



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**



DIRECCION DEL ESTUDIO

SEL Consultores

FECHA DE RELEVAMIENTO

De Abril a Junio de 2024

UNIVERSOS ANALIZADOS

Asegurados con siniestros cerrados en 2023 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
Ponderada por compañía y tipo de cobertura

TAMAÑO DE LA MUESTRA

55.917 entrevistas efectivas

TASA DE RESPUESTA

Con una tasa de respuesta on line global del 16%

INSTRUMENTO DE RECOLECCION

Cuestionario semi-estructurado,
con una mayoría de preguntas cerradas

COMPAÑÍAS PARTICIPANTES
20 compañías



FEDERACION PATRONAL
SEGUROS S.A.

 Galicia Seguros



 la segunda
SEGUROS

 MAPFRE

Mercantil Andina 

 Meridional
SEGUROS

 Nación Seguros



QUALIA
SEGUROS



 San Cristóbal
Seguros

SUPERVIELLE
SEGUROS

 SWISS MEDICAL
SEGUROS

 ZURICH®



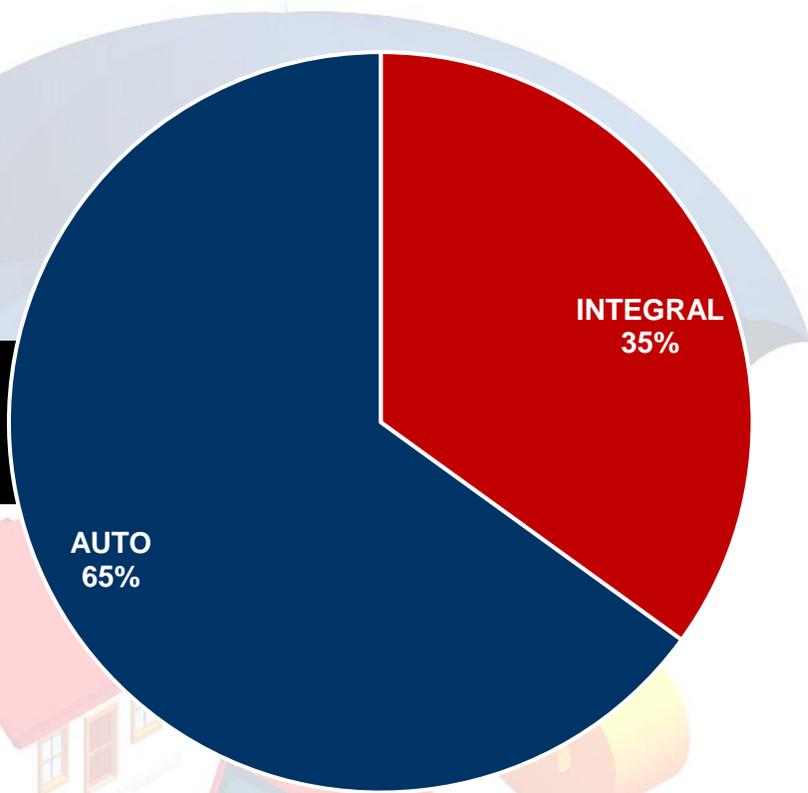
MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**

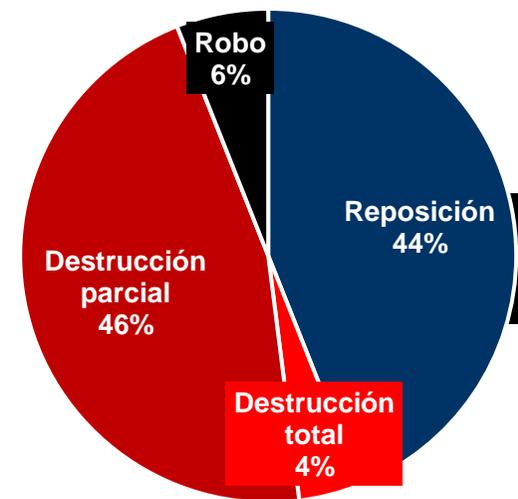
PERFIL DE LA MUESTRA

PERFIL DE LOS RESPONDENTES

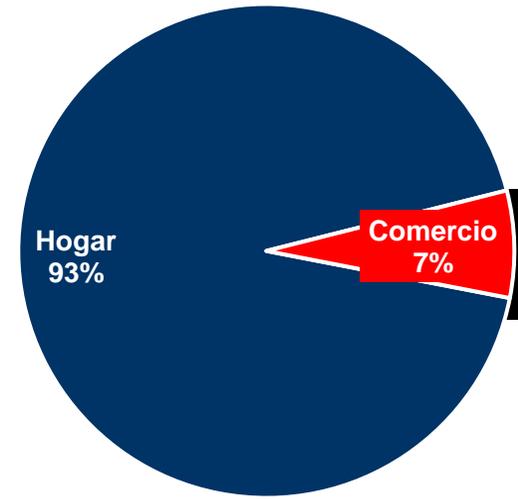
TIPO DE COBERTURA



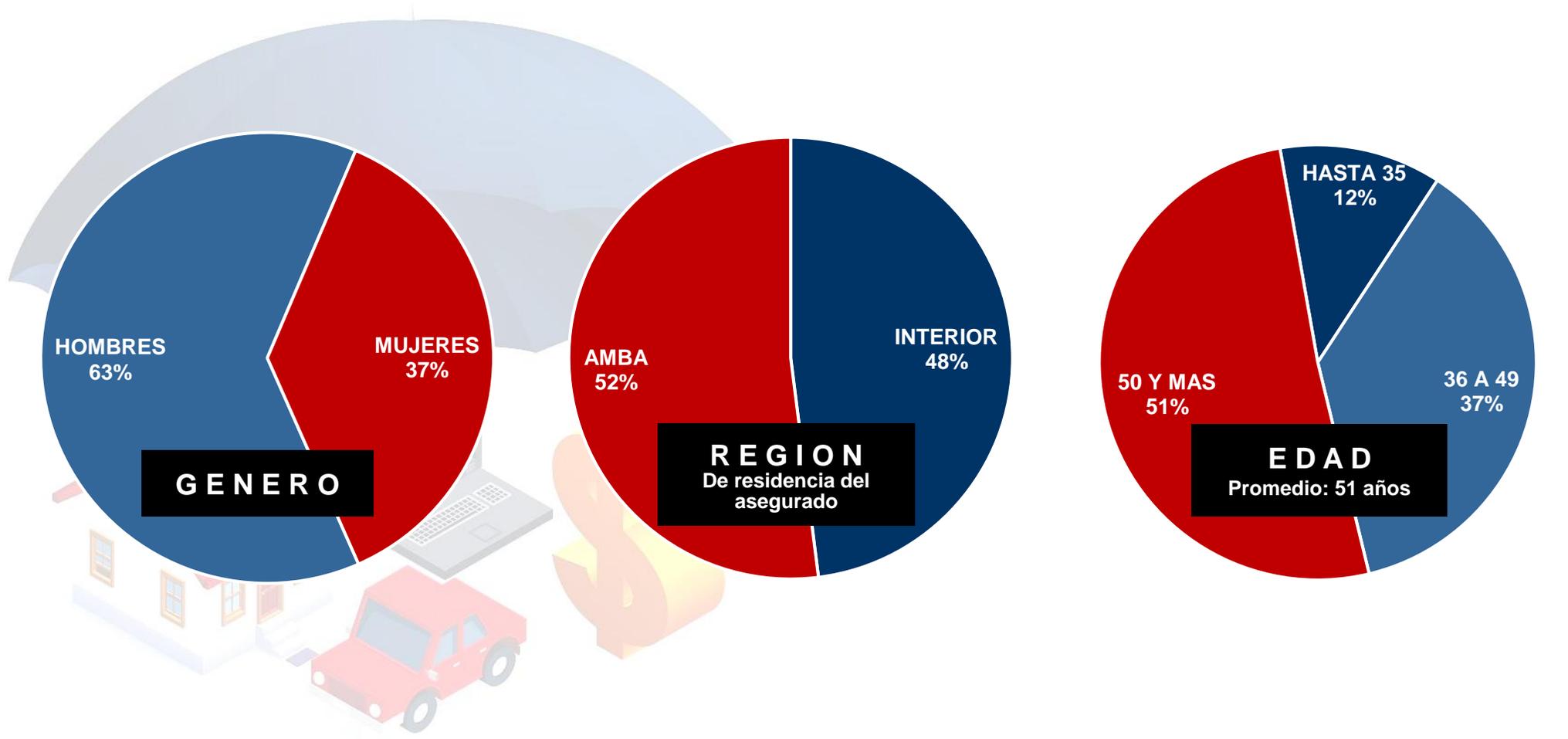
DESGLOSE DE AUTO



DESGLOSE DE INTEGRALES



PERFIL DE LOS RESPONDENTES





**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

MOTORES DE ELECCION

MOTORES DE ELECCION



DENTRO DE MOTORES DE ELECCION REPARTIDOS

LA BUENA RELACION PRECIO COBERTURA, SUPERA A LA TRAYECTORIA COMO MOTOR DE ELECCION

DENTRO DE UNA PRIORIDAD ACOTADA EN TODOS LOS PERFILES DE SEGMENTACION, LA FACILIDAD PARA CONTRATAR EL SEGURO DIGITALMENTE DUPLICA SU INCIDENCIA EN LOS GRUPOS ESTARIOS MAS JOVENES (HASTA 35 AÑOS)



