



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021**

**Noviembre 2021**



**DIRECCION DEL ESTUDIO**  
SEL Consultores

**FECHA DE RELEVAMIENTO**  
De Julio a Septiembre de 2021

**UNIVERSOS ANALIZADOS**  
Asegurados con siniestros cerrados en 2020 de las coberturas de:  
*auto reposición, auto destrucción parcial y total, robo auto,*  
*integrales de hogar y comercio, de todo el país*

**TIPO DE MUESTRA**  
Censo On line, sobre el padrón de clientes  
suministrado por las aseguradoras participantes

**TAMAÑO DE LA MUESTRA**  
46.769 entrevistas efectivas,  
ponderadas por compañía y tipo de riesgo

**TASA DE RESPUESTA**  
Con una tasa de respuesta on line global del 20%

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION**  
Cuestionario semi-estructurado,  
con una mayoría de preguntas cerradas

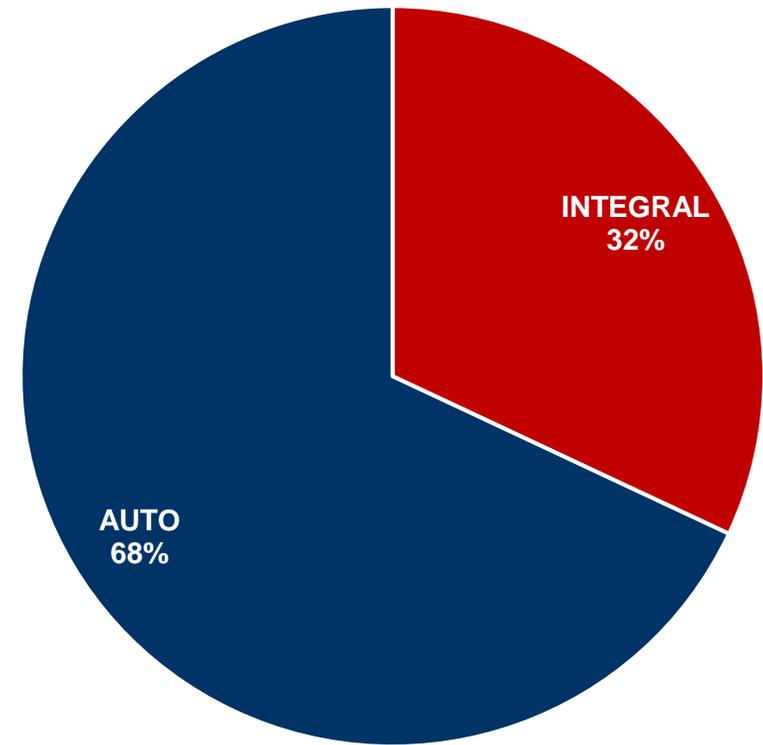
## PARTICIPACION DE LAS CIAS

**Representatividad de la muestra al  
30/06/21:**

**Automóviles: 69.78% del mercado**

**Hogar/Comercio: 74,07% del mercado**

**La representatividad en el Q de respuestas  
de cada compañía está limitada al market  
share de cada una dentro de la muestra**

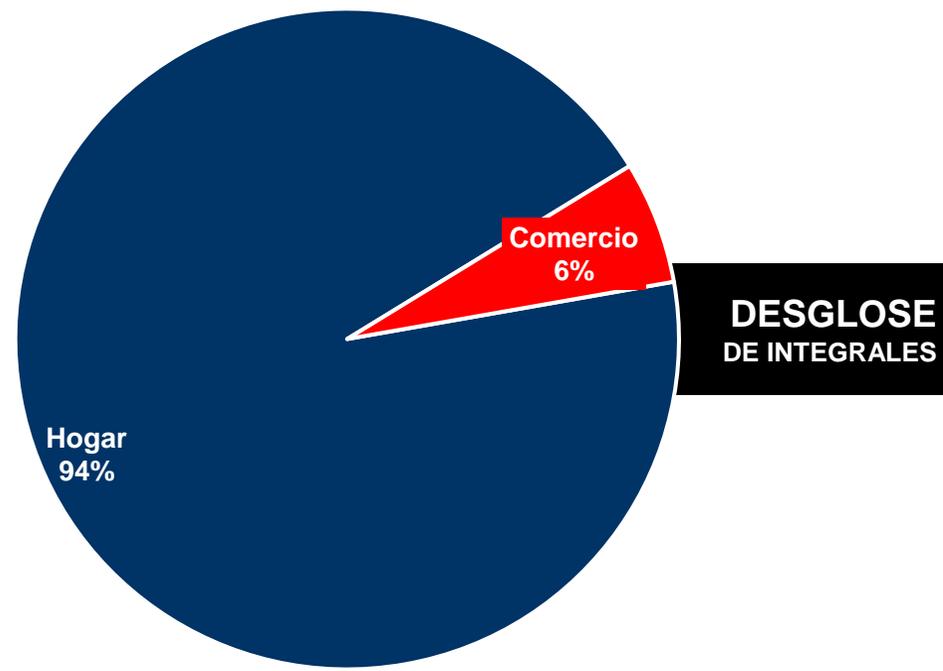
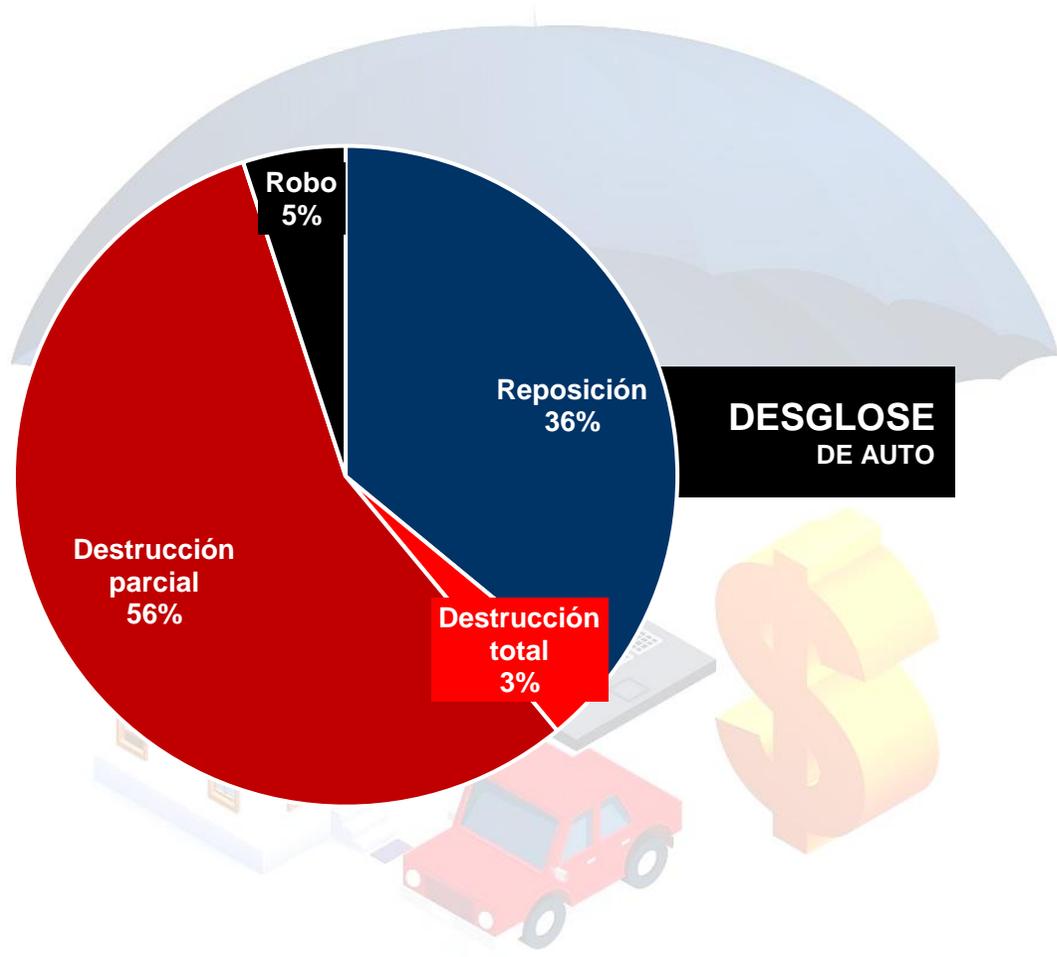




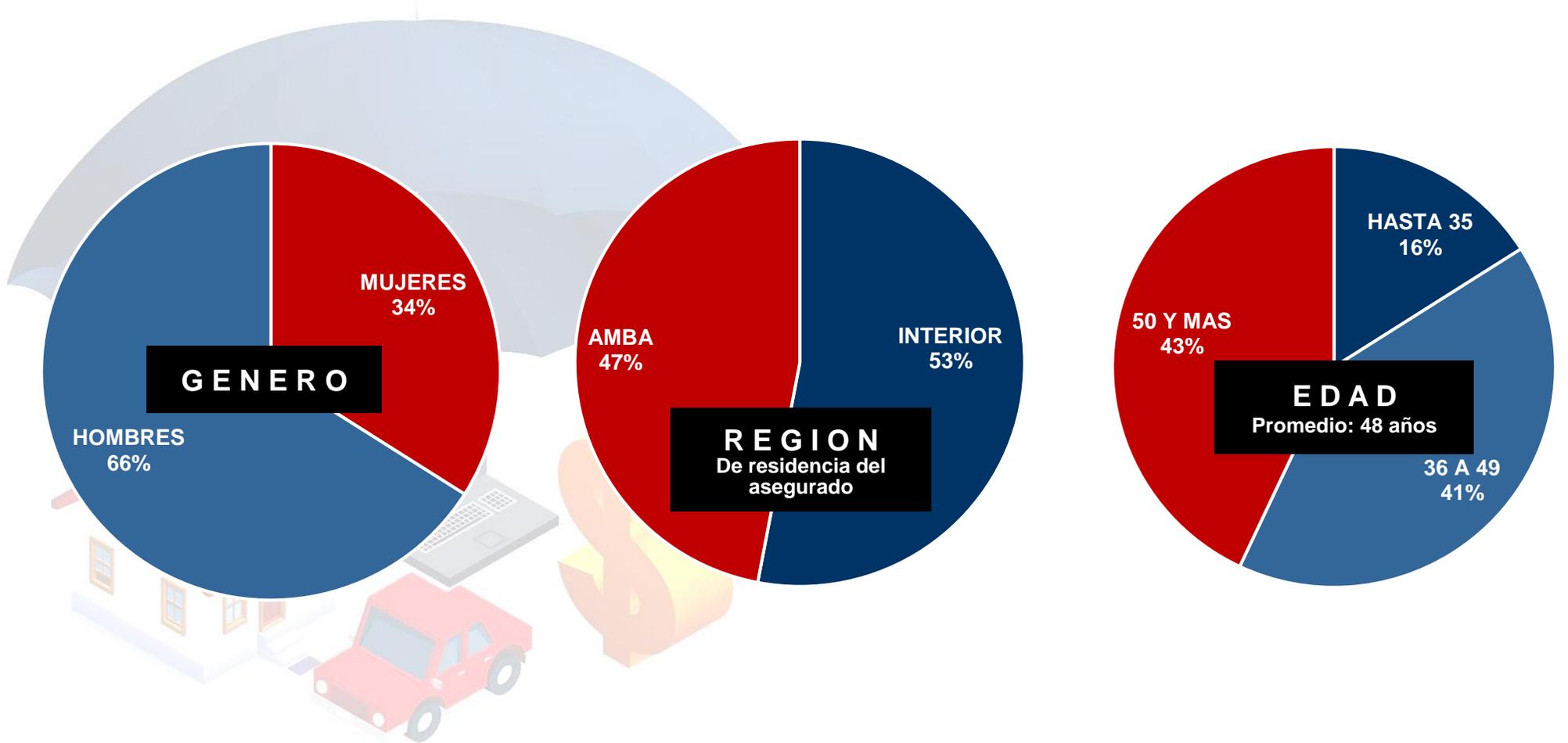
**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**PERFIL DE LA MUESTRA**

