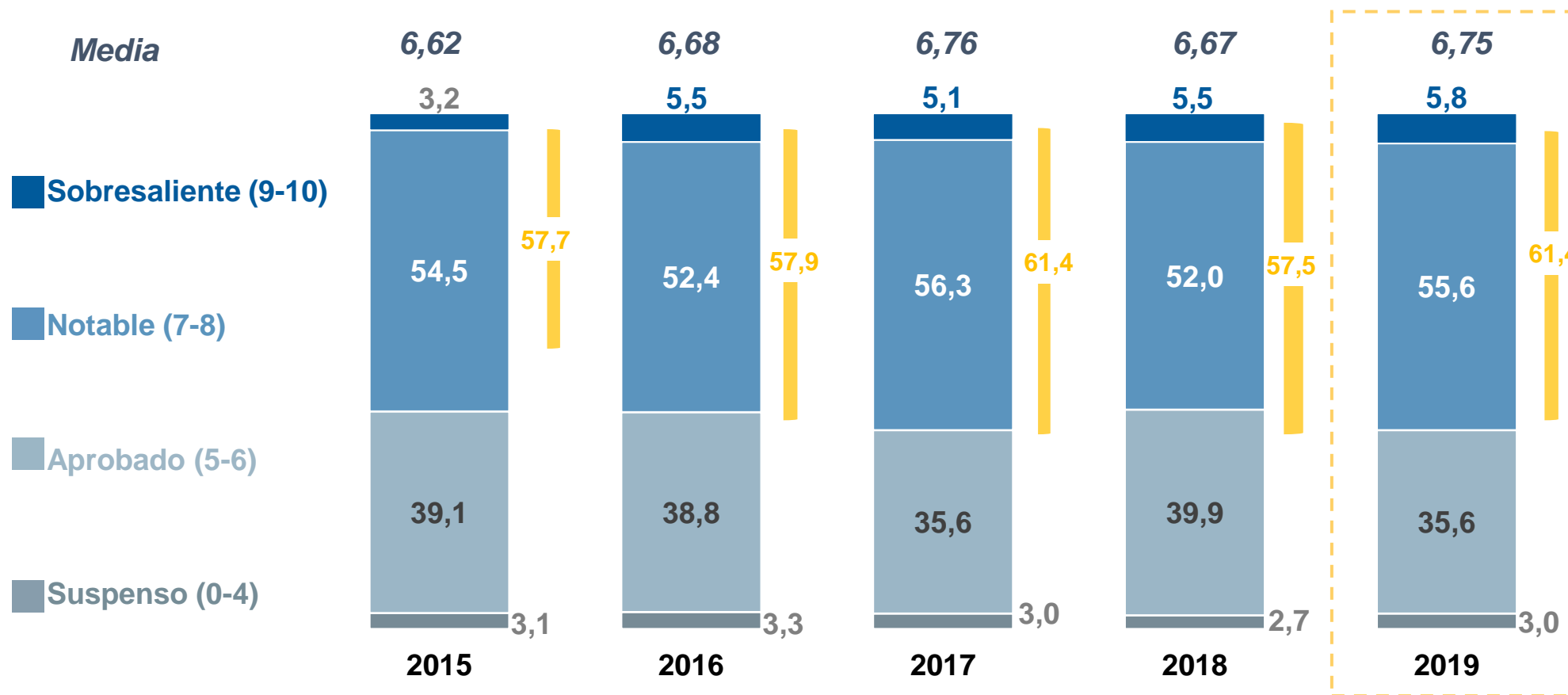
Una Visión Global

Satisfacción con el conjunto de las aseguradoras

Satisfacción global

Calidad del servicio de las aseguradoras

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

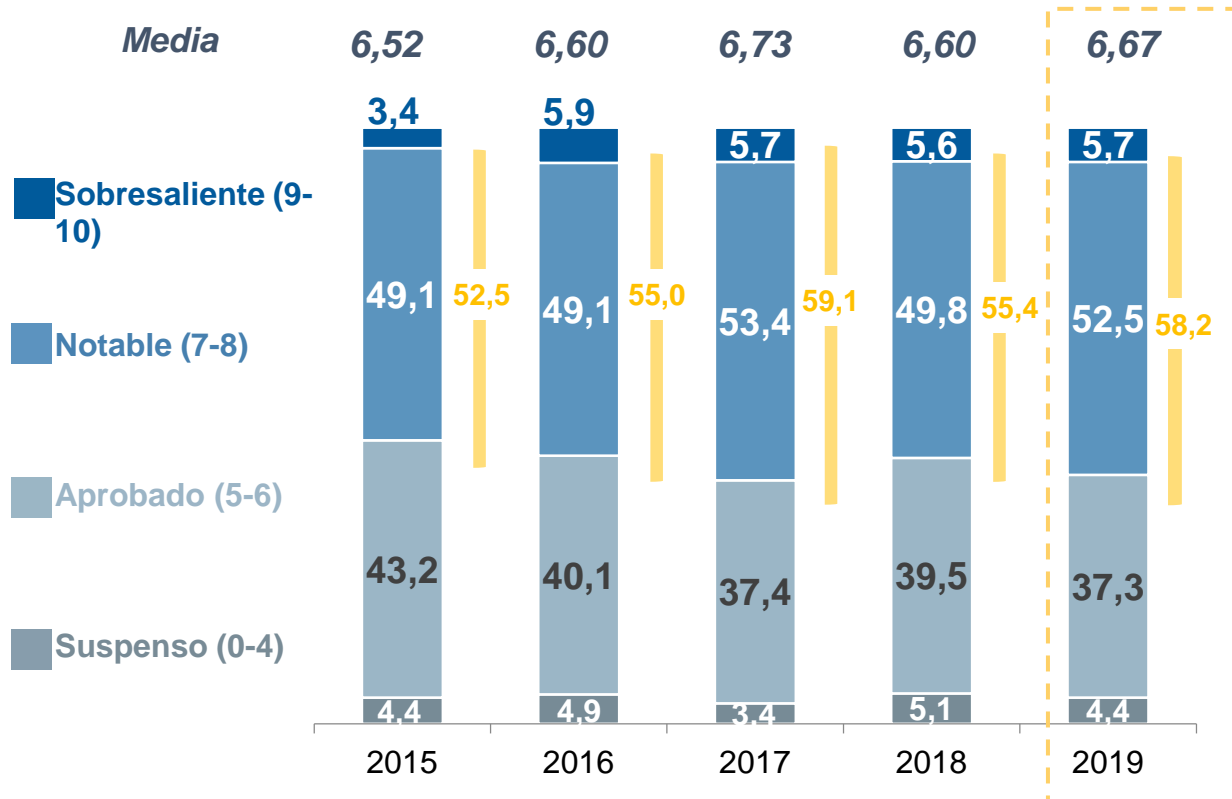


Satisfacción global

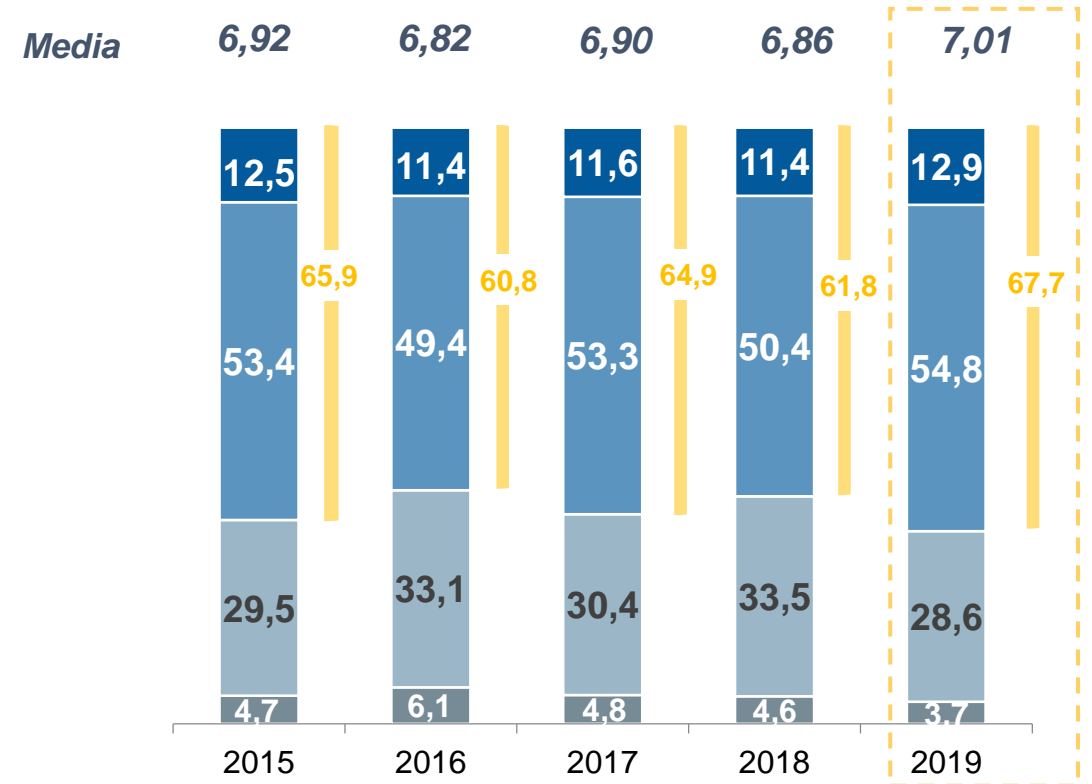
Calidad del servicio según tipología de las aseguradoras

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

Con sede social en España



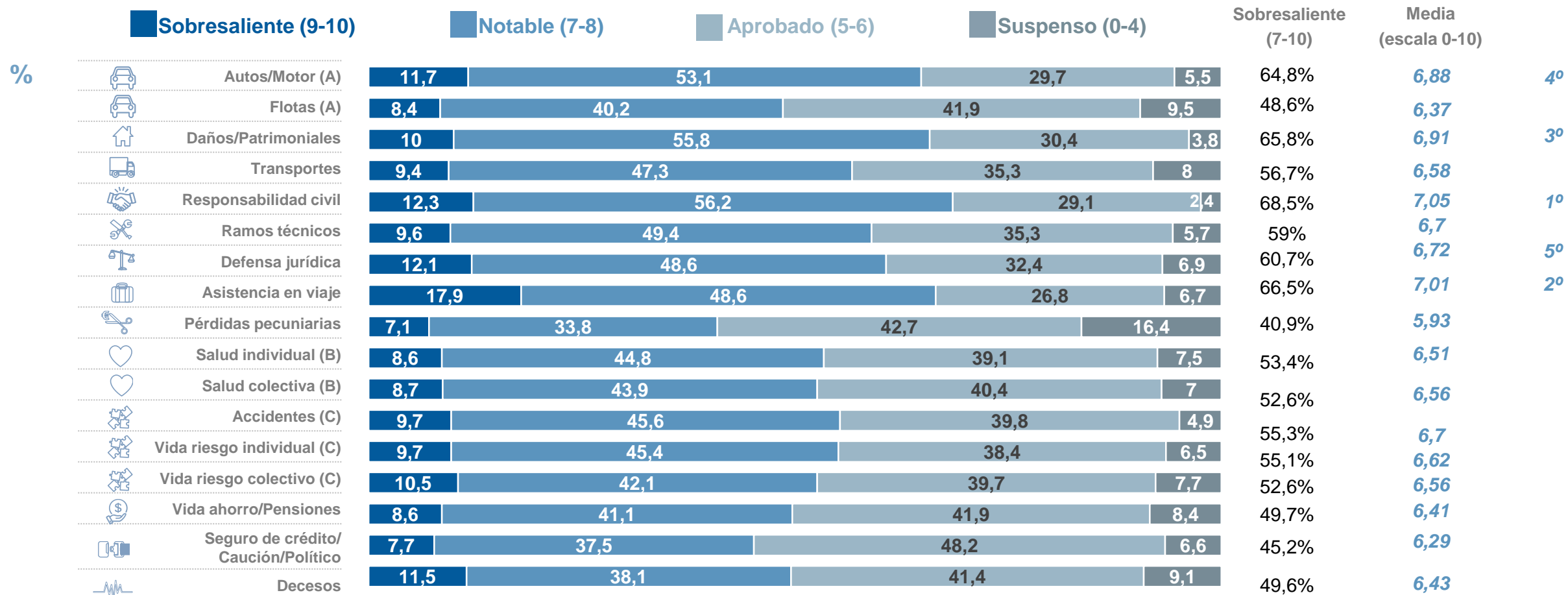
En régimen de establecimiento o de libre prestación de servicio



Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo

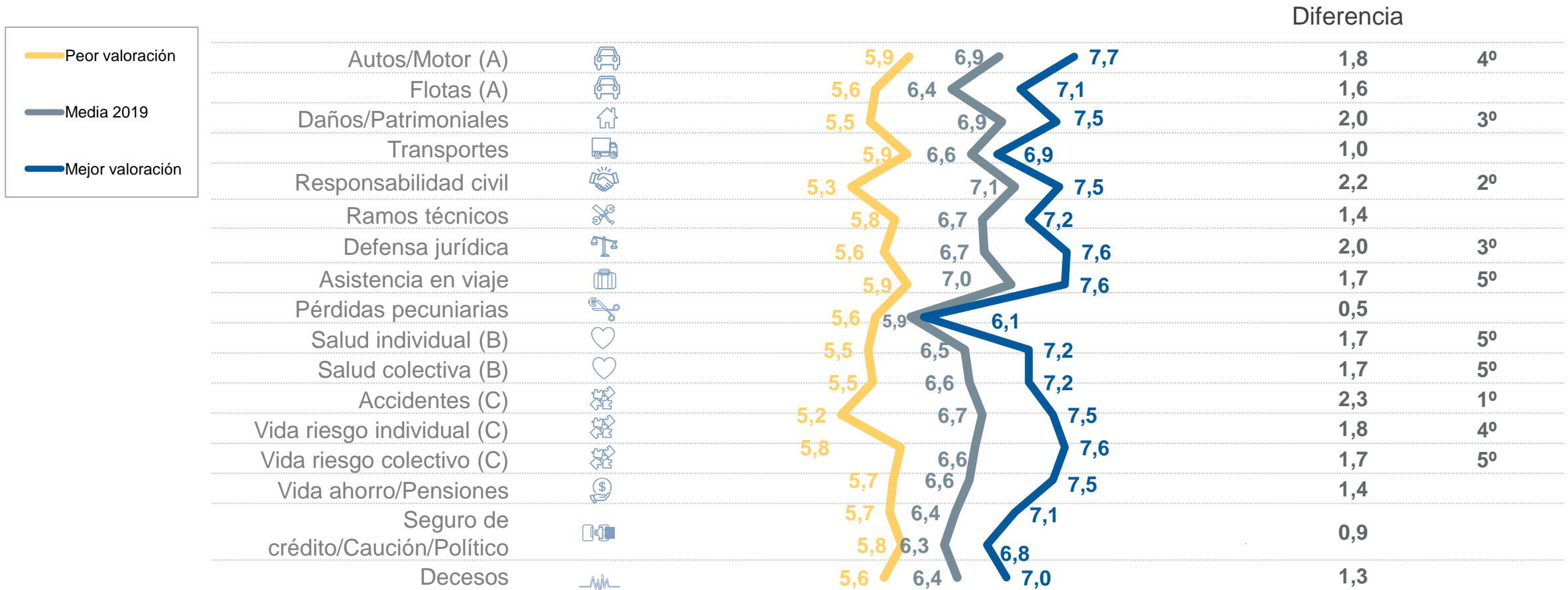
A nivel general, ¿cuál es su grado de satisfacción respecto a la calidad de servicios para cada uno de los siguientes ramos?



Satisfacción global

Satisfacción global con la calidad del servicio según ramo de trabajo

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

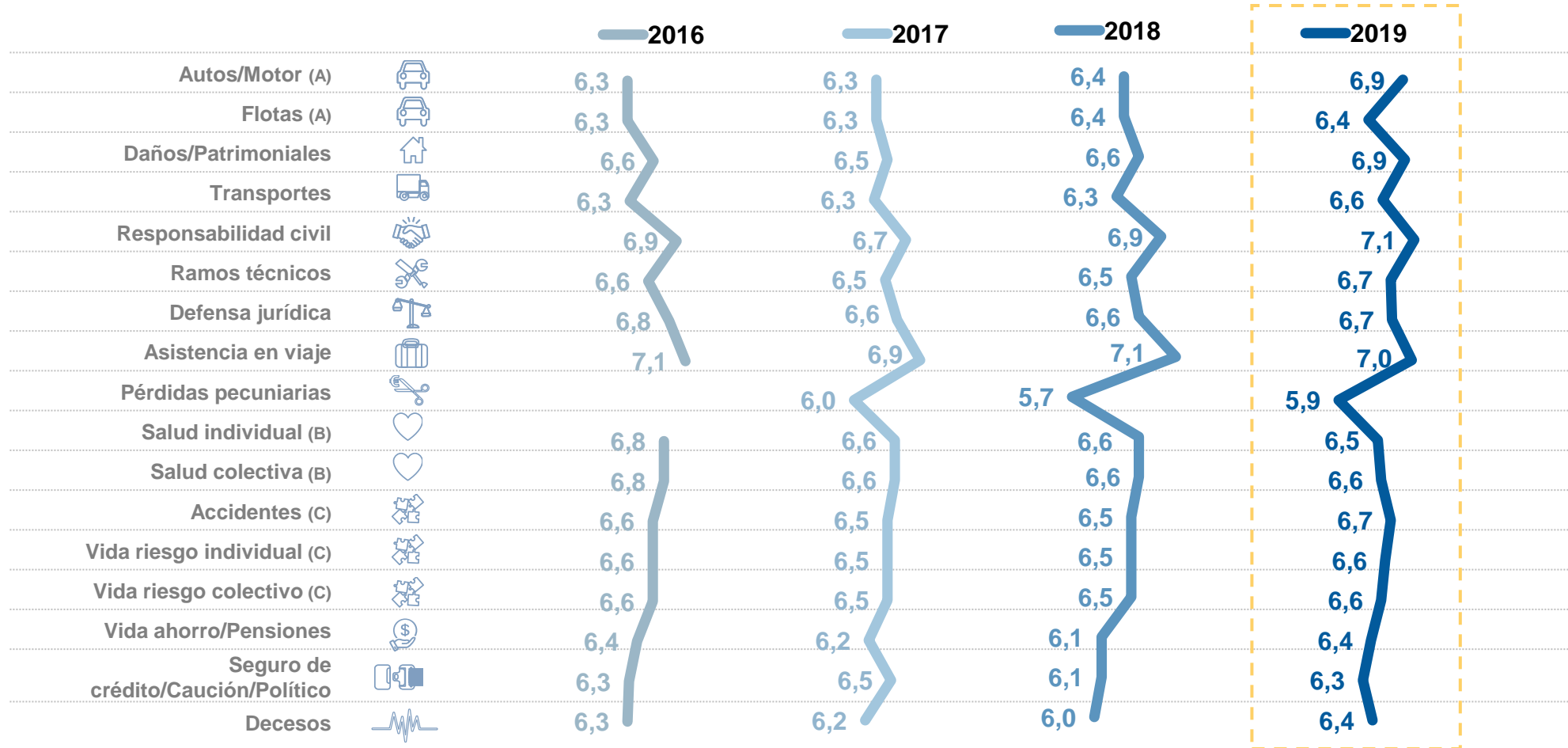


Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 encuestas o más en cada uno de los aspectos

Satisfacción global

Calidad del servicio según ramo de trabajo

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

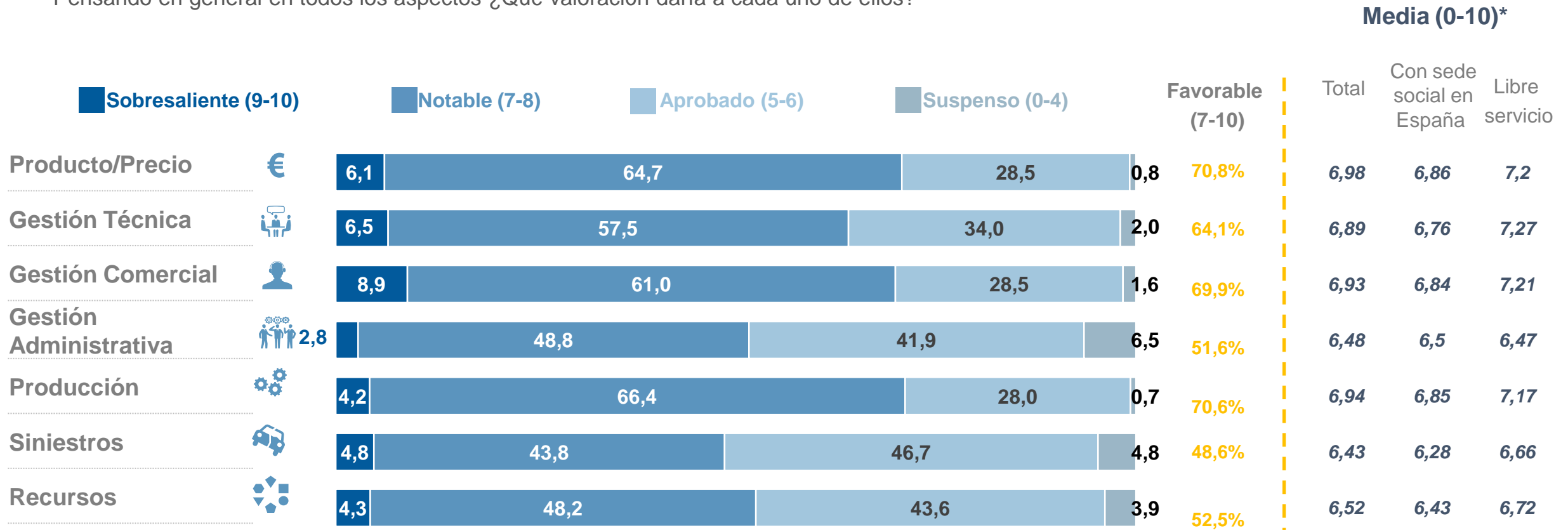


(A) 2018 Autos/Flotas (B) 2018 Salud (C) 2018 Vida riesgo / Accidentes

Valoración de las aseguradoras

En aspectos concretos del servicio

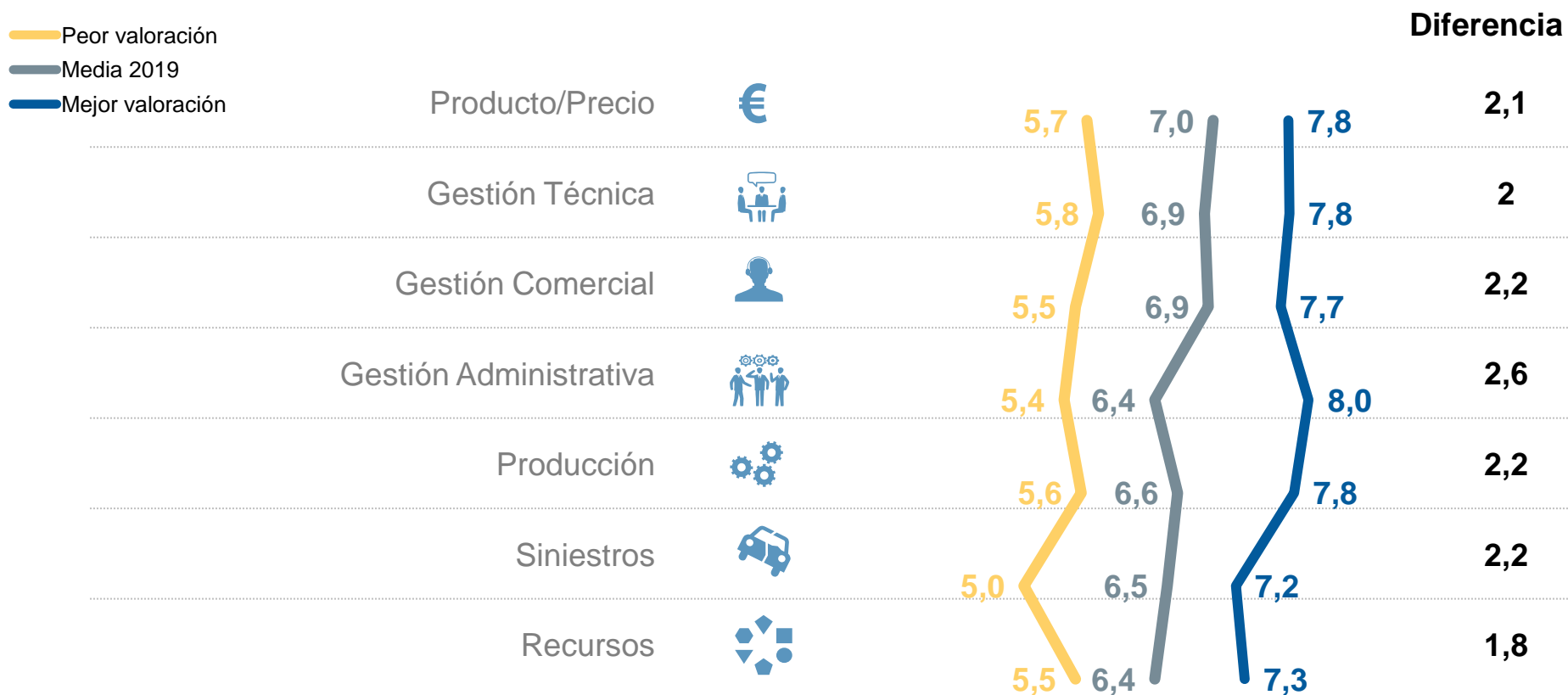
Pensando en general en todos los aspectos ¿Qué valoración daría a cada uno de ellos?



