

Medicorasse inverteix en la millora del temps de gestió de les pòlisses i de resposta als col·legiats de Catalunya

L'any 2007 Medicorasse, la corredoria d'asseguradores del COMB, ha compaginat la seva activitat d'assessorament assegurador amb una important inversió d'esforços en la millora del temps de gestió de les pòlisses i de resposta als col·legiats.

Aquest any s'ha caracteritzat per una profunda reenginyeria de processos que ha afectat, principalment, el Departament Tècnic (concretament el Servei de Producció) i el Departament d'Administració. Els resultats han estat molt satisfactoris: les pòlisses i les modificacions d'aquestes pòlisses han estat gestionades (emeses) dins de les vint-i-quatre hores següents a la recepció de les sol·licituds a les oficines de la corredoria (en total, més d'11.175 peticions), el que ha permès reduir considerablement el temps de recepció de les pòlisses per part dels clients.

La reenginyeria esmentada ha estat complementada amb el canvi del sistema informàtic d'informació i control de gestió de l'empresa. La nova eina informàtica, a més de donar un suport més eficient i àgil a les tasques realitzades per tots els departaments de Medicorasse, permetrà que, en el futur, el client accedeixi d'una manera senzilla a les seves dades asseguradores.

Així mateix, les millores informàtiques i operatives han derivat en l'increment de la qualitat del servei prestat des de totes les àrees de Medicorasse. A títol d'exemple: la xarxa comercial de Medicorasse ha gestionat un total de 13.436 visites (el 81 % a domicili), i el servei de sinistres ha atès un total de 2.364 visites a les oficines i ha gestionat un total de 50.165 trucades (16.106 trucades rebudes i 34.059 trucades emeses), un 45 % més que l'any 2006.

Un altre fet mereixedor de ser destacat ha estat el treball d'ajustament de les operatives de la corredoria a la nova Llei de Mediació aprovada al juliol del 2006. La implantació dels sistemes adaptats s'ha realitzat al llarg de tot l'any: operativa d'informació documental al col·legiat sobre les dades bàsiques relatives a la corredoria i a l'oferta asseguradora del mercat; realització de 83 sessions de formació del personal i dels auxiliars externs; adaptació dels antics contractes de col·laboració mercantil signats amb diferents col·lectius a l'estructura d'auxiliar extern; documentació de les anàlisis objectives referides als productes "Medi" i a les cotitzacions realitzades *ad hoc*; redefinició de les operatives de MediDirecte en compliment de la normativa de contractació a distància, i establiment del reglament intern sobre el blanqueig de capitals, entre d'altres.

En l'àmbit dels acords subscrits, cal esmentar específicament la col·laboració endegada amb el Sindicato de Médicos de Madrid, que agrupa prop de 3.000 metges, als quals es donarà servei a través de l'oficina de Medicorasse a Madrid.

Pel que fa a la línia d'innovació seguida per la corredoria des de la seva constitució, al llarg de l'any han vist la llum dos nous productes: l'asse-

gurança de vida amb un tractament específic de la incapacitat professional (tema especialment sensible en l'entorn mèdic) i l'assegurança de salut completa, especial per als clients de Medicorasse.

Al mes de setembre, es va celebrar la convenció d'empleats de Medicorasse, a Sant Hilari Sacalm, amb la participació de tot el personal, en la qual es van presentar les dades econòmiques fonamentals de l'empresa i del seu entorn, i es van analitzar els riscos i les oportunitats que cal treballar. També es van organitzar activitats dirigides al desenvolupament de conceptes com equip i objectiu comú.

El darrer tema destacable –no per ser el darrer és el menys important– són les diverses accions de promoció/informació realitzades, centrades principalment en els productes d'Accidents d'Autos i de la Llar.

Com a resum, l'any 2007 ha estat un període molt intens pel que fa a la implementació de millores que han permès reduir substancialment el temps de resposta al col·legiat i, alhora, la corredoria ha adaptat els seus processos als requeriments normatius establerts al llarg de l'any 2006 i 2007. ●

JAVIER NAVARRO,
director general de Medicorasse

ALBERT LLUCH,
conseller delegat de Medicorasse

En l'àmbit dels acords subscrits, cal esmentar específicament la col·laboració endegada amb el Sindicato de Médicos de Madrid, que agrupa a prop de 3.000 metges, als quals es donarà servei a través de l'oficina de Medicorasse a Madrid

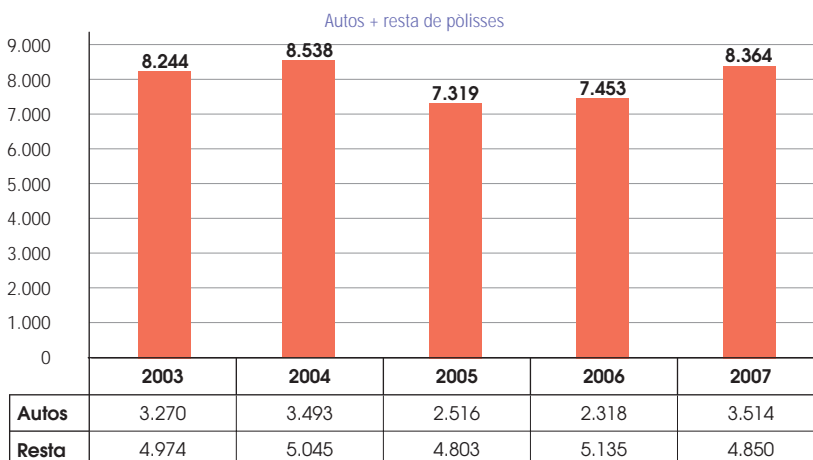
Declaracions de sinistres. 2007

Atenció des de Medicorasse	
Autos	11.907
Llar	839
Comunitat Propietaris	52
Incapacitat Temporal	669
Salut (hospitalització)	294
Reclamació per agressió	32
RC Centres Sanitaris	17
Altres	383



Medicorasse. Grup MED.

Medicorasse. Nova producció 2003-2007



Font: Medicorasse, SA.