PERFIL DE LOS RESPONDENTES



PERFIL DE LOS RESPONDENTES

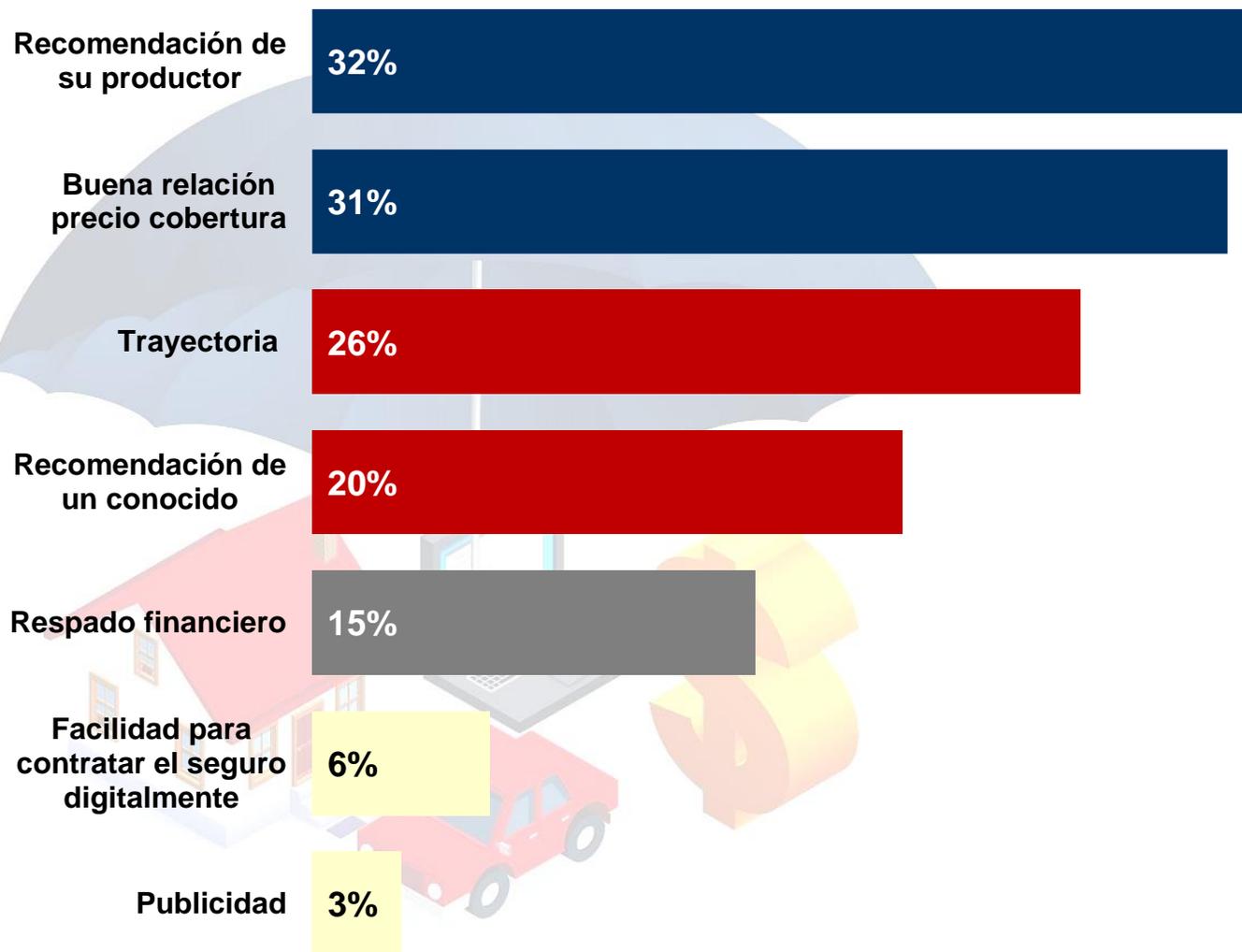




**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**MOTORES DE ELECCION**

# MOTORES DE ELECCION



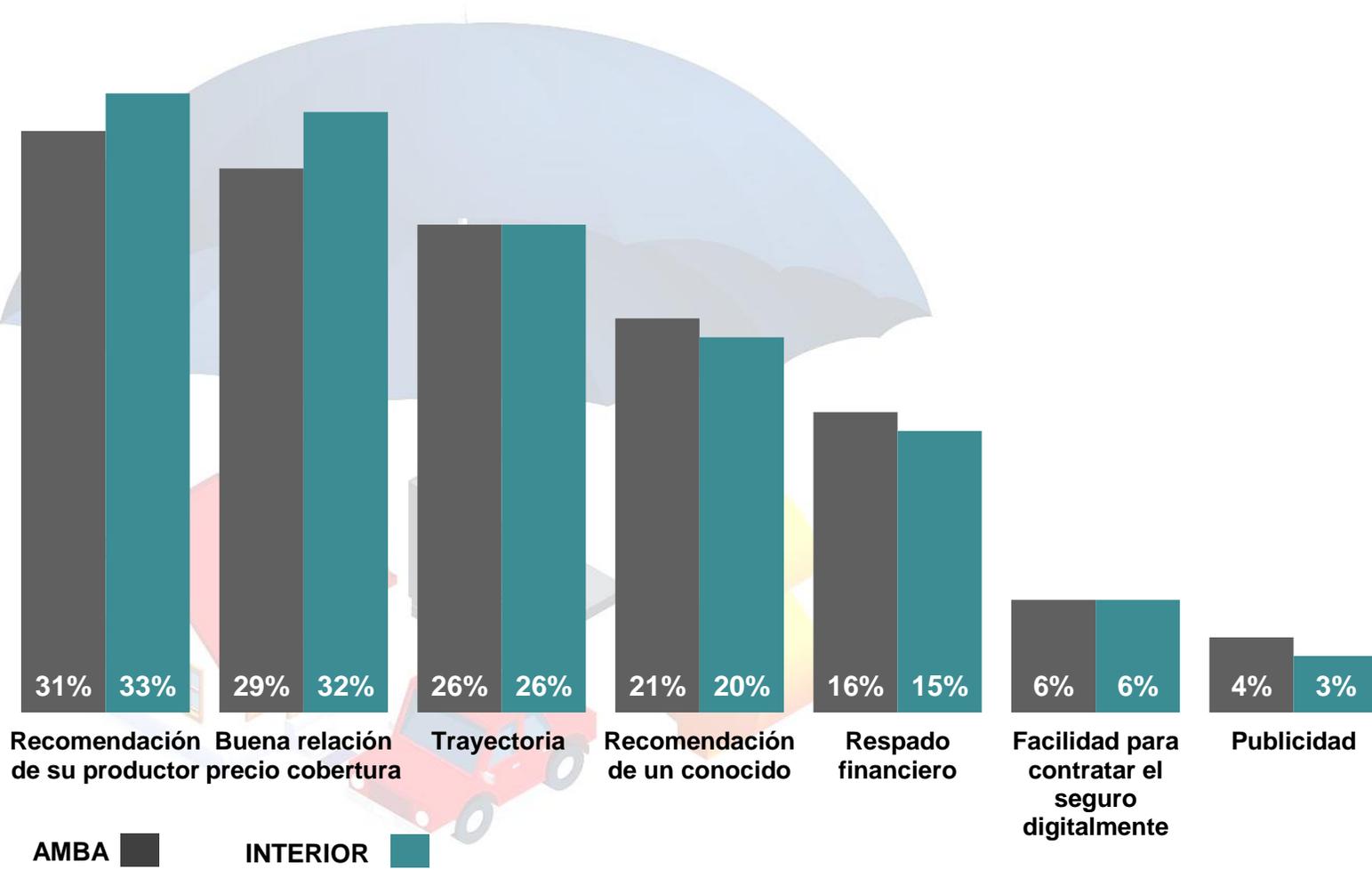
**DENTRO DE MOTORES DE ELECCION REPARTIDOS**  
CON INCIDENCIA EN GENERAL SOSTENIDA EN RELACION A 2020

**LA RECOMENDACION DEL PRODUCTOR Y LA BUENA RELACION PRECIO COBERTURA SE DESTACAN COMO LOS DOS PRINCIPALES**

**LA FACILIDAD PARA CONTRATAR EL SEGURO DIGITALMENTE CONSIGUE UNA PARTICIPACION MARGINAL Semejante en todos los grupos etarios**

# MOTORES DE ELECCION

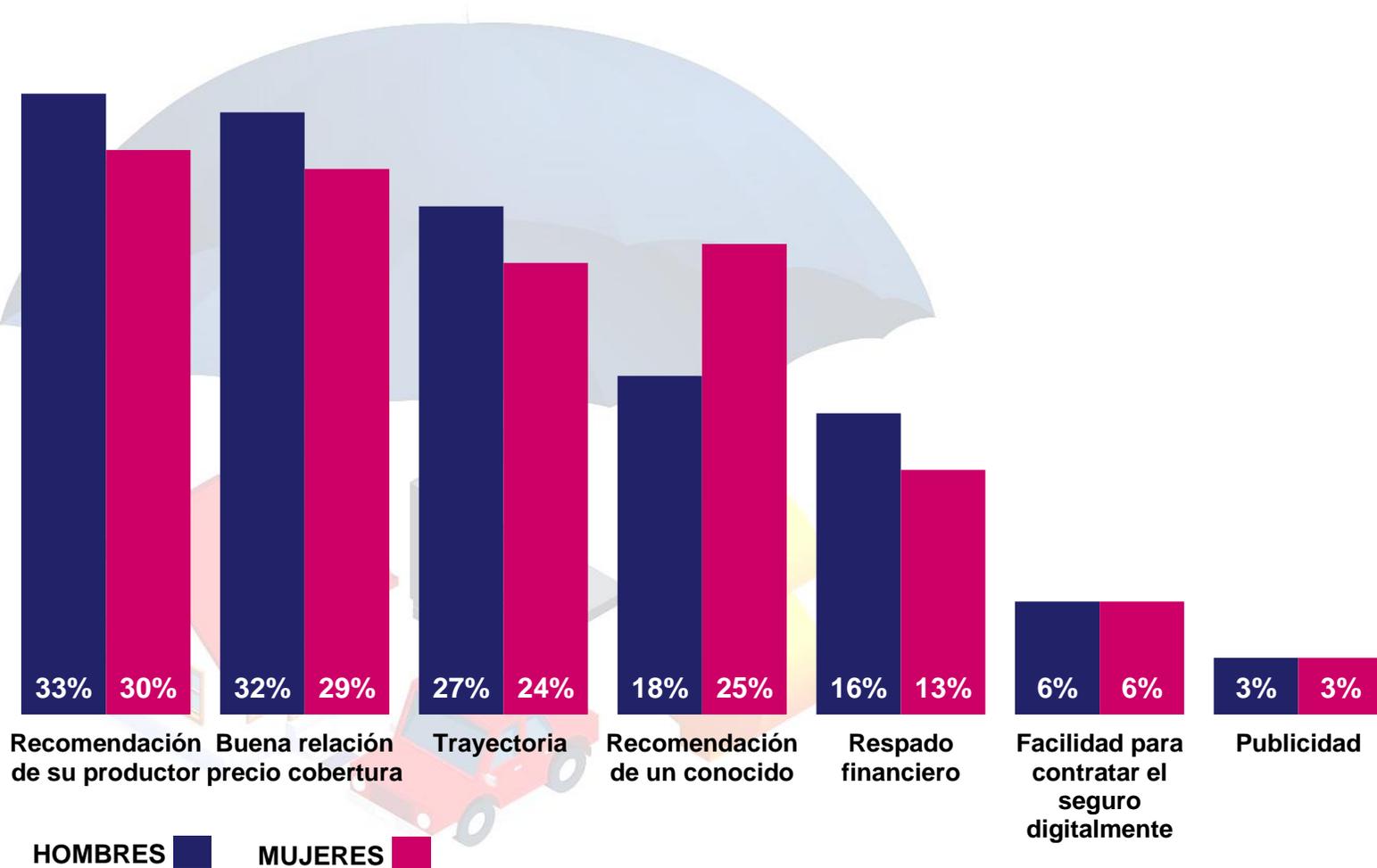
## AMBA vs. INTERIOR



**MUY ESCASAS OSCILACIONES EN LA INCIDENCIA DE LOS MOTORES DE ELECCION POR REGION**

# MOTORES DE ELECCION

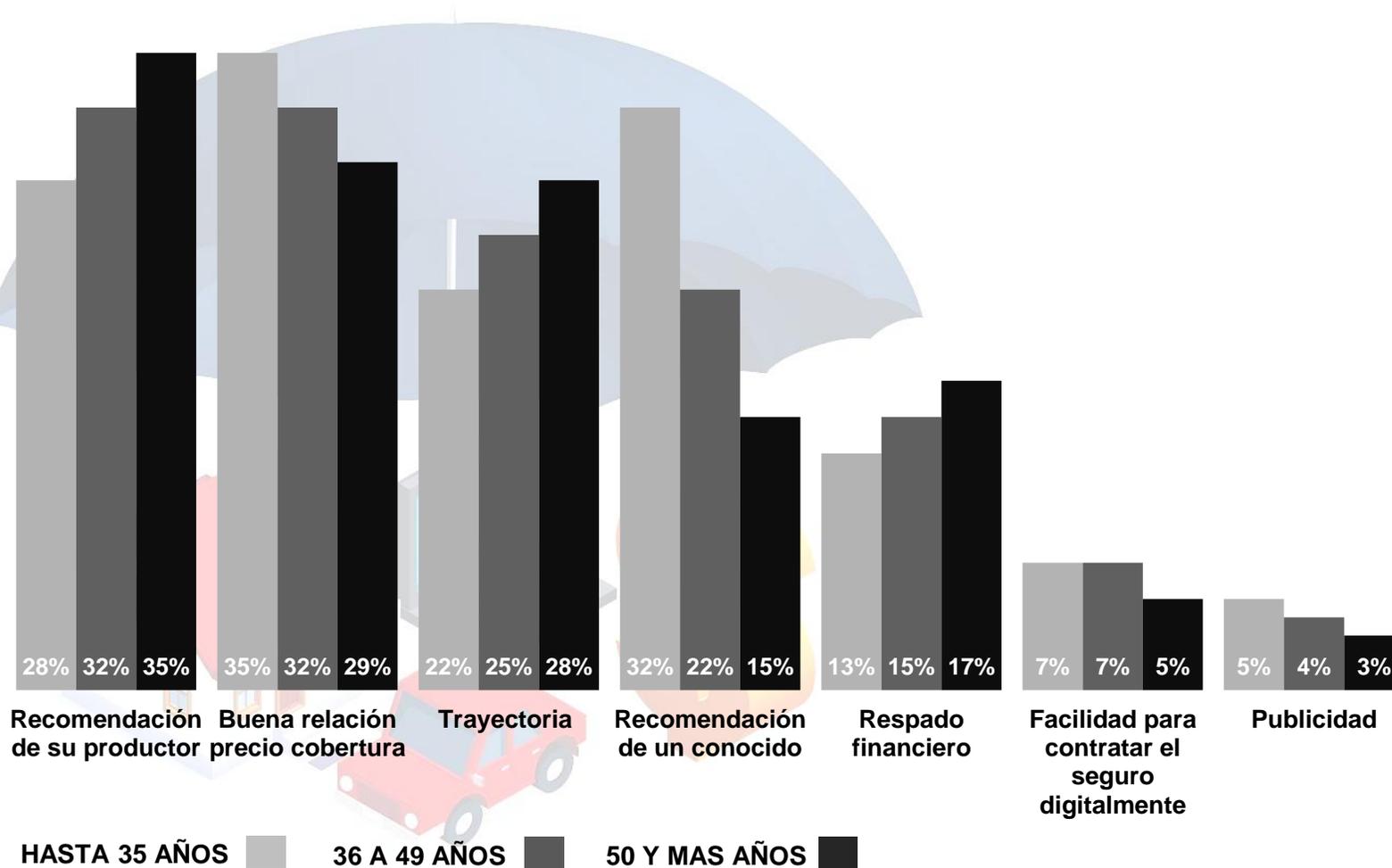
## HOMBRES vs. MUJERES



**ESCASAS  
OSCILACIONES  
EN LA INCIDENCIA  
DE LOS MOTORES  
DE ELECCION  
POR GENERO**

SOLO SE ACENTUA  
LIGERAMENTE EL PESO DE  
LA RECOMENDACIÓN DE UN  
CONOCIDO EN MUJERES

# MOTORES DE ELECCION POR GRUPOS ETARIOS



EN LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES SE ACENTUA EL PESO DEL PRECIO Y LA RECOMENDACIÓN DE UN CONOCIDO

EN CONTRAPOSICION, EN LOS GRUPOS ETARIOS MAYORES LA RECOMENDACIÓN DEL PRODUCTOR, LA TRAYECTORIA Y EL RESPALDO FINANCIERO, AUMENTAN SU VALORACION