**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

**SATISFACCION Y
NPS GLOBALES**

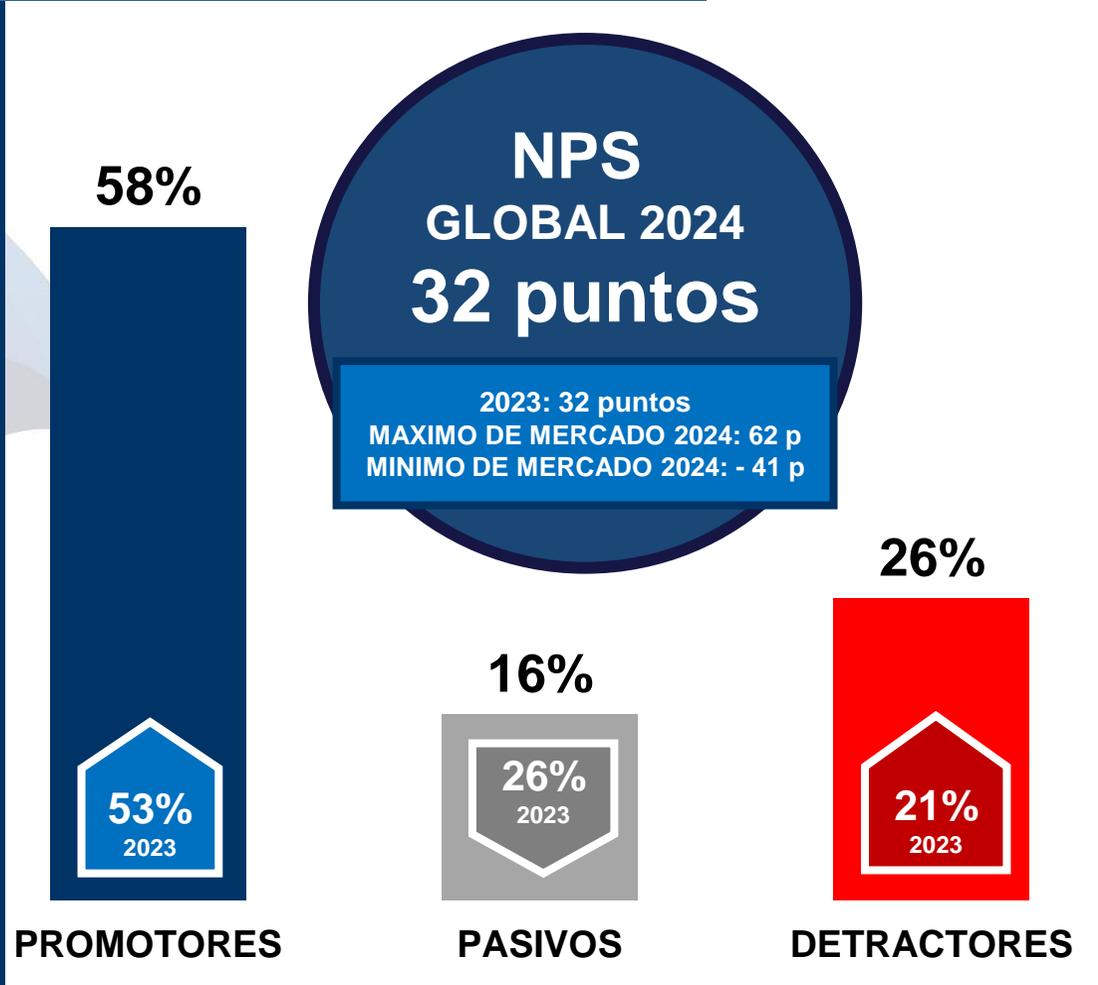
SATISFACCION Y NPS GLOBALES

DECLINANTES NIVELES DE SATISFACCION GLOBAL

DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2024

La satisfacción global resigna 2 décimas

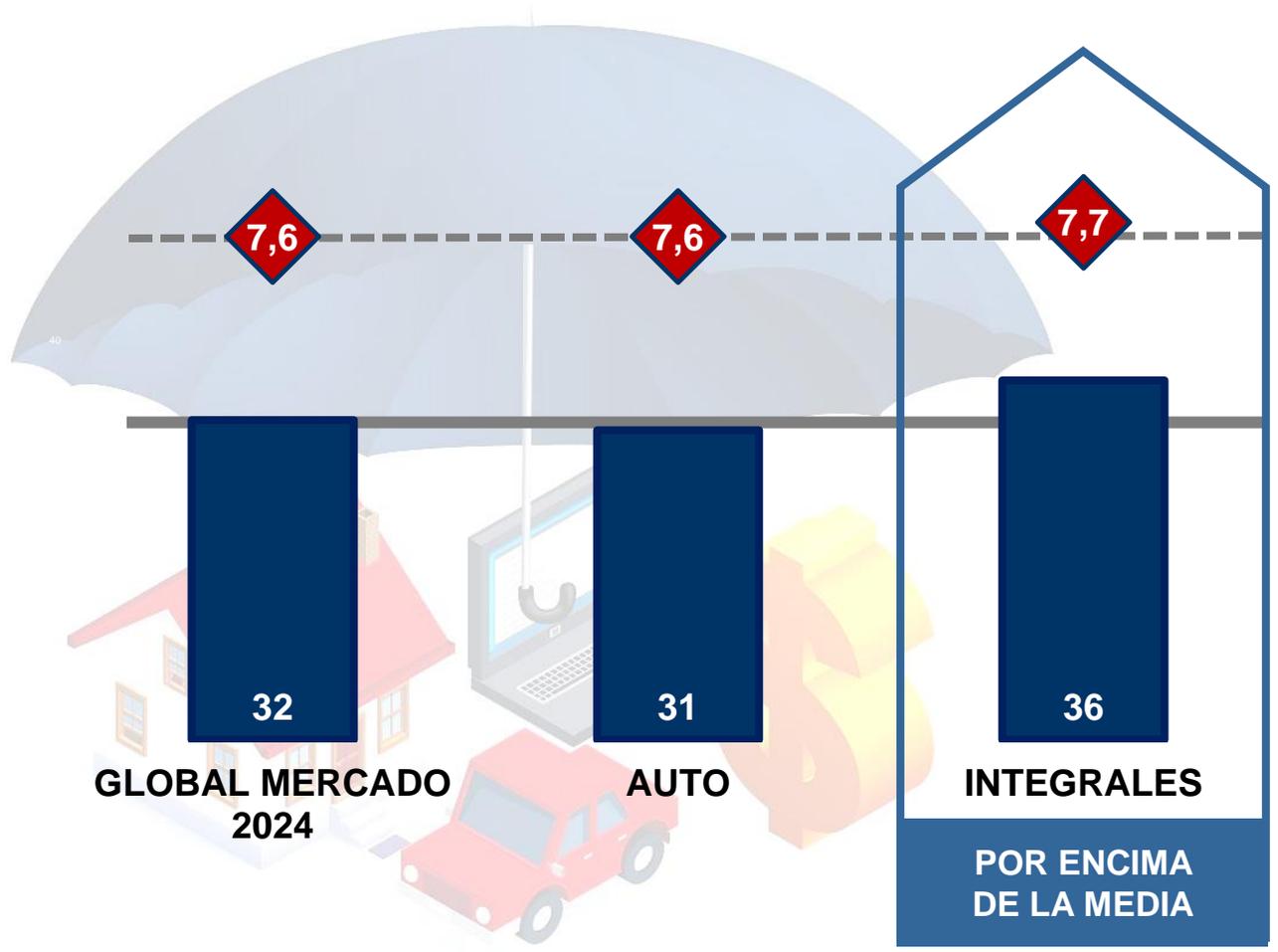
EL NPS SE SOSTIENE, CON UNA CRECIENTE POLARIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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 SINIESTRO