Satisfacción global

Satisfacción con la calidad del servicio a partir de aspectos concretos

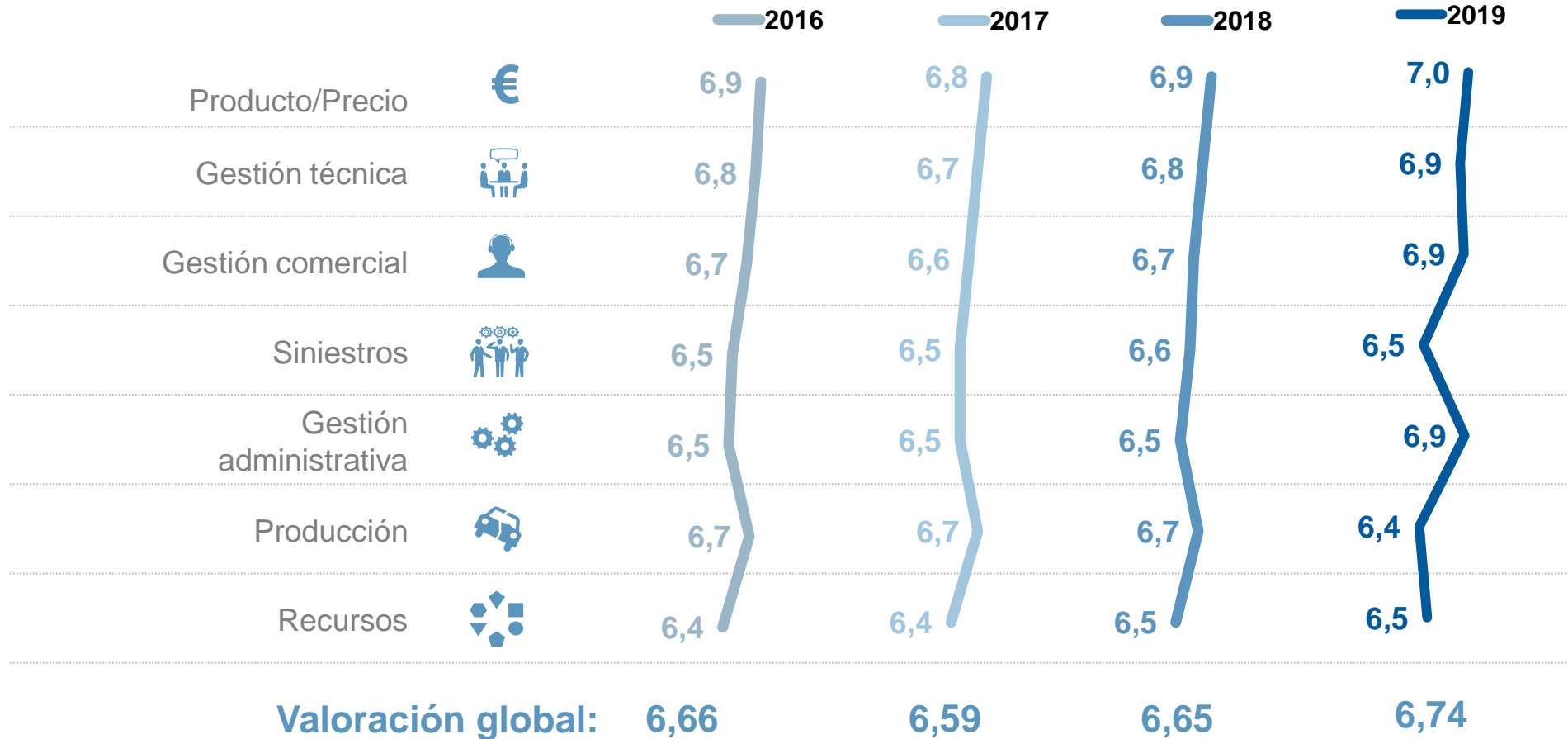
Pensando en general en todos los aspectos ¿Qué valoración daría a cada uno de ellos?



Para la mejor y peor valoración solo se tiene en cuenta las aseguradoras con base 30 o más en cada uno de los aspectos

Evolución aspectos concretos del servicio

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

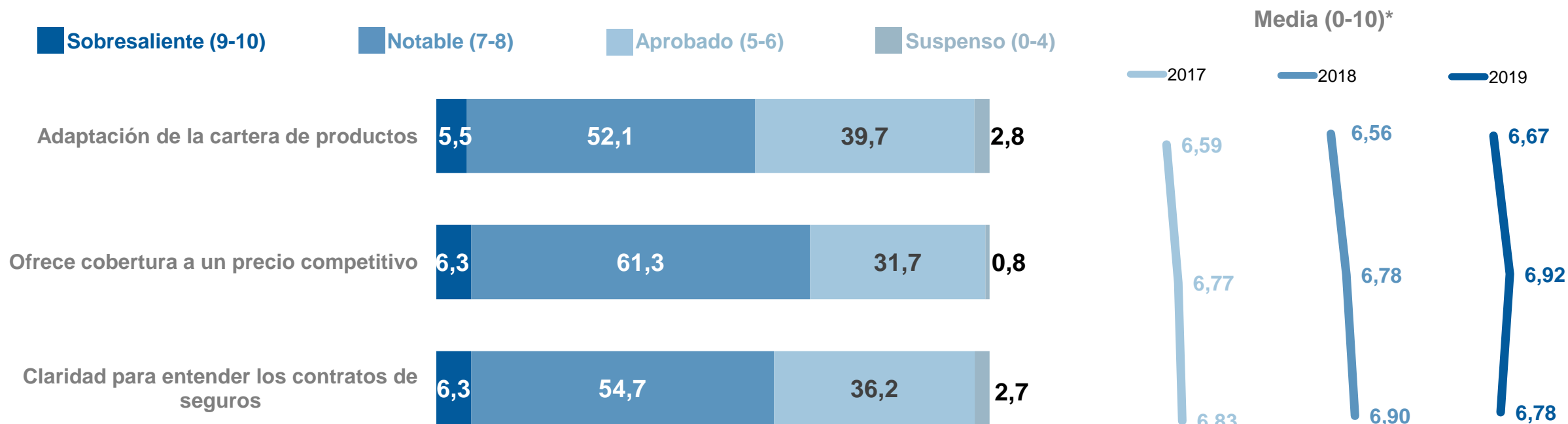


Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



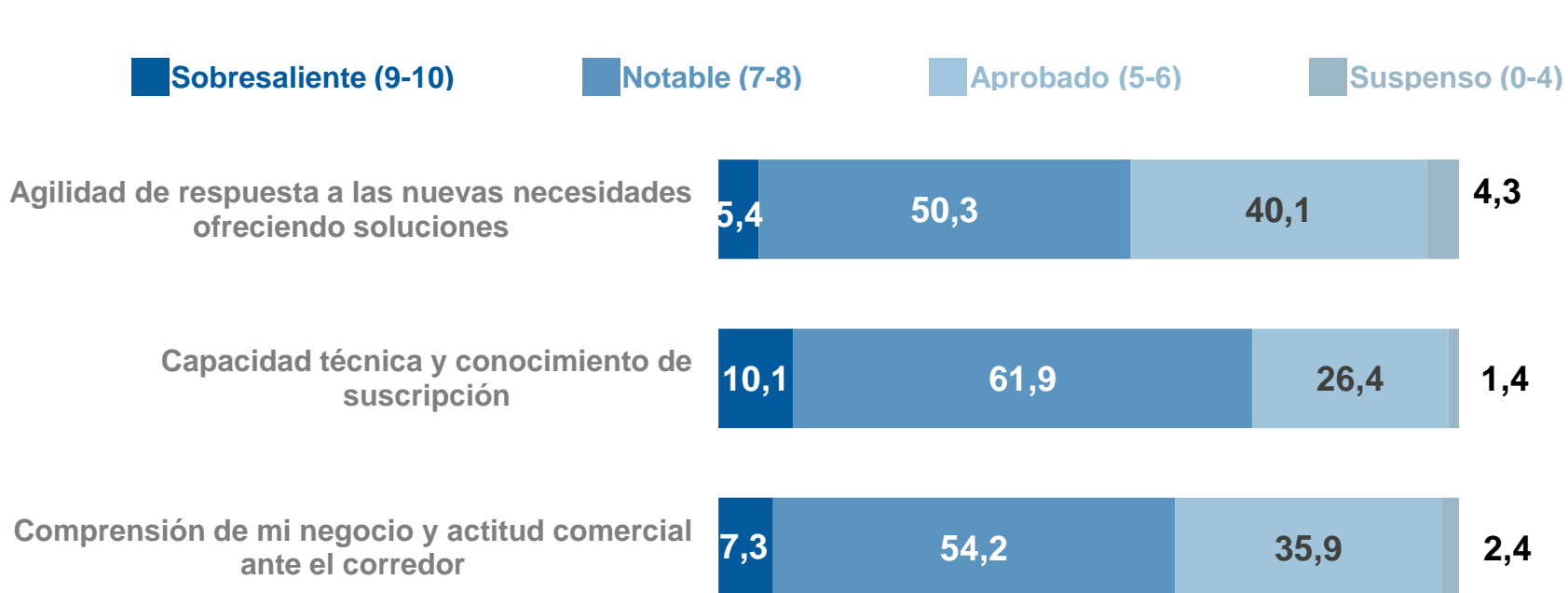
Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

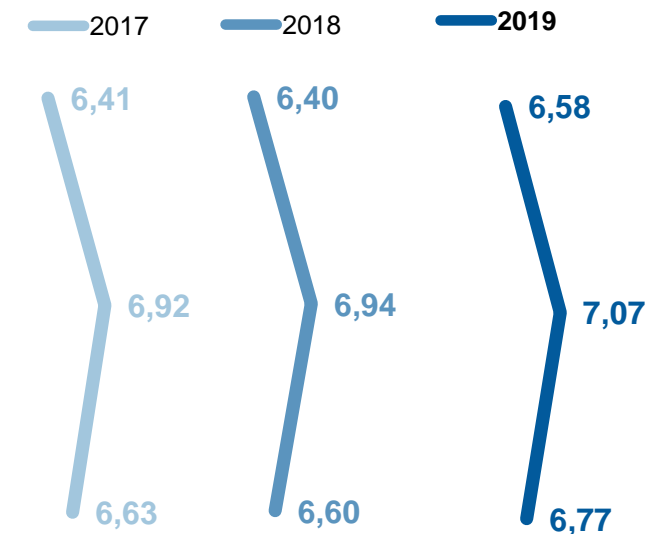
Ahora desearíamos conocer su opinión sobre la calidad de servicio que presta la compañía respecto a los siguientes aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción con...?