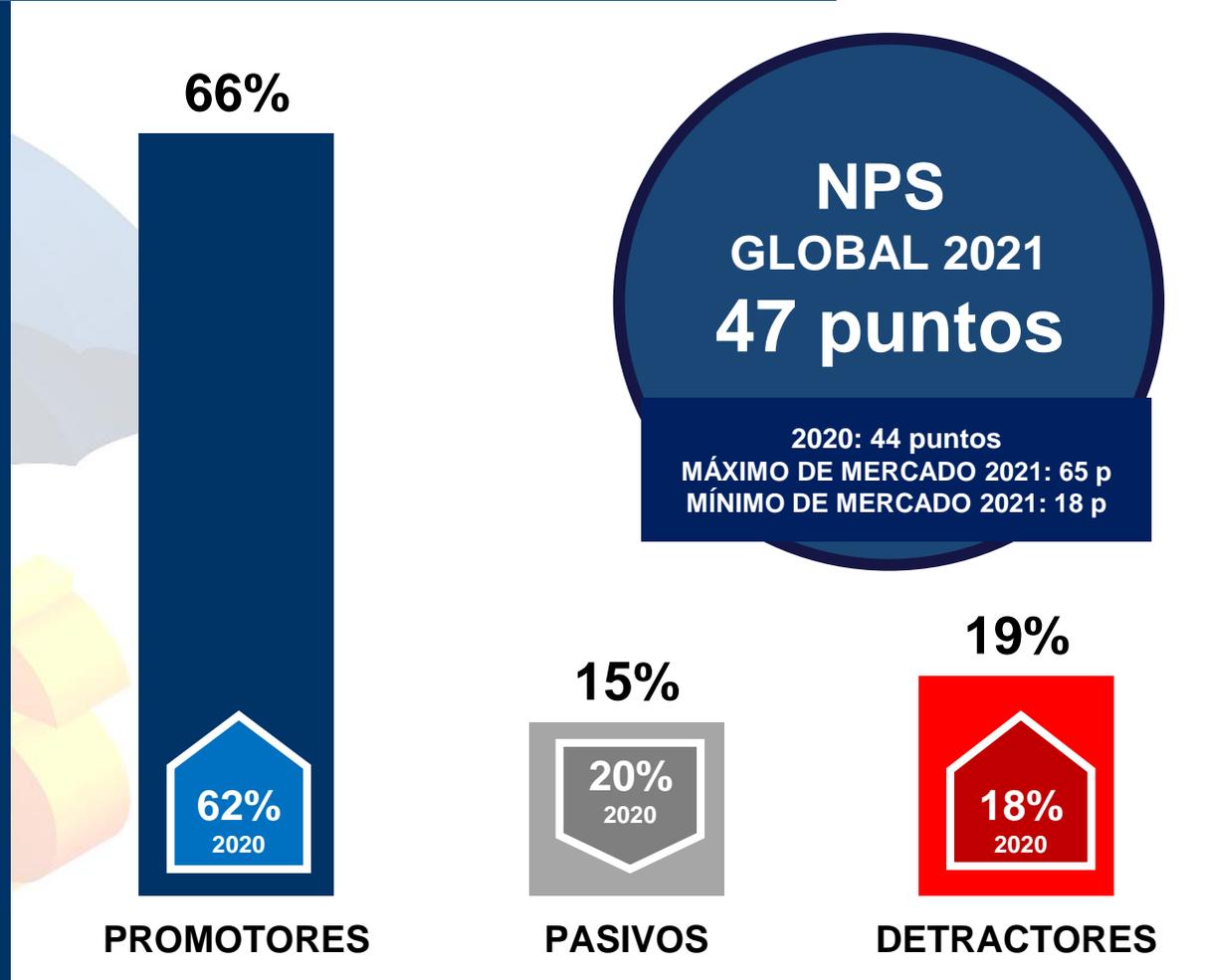


**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**SATISFACCION Y  
NPS GLOBALES**

# SATISFACCION Y NPS GLOBALES

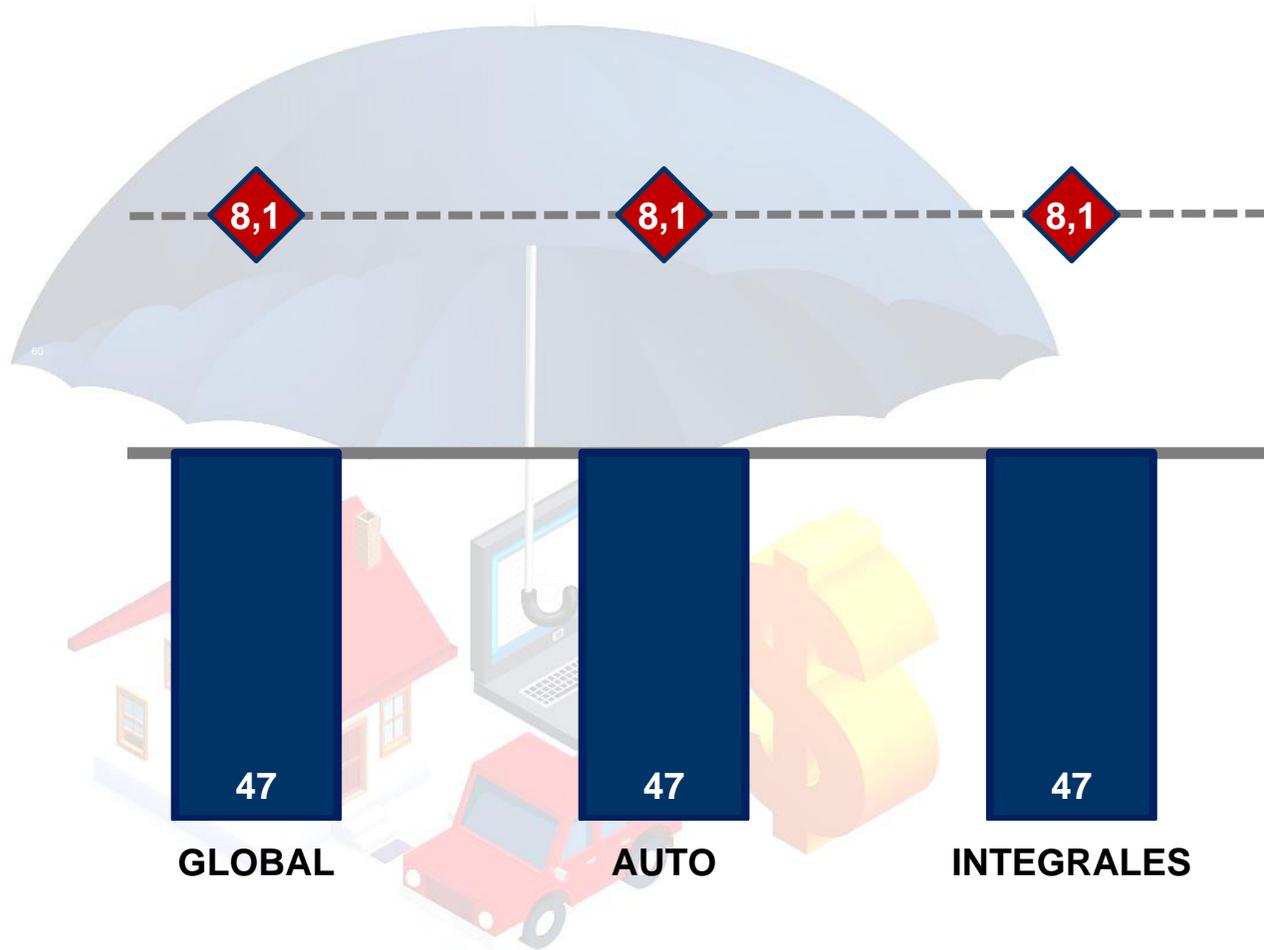
**SOSTENIDO**  
**NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL Y**  
**NPS LIGERAMENTE ASCENDENTE**  
DENTRO DEL MONITOR DEL  
MERCADO ASEGURADOR 2021



En una escala del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho,  
¿Cuán satisfecho está usted con nosotros?  
Y en una escala del 0 al 10, donde 0 es nada probable y 10 es muy probable,  
¿Cuán probable es que nos recomiende a otros ya sean amigos, conocidos o familiares?

NPS: 9 y 10 (Promotores), 7 y 8 (Pasivos) y 6 o menos (Detractores):  
Resultado: Promotores – Detractores

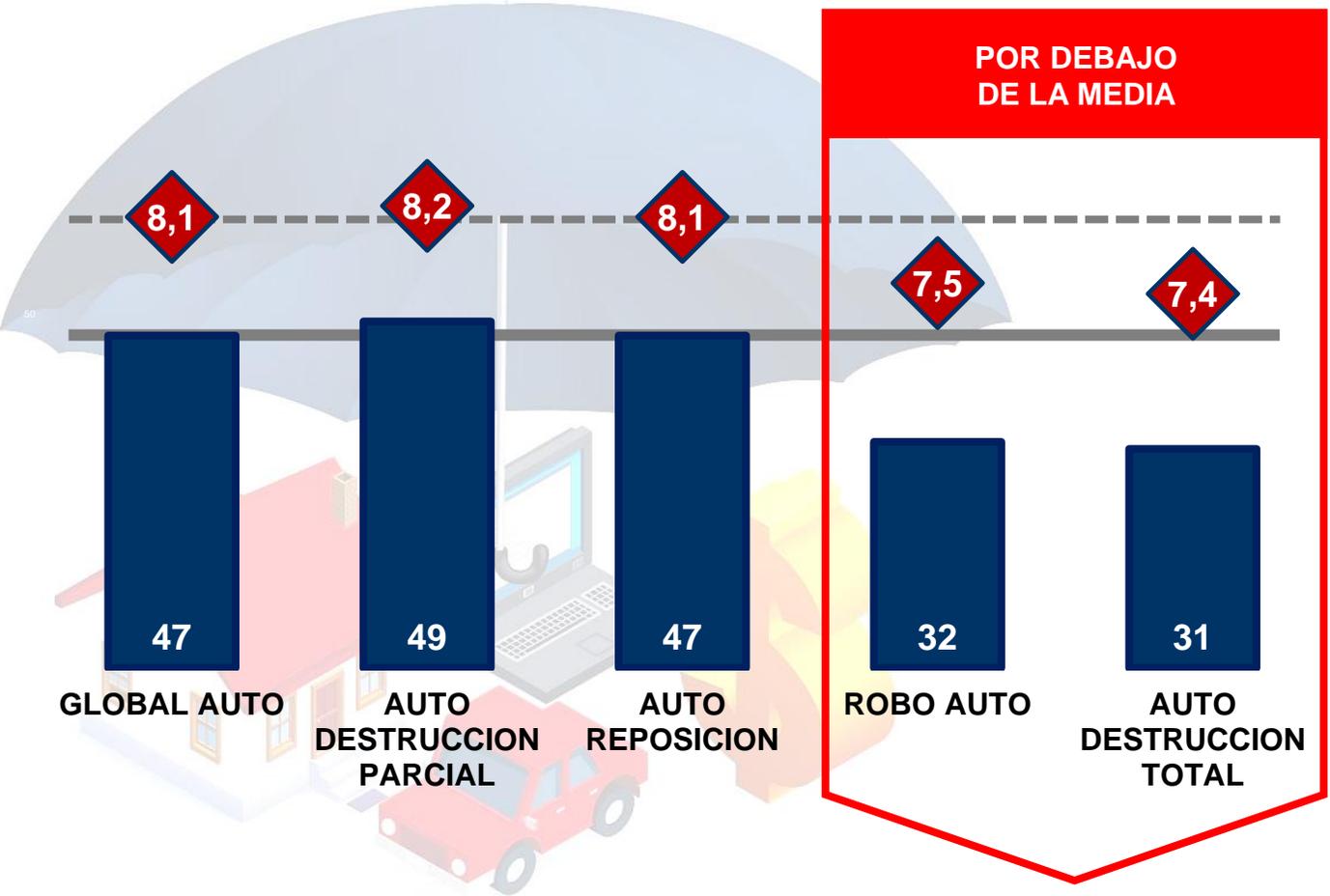
# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA



**NIVELES DE SATISFACCION Y NPS ALINEADOS EN COBERTURAS GLOBALES DE AUTO E INTEGRALES**

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA

Desglose de coberturas de auto

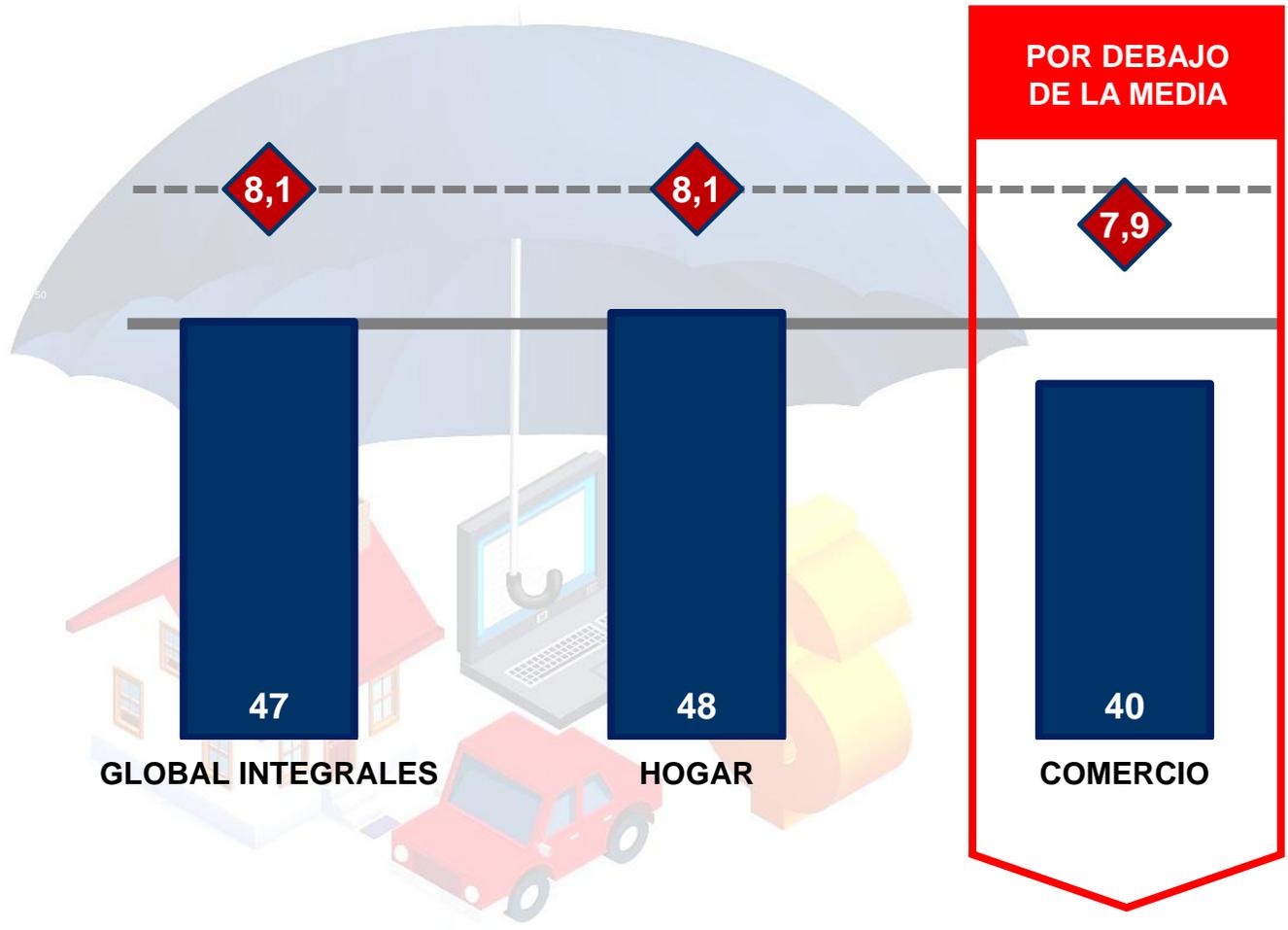


**BUENOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS DE AUTO**

**DECLINANTE EN AUTO DESTRUCCION TOTAL Y ROBO**

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA

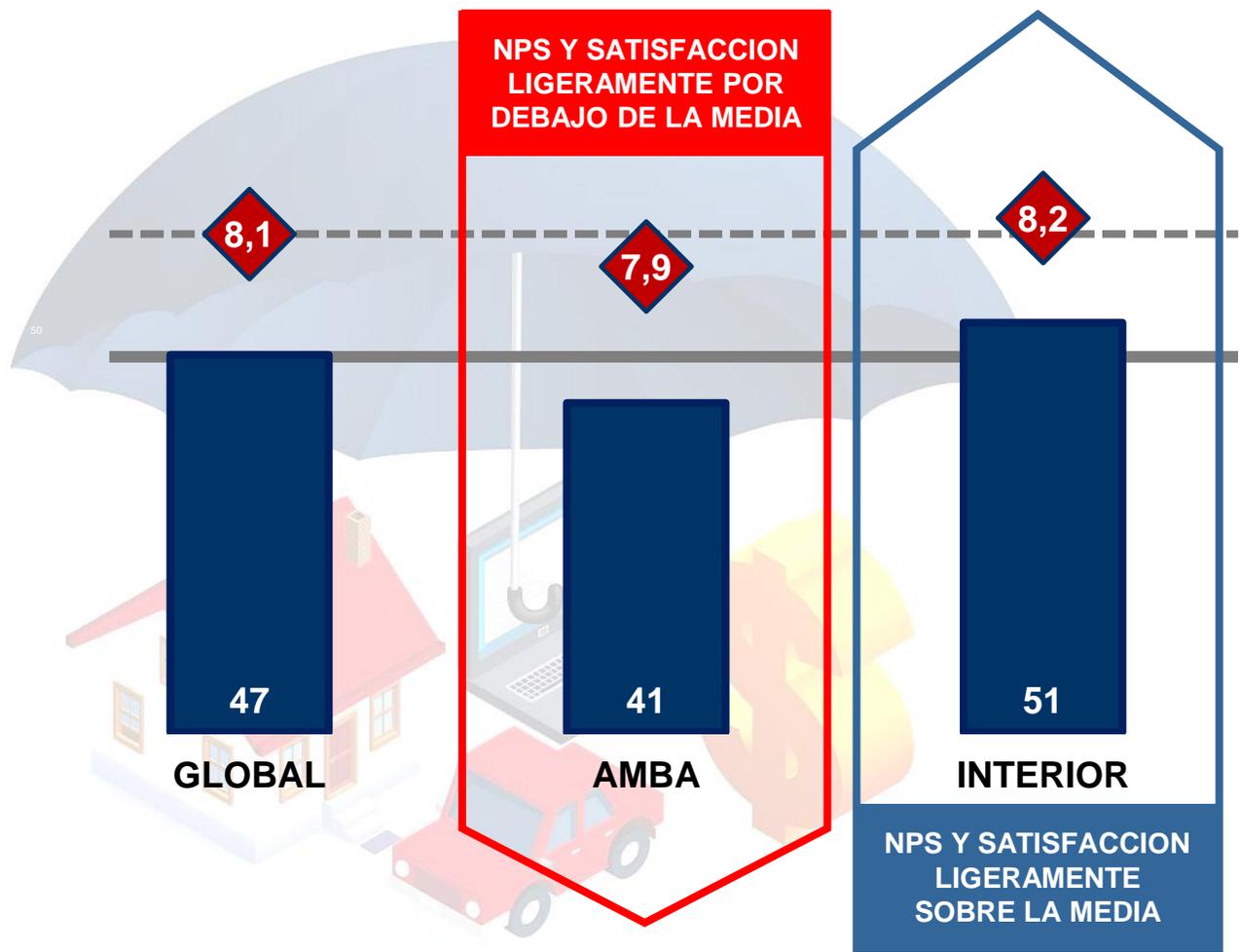
Desglose de coberturas integrales



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS INTEGRALES

LIGERAMENTE DECLINANTES EN COBERTURAS DE COMERCIO

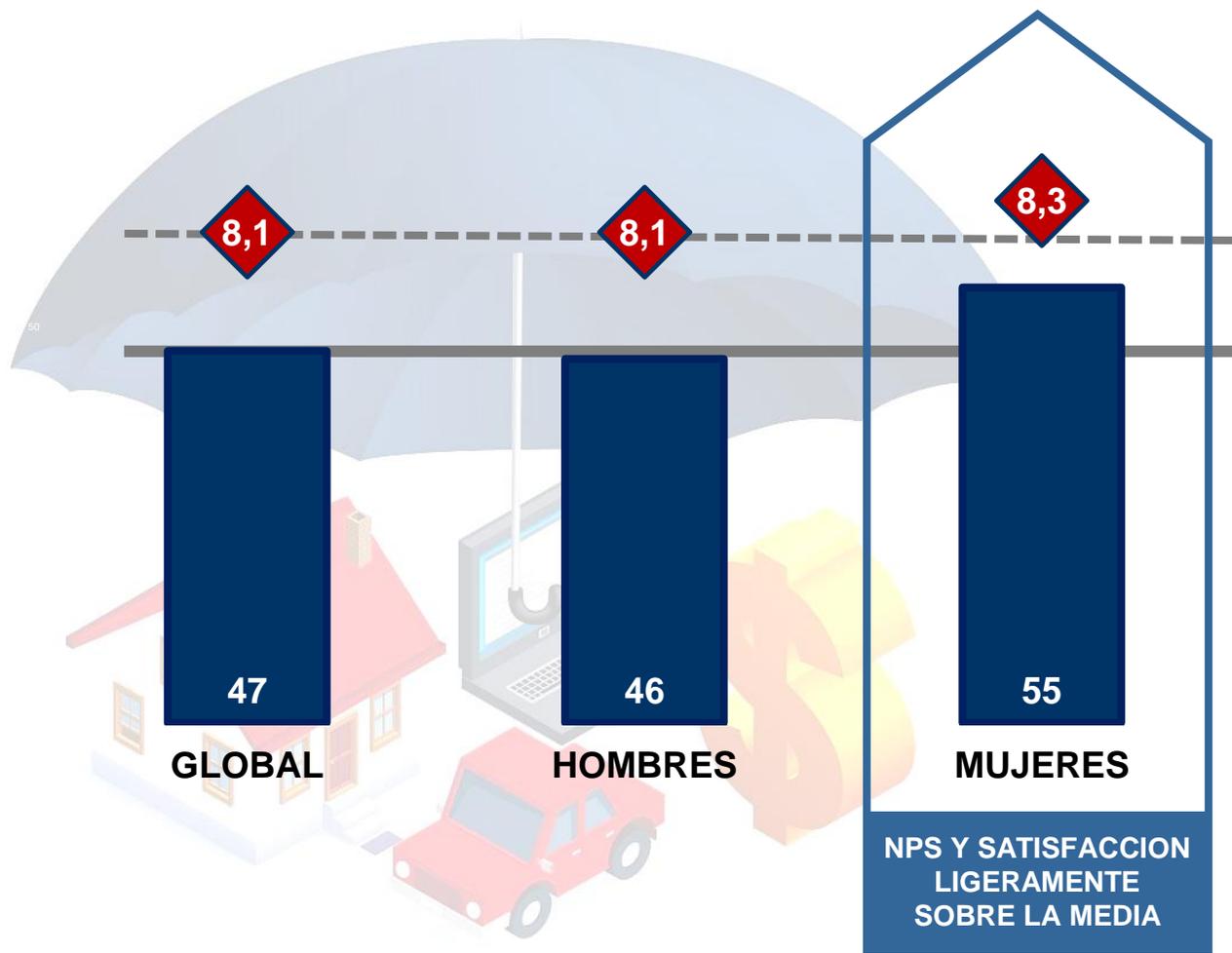
# SATISFACCION Y NPS POR REGION



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION POR REGION

LIGERAMENTE DECLINANTES EN AMBA

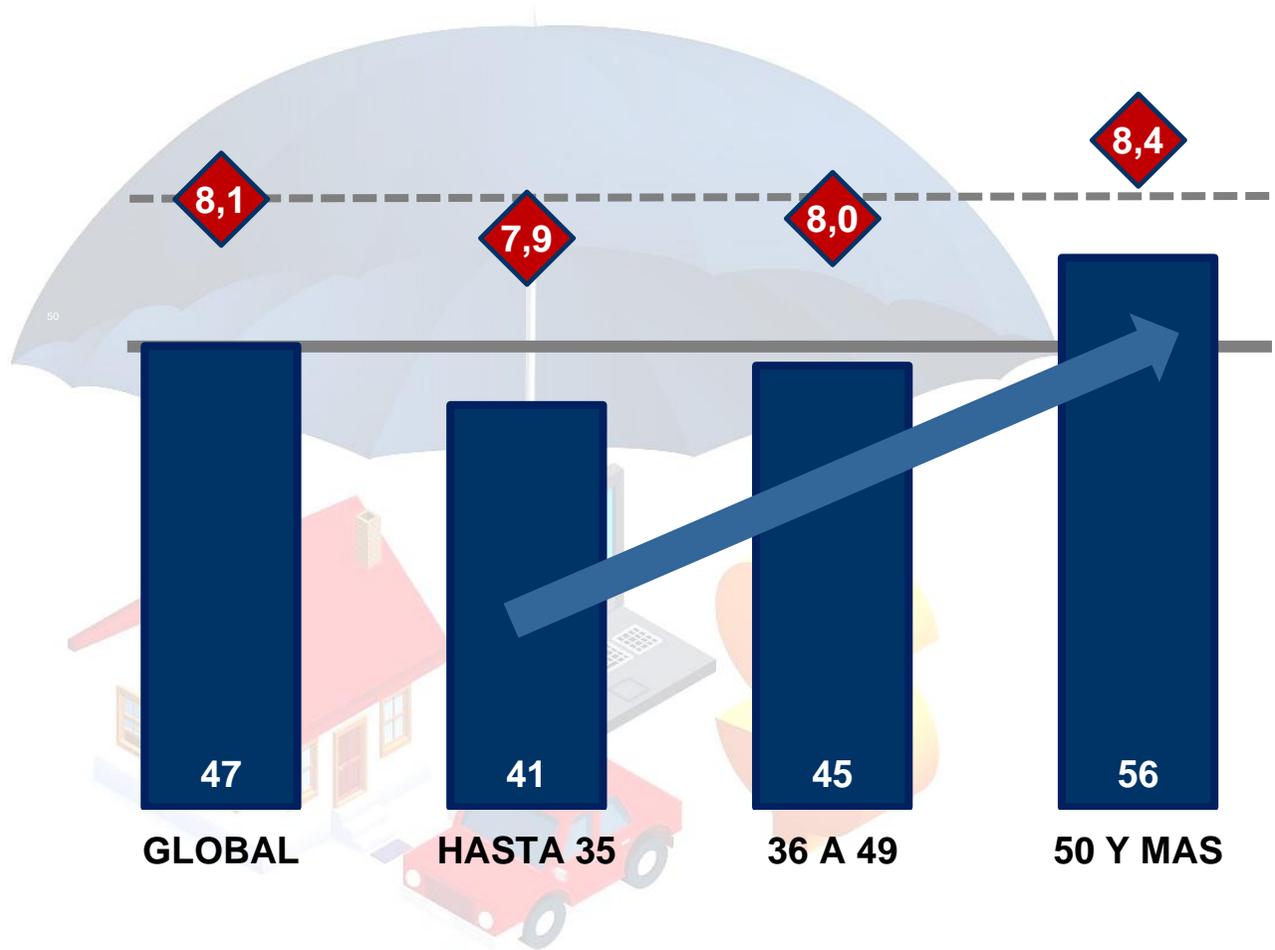
# SATISFACCION Y NPS POR GENERO



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION POR GENERO

CRECIENTES EN MUJERES

# SATISFACCION Y NPS POR EDAD

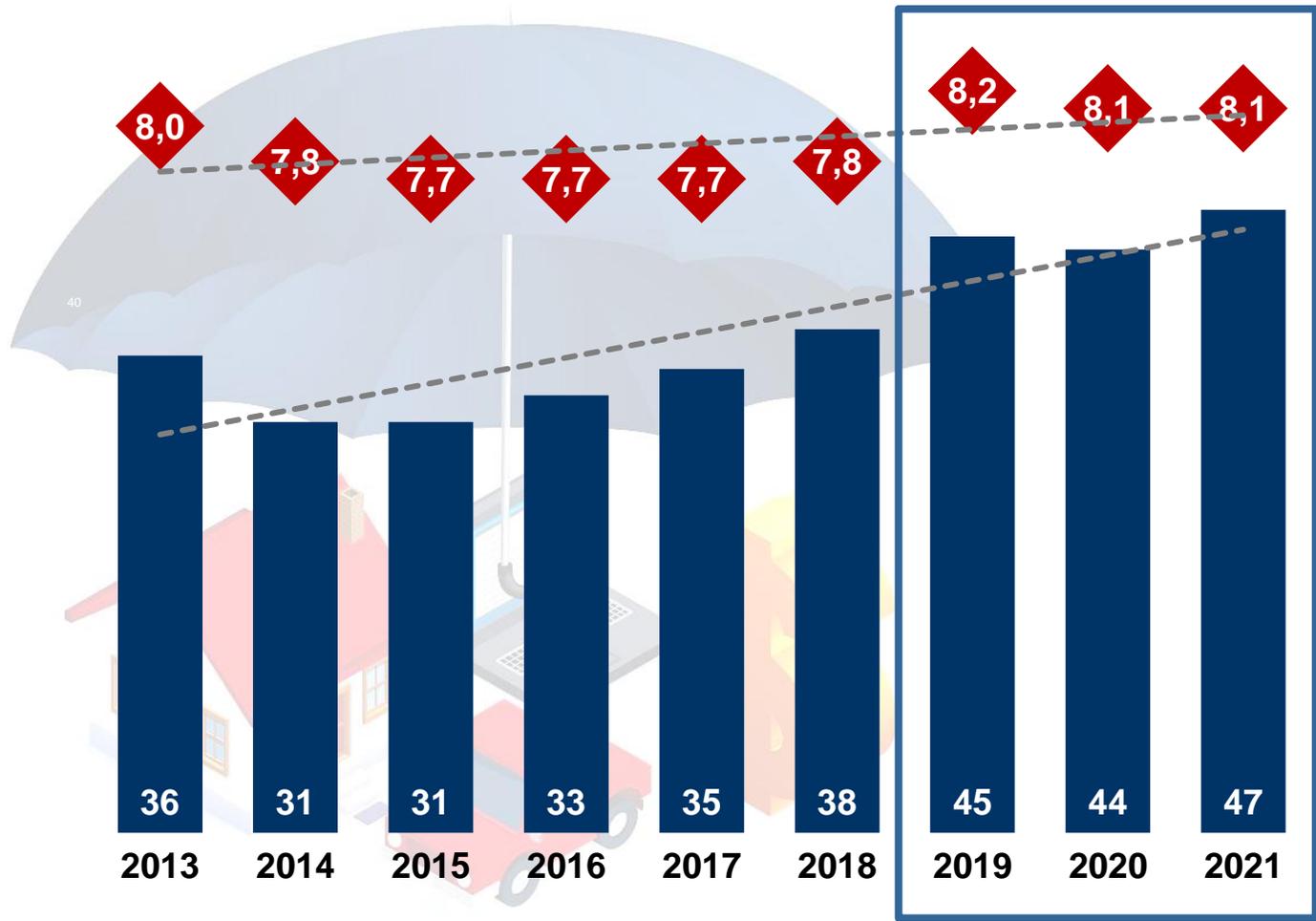


LOS NIVELES DE  
DE SATISFACCION Y NPS  
ACENTUADOS A MEDIDA  
QUE AUMENTA LA EDAD

NOTORIAMENTE CRECIENTES  
EN GRUPOS ETARIOS  
MAYORES DE 50 AÑOS

# EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2021



**TENDENCIA  
CRECIENTE**  
A LO LARGO DE LA SERIE  
(2013 – 2021)

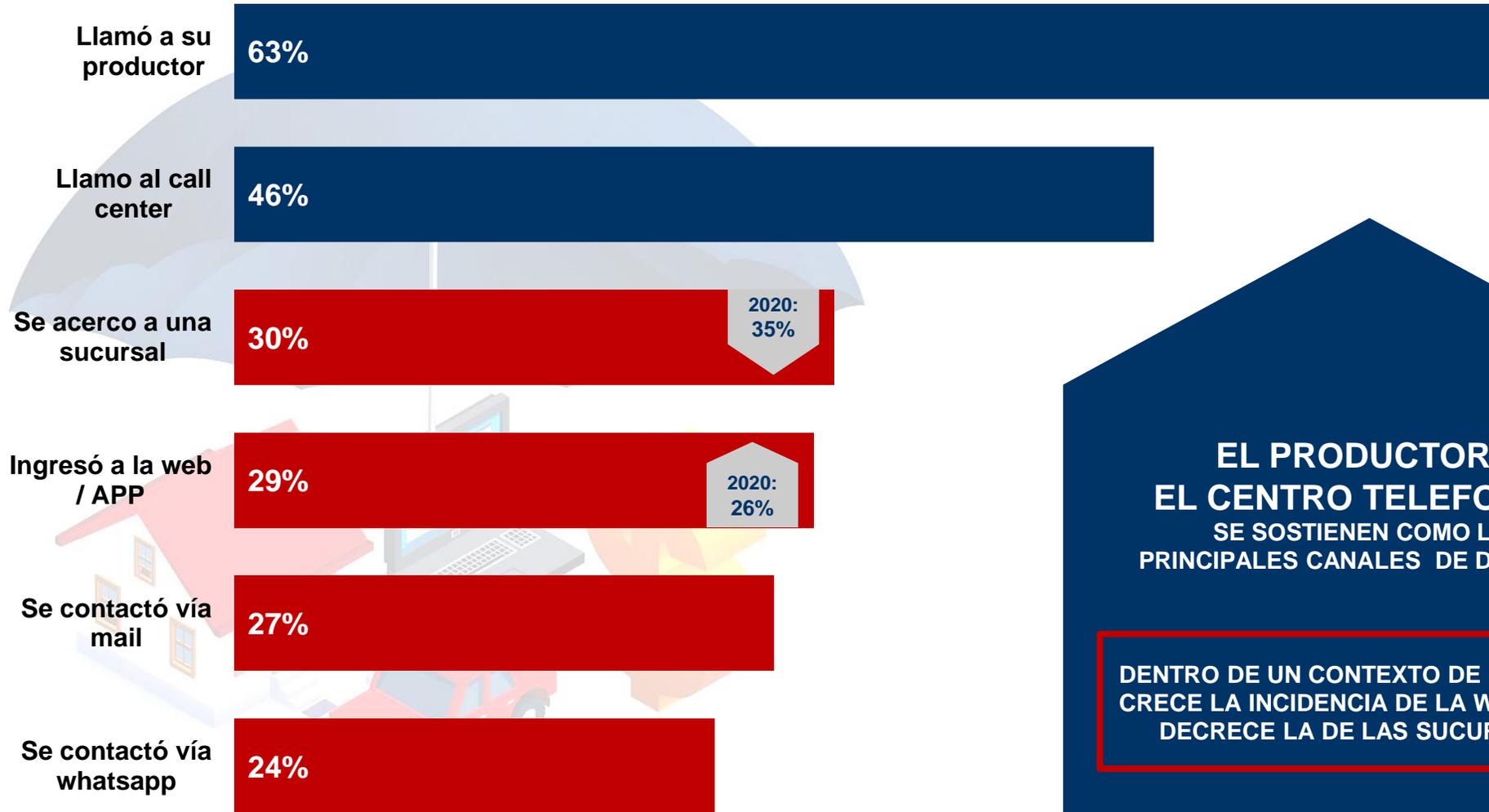
EL PROMEDIO SE SOSTIENE  
POR ENCIMA DEL 8 Y EL NPS  
SUPERA LOS 40 PUNTOS POR  
TERCER AÑO CONSECUTIVO