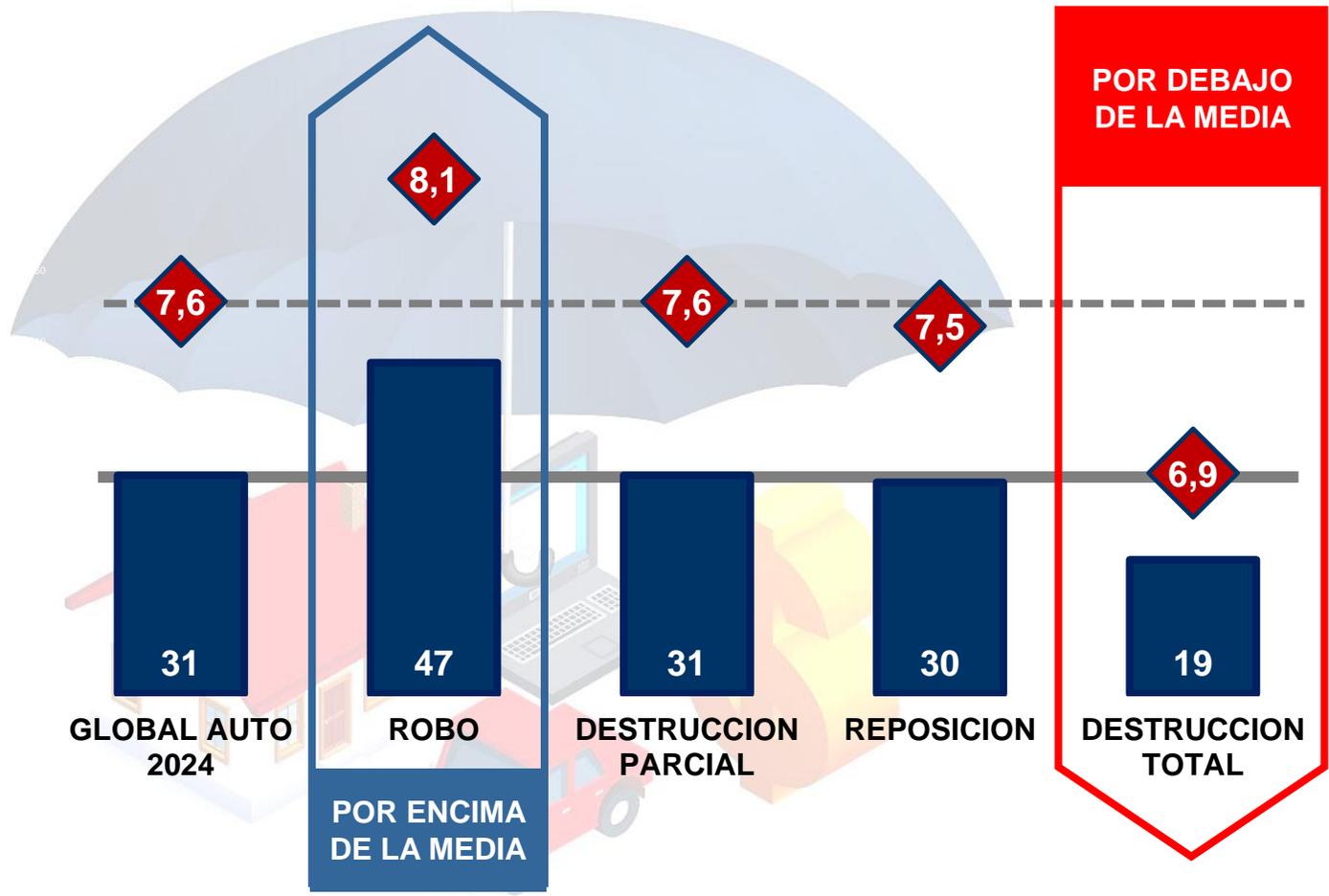


BUENOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS

LIGERAMENTE ACENTUADOS EN SINIESTROS INTEGRALES

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto

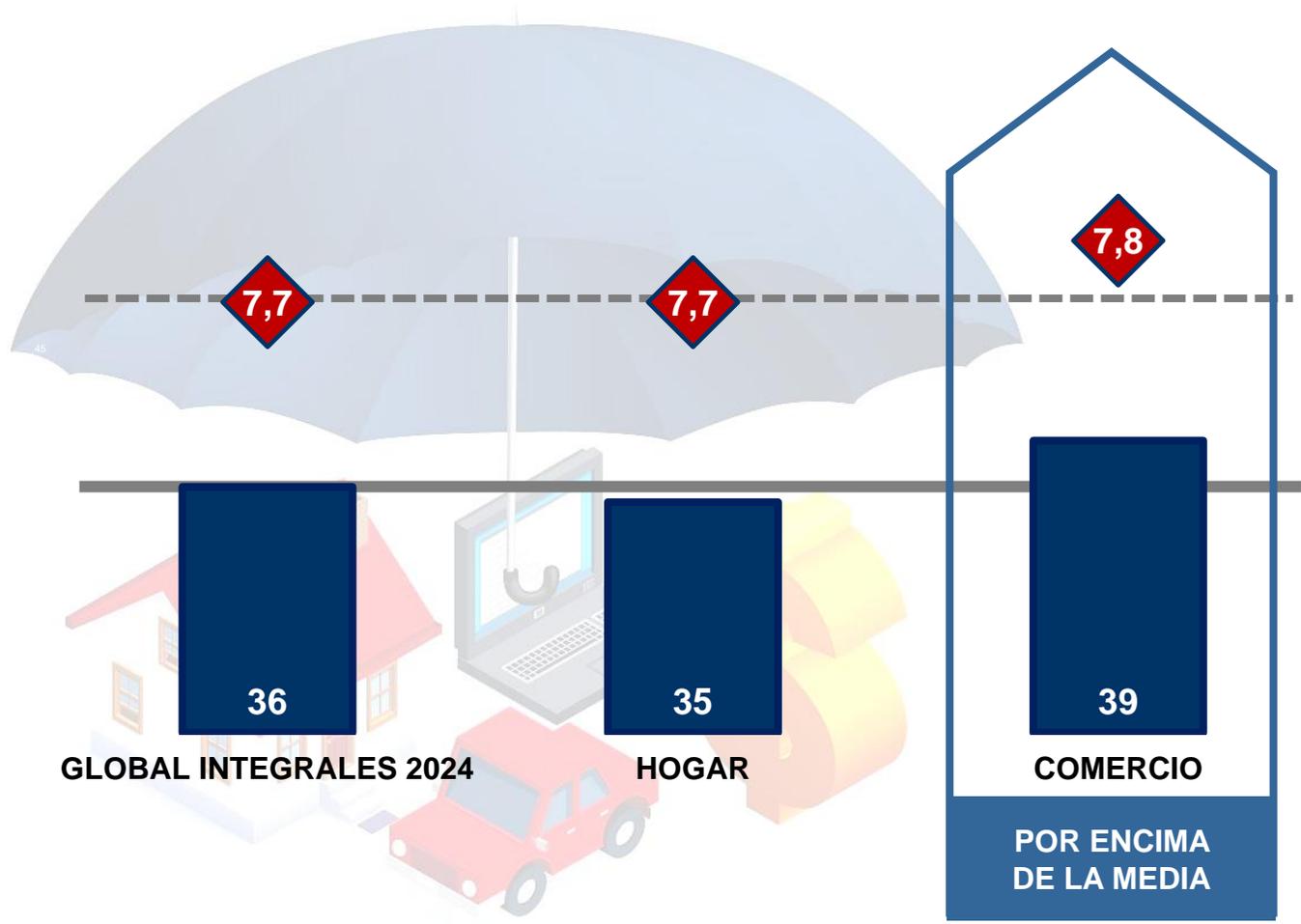


OSCILANTES NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE SINIESTROS DE AUTO

RESENTIDOS EN SINIESTROS DE DESTRUCCION TOTAL

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

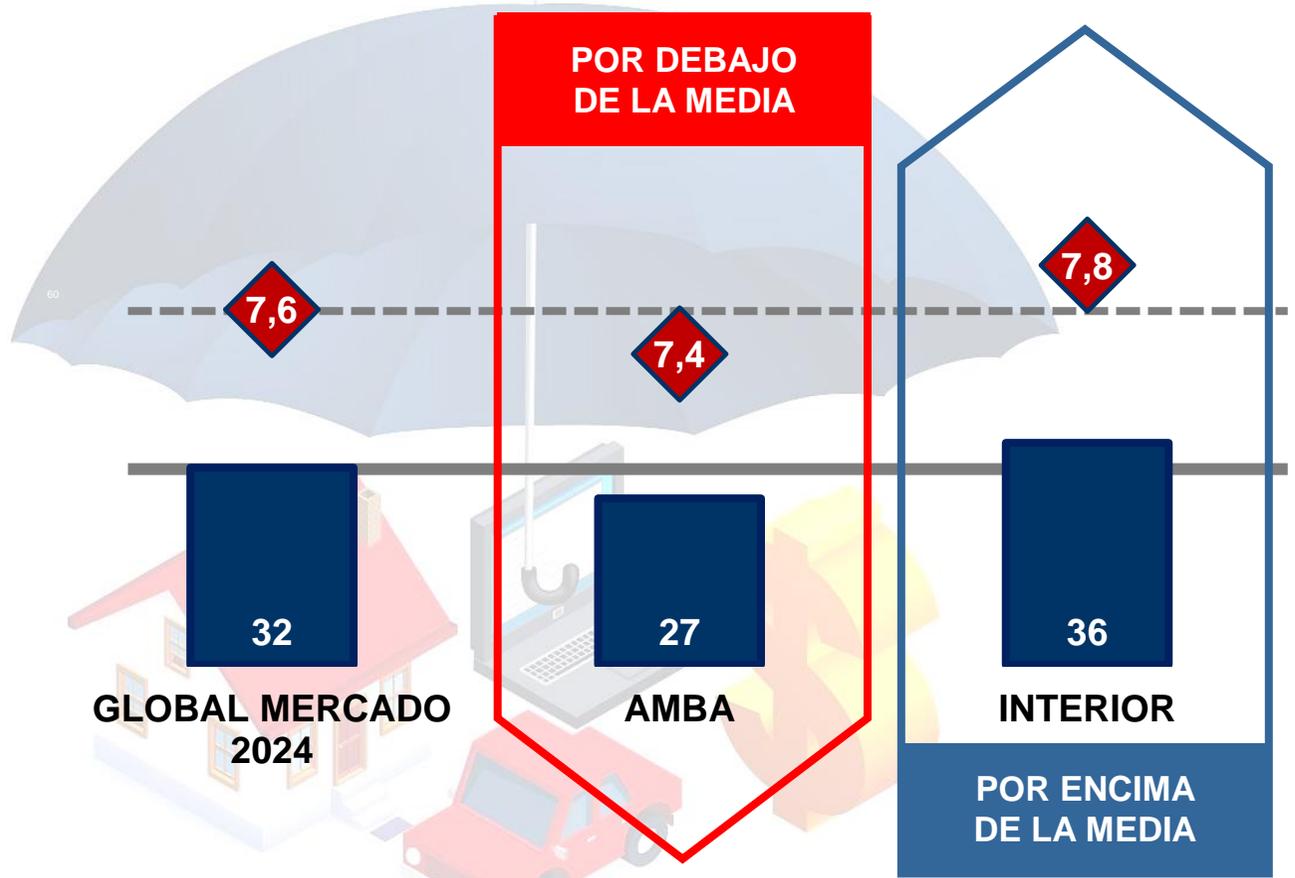
Desglose de siniestros integrales



BUENOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE SINIESTROS INTEGRALES

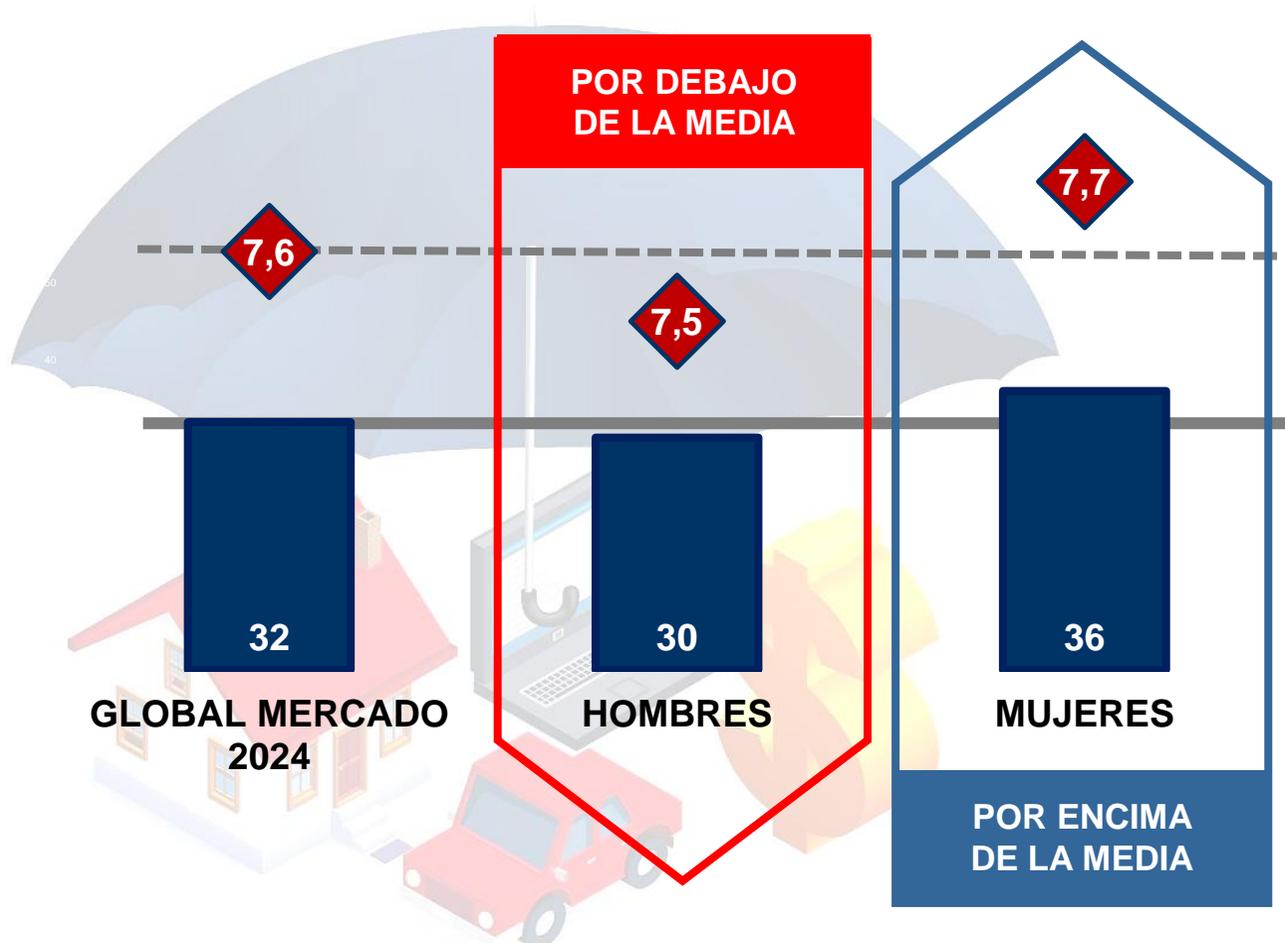
LIGERAMENTE ACENTUADOS EN SINIESTROS DE COMERCIO

