

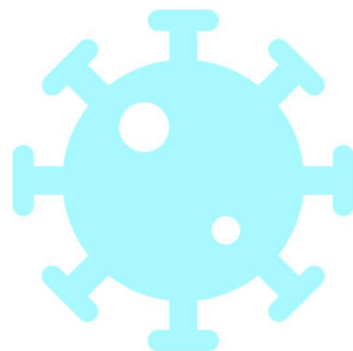


COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS
DE ZARAGOZA Y TERUEL

COLEGIOS DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ZARAGOZA Y TERUEL

Actividad de los mediadores de seguros ante el Covid19

Estudio sobre las medidas adoptadas por los mediadores de
seguros colegiados de Zaragoza y Teruel



Innovación tecnológica
05-04-2020

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se ha diseñado para **conocer el impacto del Covid19 en la actividad de mediación de seguros**, tanto en mediadores, clientes y aseguradoras, y cómo han hecho frente a la crisis.

Par ello se creó una encuesta que se distribuyó la semana del 21 de marzo hasta el 3 de abril por vía electrónica con un nivel de respuesta significativo con respecto al total de los mediadores colegiados en Zaragoza y Teruel.

El cuestionario se centró en las siguientes áreas:

1. Nivel de prestación de servicios
2. Comunicación al cliente
3. Producción y consulta de clientes
4. Soporte de aseguradoras
5. Soporte del Colegio de Mediadores de Seguros

A nivel de prestación de servicios, el **100% de los mediadores han seguido trabajando**. El **50,8% todavía con alguna presencia física** en su oficina y el **88,1% utilizando algún sistema de teletrabajo**. Un 55,9 % de los mediadores estaban preparados para ello, mientras que el resto aún precisaban de algunas herramientas o no estaba preparados para ello. En cuanto al horario de atención al cliente ha variado en el 54,2% de los mediadores encuestados, reduciéndolo en su mayoría.

El **62,7% ha realizado algún tipo de comunicación** a sus clientes para explicar que siguen prestando servicios, en su mayoría por correo electrónico. También han comunicado en un 39% consejos y recomendaciones para hacer frente a la crisis del Covid19.

El **96% de los mediadores han notado una disminución de su actividad de contratación**. Al respecto, el **37,3%** declara haber recibido comunicaciones de clientes **con intención de anular algún seguro**. A nivel general, muchas consultas trataban de cómo afectaba a sus seguros la situación, y la posibilidad de flexibilizar el pago, ajustar la prima y paralizar o anular el seguro.

En cuanto a las aseguradoras, los mediadores se han visto apoyados por ellas recibiendo soporte y ayuda.

Por último, los mediadores se dividen en el nivel de comunicación que reciben del colegio, declarando algunos que son demasiadas y otros que es correcta. También declaran la necesidad de visibilizar el trabajo de los mediadores en estos momentos y otros sugieren eliminar la cuota colegial en esta crisis.

Como resumen, podemos concluir que los **mediadores se han enfrentado a la crisis con una actitud de servicio**, asistiendo a sus clientes con **teletrabajo** y una buena **comunicación**, ante unos **clientes inquietos** que buscan ver cómo afecta la crisis a sus seguros.

1 NIVEL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Esta área contiene siete preguntas relativas al nivel de prestación de servicios ofrecido por los mediadores con respecto a sus clientes.

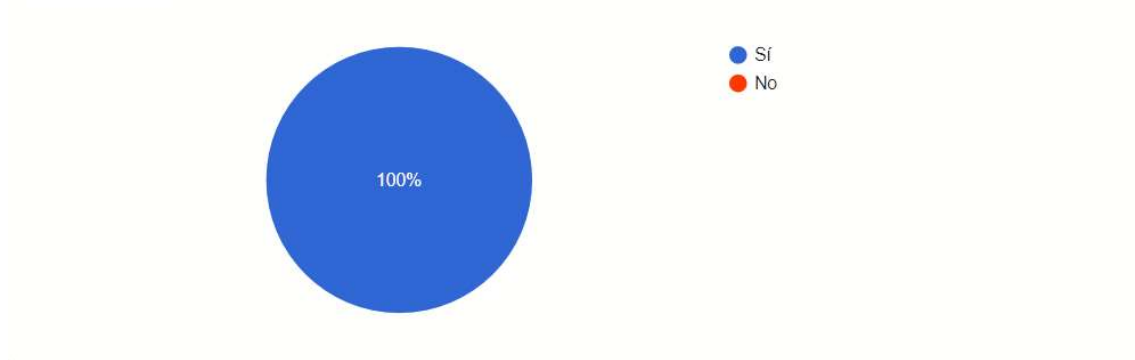
El 100% de los mediadores han continuado su actividad laboral. El **50,8% de ellos todavía tenía alguna presencia física en su oficina** mientras que el restante 49,2% ha seguido prestando servicios, pero de forma remota.