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**CANALES  
DE DENUNCIA**

# CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO

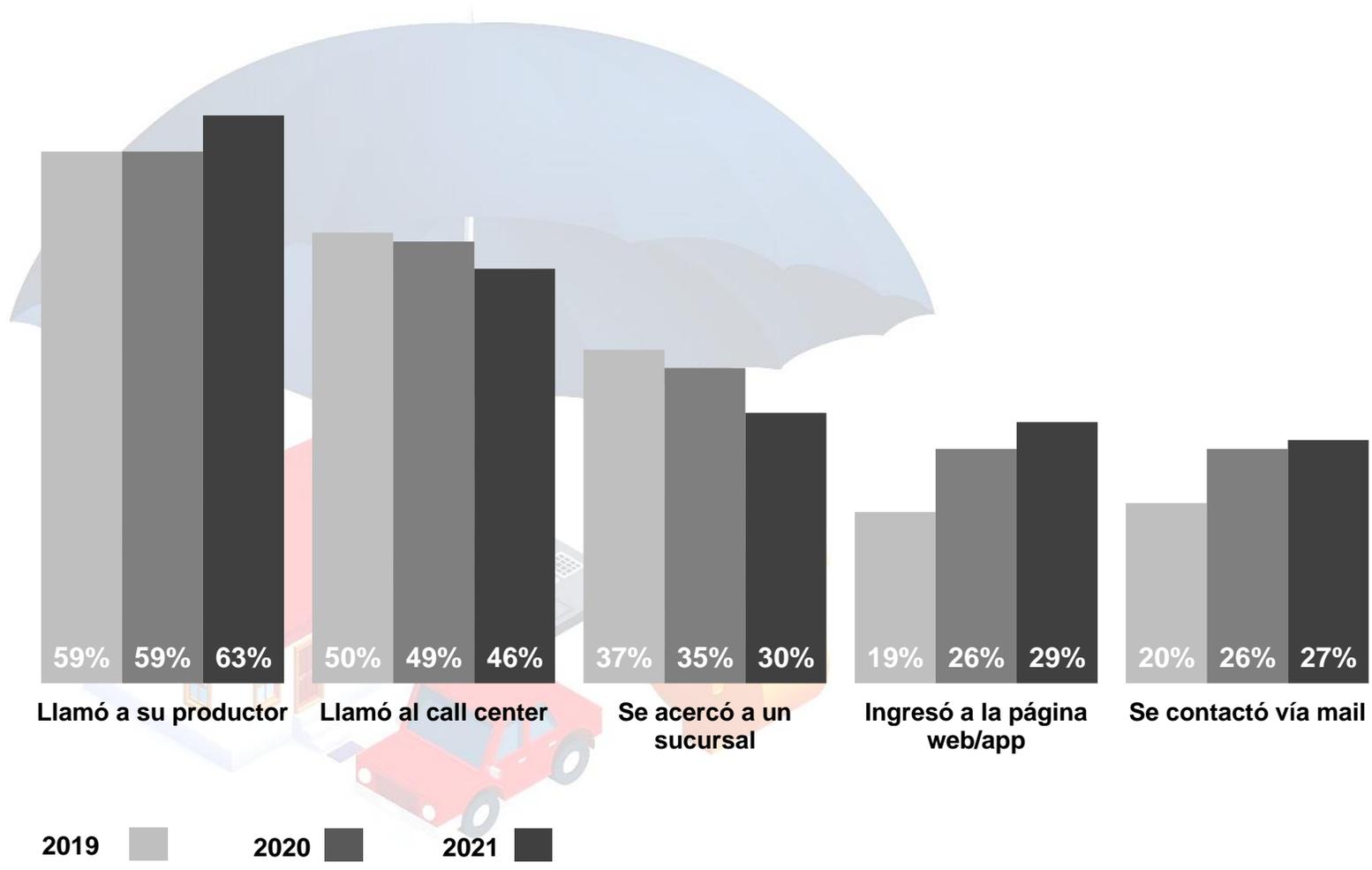


**EL PRODUCTOR Y  
EL CENTRO TELEFONICO  
SE SOSTIENEN COMO LOS  
PRINCIPALES CANALES DE DENUNCIA**

**DENTRO DE UN CONTEXTO DE PANDEMIA,  
CRECE LA INCIDENCIA DE LA WEB / APP Y  
DECRECE LA DE LAS SUCURSALES**

# CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO

## EVOLUCION DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS



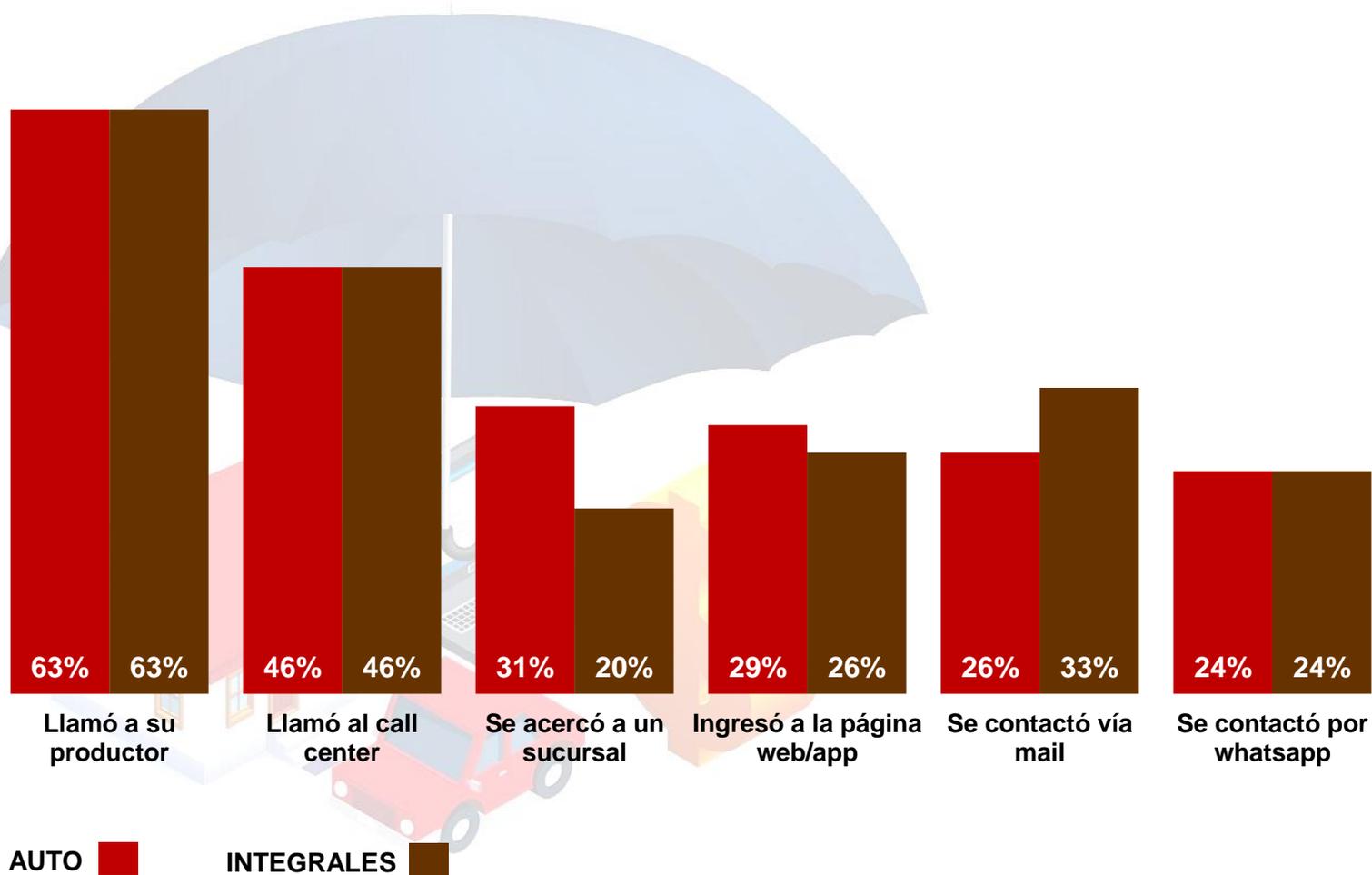
**EL PRODUCTOR SE SOSTIENE COMO EL PRINCIPAL CANAL**

**EL CALL Y LA SUCURSAL PIERDEN LIGERAMENTE PARTICIPACION**

**EN CAMBIO, LA WEB/APP Y EL MAIL, ACENTUAN SU INCIDENCIA, SOSTENIENDOSE AUN POR DEBAJO DE LOS CANALES TRADICIONALES**

# CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO

## APERTURA POR COBERTURA



**ESCASAS  
OSCILACIONES  
EN LOS CANALES  
DE DENUNCIA  
POR TIPO DE  
COBERTURA**

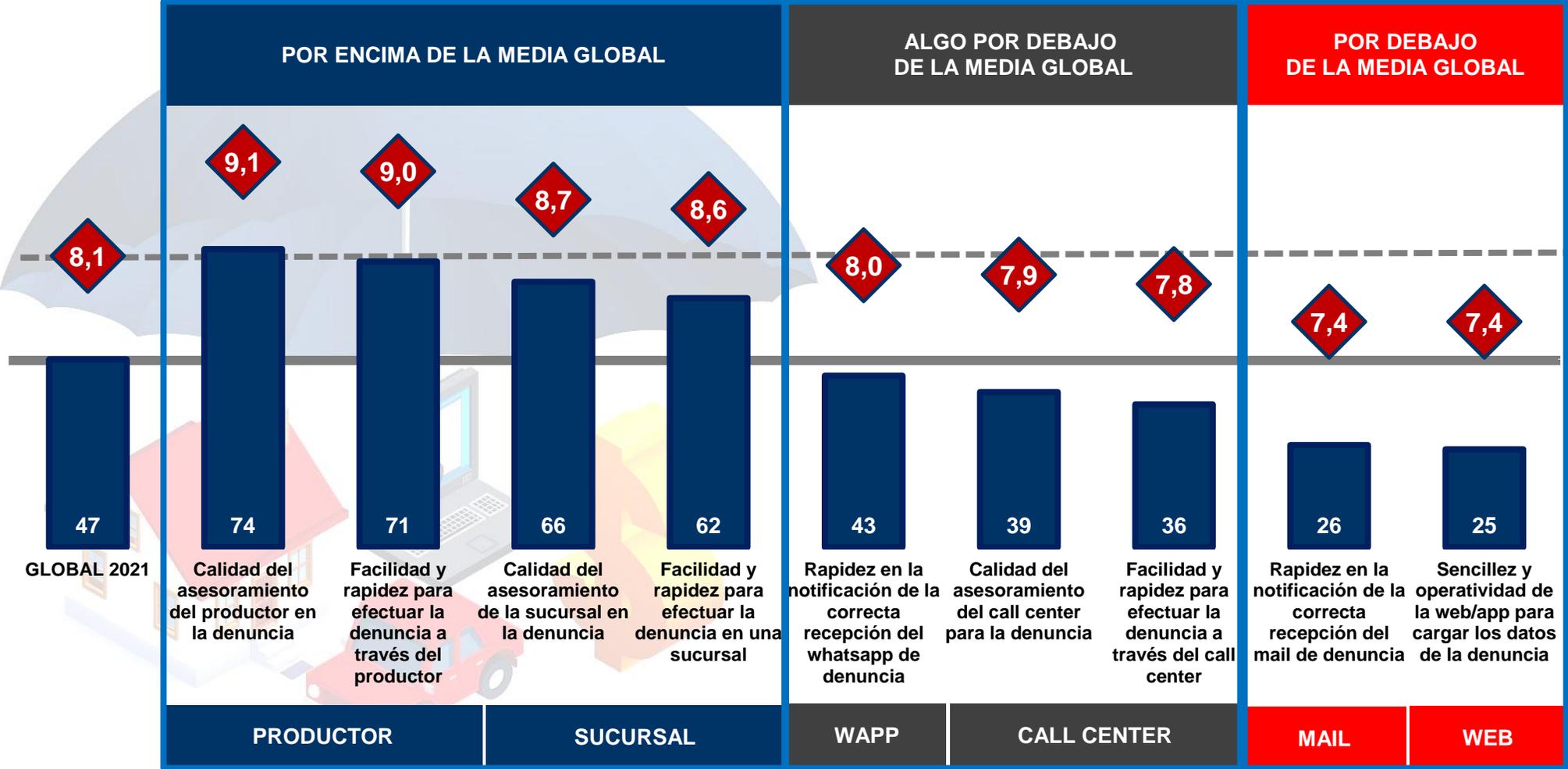
**LA INCIDENCIA DE  
LA SUCURSAL CRECE  
EN AUTO Y EL MAIL  
EN INTEGRALES**



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**EVALUACION DE LOS MOMENTOS**  
**DEL SERVICIO VINCULADOS A LA**  
**DENUNCIA**  
**DEL SINIESTRO**

# SATISFACCION Y NPS DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA



PROMEDIO

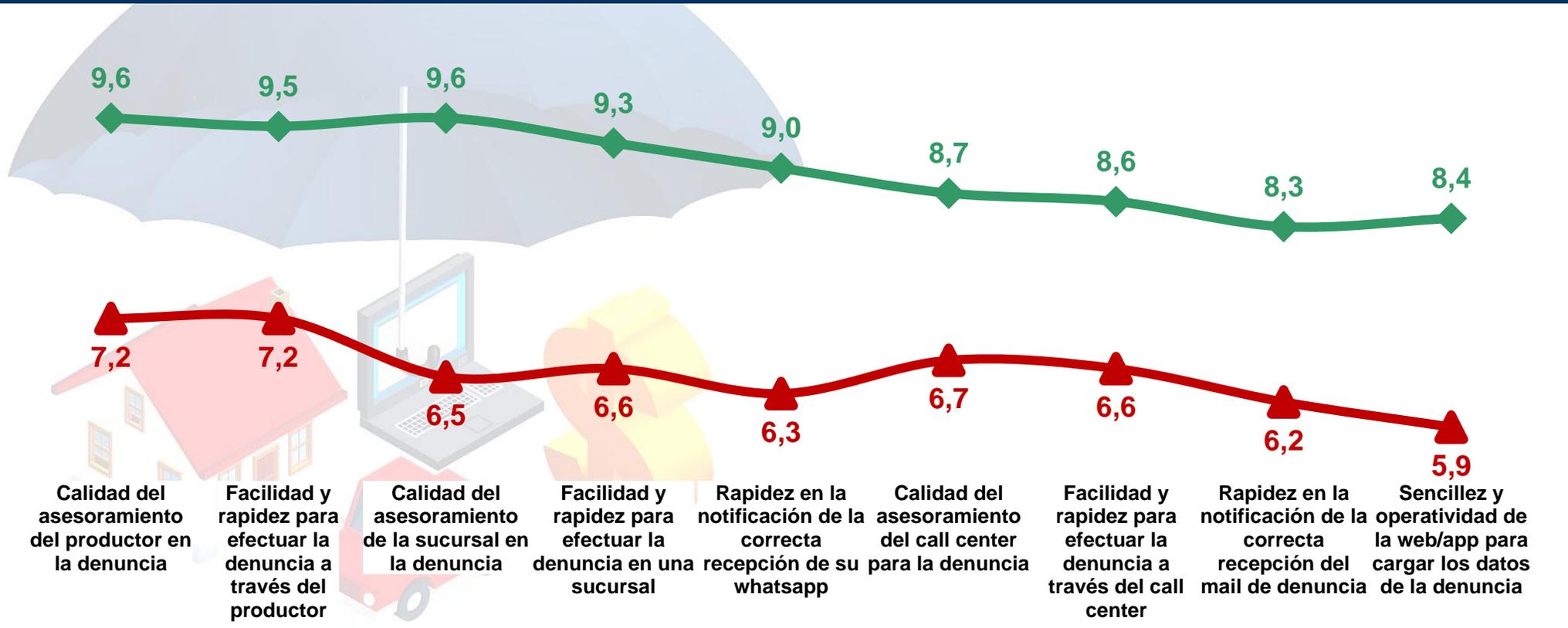
NPS Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación asociada al canal de denuncia empleado