SATISFACCION Y NPS POR REGION



CRITICIDAD ACENTUADA EN AREA METROPOLITANA

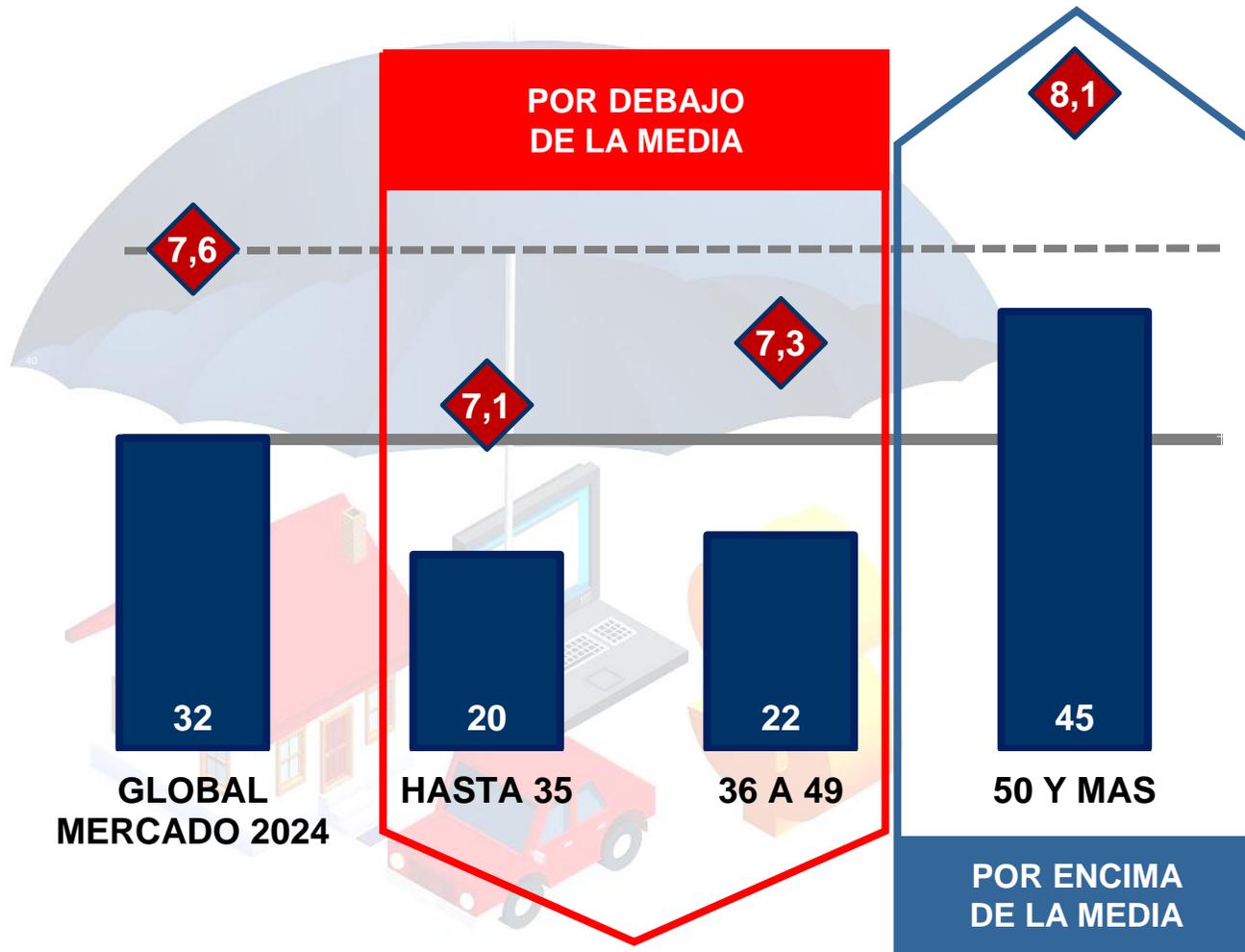
SATISFACCION Y NPS POR GENERO



BUENOS NIVELES DE SATISFACCION POR GENERO

CRECIENTES EN ASEGURADAS MUJERES

SATISFACCION Y NPS POR EDAD

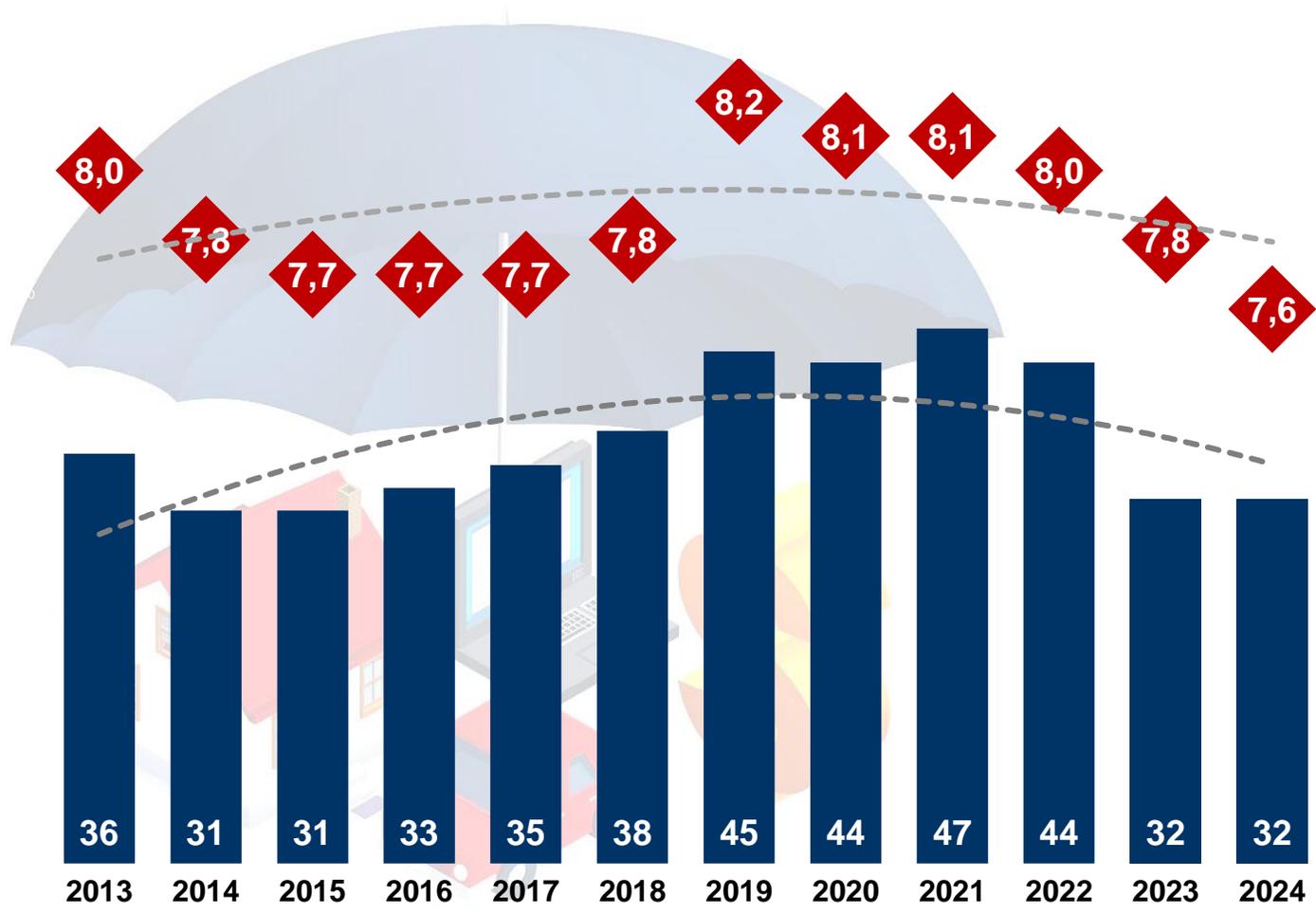


LOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS ACENTUADOS A MEDIDA QUE AUMENTA LA EDAD

NOTORIAMENTE CRECIENTES EN GRUPOS ETARIOS DE 50 Y MAS AÑOS

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2024



**EN 2024,
SE CONSOLIDA
LA TENDENCIA
DECLINANTE**

**ALCANZANDO EL PROMEDIO
MAS BAJO DE TODA LA SERIE Y
UN NPS ALINEADO AL
PISO HISTORICO**



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**

CANALES DE DENUNCIA

CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



EL PRODUCTOR SE DESTACA COMO EL PRINCIPAL CANAL DE DENUNCIA EN TODOS LOS PERFILES DE SEGMENTACION

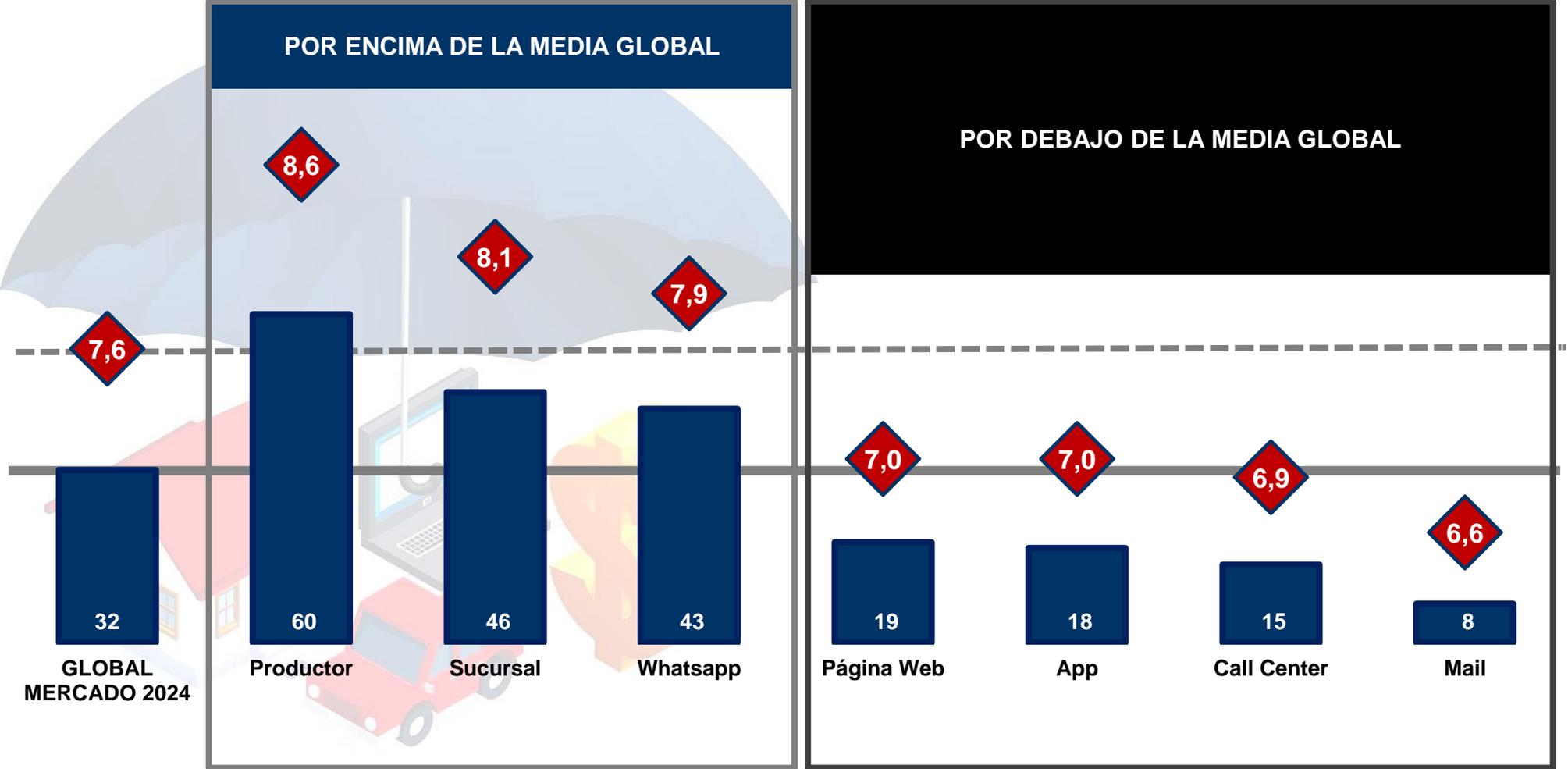
CRECIENTE USO DE LOS CANALES DIGITALES ENTRE ASEGURADOS DE MENOR EDAD



MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

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