El **88,1%** de los encuestados ha adoptado medidas para continuar la actividad en **sistema de teletrabajo**, de forma que seguían prestando todos los servicios habituales, mientras que el 11,9% prestaba solo algunos de los servicios habituales.

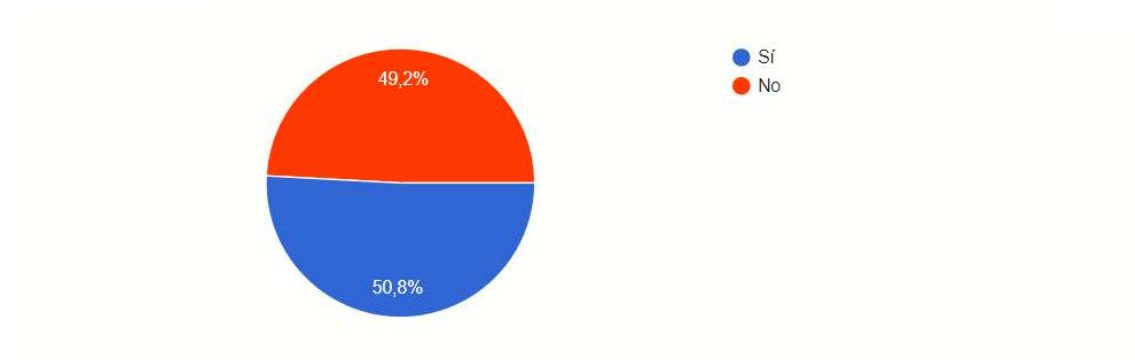
En cuanto a la modalidad de teletrabajo, el **55,9% de ellos declaraban que ya estaban preparados para realizar todas sus prestaciones en forma de teletrabajo**. Del resto, el 35,6% declaraba que aún le faltaban algunos servicios, el 6,8% decía que no estaba preparado pero que se prepararía al finalizar la crisis y el 3,4% declaraba que no le hacía falta.

El horario de atención al cliente también se ha visto afectada y el **54,2% de los encuestados ha realizado cambios en su horario**. De los mediadores que han hecho el cambio, la mayoría lo ha reducido (84,4%), mientras que un pequeño porcentaje lo ha ampliado (15,6%).

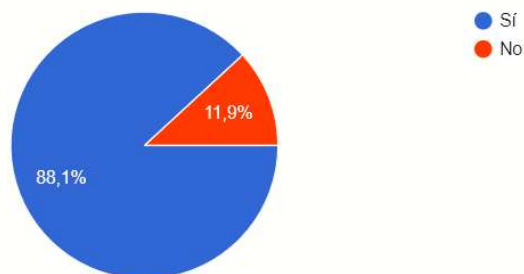
Después del comunicado del estado de alarma, ¿ha continuado prestando servicios?



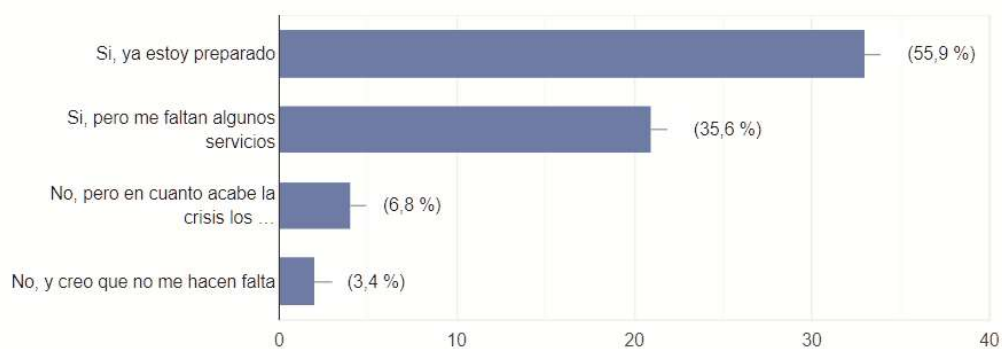
¿Está asistiendo usted o algún empleado a la oficina?



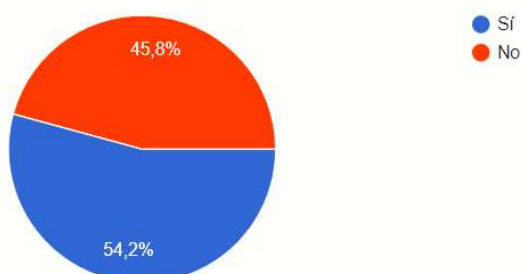
¿Ha adoptado medidas de teletrabajo para usted y sus empleados?