Gestión Técnica y comercial



Media (0-10)*

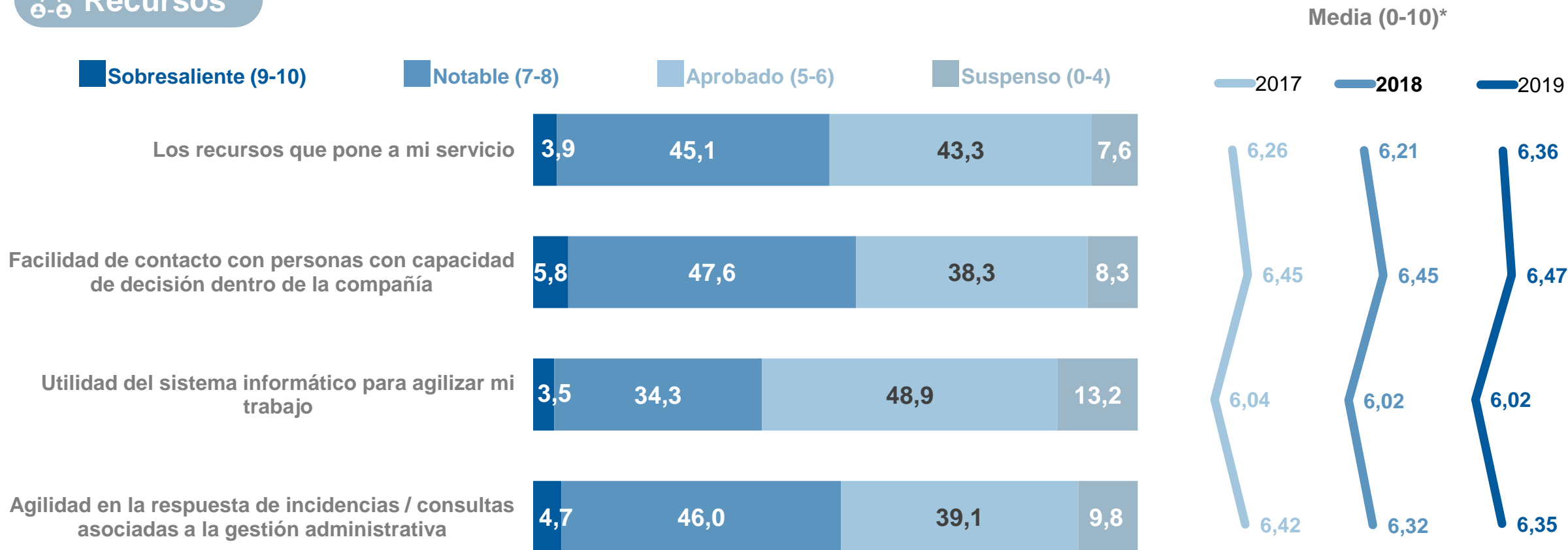


Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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...?

Recursos



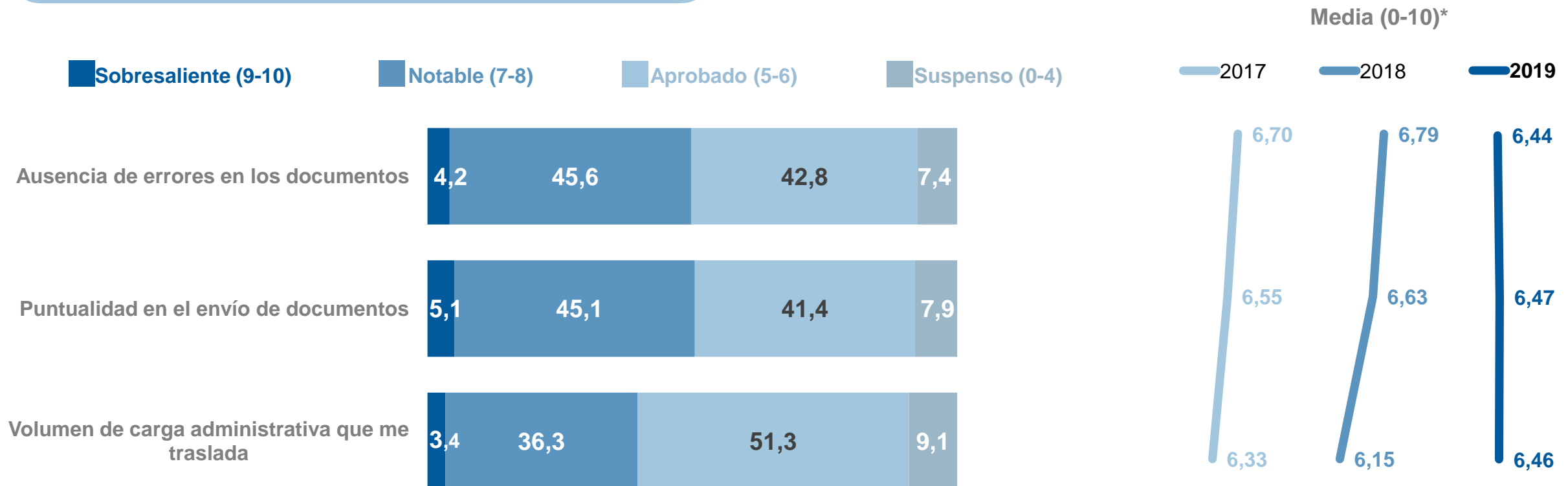
Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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 Administrativa y Producción

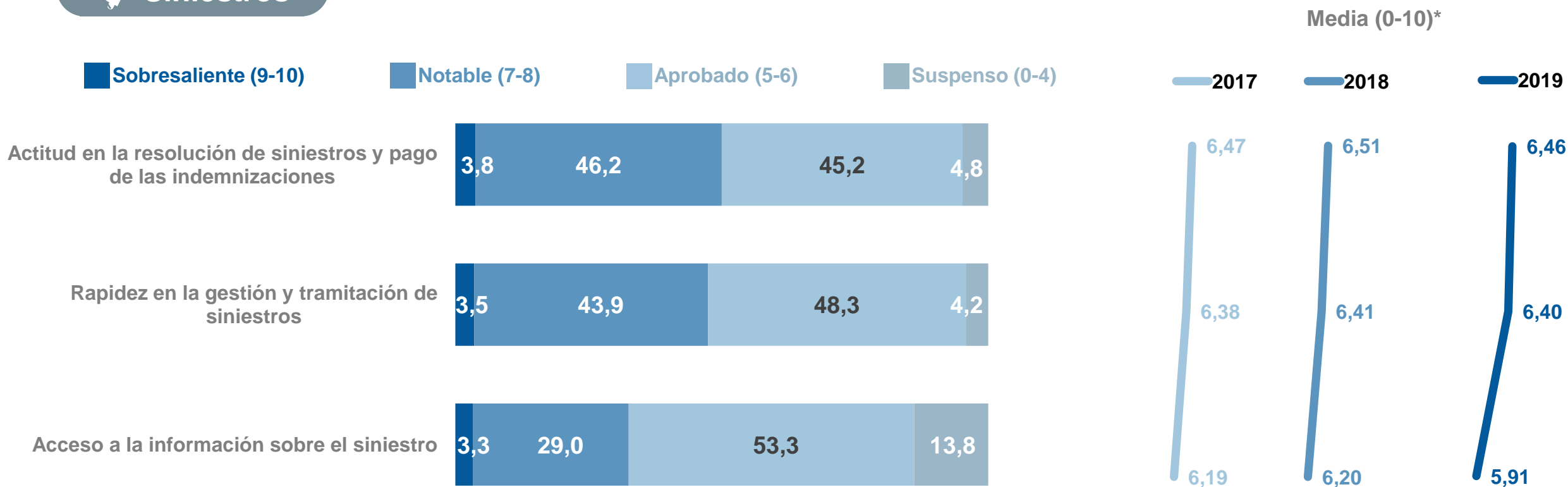


Satisfacción pormenorizada

De los aspectos de servicio con las compañías que trabaja

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



Valoración aseguradoras

Satisfacción con la calidad de servicio que ofrecen

ADECOSE

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

Compañías aseguradoras analizadas

Segmentación

Con sede social en España (28) 64%

En Régimen de Establecimiento o de Libre
Prestación de Servicio (16) 36%



Compañías aseguradoras Barómetro 2019

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas la que corresponda.

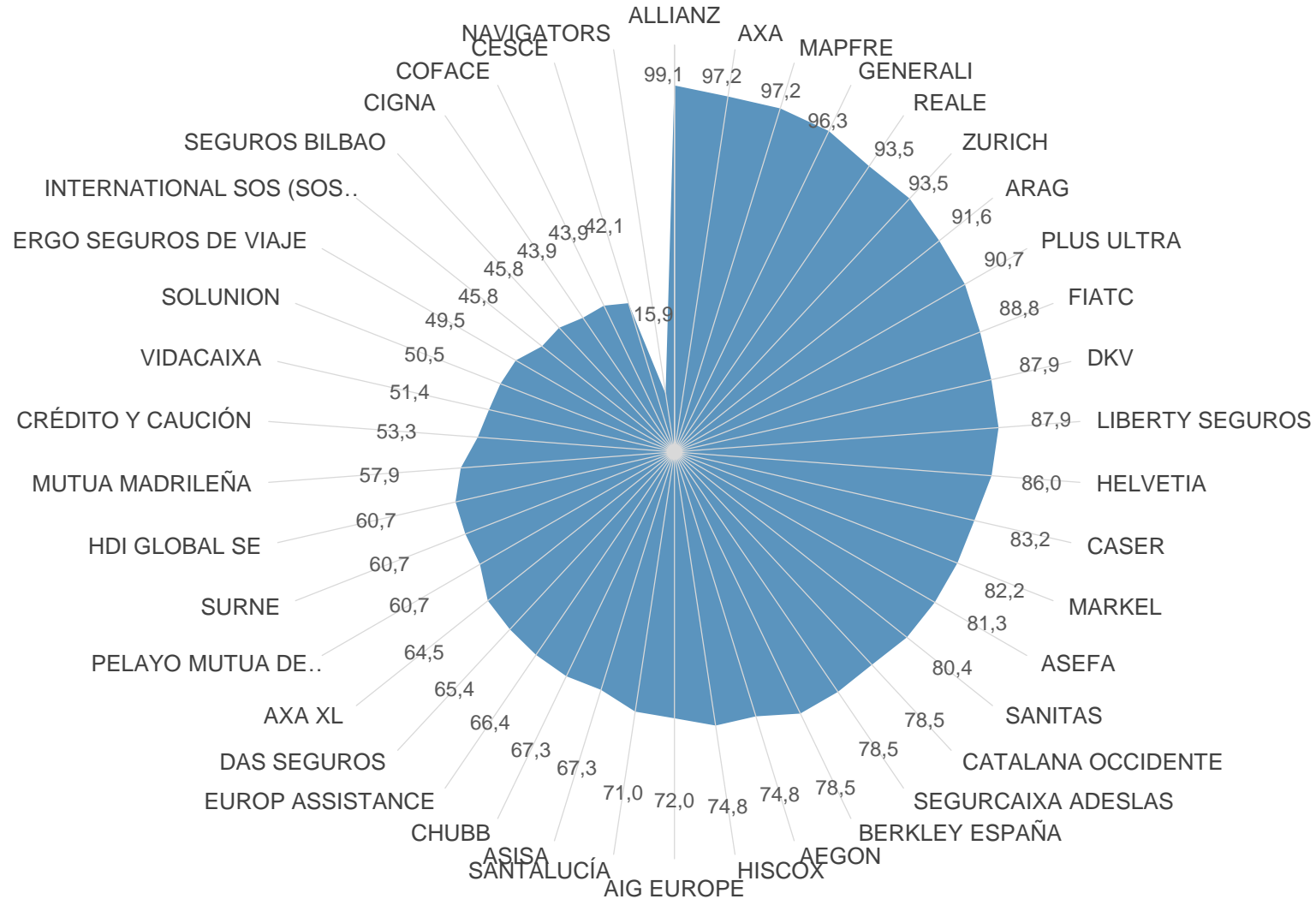


Allianz	AXA	MAPFRE	GENERALI	REALE SEGUROS	ZURICH	ARAG	PlusUltra Seguros									
FIATC SEGUROS	DKV SALUD Y SEGUROS MÉDICOS	asefa seguros	helvetia	Liberty Seguros	MARKEL	Catalana Occidente Seguros	Sanitas	Berkley ESPAÑA	SegurCaixa Adeslas							
CHUBB	AEGON Seguros	europ assistance you live we care	solution Expertos en Seguros de Crédito	santalucía VIDA Y PENSIONES	HDI	asisa	AIG	VidaCaixa PREVISIÓN SOCIAL	DAS	AXA	X+ Insurance	Crédito y Caución Atradius	pelayo	surne seguros & pensiones	HISCOX AS GOOD AS OUR WORD	MUTUAMADRILEÑA
ERGO Seguros de Viaje	Cigna	CESCE	Seguros Bilbao	coface FOR TRADE	INTERNATIONAL SOS	NAVIGATORS Insuring a World in Motion	Swiss Re Corporate Solutions	Aserta SEGUROS CAUCIÓN								

Compañías aseguradoras

Con qué compañías aseguradoras trabajan más las corredurías

Señale, por favor, las aseguradoras con las Vd. Trabaja en su correduría. Señale todas la que corresponda.