SATISFACCION Y NPS DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA



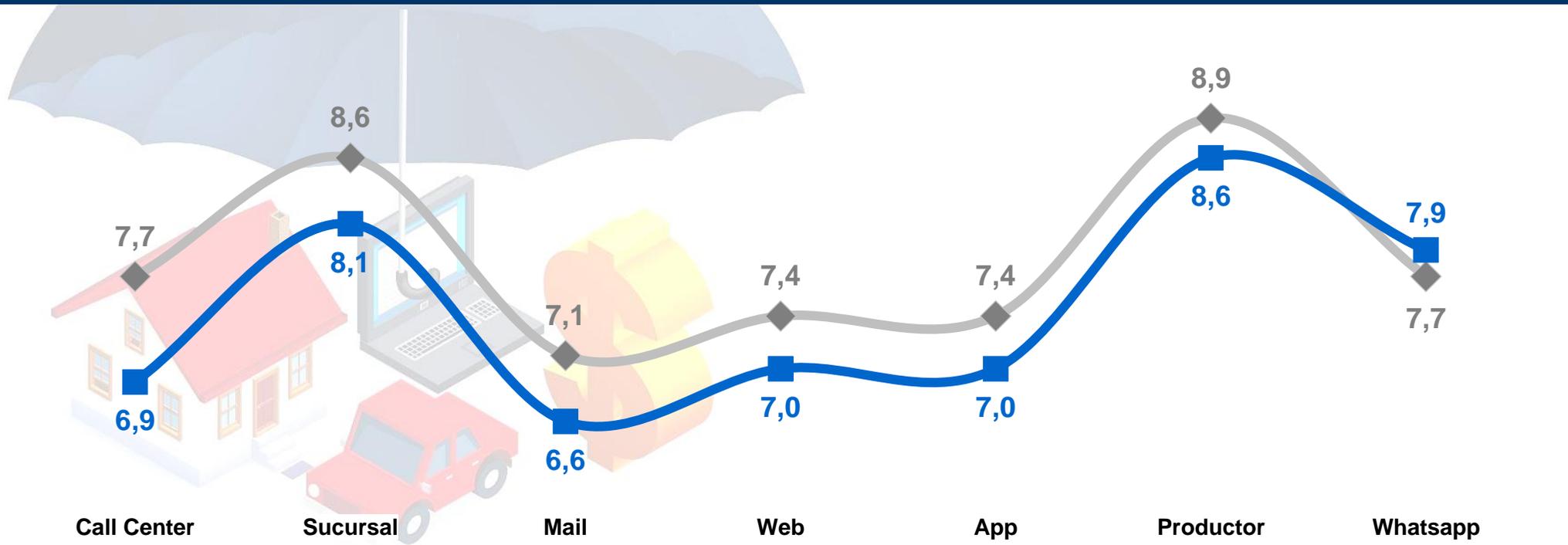
SATISFACCION

NPS Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación asociada al canal de denuncia empleado

EVOLUCION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA COMPARATIVO CON 2023

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS DECLINANTES EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA
LA CAIDA PROMEDIO LLEGA A 4 DECIMAS
SOLO MEJORA LA EVALUACION DEL WHATSAPP

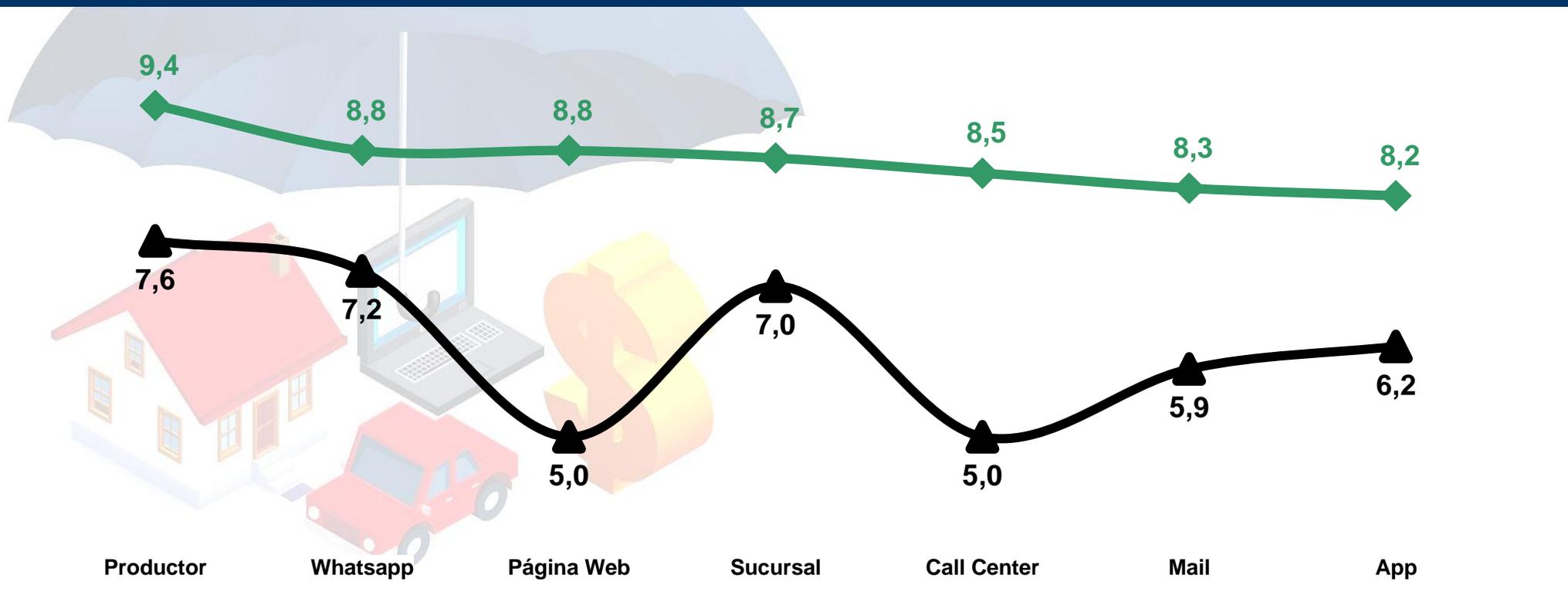


En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?
Promedio sobre respuestas efectivas

EVALUACION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA

MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA,
SE MANTIENEN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍA EN 2024
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,4 PUNTOS, SEMEJANTE A 2023
NOTORIAMENTE ACENTUADA EN PAGINA WEB Y CALL CENTER



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

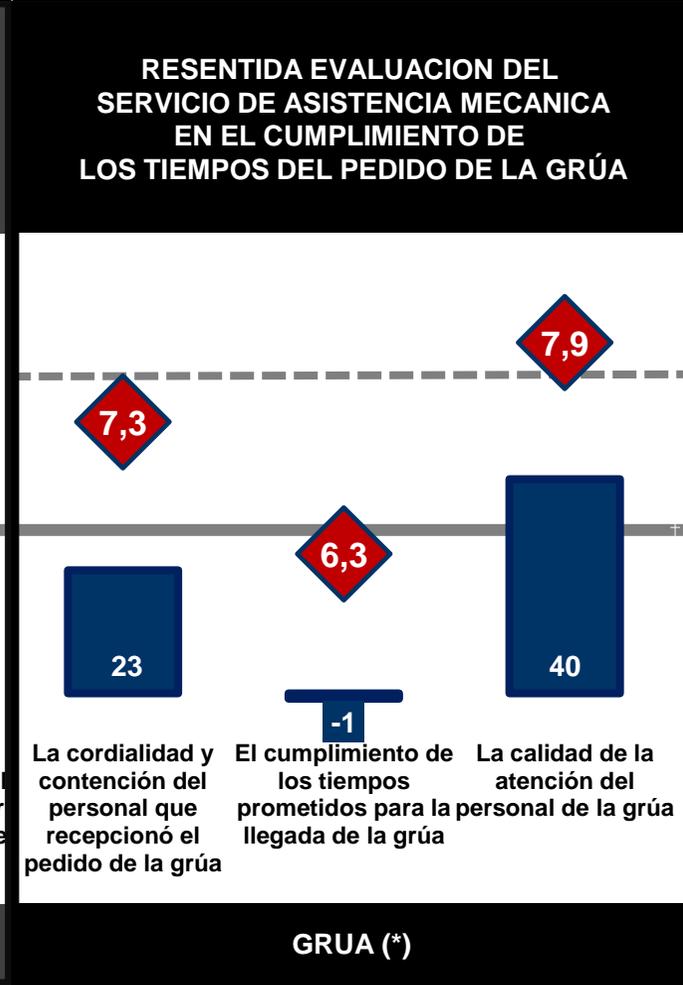
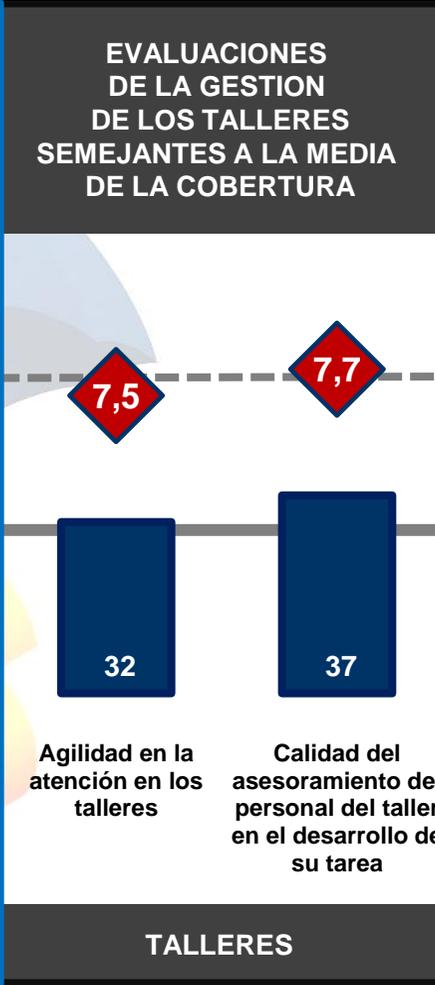
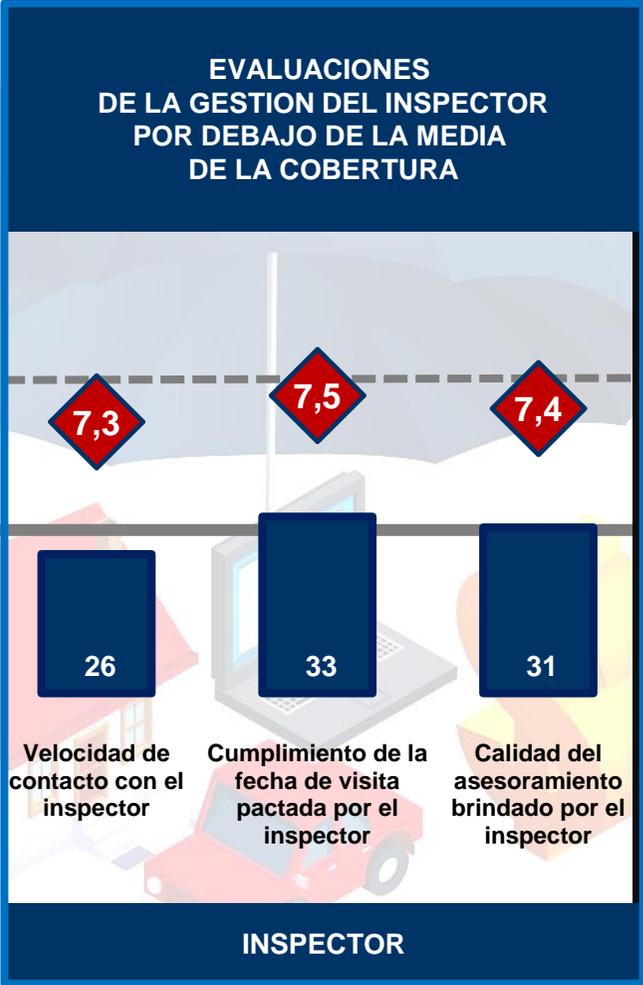


MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
DE AUTO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO



GLOBAL AUTO 2024

SATISFACCION

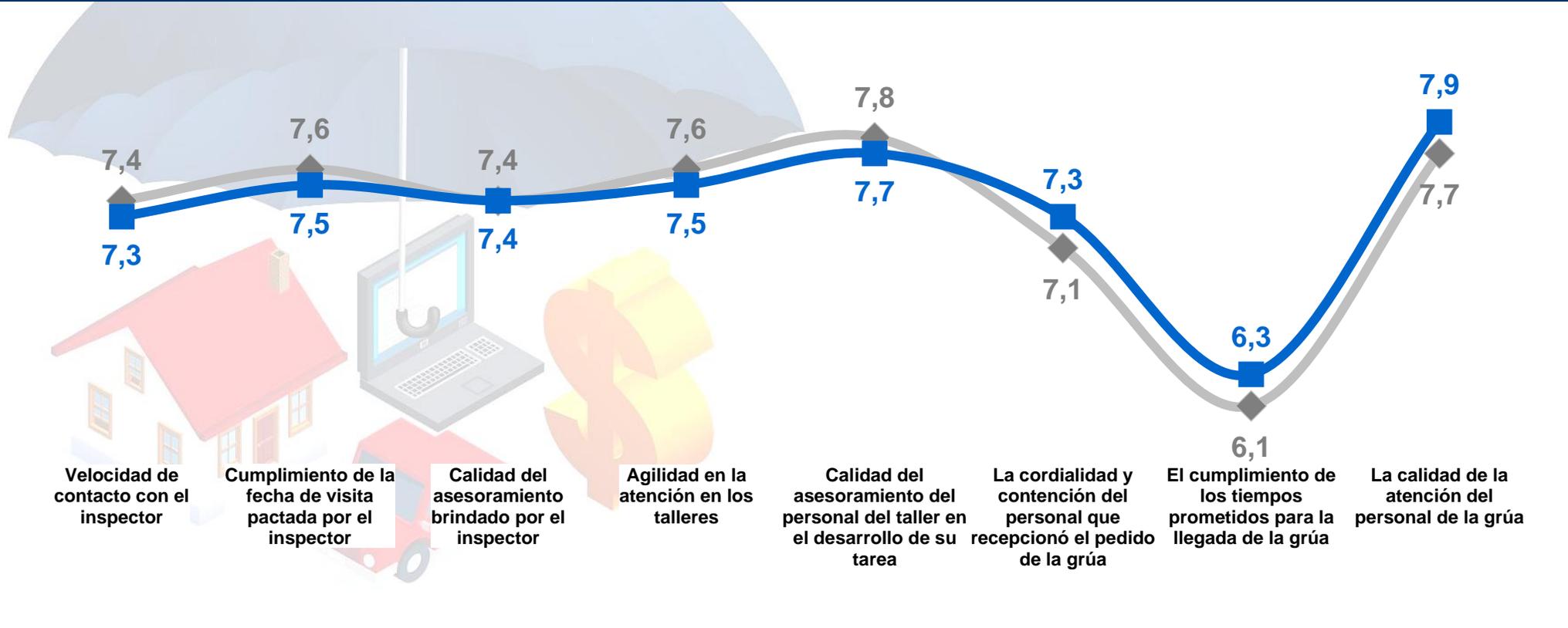
NPS

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 2023: 22%

EVOLUCION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO COMPARATIVO CON 2023

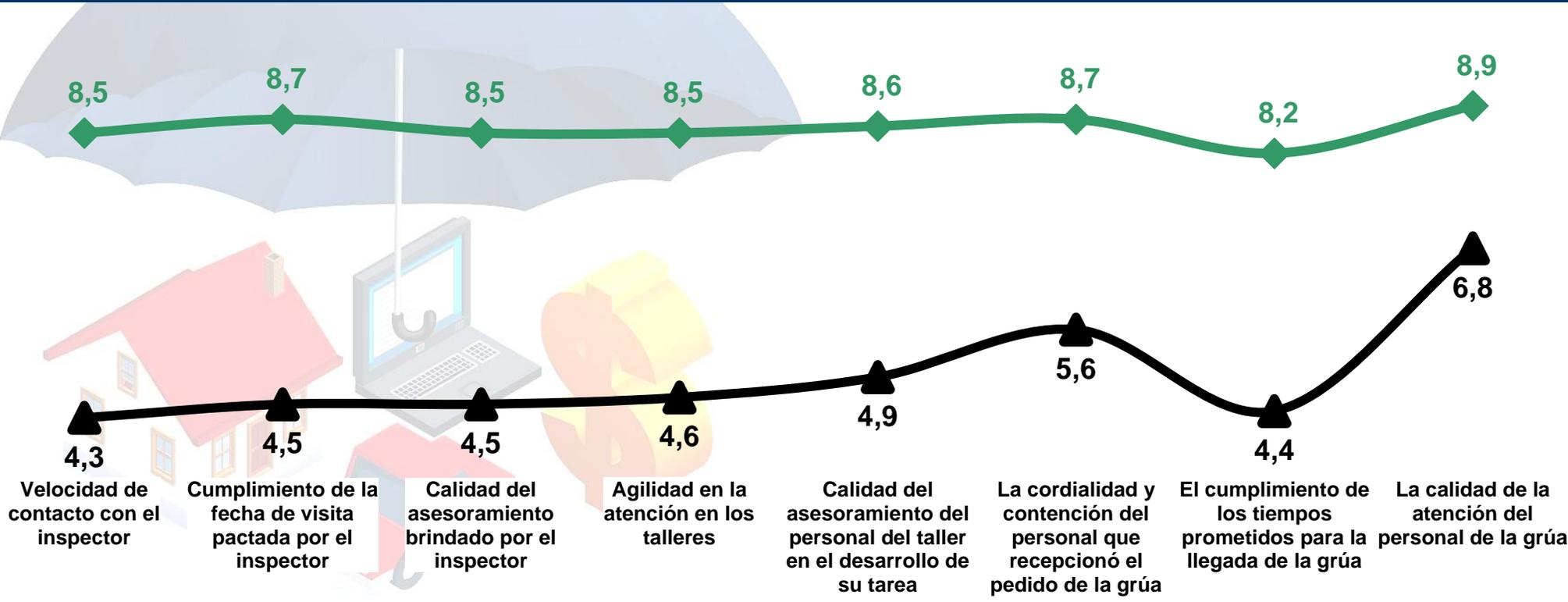
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS MUY LIGERAMENTE DECLINANTES
EN LA EVALUACION DEL INSPECTOR, LOS TALLERES Y ALGO CRECIENTES EN LA GRUA



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

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, SE ACENTUAN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2024
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 3,8 PUNTOS, 1,5 PUNTOS POR ENCIMA DE 2023



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

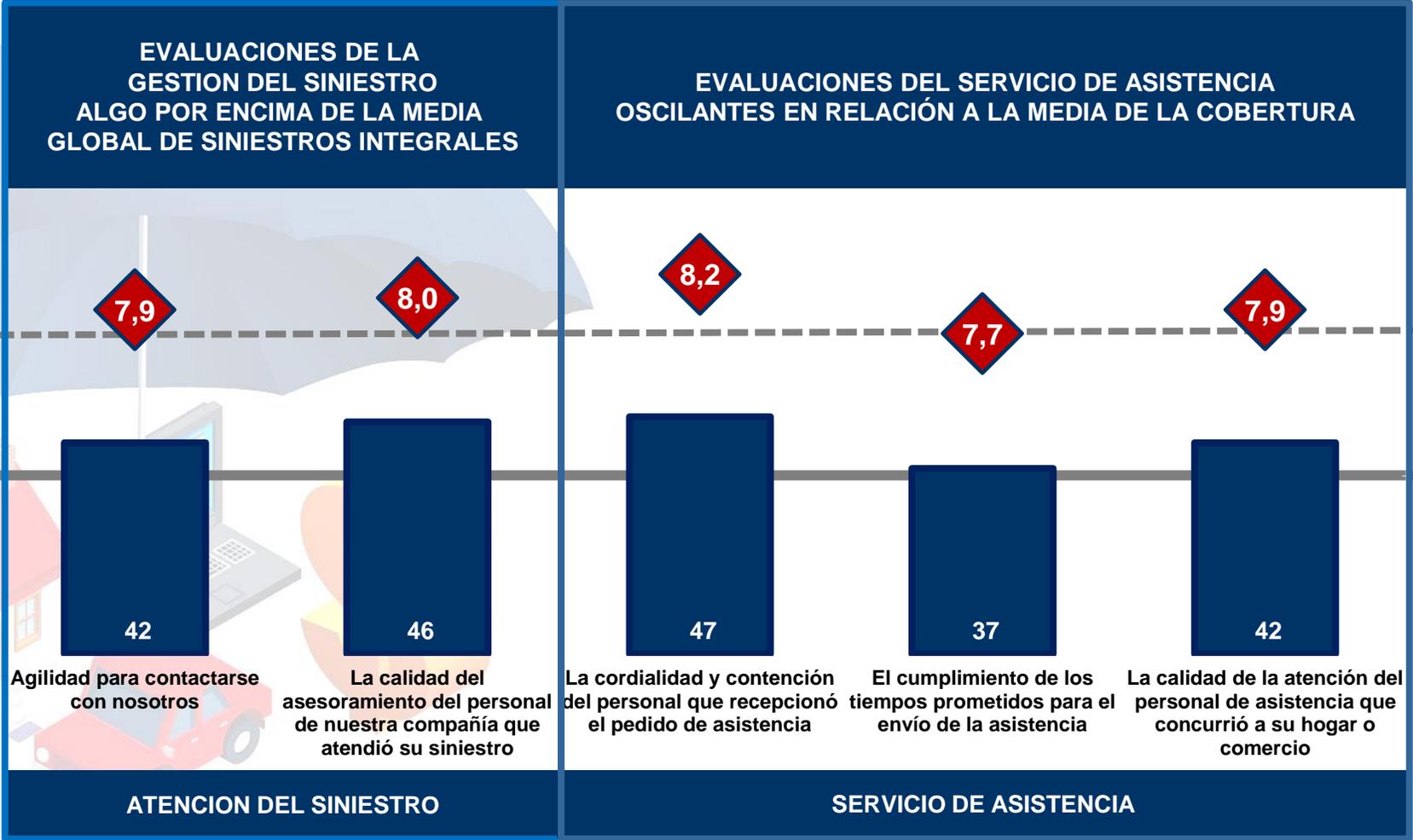
MAXIMO DE MERCADO MINIMO DE MERCADO



**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
INTEGRALES**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES



