

Medicorasse potencia l'oferta de noves assegurances, especialment en salut, llar i responsabilitat civil de centres sanitaris

JAVIER NAVARRO,
director general de Medicorasse
ALBERT LLUCH,
conseller delegat

Medicorasse, l'any 2012, s'ha esforçat per defensar els interessos dels clients i, alhora, mantenir els ingressos que li permeten aportar recursos econòmics al COMB. Tot això ho ha fet invertint en l'estabilitat i l'eficàcia dels mitjans de què disposa

Medicorasse, la corredoria d'assegurances del COMB, ha reforçat durant el 2012 les accions per continuar a prop del col·legiat tot oferint una ràpida resposta a les necessitats de cobertures, de servei i d'estalvi en les seves assegurances.

Una acció destacable ha estat la creació d'un sistema àgil i efectiu de detecció de situacions que poden provocar la insatisfacció del client i donar-hi una ràpida resposta. Es tracta d'un sistema especial de gestió de queixes que va més enllà del que la normativa asseguradora estableix i mitjançant la qual tota l'organització s'involucra en la defensa dels interessos dels clients de manera encara més intensa.

L'assessorament personalitzat ha continuat sent un principi d'actuació fonamental per a la corredoria i ha tingut el seu reflex en les 16.453 visites/entrevistes (13.952 relacionades amb l'assessorament comercial i 2.501 relacionades amb l'assessorament de sinistres), i en les més de 26.314 trucades realitzades (14.739 relacionades amb l'assessorament comercial i 11.575 relacionades amb l'assessorament de sinistres).

Una altra aposta de la corredoria d'assegurances a favor dels interessos dels col·legiats és la millora en l'agilitat de la tramitació dels sinistres, mitjançant l'impuls i el seguiment intensiu de la gestió de les companyies. A finals d'any, això s'ha traduït en un augment de més d'un 10% de la ràtio, ja excel·lent, de sinistres resoltos durant el mateix exercici.

Sobre la base de l'experiència acumulada, Medicorasse ha continuat revisant i adaptant el seu catàleg de productes, incorporant-hi una assegurança de defensa jurídica en col·laboració amb la companyia Arag i millorant substancialment el producte de responsabilitat civil per a centres sanitaris pactat amb la companyia Zurich.

En el difícil context econòmic de 2012 va cobrar especial importància el manteniment de l'estabilitat dels ingressos de la corredoria de manera que poguessin continuar revertint en els col·legiats a través dels serveis que els presta el COMB. Això s'ha aconseguit potenciant l'assessorament i l'oferta d'assegurances amb importants increments en noves pò-

lisses i, molt especialment, en salut, llar i responsabilitat civil de centres sanitaris.

L'únic ram d'assegurances on la crisi econòmica general ens ha afectat i no ens ha permès aconseguir els objectius fixats de nova producció ha estat el de les assegurances d'automòbil. Malgrat això hem continuat ajustant al màxim les primes, oferint un servei d'assessorament als col·legiats sense disminuir la capacitat d'atenció presencial i telefònica a disposició dels clients.

Un altre fet remarcable, i que avala la bona tendència de l'estratègia de la corredoria d'assegurances del COMB, és que continuem ampliant el marc de col·laboració amb altres col·legis professionals, que confien en Medicorasse per oferir un servei assegurador de qualitat. Un exemple és l'acord signat amb el COEM (Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Madrid).

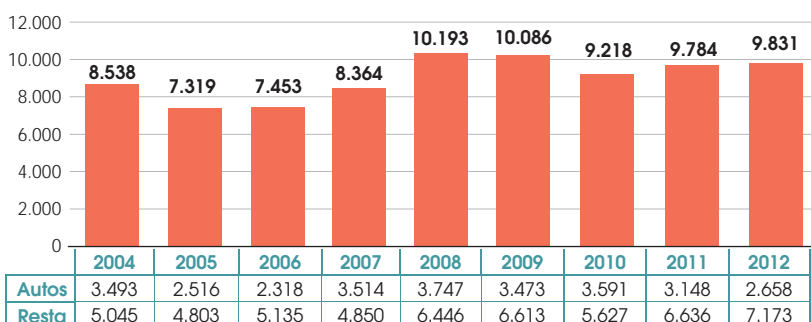
Finalment, també hem implementat i reforçat un seguit d'actuacions per detectar de manera àgil si les gestions de la corredoria, avaluades des de les perspectives quantitatives, qualitatives i legals, assolixen el nivell de qualitat estratègicament marcat. Entre d'altres, les actuacions més significatives han estat: la millora dels sistemes d'informació que proporcionen dades no únicament relacionades amb la producció sinó també amb aspectes que afecten directament la qualitat i l'efectivitat del treball (temps de resposta, seguiment de gestions, compliment normatiu i detecció de demores de resposta de les companyies), i l'Enquesta de satisfacció sobre la gestió de sinistres, en la qual s'ha obtingut una valoració global sobre la satisfacció del client de 8,6 punts sobre 10 (208 sinistres analitzats).

També hem continuat invertint en la formació permanent de l'equip humà de la corredoria i dels nostres col·laboradors, realitzant un total de 63 accions formatives sobre temes diversos (assessorament i atenció al client, productes asseguradors, normativa legal, normativa interna i informàtica).

Medicorasse, l'any 2012, s'ha esforçat per defensar els interessos dels clients i, alhora, mantenir els ingressos que li permeten aportar recursos econòmics al COMB. Tot això ho ha fet invertint en l'estabilitat i l'eficàcia dels mitjans de què disposa. ■

Anunci de Medicorasse sobre Protecció Asseguradora Integral Professional.

Medicorasse. Pòlisses de nova producció 2004-2012



Font: Medicorasse, SA.

Declaracions de sinistres. 2012

(8,9% de decrement respecte al 2011)

Autos	10.053
Llar i Comunitat Propietaris	1.367
Incapacitat Temporal (no inclou MMCB)	135
Salut	449
MediConsulta i comerços	206
RC Centres Sanitaris	83
Altres	1.684
Total sinistres	13.977