

# **ORGANIZACIÓN Y FUTURO TECNOLÓGICO DE LOS DESPACHOS DE LA MEDIACIÓN**

## **Estudio de mercado 2019**

Este año dentro de la dinámica creciente de la necesidad de ponernos al día tanto organizativamente como tecnológicamente hemos planteado una serie de cuestiones enfocadas en este sentido, que nos permitan ver en qué situación están nuestros despachos y qué previsiones de futuro tienen.

En primer lugar queremos agradecer el alto porcentaje de respuestas obtenidas respecto a los años anteriores, lo que nos confirma que el tema escogido interesa a la mediación, hay que remarcar que el interés es más palpable en corredores que en agentes pero tiene su lógica.

En este sentido lo primero que se planteó fue la media de edad del equipo humano de los despachos. Las franjas con mayor volumen son las de 30 a 45 años y las de 45 a 60 años, suman entre ambas un volumen del 97%, esta respuesta nos deja entrever que ninguno de los despachos actuales tiene un equipo excesivamente joven y, por tanto, aunque puede haber casos puntuales no son equipos de nativos digitales que tienen la tecnología incorporada en su ADN, lo que implica que todos nosotros hemos tenido que hacer cierto sobreesfuerzo para irnos adaptando.

Como era de esperar la mediación prefiere clientes con una franja de edad con un largo recorrido asegurador que ayude a optimizar y rentabilizar su cartera.

En cuanto a la comunicación de nuestros despachos hacia el cliente y viceversa, queda claro que se utilizan indistintamente varios medios, entendemos que adaptados a las peticiones de los propios clientes.

Respecto a la comunicación hacia las entidades aseguradoras, vemos que hay una tendencia a utilizar las herramientas que nos facilita y / o exige la misma entidad, sorprende que la plataforma de la entidad aseguradora tenga un porcentaje tan elevado, a pesar de que el volumen de agentes es mucho menor que el de corredores en las respuestas, esto nos denota que las entidades han trasladado gran parte de sus tareas de registro de comunicaciones a nuestros despachos, lo que implica en ciertos casos duplicidades y que conlleva más tiempo de gestión para parte de la mediación.

Sobre el conocimiento que tienen los clientes de nuestros negocios, un porcentaje del 74% nos contestasteis por recomendación de nuestros propios clientes y un 24% por acción comercial, aunque creemos que dentro del porcentaje de recomendación se incluyen también acciones comerciales. Sorprende que tan sólo un 2% nos conozcan por internet cuando es uno de los medios que cada vez está teniendo más fuerza

para atraer posibles clientes de franjas de edad más jóvenes, ya que al ser nativos digitales buscan por su medio preferente.

Con referencia a los medios utilizados para captar clientes o mejor dicho nuevo negocio, el 55% aprovecha la visita del cliente existente para rentabilizar e incrementar el ratio de póliza por cliente, mientras que el 42% realiza acciones comerciales que permitirían atraer nuevos clientes. Un ínfimo 3% hace publicaciones en los medios de comunicación y un 0% dedica esfuerzos a captar clientes por internet, hay que decir que las tendencias del mercado parece que apuntan hacia esta dirección, aunque los resultados obtenidos indican lo contrario, por lo tanto, habría que tenerlo en cuenta.

En cuanto a procesos de adaptación tecnológica de la mediación, un porcentaje del 47% se considera totalmente informatizado, mientras que un 45% convive con procesos manuales y tecnológicos; lo que implica que un elevado número de negocios tienen un avanzado nivel de adaptación. Esto va ligado a que esta necesidad ha implicado que en pocos años se hayan tenido que hacer inversiones en este sentido, un 51% de despachos han renovado sus equipos y/o sistemas informáticos en los últimos dos años y un 45% lo han hecho entre los tres y seis años anteriores, lo que supone que en breve, teniendo en cuenta la evolución constante de los equipos y sistemas informáticos, deberán prever hacer de nuevo renovación.

En cuanto a la pregunta de si estás en las redes sociales o si crees que puede ser interesante estar allí, la respuesta del "sí" es contundente con un 86%, aunque en ciertos casos nos cueste adaptarnos, hecho que denota una concienciación total de que es mejor estar "aunque sea mínimamente".

Aunque el 63% de los despachos tienen web como carta de presentación publicitaria, sorprende que el 37% no lo tenga. Seamos conscientes de que tenemos que estar presentes en internet porque cada vez más el cliente primero busca en la red y después, en todo caso, contacta.

Volviendo al ámbito más de gestión interna, sobre todo en cuanto a corredurías de seguros, actualmente el programa más utilizado con un 35% del mercado está en manos de GECOSE con el programa Fastbroker, un 19% con Soft QS y un 13% con MPM, y no debemos perder de vista el significativo 19% que está en otros programas que han ido surgiendo en el mercado.

Cabe decir que el 53% de los encuestados reconocen que el programa que utilizan lo usan para la continuidad, que, junto con un 24%, consideran que los proveedores de los programas nos ofrecen las actualizaciones oportunas. Esto implica que, sea por comodidad o por no cambiar dinámicas y procesos de trabajo, sólo un 7% de los encuestados están en proceso de cambio del programa de gestión. Un 22%, a pesar de habérselo planteado han decidido no hacerlo, frente al 71% que o no se lo han planteado o no les ha hecho falta plantárselo. Aunque es

recomendable valorar qué es lo que quieres hacer y no puedes hacer con los programas actuales.

En cuanto a la gestión de los despachos, sobre la utilización de las herramientas de descarga de información, vemos que un 40% lo hace mediante ficheros y un 34% a través de descargas automáticas o EIAC. Entendemos que en un futuro muy próximo esta tendencia será creciente, ya que la apuesta por parte de las entidades aseguradoras de implantar el EIAC es cada vez más palpable. Sorprende que un 22% de los encuestados todavía introduzcan los datos manualmente, lo que significa que tendrían que hacer un repaso a las posibilidades que les dan sus programas de gestión, a fin de eliminar tareas que actualmente ya no son necesarias o que se pueden automatizar con relativa facilidad.

En relación con el sistema de gestión documental, aunque un 64% tienen una gestión documental mixta, entre física y digital, un 27% de los encuestados ya tienen completada la digitalización de los datos y la tendencia va encaminada hacia este sentido.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, hay una gran parte de los encuestados, el 51%, que tienen un sistema clásico, entendido como servidor y terminales, frente a un 16% que ya ha ido pasando a la nube, que probablemente sea la tendencia. Hay que remarcar que sea por la dimensión de los despachos o por otras causas hay un 11% que no tienen ninguna infraestructura tecnológica y trabajan con el terminal sin sistema de centralización de datos.

En cuanto al sistema de copias de seguridad, un 58% lo hace con discos externos y alternos, pero un 34% ya se ha pasado al sistema de copias de seguridad en la nube. Es una buena solución para evitar sustos, ya que estos sistemas suelen ser completamente automatizados. Nos sorprende que el 8% lo haga en disco duro interno simplemente, ya que esto implica muchos riesgos.

Y por último, hablando de riesgos, un tema muy delicado y que ya deberíamos tener resuelto es el cumplimiento del Reglamento general de protección de datos (RGPD). Es importante remarcar que un 88% están totalmente adaptados en mayor o menor medida, lo que hace pensar que somos conscientes de que es un ámbito que no debemos desatender. Aprovechamos para hacer una llamada de atención al 11% restante que informa que tienen un bajo grado de adaptación.

***La gran mayoría de la mediación colegiada gerundense entiende que debe estar presente en las redes sociales, como herramienta vehicular para darse a conocer y relacionarse con clientes actuales y futuros.***