Datos 2019

Base: Corredurías

Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

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

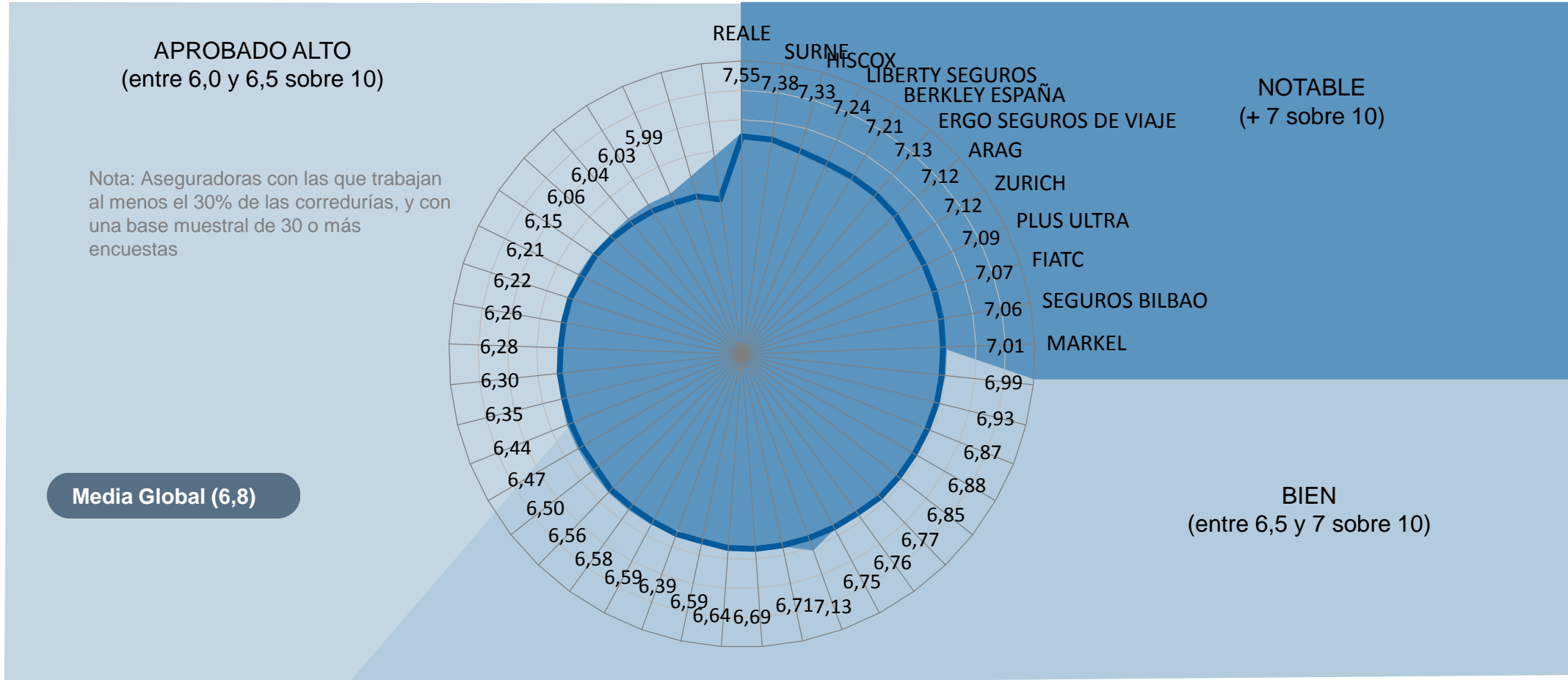
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Ranking de aseguradoras

Satisfacción global con la calidad del servicio

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

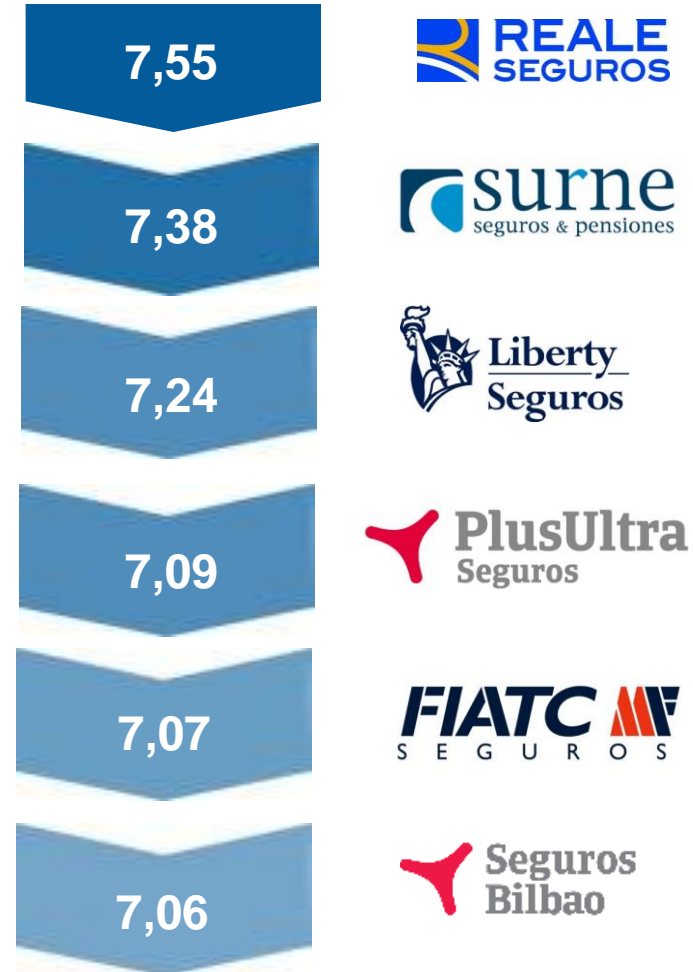


Satisfacción global

Calidad del servicio compañías con sede social en España

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

NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Satisfacción global

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

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

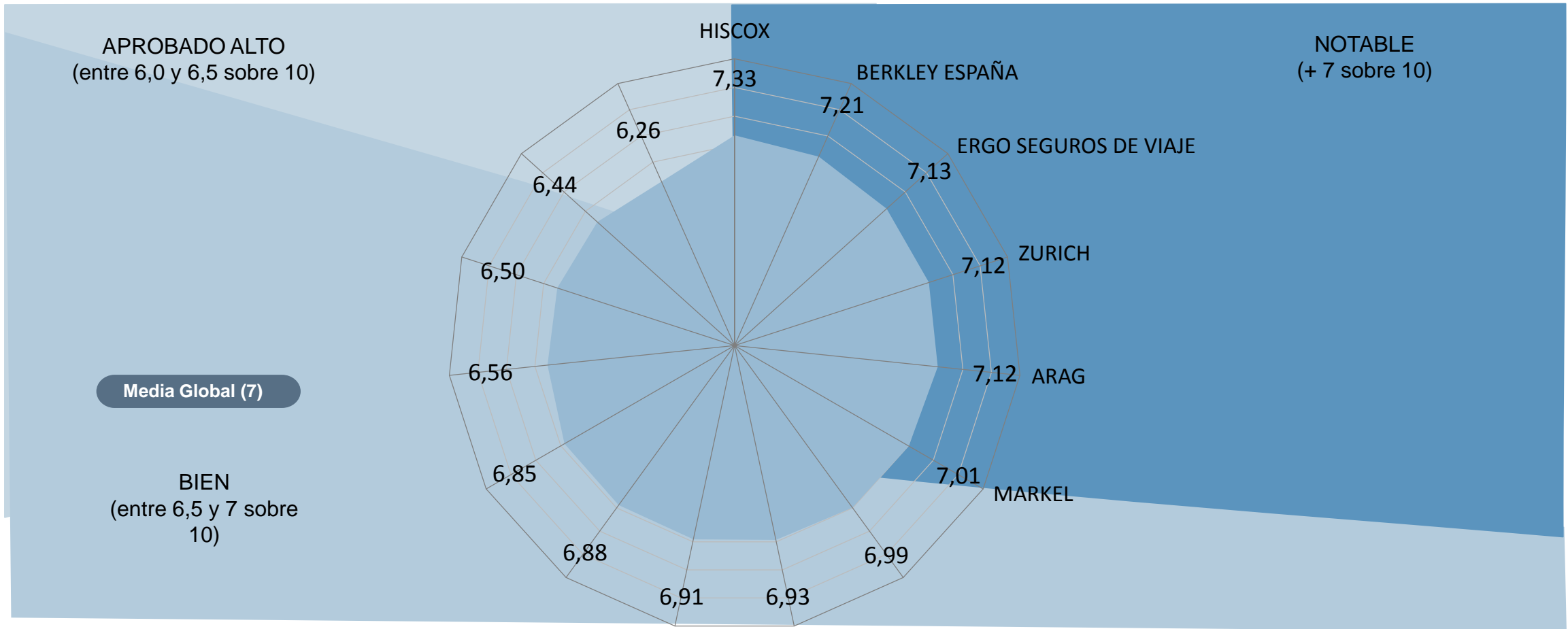
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Satisfacción global

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

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



Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas

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?



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?



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	1º	2º	3º	4º	5º
Autos/Motor (A)					
Flotas (A)					
Daños/Patrimoniales					
Transportes					
Responsabilidad civil					
Ramos técnicos					

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías y con una base muestral de 50 o más encuestas.

(A) 2018 Autos/Flotas

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	1º	2º	3º	4º	5º
Defensa jurídica					
Asistencia en viaje					
Pérdidas pecuniarias				—	—
Salud individual (B)					
Salud colectiva (B)					
Accidentes (C)					
Vida riesgo individual (C)					
Vida riesgo colectivo (C)					
Vida ahorro/Pensiones					
Seguro de crédito/Caución/Político					
Decesos					







Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías y con una base muestral de 50 o más encuestas.

(C) 2018 Salud (D) 2018 Vida riesgo/accidentes

Ranking de aseguradoras

Según aspectos concretos del servicio

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...?

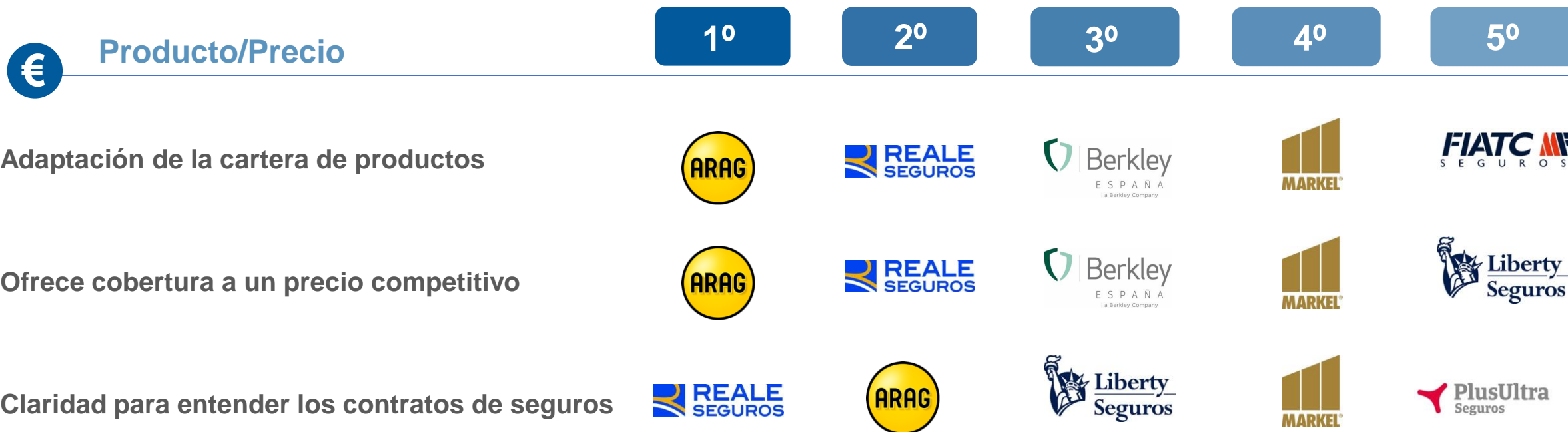
Aspectos concretos del servicio	1º	2º	3º	4º	5º
Producto/Precio					
Gestión Técnica					
Gestión Comercial					
Gestión Administrativa					
Producción				 	
Siniestros					
Recursos					

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 75% de las corredurías.

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...?