# EVALUACION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA

## MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA, LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,4 PUNTOS



En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...? Promedio sobre respuestas efectivas

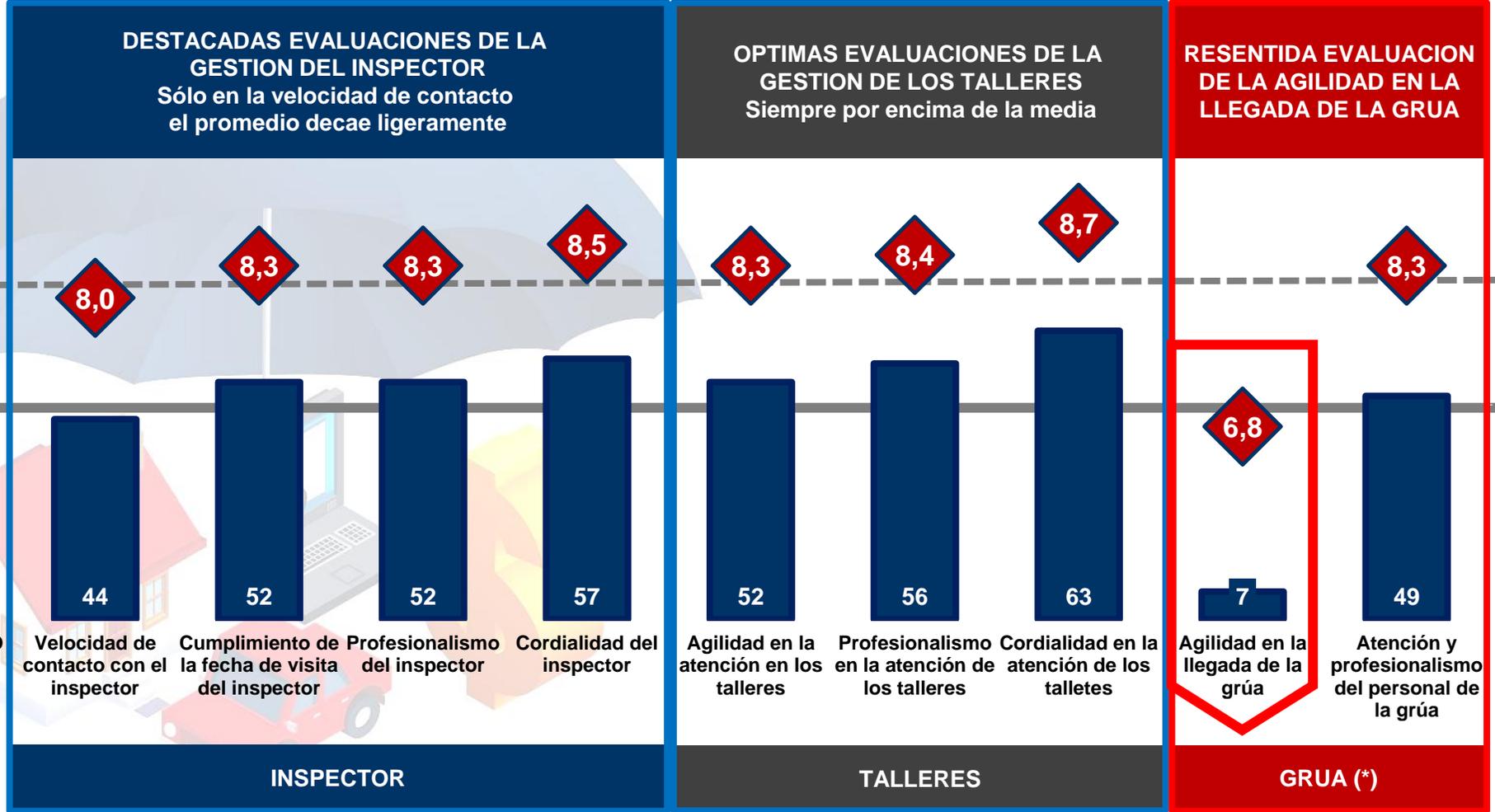
MAXIMO DE MERCADO (Green line) MINIMO DE MERCADO (Red line)



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
DE AUTO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO



PROMEDIO

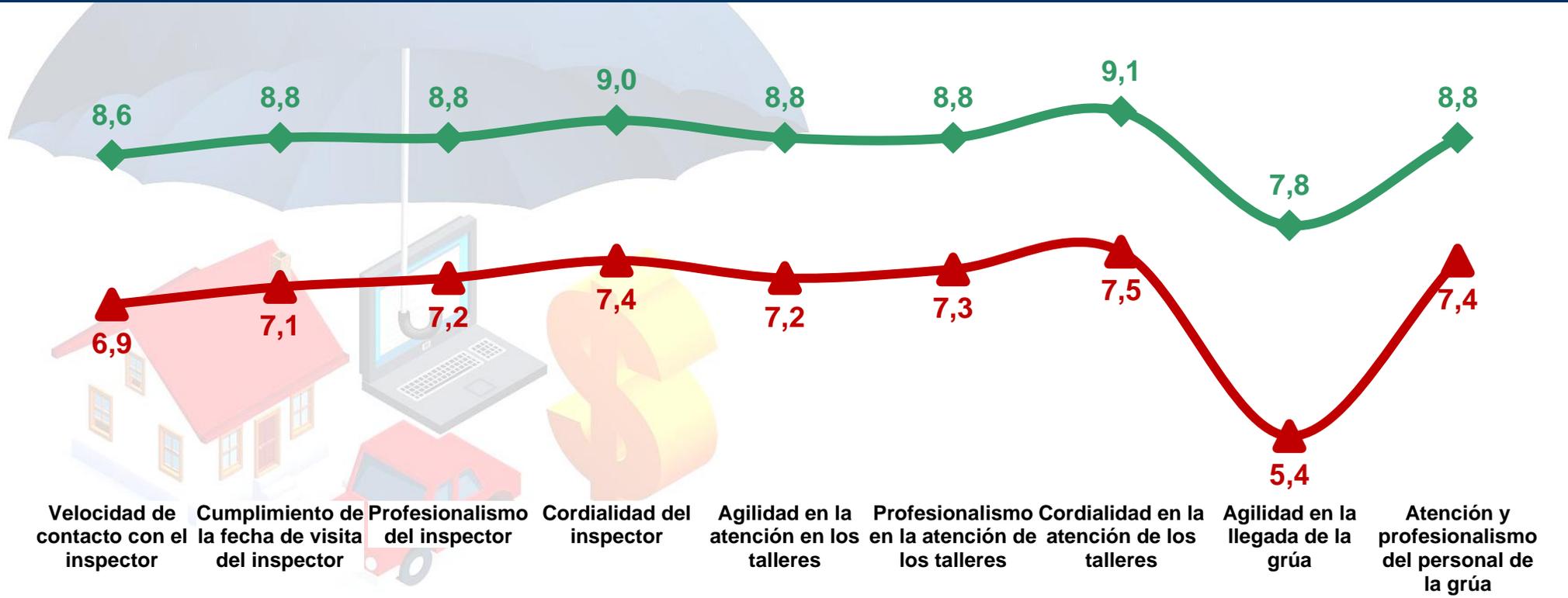
NPS

Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación exclusiva a clientes con siniestros de auto  
 (\*) Se indagó exclusivamente sobre los que solicitaron un servicio de grúa en 2020: 17%

# EVALUACION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS ASPECTOS PUNTUALES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO,  
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 1,7 PUNTOS



En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

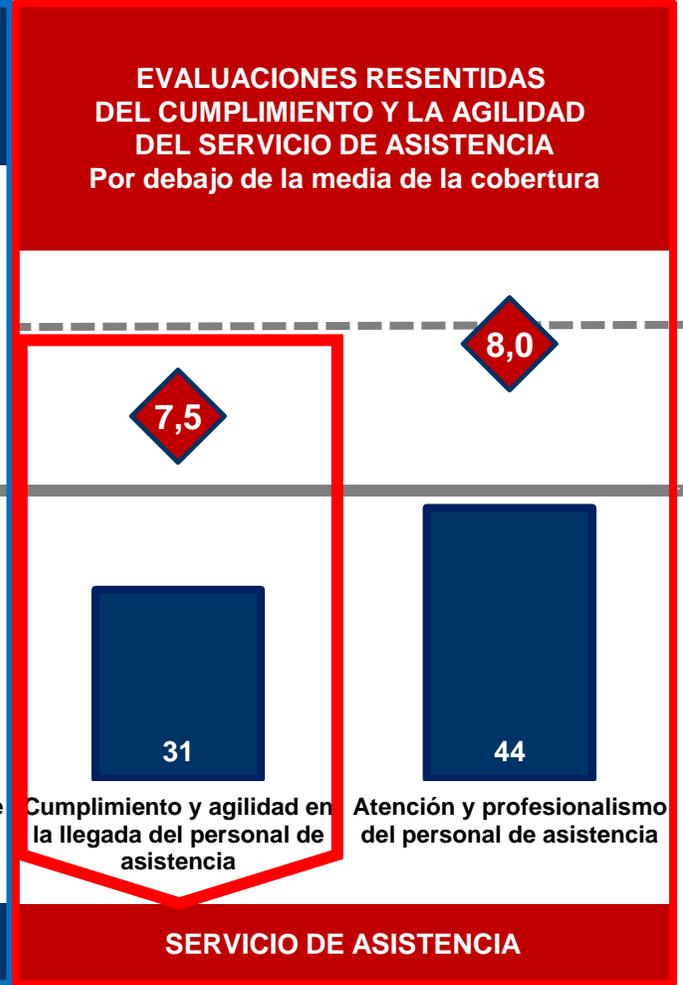
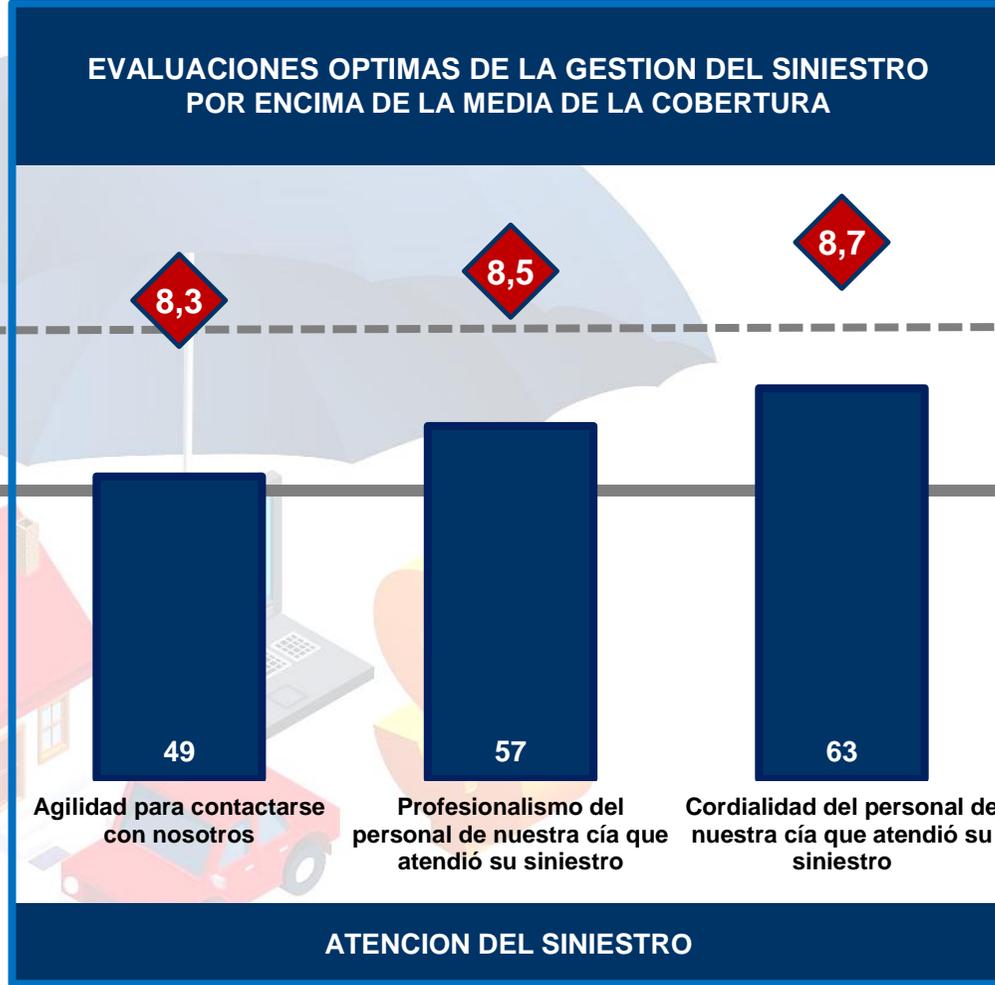
■ MAXIMO DE MERCADO ■ MINIMO DE MERCADO



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
INTEGRALES**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES



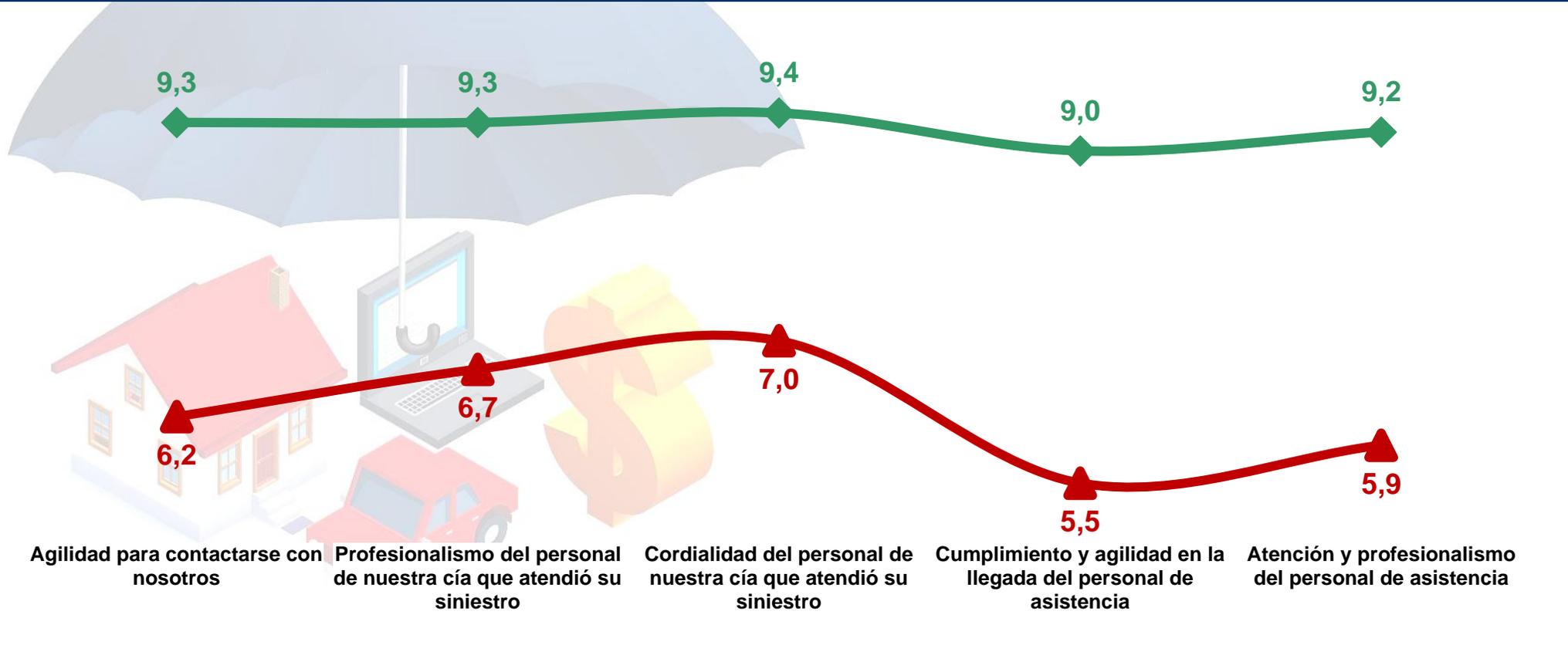
PROMEDIO

NPS   
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación exclusiva a clientes con siniestros integrales  
(\*) Se indagó exclusivamente sobre los que solicitaron un servicio de asistencia en 2020: 22%