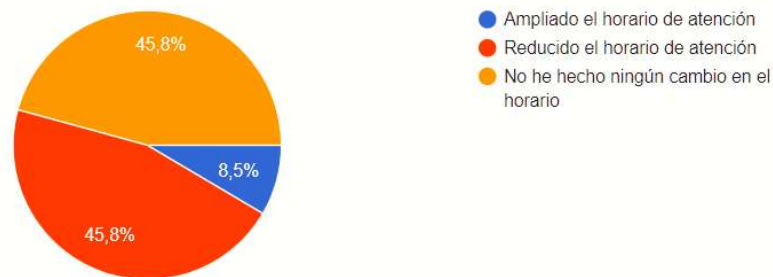
¿Dispone de toda la tecnología precisa para realizar teletrabajo?



¿Ha realizado algún tipo de cambio en el horario de atención?



¿De qué tipo?



2 COMUNICACIÓN A CLIENTES

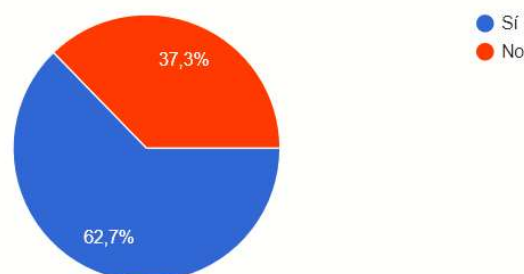
El **62,7% de los mediadores** encuestados ha realizado **algún tipo de comunicación** a sus clientes para explicar que continúa prestando servicios a pesar del estado de alarma.

El principal medio de comunicación ha sido a través de **correos electrónicos**, que han utilizado el **42,1%** de los mediadores que han hecho alguna comunicación. También la página web ha sido un buen método de comunicación y el 26,3% de los mediadores han incluido este mensaje en su portal. Por último, también se ha utilizado el WhatsApp para enviar mensajes en un 24,6% y se han hecho comunicaciones telefónicas en un 21,1%.

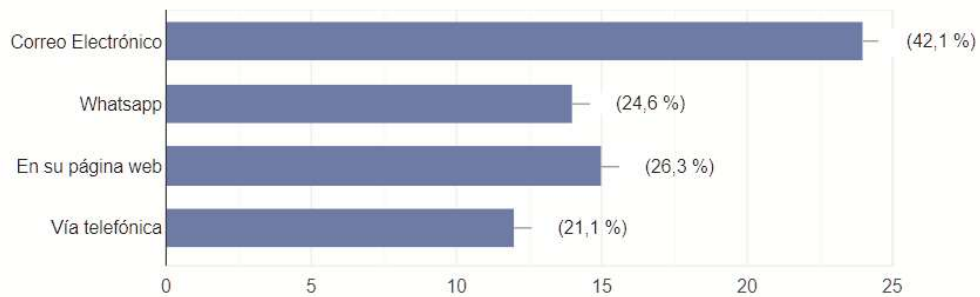
Otra comunicación que han hecho los mediadores encuestados es ofrecer **consejos sobre la pandemia**, así, el 39% ha enviado comunicaciones a sus clientes con medidas, consejos y recomendaciones para evitarla.

Por último, los mediadores también han comunicado a sus clientes que las aseguradoras siguen presentando servicio. De esta forma, el 51,7% ha tranquilizado a sus clientes sobre la continuidad de servicios con respecto a sus seguros.

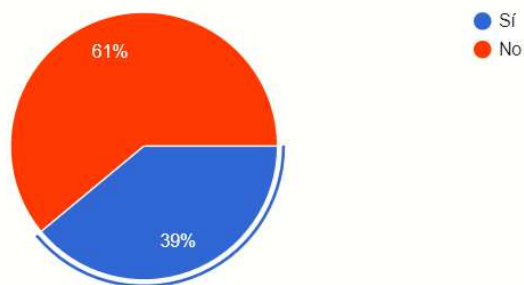
¿Ha hecho alguna comunicación sobre la continuidad de sus clientes?



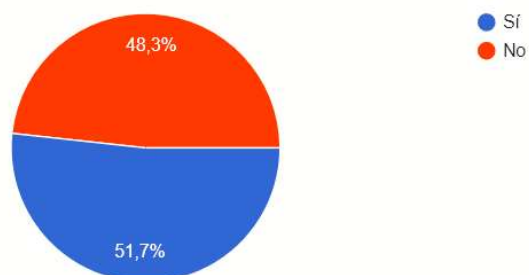
¿Por qué medio?



¿Ha realizado alguna comunicación dando consejos sobre la pandemia?



¿Ha realizado alguna comunicación sobre la continuidad de servicios por parte de las aseguradoras?