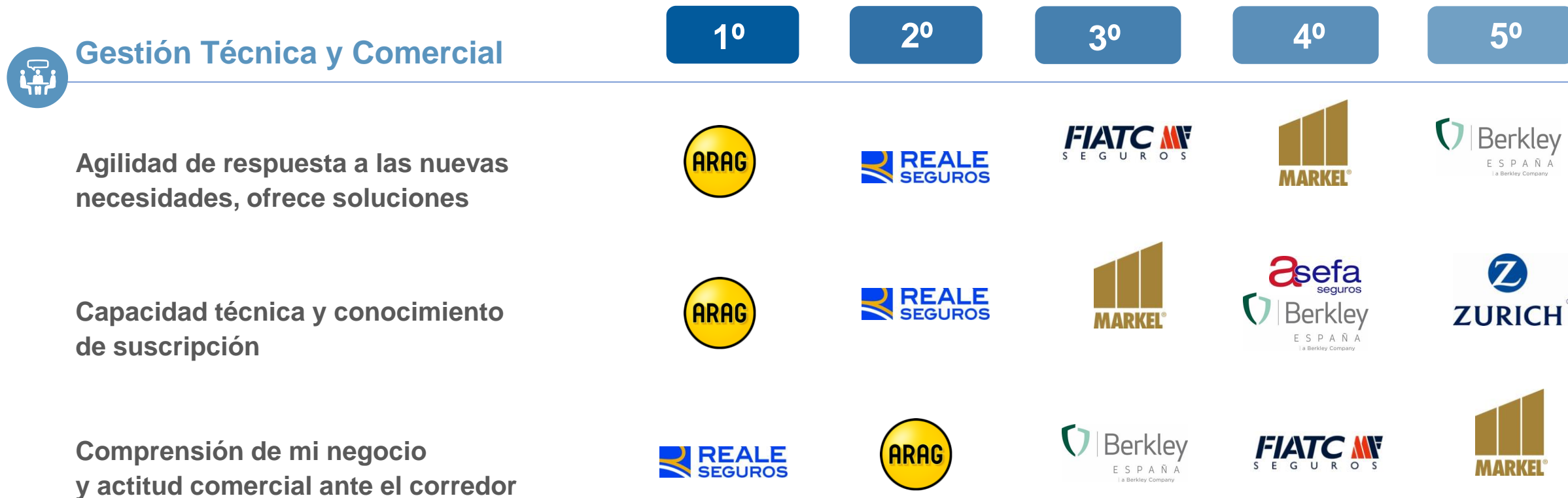


Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración del $\geq 75\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...?



Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración del $\geq 75\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...?



Gestión Administrativa y Producción

1º

2º

3º

4º

5º

Agilidad en la respuesta de incidencias/
consultas asociadas



Ausencia de errores en los documentos



Puntualidad en el envío de documentos



Volumen de carga administrativa que no me
traslada



Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración del $\geq 75\%$)

Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...?



Siniestros

1º

2º

3º

4º

5º

Actitud en la resolución de siniestros y pago de indemnizaciones



Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros



Acceso a la información sobre el siniestro



Cinco aseguradoras más destacadas

Según áreas y aspectos concretos del servicio

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...?



Aseguradoras con una base muestral de 50 o más encuestas (con una penetración del $\geq 75\%$)

Valoración de aseguradoras con mayor penetración

Satisfacción con la calidad del servicio que ofrecen

Ranking de aseguradoras

Satisfacción con las aseguradoras según ramos de trabajo (Ranking aseguradoras con penetración de 90% y más)

ADECOSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

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	1º	2º	3º	4º	5º
Autos/Motor (A)					
Flotas (A)					
Daños/Patrimoniales					
Transportes					
Responsabilidad civil					
Ramos técnicos					
Defensa jurídica			-	-	-
Asistencia en viaje					-
Salud individual (B)					
Salud colectiva (B)					
Accidentes (C)					
Vida riesgo individual (C)					
Vida riesgo colectivo (C)					
Vida ahorro/Pensiones					
Decesos					-

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 90% de las corredurías

(A) 2018 Autos/Flotas (B) 2018 Salud (C) 2018 Vida riesgo / Accidentes

Aseguradoras más destacadas con > penetración





Según áreas y aspectos concretos del servicio (Ranking aseguradoras con penetración de 90% y más)

		1º	2º	3º	4º	5º
€	PRODUCTO/PRECIO	ARAG	REALE SEGUROS	ZURICH	Allianz	PlusUltra Seguros
	Adaptación de la cartera de productos	ARAG	REALE SEGUROS	ZURICH	Allianz	PlusUltra Seguros
	Ofrece cobertura a un precio competitivo	ARAG	REALE SEGUROS	ZURICH	PlusUltra Seguros	AXA
👤	Claridad para entender los contratos de seguros	REALE SEGUROS	ARAG	PlusUltra Seguros	ZURICH	AXA
	GESTIÓN TÉCNICA	ZURICH	ARAG	Allianz	REALE SEGUROS	PlusUltra Seguros
	GESTIÓN COMERCIAL	ARAG	REALE SEGUROS	AXA	PlusUltra Seguros	Allianz
	Agilidad de respuesta a las nuevas necesidades ofreciendo soluciones	ARAG	REALE SEGUROS	ZURICH	PlusUltra Seguros	GENERALI
	Capacidad técnica y conocimiento de suscripción	ARAG	REALE SEGUROS	ZURICH	PlusUltra Seguros	Allianz
👥	Comprensión de mi negocio y actitud comercial ante el corredor	REALE SEGUROS	ARAG	ZURICH, PlusUltra Seguros	GENERALI	Allianz
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REALE SEGUROS	ZURICH	PlusUltra Seguros	ARAG	GENERALI
	PRODUCCIÓN	ARAG	REALE SEGUROS	PlusUltra Seguros	ZURICH	GENERALI
	Ausencia de errores en los documentos	REALE SEGUROS	ZURICH	ARAG	PlusUltra Seguros	GENERALI
	Puntualidad en el envío de documentos	REALE SEGUROS	PlusUltra Seguros	ZURICH	ARAG	GENERALI
	Volumen de carga administrativa que me traslada	REALE SEGUROS	ARAG	PlusUltra Seguros	ZURICH	GENERALI

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 90% de las corredurías

Aseguradoras más destacadas con > penetración

Según áreas y aspectos concretos del servicio (Ranking aseguradoras con penetración de 90% y más)

		1º	2º	3º	4º	5º
 SINIESTROS						
	Actitud en la resolución de siniestros y pago de las indemnizaciones					
	Rapidez en la gestión y tramitación de siniestros					
	Acceso a la información sobre el siniestro					
 RECURSOS						
	Los recursos que pone a mi servicio					
	Facilidad de contacto con personas con capacidad de decisión dentro de la compañía					
	Utilidad del sistema informático para agilizar mi trabajo					
	Agilidad en la respuesta de incidencias/ consultas asociadas a la gestión administrativa					

Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 90% de las corredurías

Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías.

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

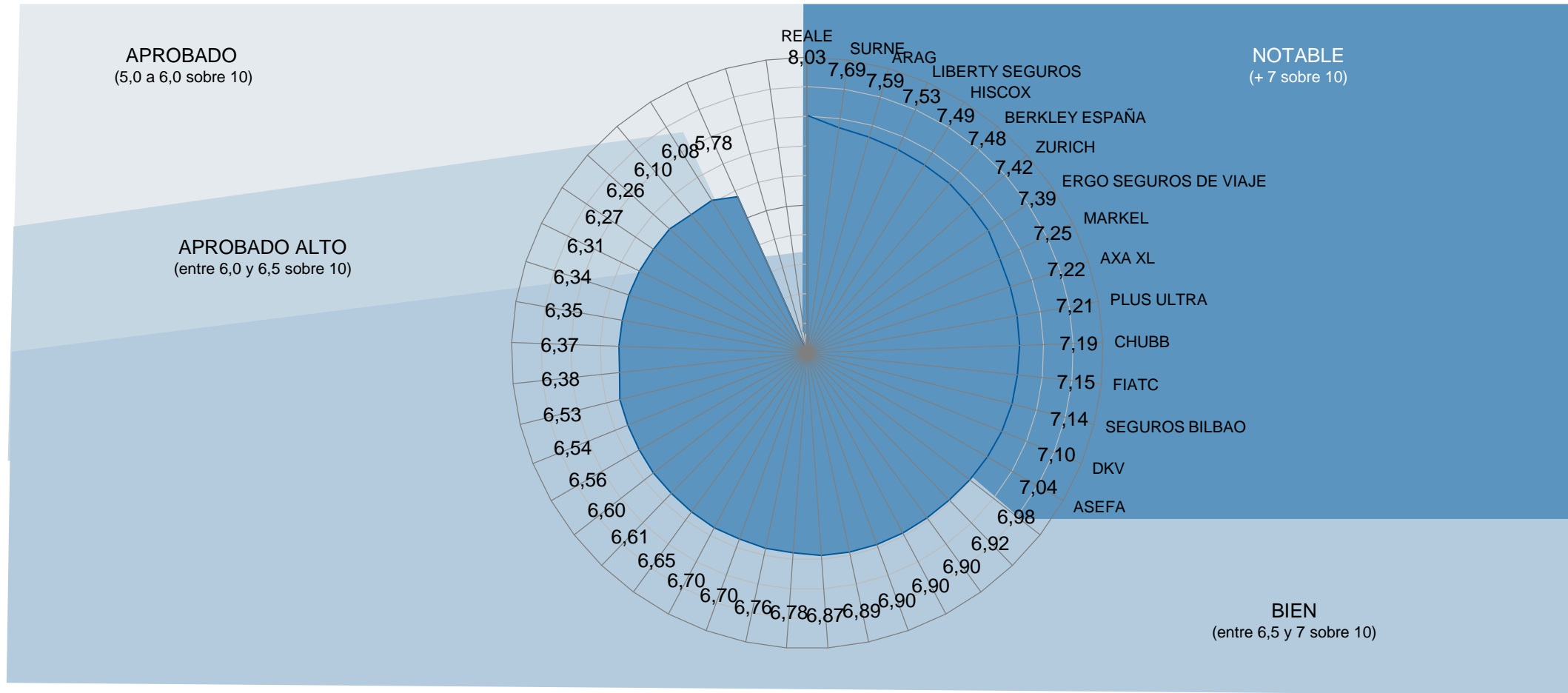
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Fidelidad

Fidelidad de las corredurías a compañías aseguradoras. Total compañías.

Si Vd. pudiera decidir ¿cuál es su predisposición a continuar trabajando con esta compañía? (P.8)



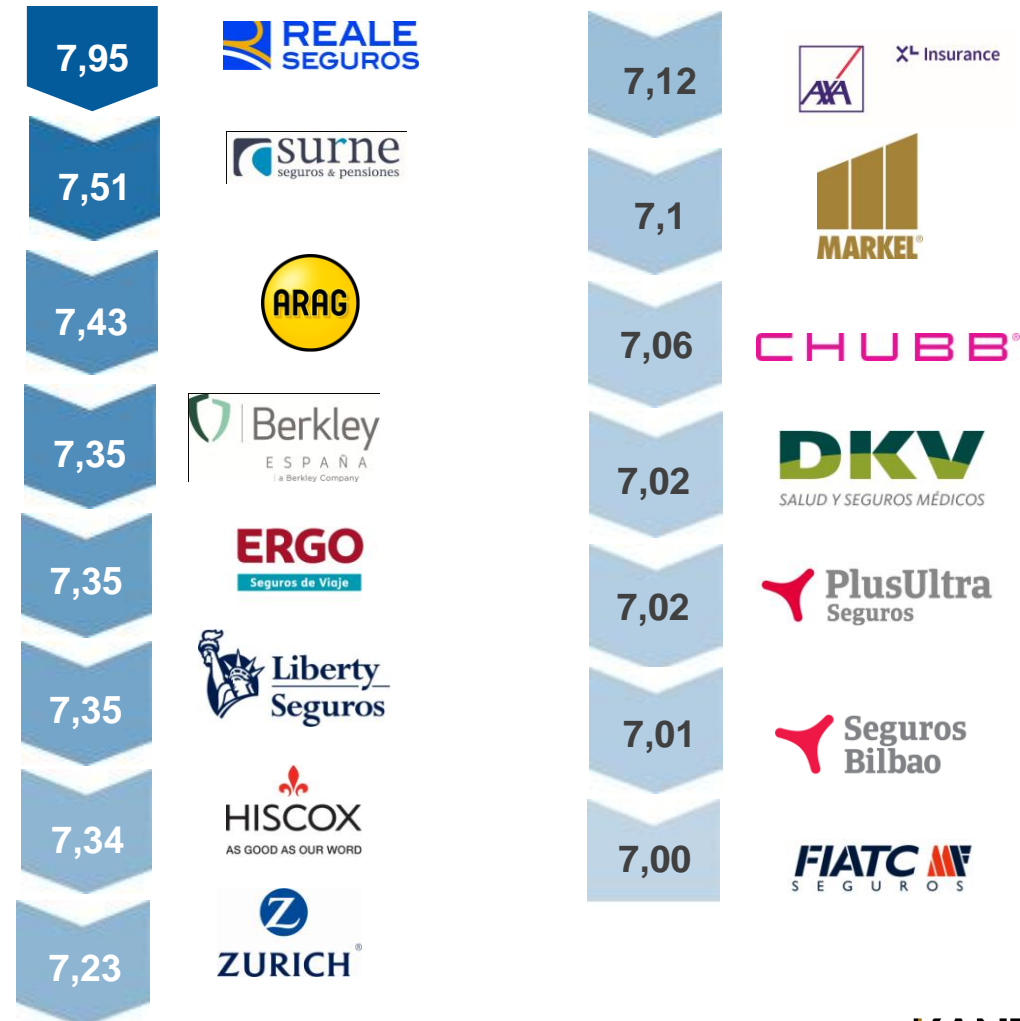
Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas

Aseguradoras recomendadas

Total compañías

Y si tuviera que recomendar a algún amigo o familiar a otra correduría, ¿en qué medida recomendaría esta compañía?