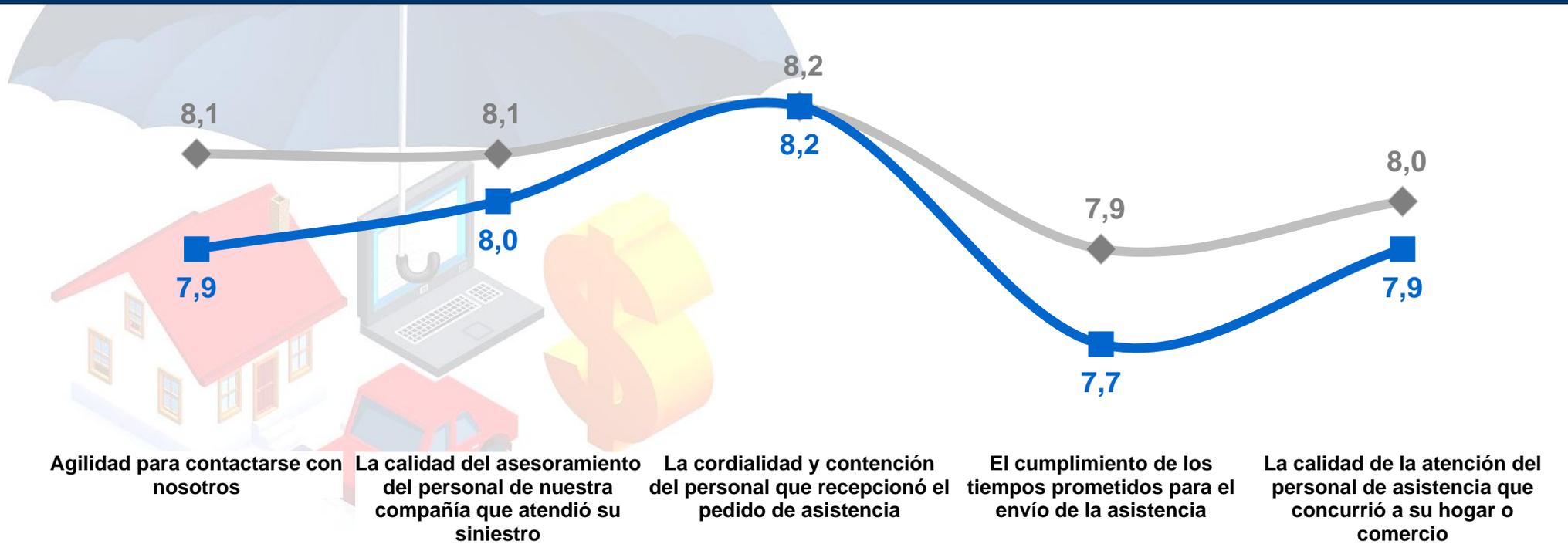
SATISFACCION

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 2023: 28%

EVOLUCION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES COMPARATIVO CON 2023

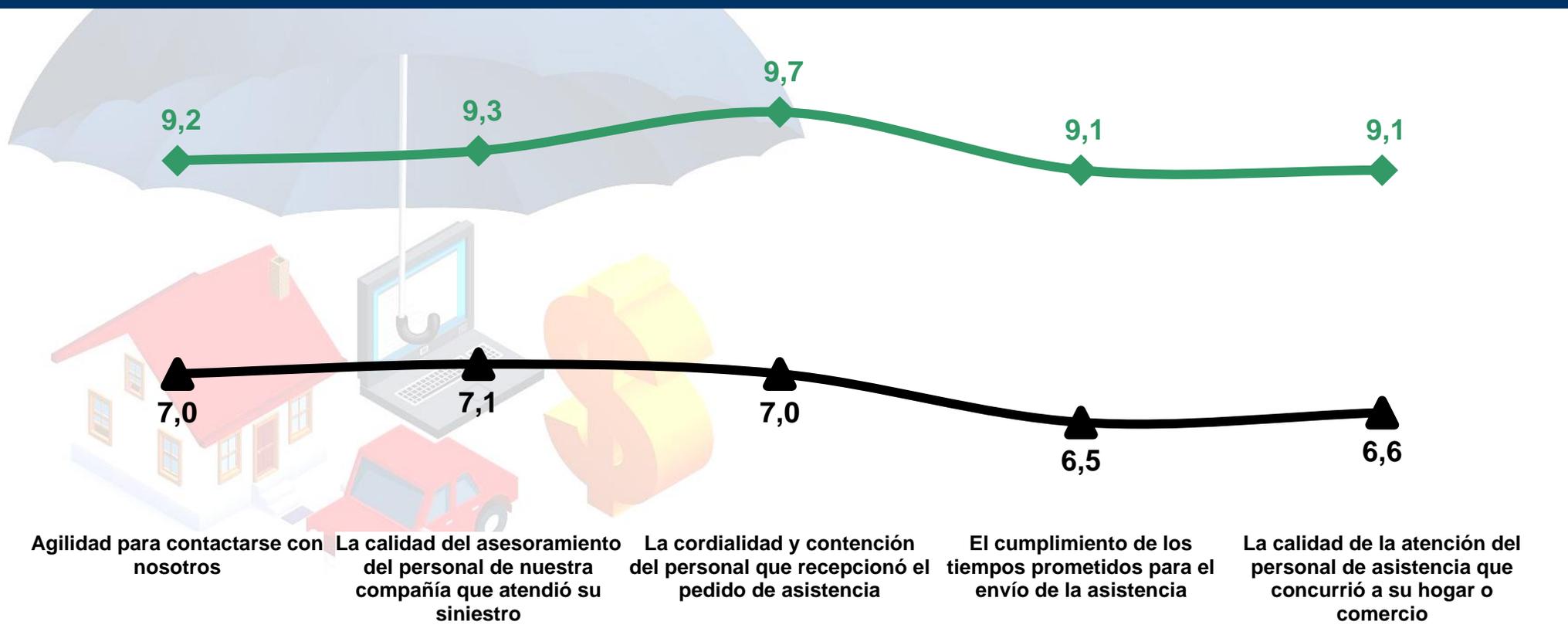
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS DECLINANTES
EN LA EVALUACION DE LA ATENCION DEL SINIESTRO Y EL SERVICIO DE ASISTENCIA
LA CAIDA PROMEDIO LLEGA A 2 DECIMAS



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

EVALUACION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS ASPECTOS PUNTUALES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES, SE MANTIENEN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2024
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,4 PUNTOS, SEMEJANTE A 2023