# EVALUACION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS ASPECTOS PUNTUALES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES, LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 3 PUNTOS

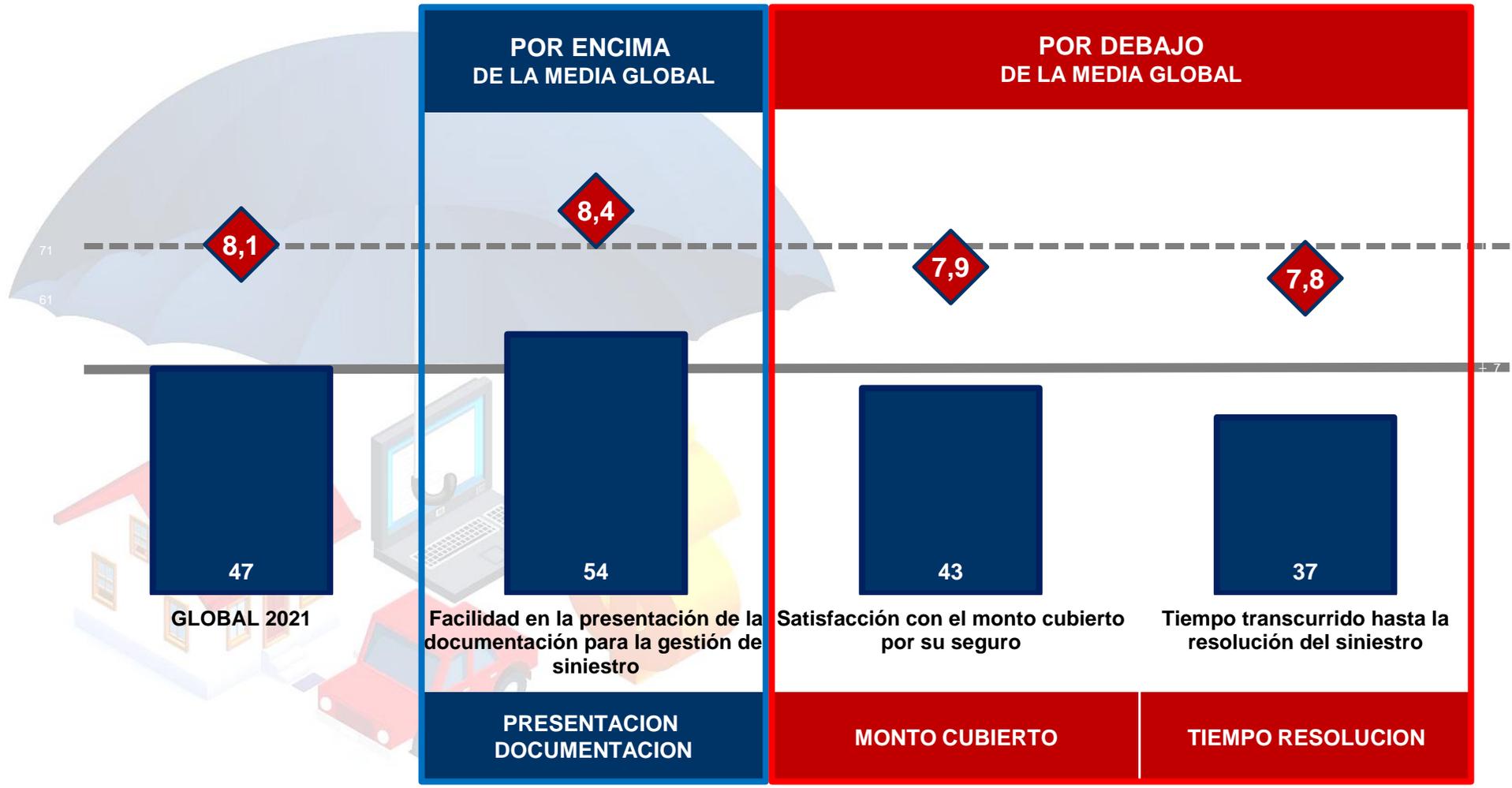




**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A LA GESTION  
DEL SINIESTRO**

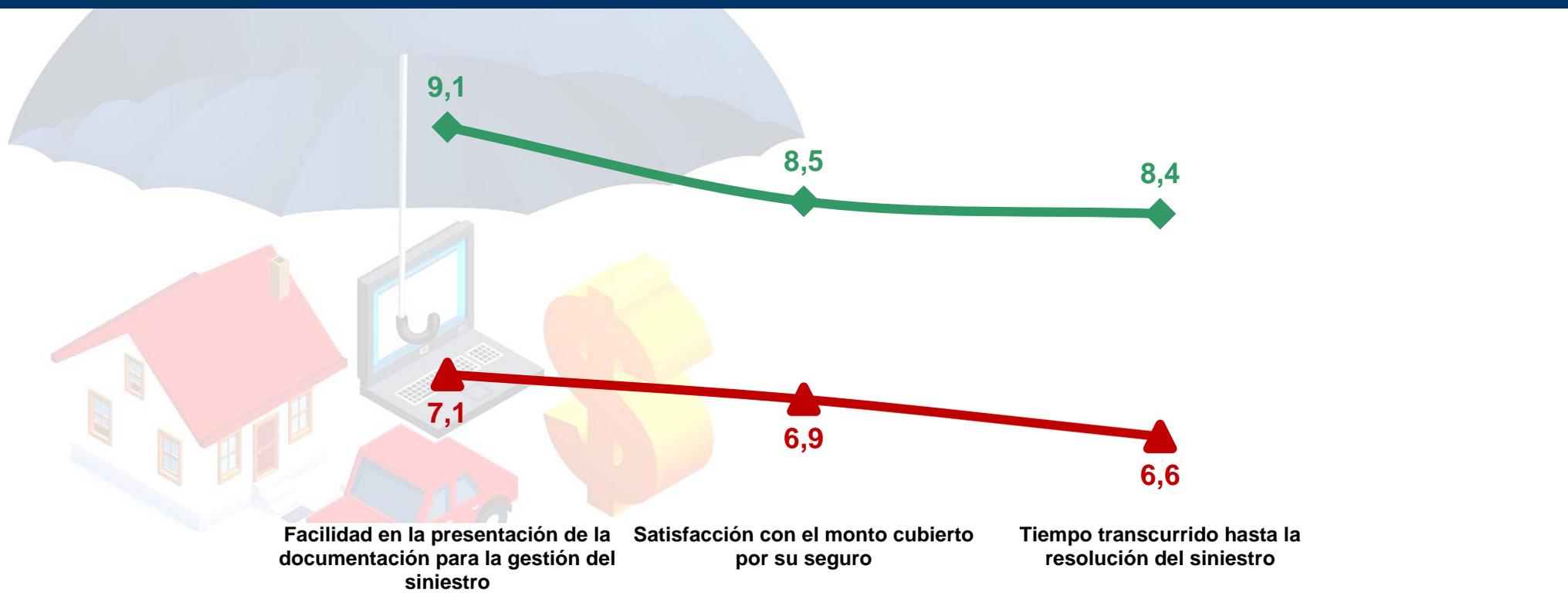
SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO



# EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO

## MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO,  
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 1,8 PUNTOS



En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

MAXIMO DE MERCADO MINIMO DE MERCADO

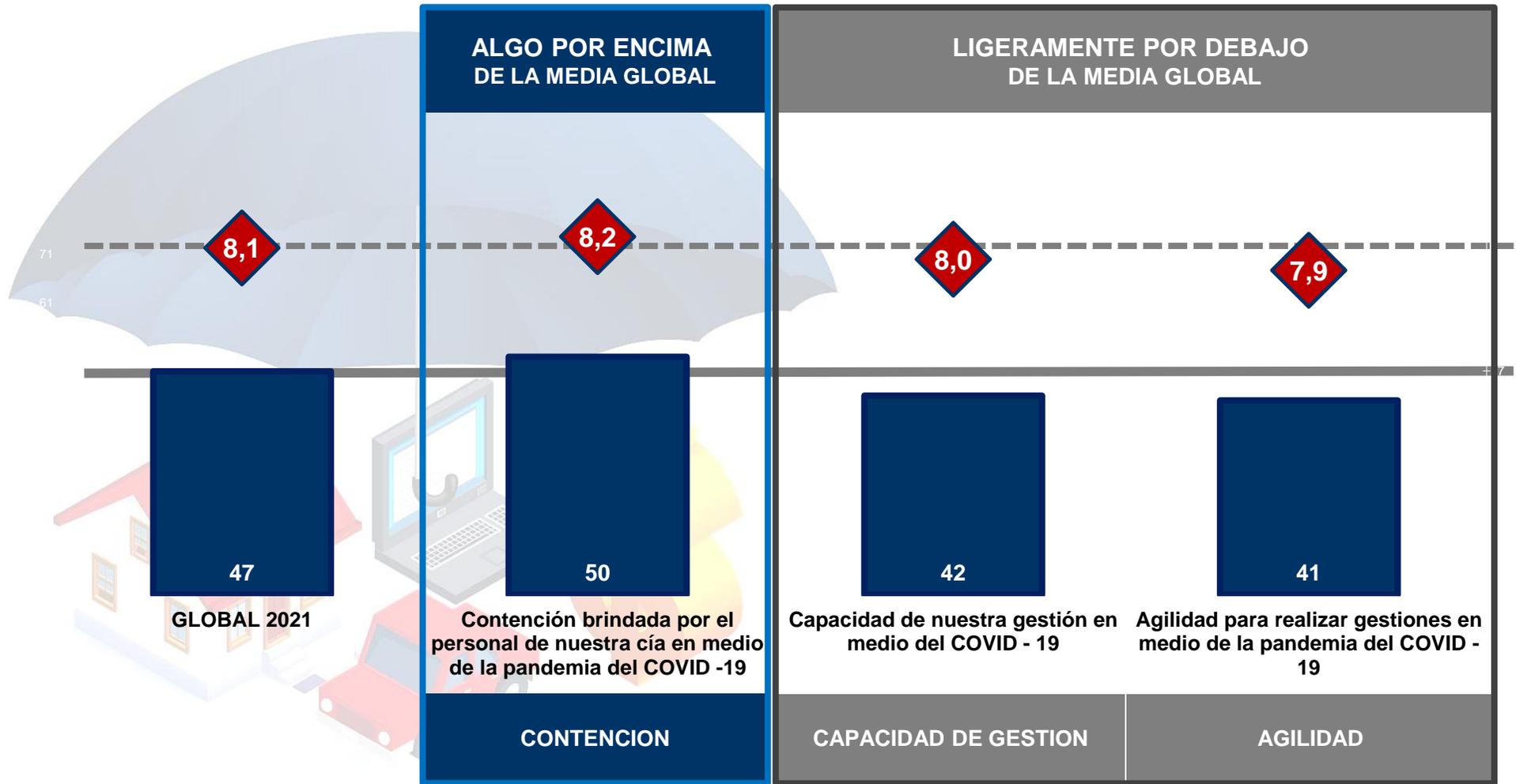


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021**

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A LA GESTION EN MEDIO DE LA  
PANDEMIA DEL COVID - 19**

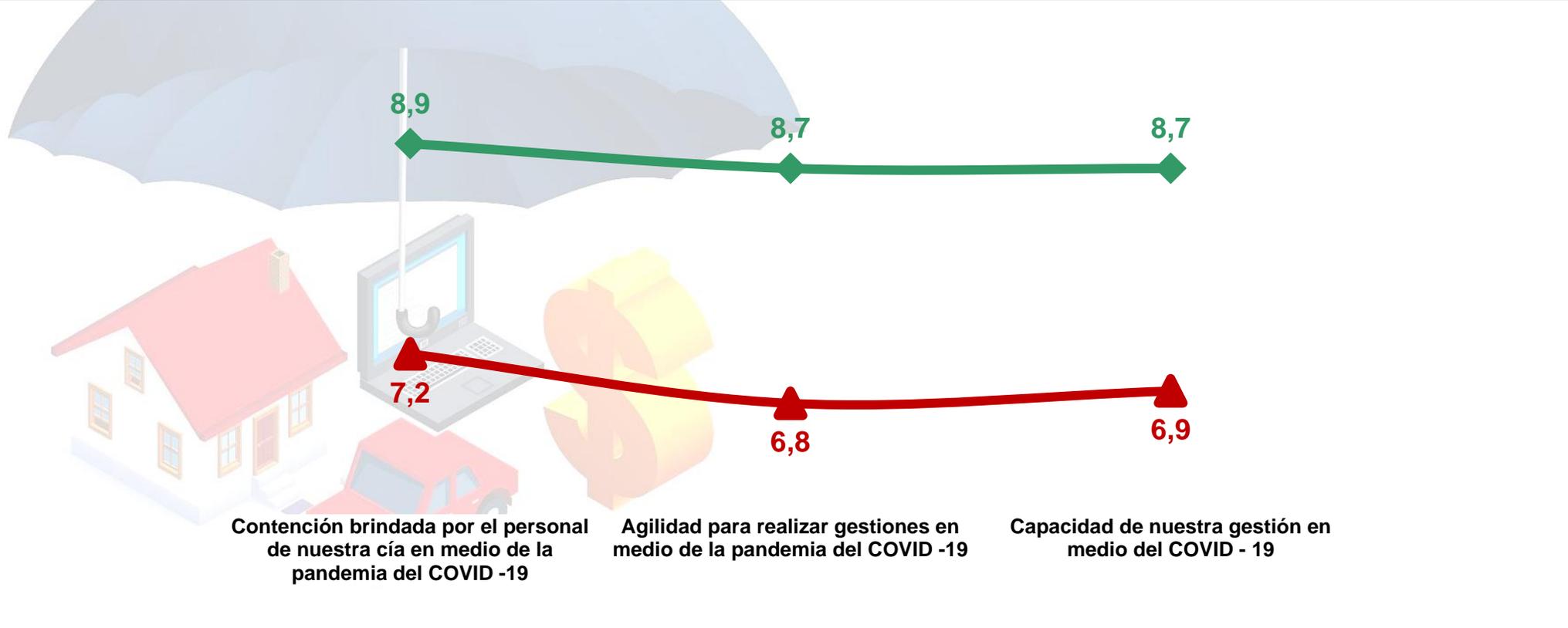
SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION EN MEDIO DEL COVID-19



# EVALUACION DE LA GESTION EN MEDIO DEL COVID-19

## MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LA GESTION EN MEDIO DE LA PANDEMIA DEL COVID, LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 1,8 PUNTOS





**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**PRINCIPALES  
CONCLUSIONES**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Mercado Asegurador mantiene  
**OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS EN 2021**  
**ALINEADOS EN COBERTURAS DE AUTO E INTEGRALES**  
CON MARCADAS OSCILACIONES POR COMPAÑIA

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL SE SOSTIENE EN 8,1**  
AL IGUAL QUE EN 2020.
- **MIENTRAS QUE EL NPS SE UBICA EN 47 PUNTOS**  
3 PUNTOS POR ENCIMA DE 2020.