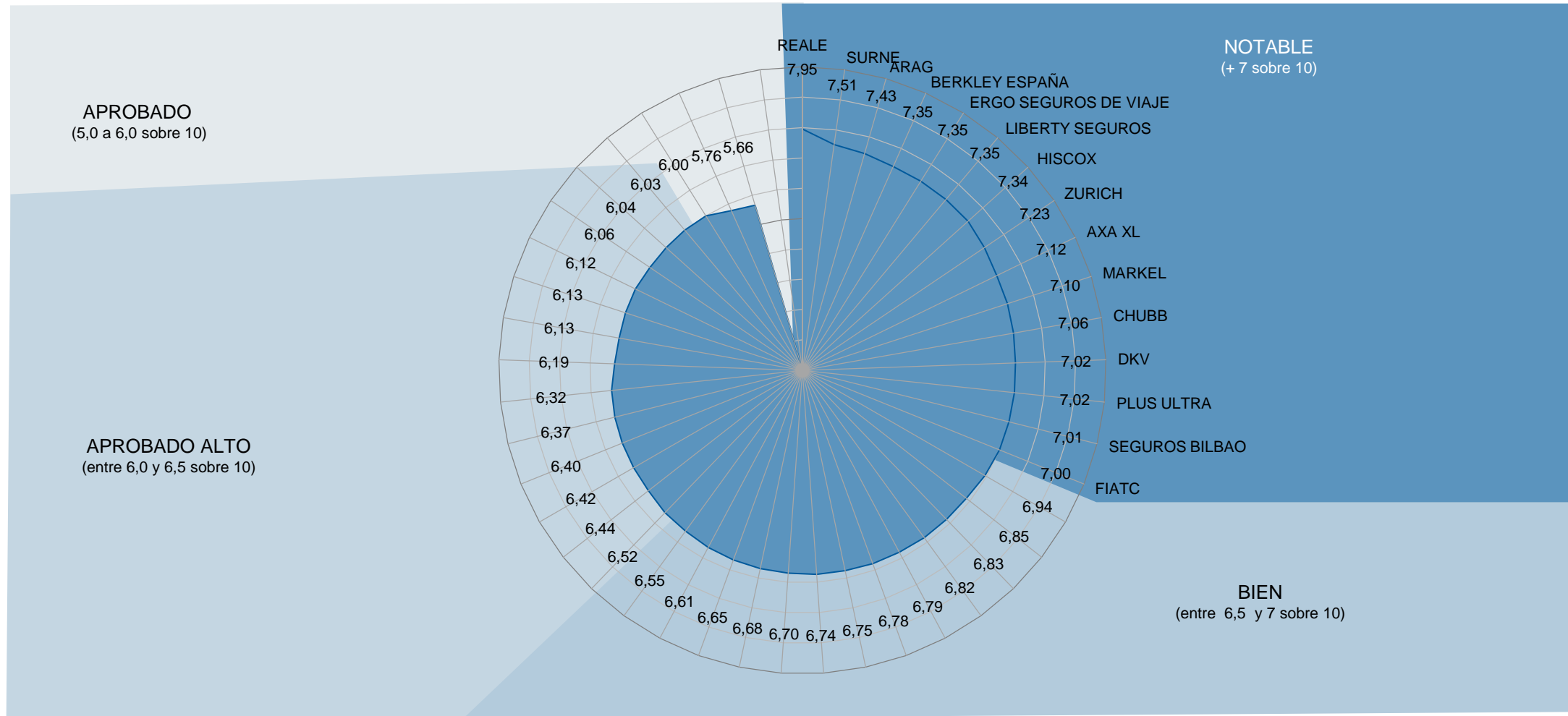
NOTABLE
(+ 7 sobre 10)



Aseguradoras recomendadas

Total compañías

Y si tuviera que recomendar a algún amigo o familiar a otra correduría, ¿en qué medida recomendaría esta compañía?



Nota: Aseguradoras con las que trabajan al menos el 30% de las corredurías, y con una base muestral de 30 o más encuestas

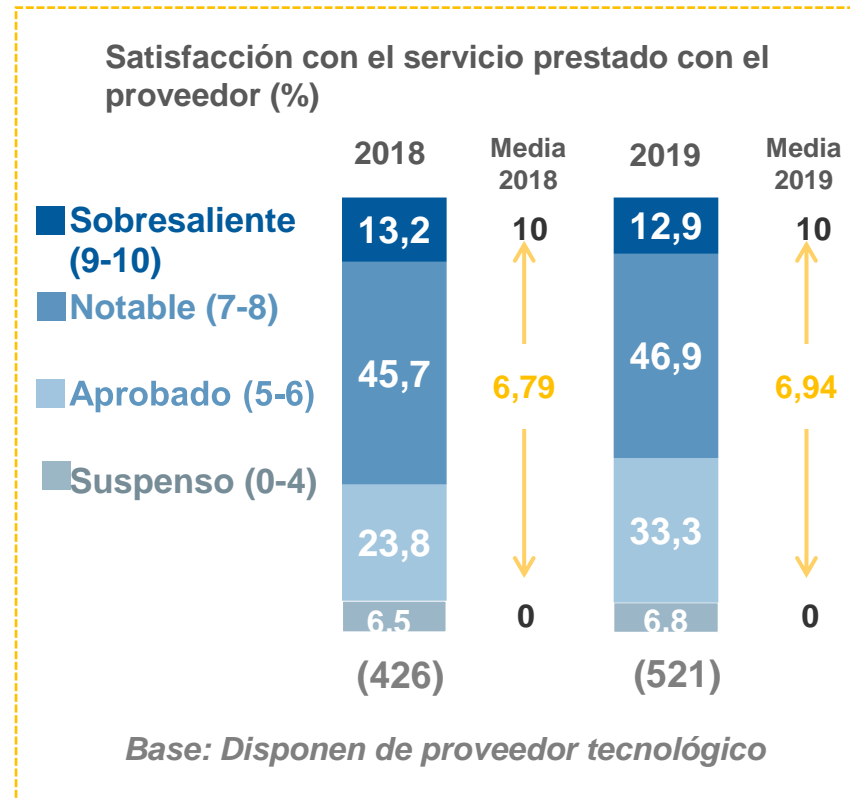
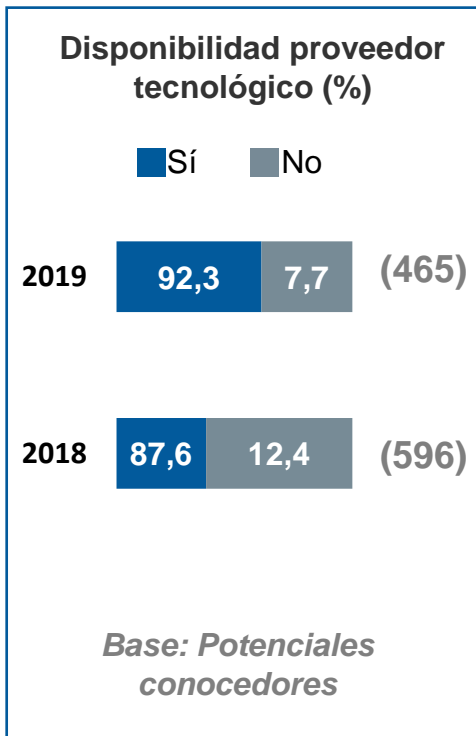
EIAC /Canales comunicación /Uso información

Proveedor tecnológico y conocimiento del EIAC

¿Su correduría dispone de un proveedor tecnológico?

Valore en qué medida está satisfecho con el servicio prestado por el proveedor tecnológico que da servicio a su correduría.

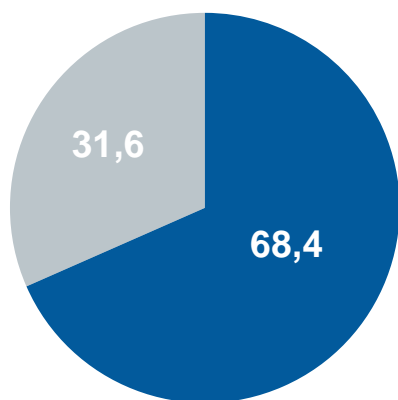
¿Su proveedor tecnológico le ha informado sobre si su correduría puede realizar la comunicación con las aseguradoras utilizando el estándar EIAC?



Conocimiento y uso del EIAC

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

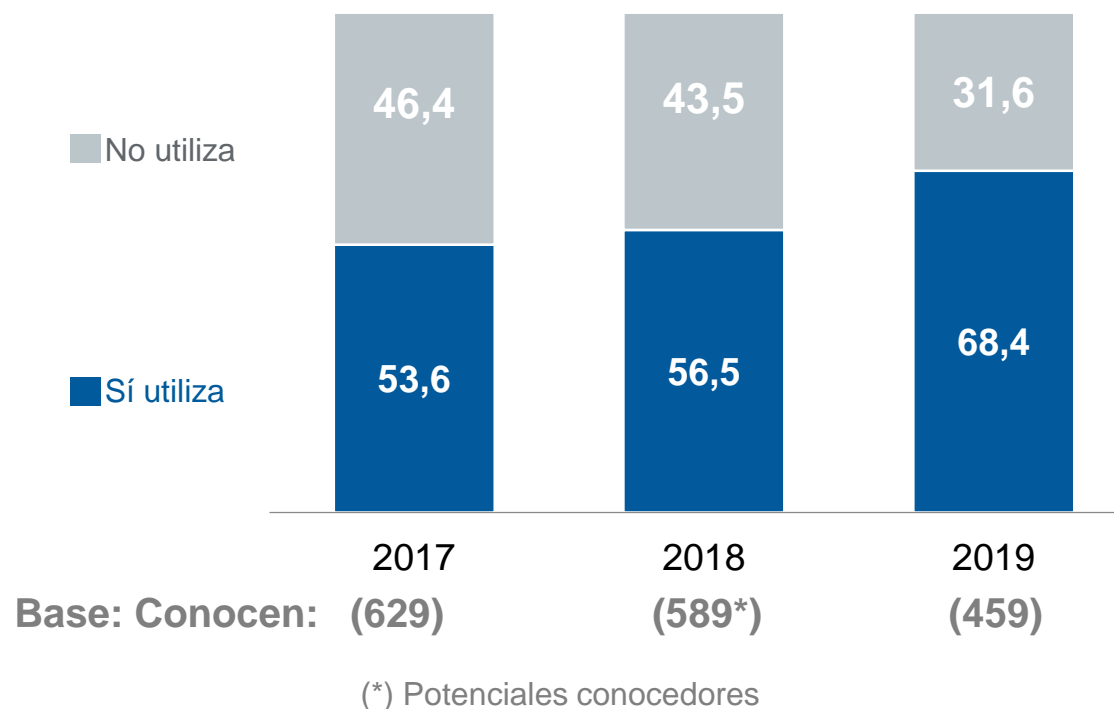
Utilización del estándar EIAC (%)



■ Sí ■ NO

Base: Potenciales
conocedores (459)