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

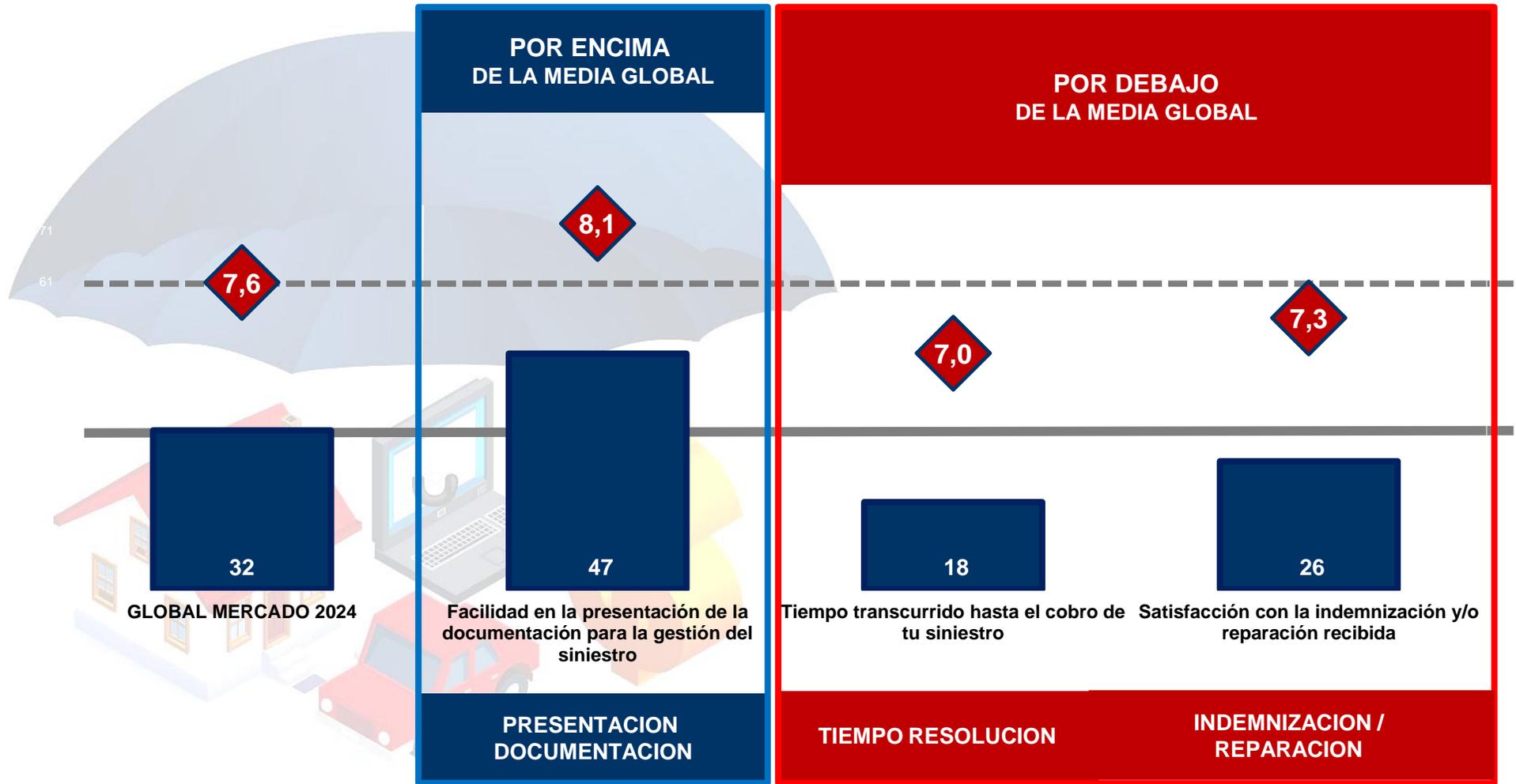
■ MAXIMO DE MERCADO ■ MINIMO DE MERCADO



**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

**INDICADORES
VINCULADOS
A LA GESTION
DEL SINIESTRO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO

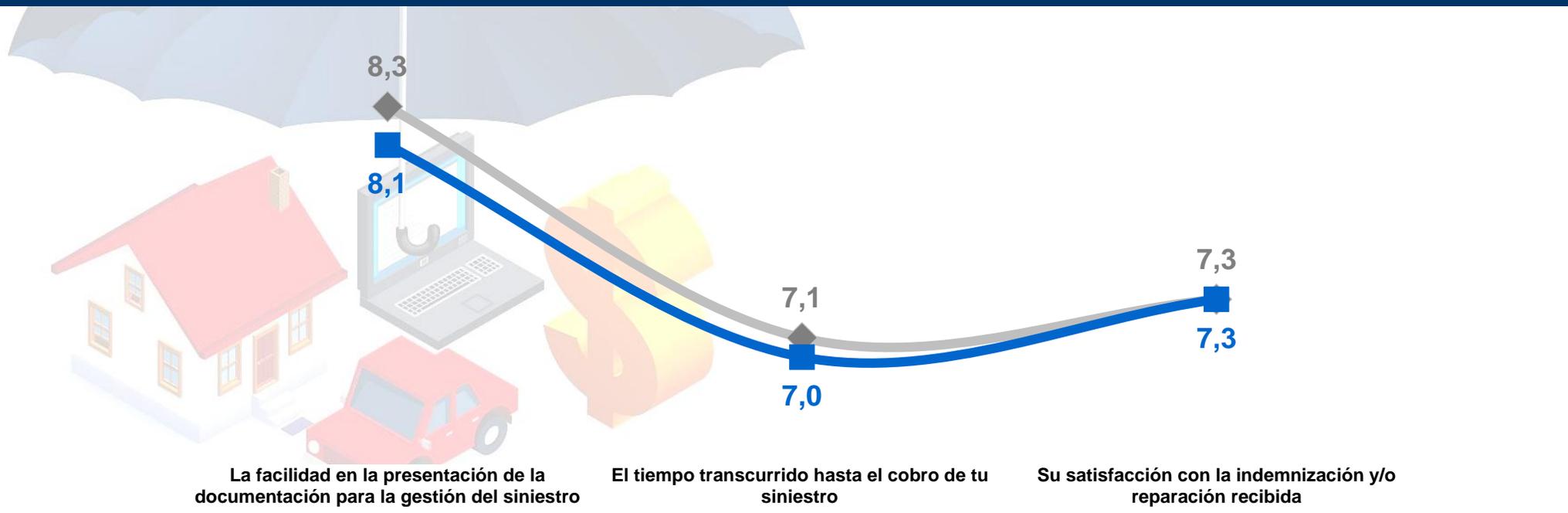


SATISFACCION

NPS
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

EVOLUCION DE LA GESTION DEL SINIESTRO COMPARATIVO CON 2023

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS LIGERAMENTE DECLINANTES
EN LA EVALUACION GLOBAL DE LA GESTION DEL SINIESTRO
EN FACILIDAD EN LA PRESENTACION DE LA DOCUMENTACION Y TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA EL COBRO DEL SINIESTRO



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

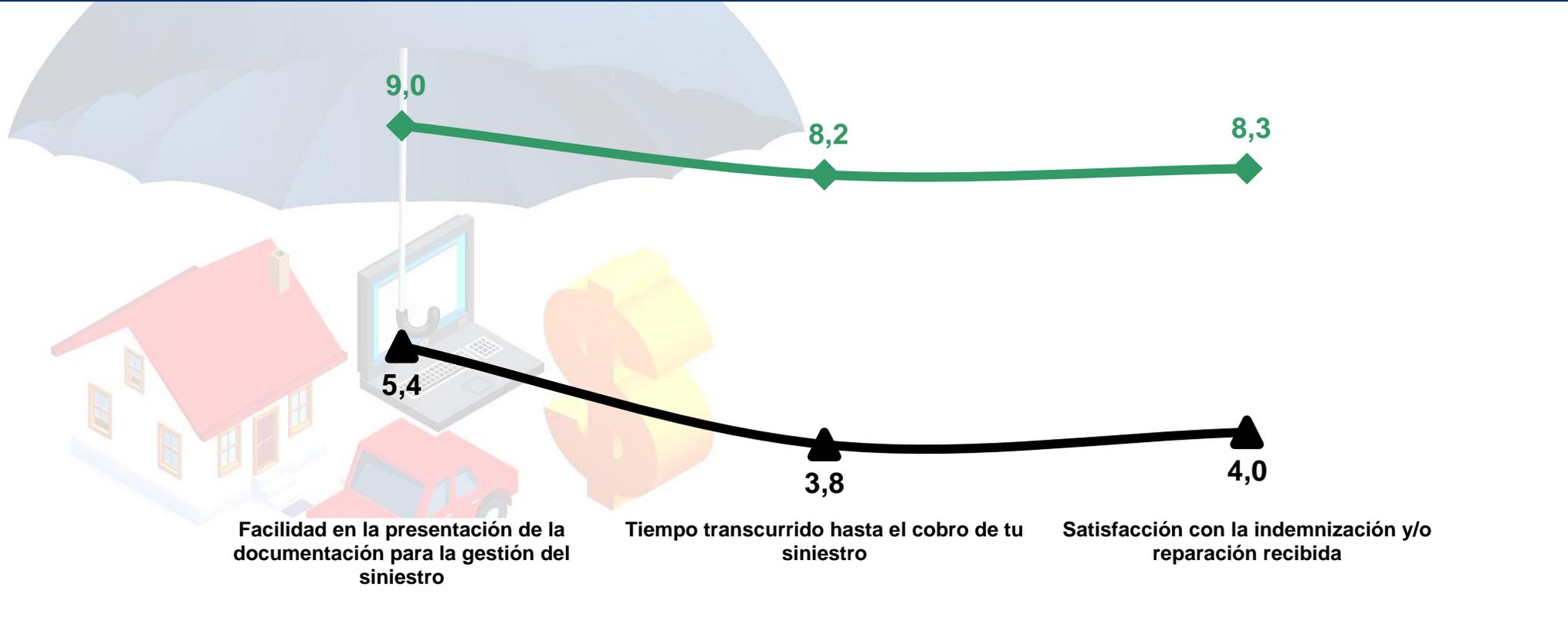
2023

2024

EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO

MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO,
SE ACENTUAN LAS OSCILACIONES POR COMPAÑIAS EN 2024
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 4,1 PUNTOS, 1 PUNTO POR ENCIMA DE 2023



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



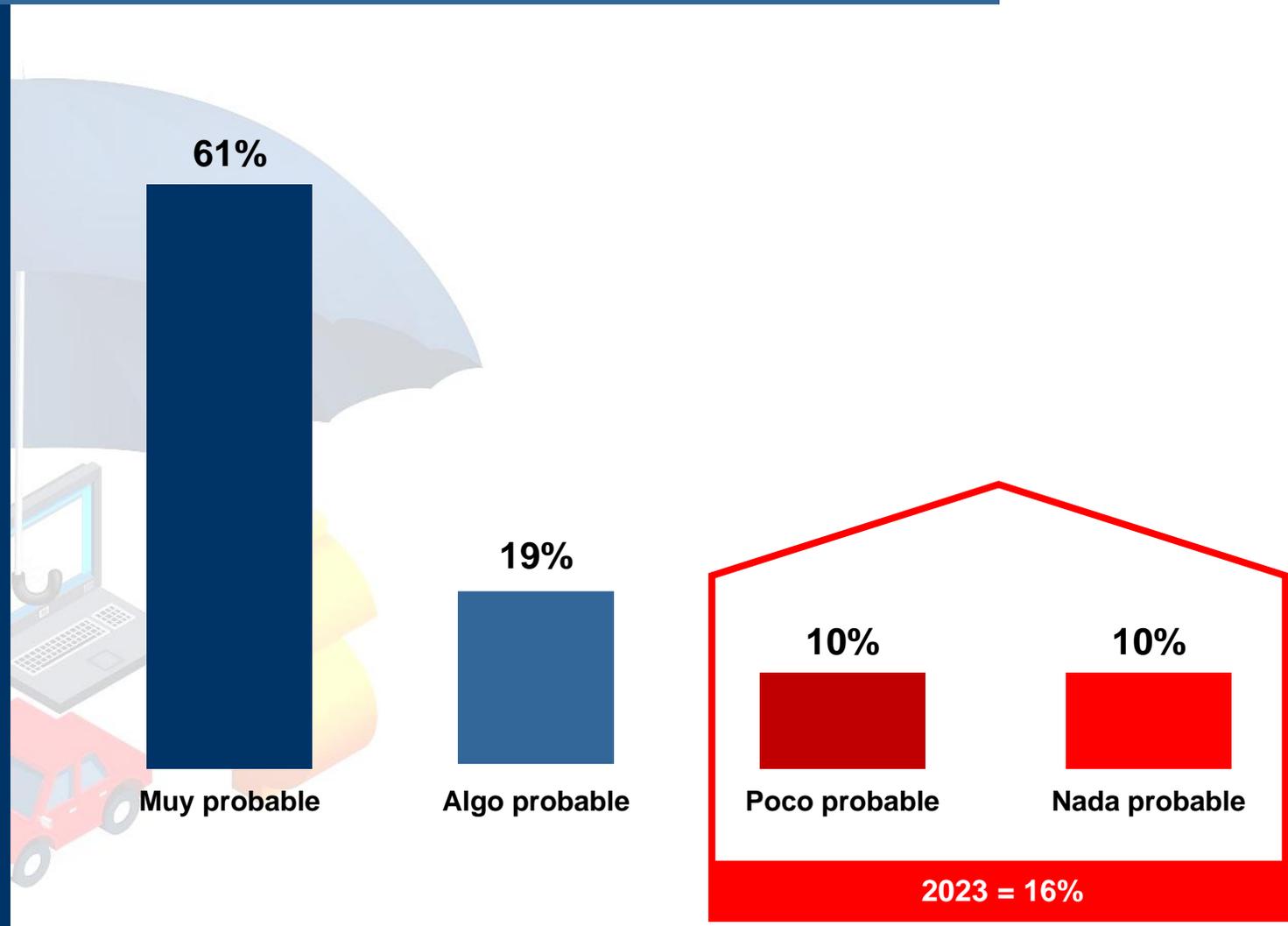
**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024

**PROPENSION A
LA CONTINUIDAD**

PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**DESTACADA
PERO DECLINANTE
PROPENSION
A LA CONTINUIDAD**

LA INCIDENCIA DEL
POCO Y NADA PROBABLE
CRECE 4 PUNTOS EN
RELACION A 2023





MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**

PRINCIPALES CONCLUSIONES

PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Mercado Asegurador

RESIENTE SUS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS EN 2024

CON POTENCIADAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍA

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL SE UBICA EN EL PISO DE LA SERIE PASANDO DE 7,8 EN 2023 A 7,6 EN 2024**
- **EL INDICE DE RECOMENDACION SE MANTIENE EN 32 PUNTOS PERO CON UNA ACENTUADA PARTICIPACION DE DETRACTORES, CRECEN 5 PUNTOS EN RELACION A 2023**

**DESTACADA
PERO DECLINANTE
PROPENSION A LA CONTINUIDAD
DEL VINCULO CON LA CIA DE SEGUROS**

**LA INCIDENCIA DEL
POCO Y NADA PROBABLE CRECE 4 PUNTOS
EN RELACION A 2023**



PRINCIPALES CONCLUSIONES

LOS PERFILES MAS CRITICOS SE ENCUENTRAN EN:

- RESIDENTES EN AMBA
- CON COBERTURAS DE DESTRUCCION TOTAL
- DE LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES (HASTA 49 AÑOS)

LAS EVALUACIONES MAS CRITICAS SE CONCENTRAN:	
EN DENUNCIAS DE SINIESTROS VIA:	MAIL, CALL CENTER, APP Y WEB
EN SINIESTROS DE AUTO EN EL:	CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DEL PEDIDO DE LA GRÚA <i>EVALUACION LIGERAMENTE DECLINANTE DE GESTION DEL INSPECTOR Y LOS TALLERES</i>
EN SINIESTROS INTEGRALES EN EL:	CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS PARA EL ENVIO DE LA ASISTENCIA
EN LA GESTION EN GENERAL:	TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA LA RESOLUCION DEL SINIESTRO Y LA SATISFACCION CON LA INDEMNIZACION <i>FUERTE IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES</i>



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2024**

AACS
.org.ar

S E L
Consultores

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