**2 DE CADA 3 CLIENTES CON SINIESTROS SE MANIFIESTAN PROMOTORES DE SU COMPAÑIA DE SEGUROS**

**DENTRO DE MOTORES DE ELECCION**  
**REPARTIDOS**  
**DE LA COMPAÑIA DE SEGUROS**

- LA RECOMENDACIÓN DEL PRODUCTOR Y
- LA BUENA RELACION PRECIO COBERTURA  
SE SOSTIENEN COMO LOS PRINCIPALES

LA FACILIDAD DE CONTRATAR EL SEGURO DIGITALMENTE,  
ALCANZA UNA PARTICIPACION MARGINAL,  
CUALQUIERA SEA EL GRUPO ETARIO

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

Dentro de óptimos niveles de satisfacción  
**LOS NIVELES DE SATISFACCION  
DECRECEN ENTRE ASEGURADOS**

**RESIDENTES EN AMBA**

**CON COBERTURAS  
INTEGRALES DE COMERCIO**

**CON COBERTURAS DE  
AUTO DESTRUCCION TOTAL Y ROBO**

**HOMBRES**

**DE LOS GRUPOS ETARIOS  
MAS JOVENES (HASTA 49 AÑOS)**

Dentro de óptimos niveles de satisfacción  
**LOS NIVELES DE SATISFACCION  
CRECEN ENTRE ASEGURADOS**

**RESIDENTES EN INTERIOR**

**CON COBERTURAS  
INTEGRALES DE HOGAR**

**CON COBERTURAS DE  
AUTO DESTRUCCION PARCIAL Y  
REPOSICION**

**MUJERES**

**DE LOS GRUPOS ETARIOS  
DE MAYOR EDAD (50 Y MAS AÑOS)**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### LAS EVALUACIONES MAS CRITICAS SE CONCENTRAN:

EN LAS DENUNCIAS  
DE SINIESTROS VIA:

- WEB Y MAIL

EN SINIESTROS DE  
AUTO EN LA:

- AGILIDAD EN LA LLEGADA DE LA ASISTENCIA MECANICA

EN SINIESTROS  
INTEGRALES EN EL:

- CUMPLIMIENTO Y AGILIDAD EN LA LLEGADA  
DEL PERSONAL DE ASISTENCIA

EN LA GESTION  
EN GENERAL DEL:

- TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA LA RESOLUCION DEL SINIESTRO
  - SATISFACCION CON EL MONTO CUBIERTO

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

**EVALUACIONES OPTIMAS  
DE LA GESTION DE LAS CÍAS ASEGURADORAS  
EN MEDIO DE LA PANDEMIA DEL COVID - 19**

**EN LINEA CON LA MEDIA GLOBAL**

**MAYORITARIA  
COBERTURA DE EXPECTATIVAS**

**DECLINANTE EN RELACION A 2020**

**REPATIDO IMPACTO POSITIVO  
DE LA COBERTURA DEL SINIESTRO**

**EN LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA  
DECLINANTE EN RELACION A 2020**

**ALTA  
PROPENSION A LA CONTINUIDAD  
LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2020**

**7 DE CADA 10 CLIENTES CON SINIESTROS  
CREE MUY PROBABLE SEGUIR ELIGIENDO SU CIA ACTUAL**



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021**

**S E L**  
Consultores

Tucumán 695 – 4to piso  
(C1049ABL) Bue Ar  
Tel (54-11) 5238-6047  
[www.selconsultores.com.ar](http://www.selconsultores.com.ar)



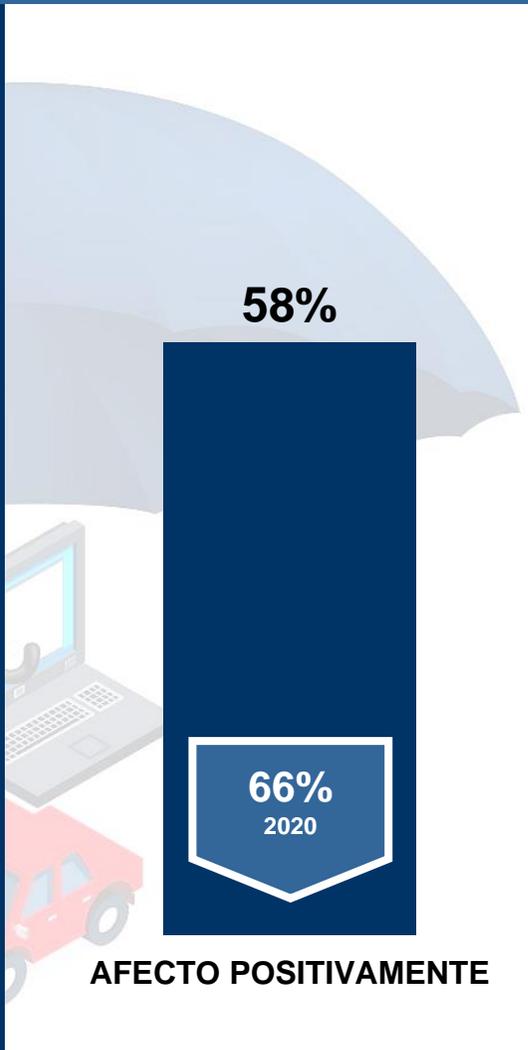
**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**IMPACTO  
EN LA IMAGEN**

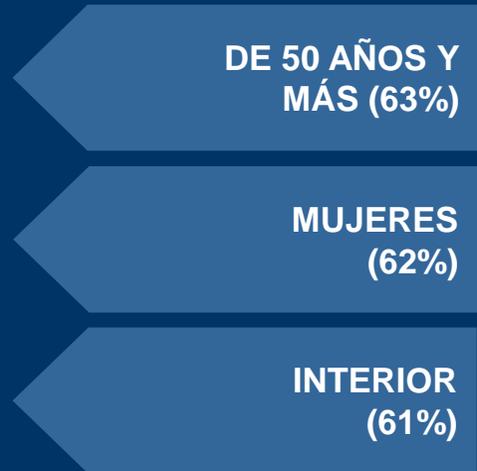
# IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA

## REPARTIDO IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA

DECLINANTE  
EN RELACION A 2020

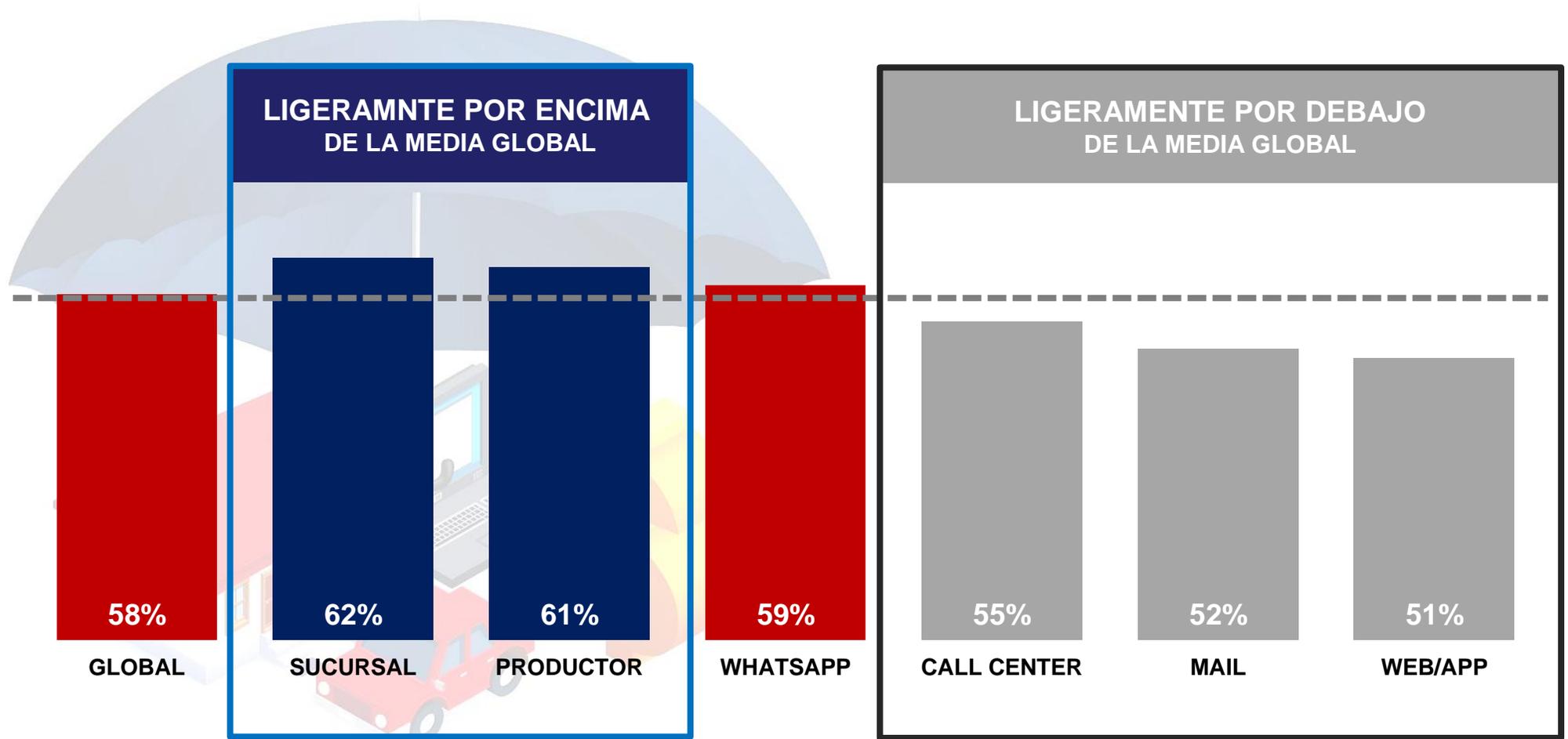


EL  
IMPACTO POSITIVO  
EN LA IMAGEN DE LA CIA  
SE POTENCIA EN  
CLIENTES:



# IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA

## INCIDENCIA DEL POSITIVO POR CANAL



Su experiencia con nuestro seguro, ¿afectó positivamente o negativamente su imagen de nosotros?



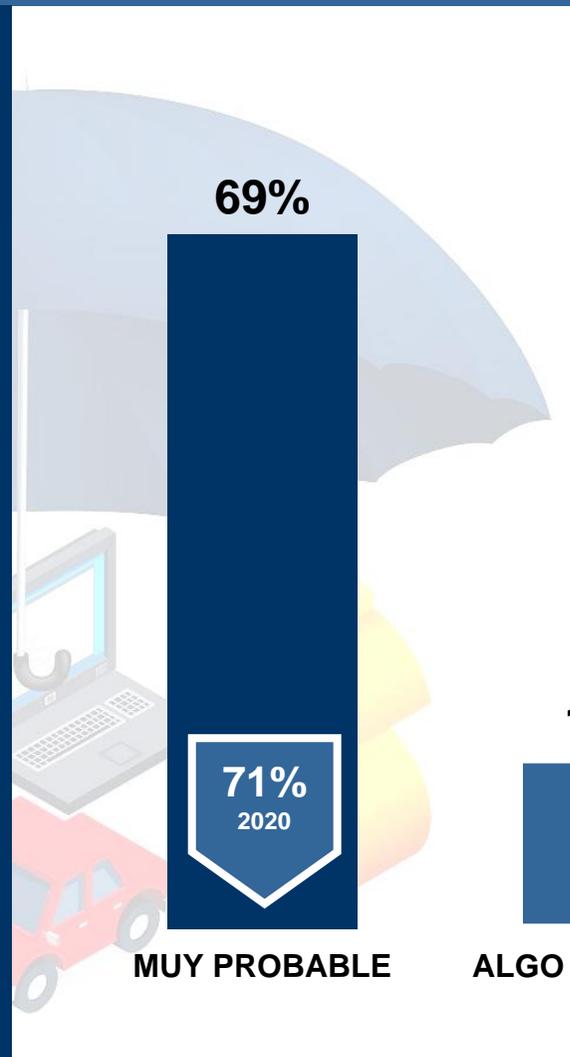
**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**PROPENSION A  
LA CONTINUIDAD**

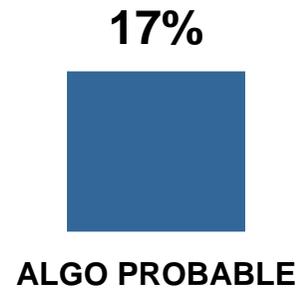
# PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**ALTA  
PROPENSION  
A LA CONTINUIDAD**

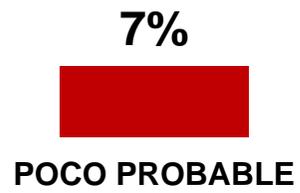
LIGERAMENTE DECLINANTE  
EN RELACION A 2020



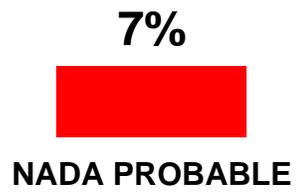
**MUY PROBABLE**



**ALGO PROBABLE**



**POCO PROBABLE**



**NADA PROBABLE**

**LA PROPENSION  
MUY PROBABLE  
SE ACENTUA EN CLIENTES:**

- DE 50 AÑOS Y MÁS (76%)
- MUJERES (74%)
- INTERIOR (72%)



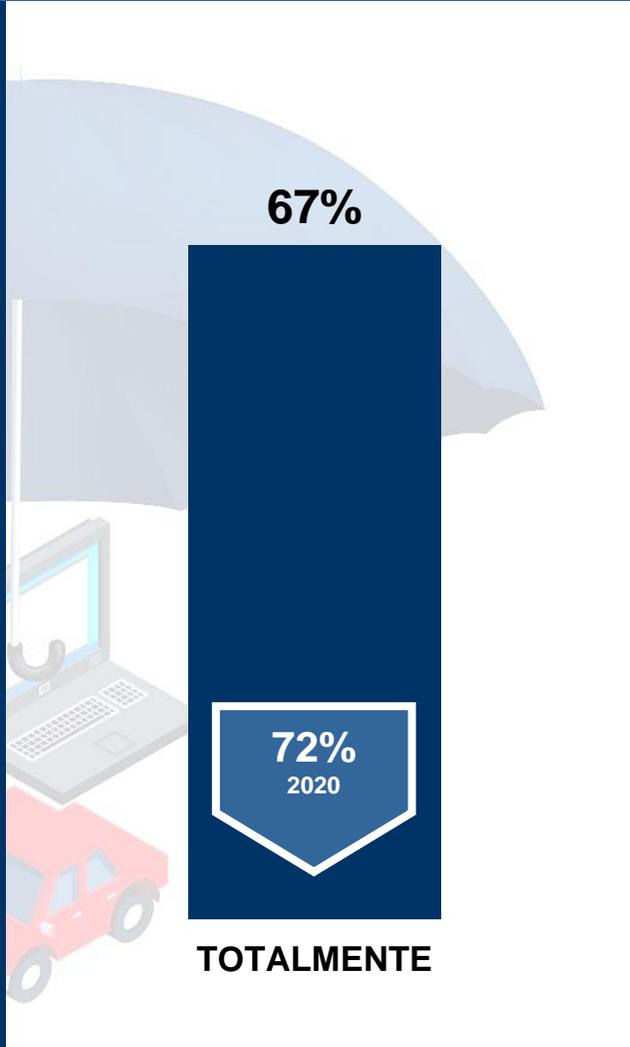
**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2021

**COBERTURA DE  
EXPECTATIVAS**

# COBERTURA DE EXPECTATIVAS

**MAYORITARIA  
COBERTURA DE  
EXPECTATIVAS**

DECLINANTE  
EN RELACION A 2020



LA  
**COBERTURA  
TOTAL  
DE EXPECTATIVAS  
SE POTENCIA EN  
CLIENTES:**



# COBERTURA DE EXPECTATIVAS INCIDENCIA DEL TOTALMENTE POR CANAL