Uso EIAC

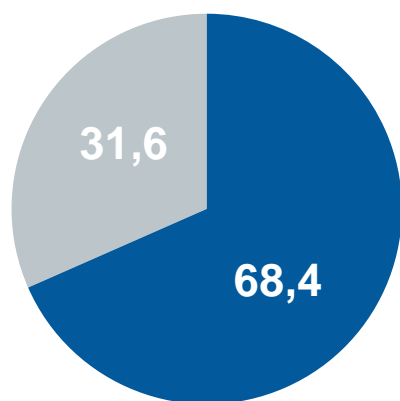


Importante crecimiento de conocimiento y uso del EIAC

Implantación EIAC

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

Utilización del estándar EIAC (%)

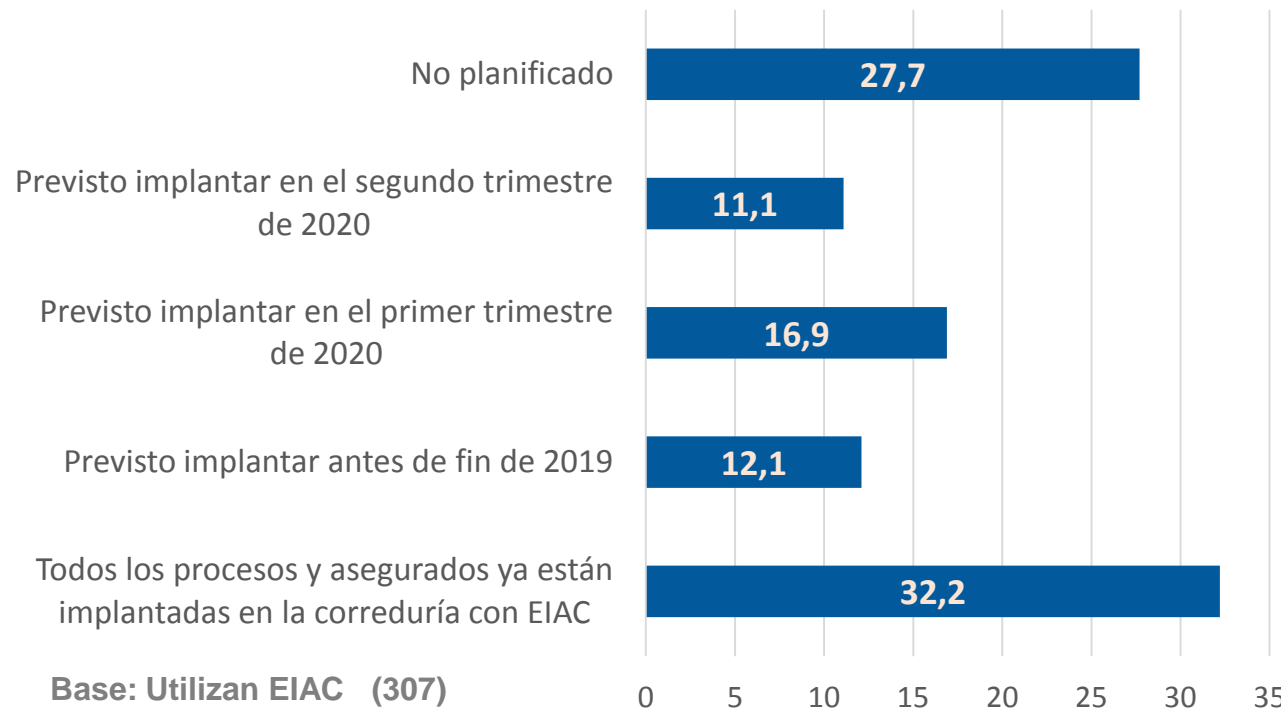


■ SÍ ■ NO

Base: (459)



¿Cuál es su nivel de preparación?

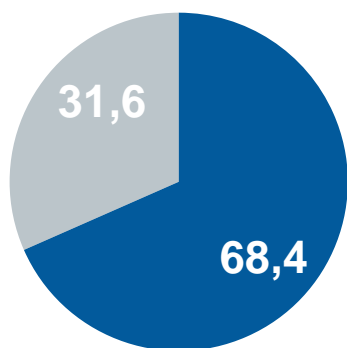


Base: Utilizan EIAC (307)

Mejoras EIAC

¿Qué cree que debe mejorar EIAC?

Utilización del estándar EIAC (%)

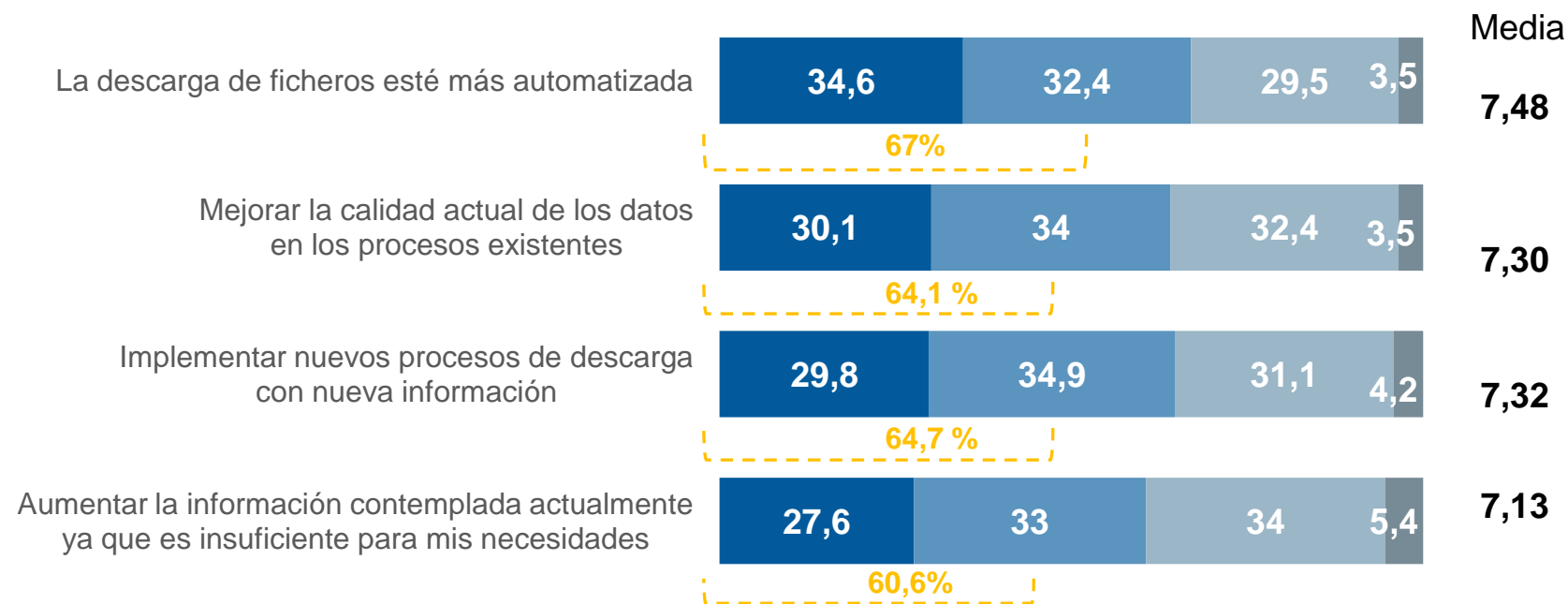


■ SÍ ■ NO

Base: (459)

Aspectos mejorables del EIAC

■ Totalmente necesario ■ Bastante necesario ■ Ni necesario ni nada necesario ■ Nada Necesario

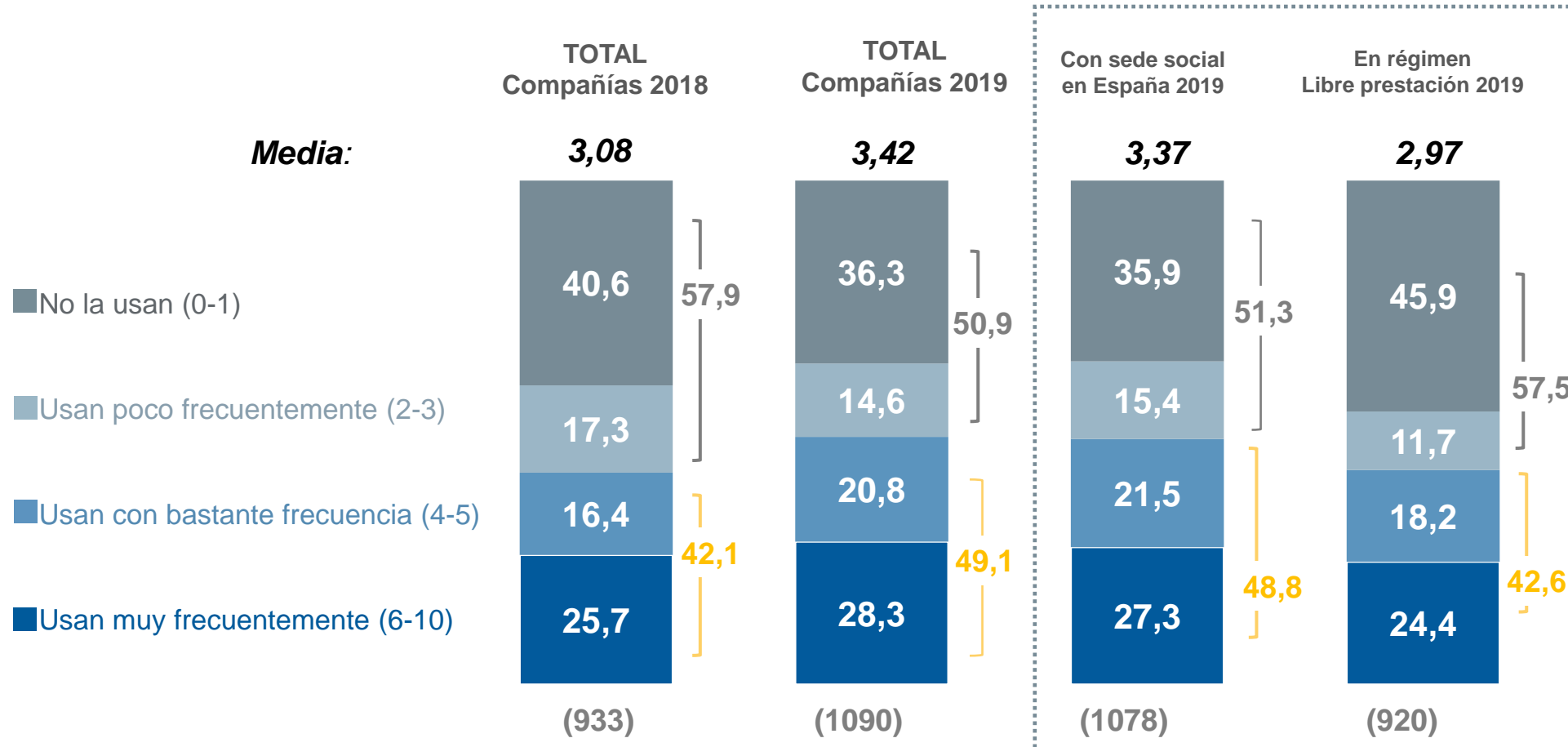


Base: Utilizan (312)

Uso de información

Cientes por las Compañías Aseguradoras

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.



Conclusiones

La respuesta por parte de los socios es espectacular.

La rigurosidad y veracidad de la encuesta es la más alta posible.

La valoración global se mantiene.

Hay una gran dispersión entre las compañías mejor y peor valoradas.

Los resultados en siniestros empeoran con respecto al año pasado.

El acceso a la información en siniestros también empeora.

La facilidad de contacto con la aseguradora no mejora.

Las compañías recomendadas aumentan en número y valoración.

La fidelidad de las compañías aumenta en número y valoración.



La implementación del EIAC es imparable.

La opinión de nuestros empleados sobre el uso por parte de las aseguradoras de los datos que les aportamos sobre nuestros clientes es muy relevante.

A destacar las aseguradoras que suben y bajan en penetración en nuestro colectivo.



Las iniciativas como:

Código de Buenas Prácticas en siniestros (ADECOSE).

Guía de cesión de datos a aseguradoras. UNESPA (Sectorial).

Empuje del EIAC (TIREA) (Sectorial).

Cartas de Condiciones (ADECOSE).

Gestión de conflictos con las aseguradoras (ADECOSE).

SON CLAVE



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 2018. 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.

¡Gracias!



BARÓMETRO ADECOSE '19

XI EDICIÓN

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

Madrid, 11 de febrero de 2020



KANTAR