3 ACTIVIDAD Y CONSULTAS

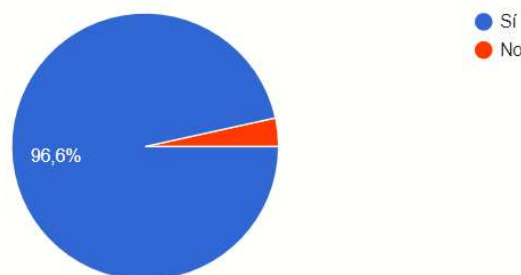
El **96% de los mediadores** ha notado una **disminución de la actividad de contratación** desde el anuncio del estado de alarma del sábado 14 de marzo de 2020.

La preocupación de los clientes ante el Covid19 ha estado presente con llamadas sobre la posibilidad de anular sus pólizas. Al respecto, el 37,3% de los encuestados declaran haber recibido llamadas de este tipo.

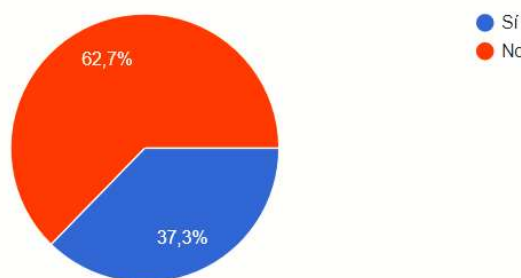
También se preguntó a los mediadores qué tipo de llamada habían recibido los días siguientes al anuncio del estado de alarma. Un **20%** dice haber recibido **consultas sobre cómo afecta el estado de alarma a sus seguros**, si seguía teniendo cobertura. Un **14%** preguntaba sobre si había la posibilidad de **flexibilizar el pago** del seguro y un **12%** pedía posibles **ajustes de prima**. El 8% pedía la posibilidad de paralizar el seguro y un 7% de anular la póliza. Un 5% hizo preguntas sobre si recibirían ayudas extraordinarias por el Covid19 y un 8% de los clientes ofrecía comprensión y apoyo junto a otras cuestiones.

Por otra parte, un 19% explicó que seguía recibiendo la llamadas y consultas habituales a un día cualquiera.

¿Ha notado que ha disminuido la actividad de contratación desde el anuncio del estado de alamar?



¿Ha tenido llamada de clientes para la anulación de pólizas ante la crisis Covid-19?

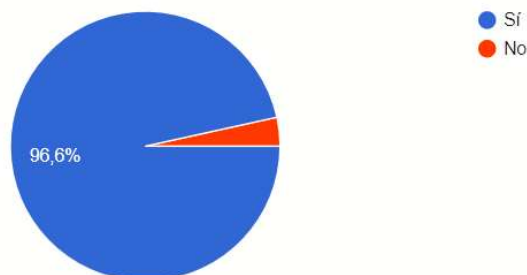


| Consultas recibidas | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|
| Coberturas en estado alarma | 20% |
| Pago flexible | 14% |
| Ajuste prima | 12% |
| Paralización del seguro | 8% |
| Anulación póliza | 7% |
| Ayudas seguro | 5% |
| Varios | 8% |
| No relacionadas Covid19 | 19% |

4 ASEGURADORAS

Los mediadores dicen haber recibido comunicaciones positivas por parte de las aseguradoras, de las cuales han percibido ayuda y soporte.

¿Ha percibido por parte de las aseguradoras iniciativas de flexibilidad y colaboración para superar la crisis?



5 COLEGIO DE MEDIADORES DE SEGUROS DE ZARAGOZA Y TERUEL

Por último, se hizo la pregunta a los mediadores colegiados sobre el soporte recibido por parte del Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel.

Los porcentajes más altos corresponden a las comunicaciones por parte del colegio, donde un 17% dice estar de acuerdo con el nivel de comunicación y otro 17% dice que son excesivos los boletines enviados.

Seguido a los comentarios sobre los comunicados por parte del colegio, otro 17% de encuestados explica que sería muy buena idea hacer una campaña para comunicar a la sociedad el trabajo que hacen y que siguen desarrollando a pesar de la crisis, y sobre la eficacia de su trabajo.

El cuarto porcentaje más alto corresponde a la cuota colegial, donde un 17% dice que se tendría que eliminar la cuota durante este periodo.

En quinto lugar, tenemos a un 8% de colegiados que hacen referencia a la banca, en el sentido que hay que controlarla en estos momentos para evitar sus abusos.

Por último, el resto de las preguntas acumulan un 4% y se corresponde a consultas y opiniones particulares.

| Respuestas | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|
| Buena comunicación | 29% |
| Demasiados comunicados | 25% |
| Difundir mediador | 4% |
| Eliminar la cuota | 8% |
| Banca | 4% |
| Evita bulos | 17% |
| Aseguradoras mal | 13% |
| Situación legal desplazamientos | 2% |
| Aplazar la DEC | 6% |
| Falta información | 2% |
| Todo perfecto | 4% |