

Medicorasse reforça la seva activitat i creix en nombre de clients

Javier Navarro

Director general de Medicorasse

La corredoria d'assegurances del Grup Med ha destacat el 2016 per un significatiu creixement en els resultats econòmics positius i en la qualitat del servei prestat, una intensa millora dels recursos tecnològics i l'inici de l'adaptació als canvis normatius que afecten el sector assegurador

La millora continuada del servei prestat per la Corredoria requereix fer evolucionar, sense descans, els elements tecnològics amb els quals compta. Dintre d'aquests canvis tecnològics, mereixen una menció especial la millora de la connexió amb les companyies asseguradores a través del sistema EIAC, que permet disposar d'informació actualitzada de manera encara més àgil, així com l'inici del desenvolupament del Comparador que aproparà als clients –via Internet– la informació sobre els productes de forma conjunta, senzilla i clara.

Des del punt de vista normatiu, dins l'any 2016 ha entrat en vigor la nova normativa reguladora del sector assegurador, coneguda com a LOSSEAR i ROSSEAR, fet que ha comportat canvis en temes fonamentals que afecten tant les pòlisses d'assegurances com les obligacions de la Corredoria. També s'han aprovat dues normes importants (Reglament Europeu de Protecció de dades 2016/679, i la Directiva de Distribució 216/97) de les quals se'n deriva la necessitat d'implementació d'importants canvis en el desenvolupament de l'activitat asseguradora a partir del 2018. Els canvis normatius esmentats han requerit començar a establir els mecanismes que permetin l'adaptació de les operatives internes i externes de la Corredoria de cara a l'any 2018.

Tot el que hem citat s'ha dut a terme dins del marc fonamental d'activitat de la Corredoria, que és proveir assessorament i respostes asse-

guradores de qualitat als clients. En aquest sentit, els bons resultats comercials reflecteixen la intensa activitat duta a terme: s'han obtingut creixements en els rams de Responsabilitat Civil, Vida i Salut, principalment; també s'ha augmentat el nombre de trucades i visites d'assessorament comercial al client en un 1,10 %, i s'han incrementat els sinistres gestionats per la Corredoria en un 2,48 %.

Des del punt de vista qualitatiu, és destacable la millora en l'efectivitat de la tramitació dels sinistres, com mostra l'enquesta elaborada l'any 2016 en relació amb els sinistres tramitats, que ha obtingut una qualificació de la satisfacció dels clients amb la gestió de sinistres de 8,65 punts sobre un total de 10.

Medicorasse ha aprofundit en l'aposta per la formació d'empleats i col·laboradors, perquè estem convençuts que produeix un efecte multiplicador en la qualitat del servei prestat. En aquesta ocasió, l'aposta s'ha traduït en la posada en marxa del Campus Virtual de Medicorasse i en la realització de 3.499 hores formatives.

Ha estat un any de molta activitat comercial, de millores tecnològiques i de canvis normatius, en el qual han començat a despuntar nous reptes als quals Medicorasse ha començat a donar resposta i continuarà fent-ho en els propers anys. ■

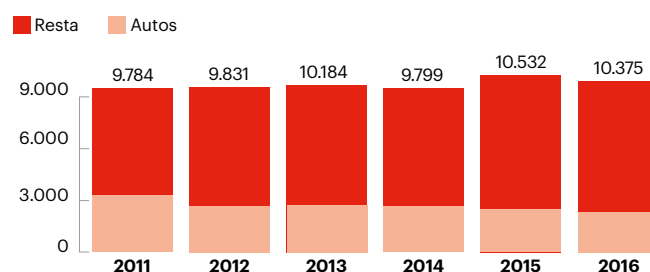
Sinistres

Declaracions de 14.284 sinistres l'any 2016

| | 2016 | 2015 |
|-------------------------------------|--------|--------|
| Autos | 9.325 | 9.604 |
| Llar i comunitats propietaris | 1.868 | 1.709 |
| Incapacitat temporal (no inclou MM) | 188 | 180 |
| Salut | 458 | 393 |
| MediConsulta i comerços | 291 | 362 |
| RC Centres sanitaris i altres | 315 | 165 |
| Altres | 1.839 | 1.763 |
| | 14.284 | 14.176 |

| | | | |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Declarats directament a Medicorasse | 8.375 | 8.172 | 2,48% |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|

Nova producció bruta 2011-2016 en nombre de pòlisses



Total clients a Medicorasse

