



# *MONITOR*

*DEL MERCADO ASEGURADOR*  
*Evaluación de la calidad del servicio*  
*en seguros patrimoniales - 2019*

*Septiembre 2019*



**DIRECCION DEL ESTUDIO**

SEL Consultores

**FECHA DE RELEVAMIENTO**

De Julio a Septiembre de 2019

**UNIVERSOS ANALIZADOS**

Asegurados con siniestros cerrados en 2018 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**

43.983 entrevistas efectivas,  
ponderadas por compañía y tipo de riesgo

**TASA DE RESPUESTA**

Con una tasa de respuesta on line global del 25%

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION**

Cuestionario semi-estructurado,  
con una mayoría de preguntas cerradas

COMPAÑÍAS PARTICIPANTES  
19 compañías



**BBVA Seguros**

**FEDERACION PATRONAL SEGUROS SA.**

**Galicia Seguros**

**HDI SEGUROS**

**HIPOTECARIO SEGUROS**

**INTĒGRITY SEGUROS**

**iünigo**

**GRUPO ASEGURADOR La segunda**

**GALENO SEGUROS**

**Meridional SEGUROS**

**Nación Seguros**

**MAPFRE**

**Seguros ORBIS**

**Provincia Seguros**

**San Cristóbal SEGUROS**

**SANCOR SEGUROS**

**SMG SEGUROS**

**sura**

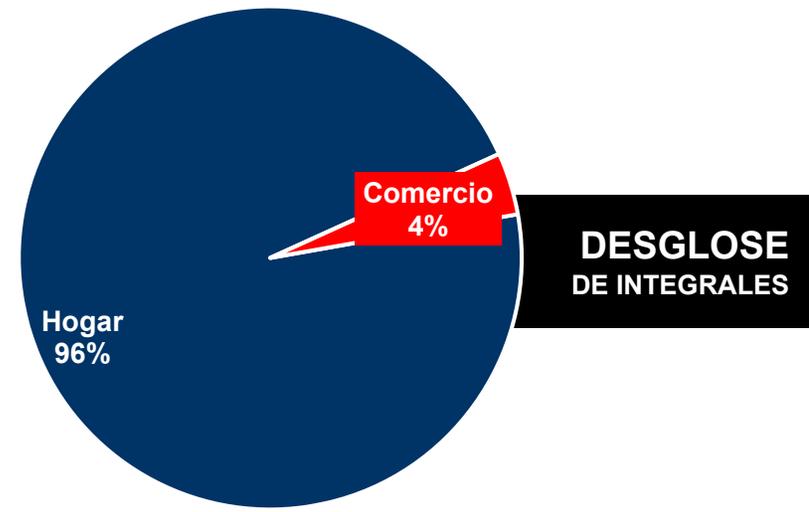
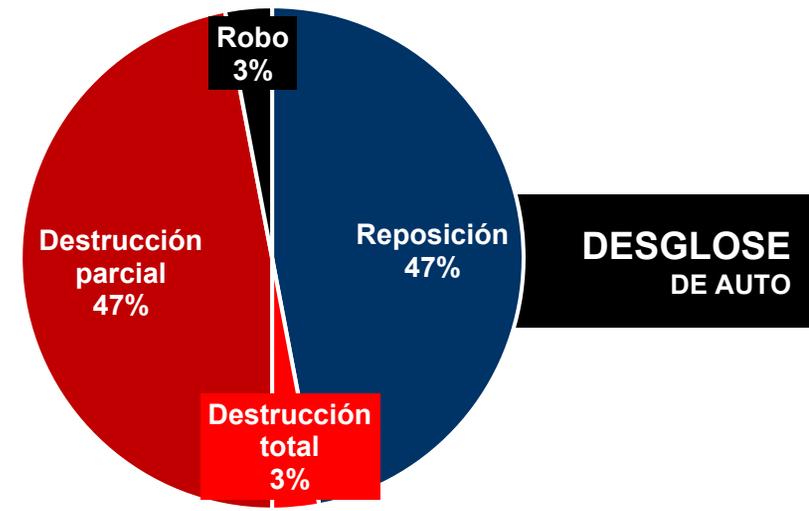
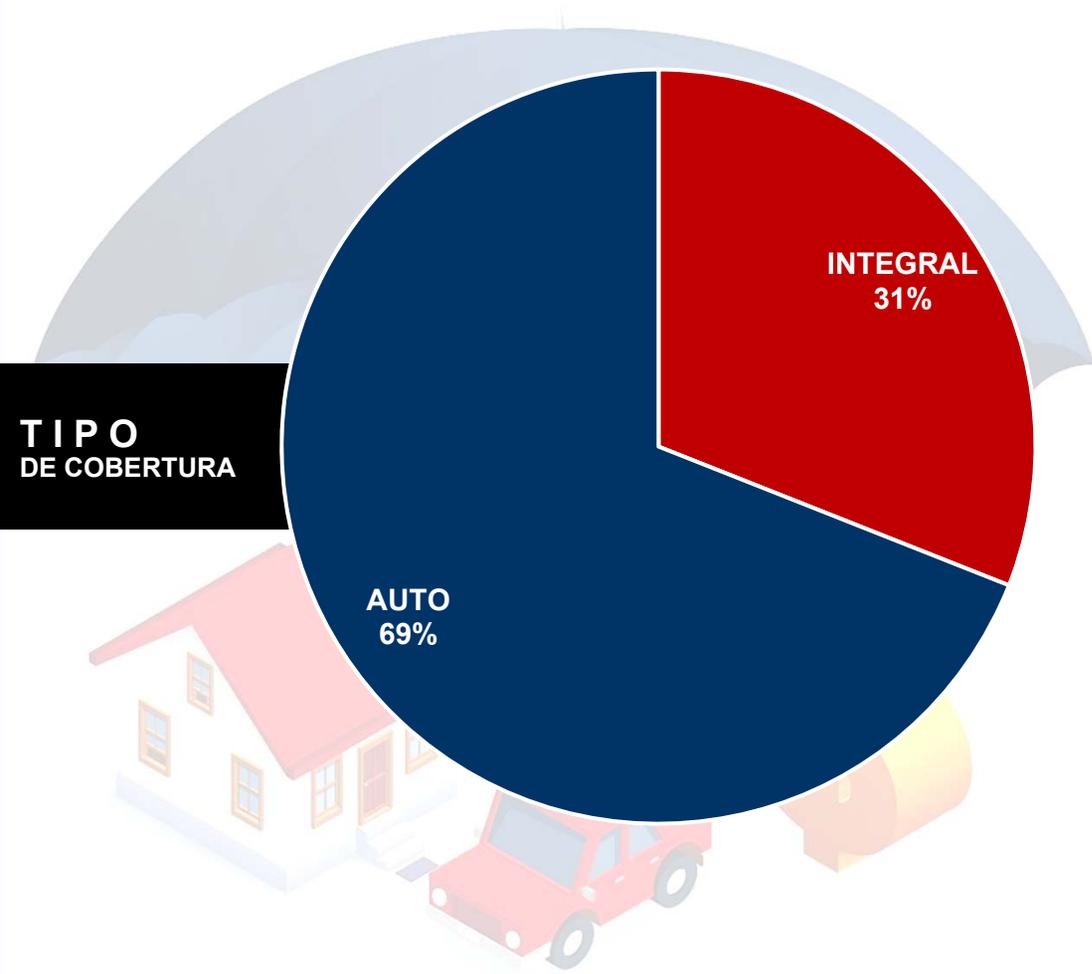
**ZURICH®**



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

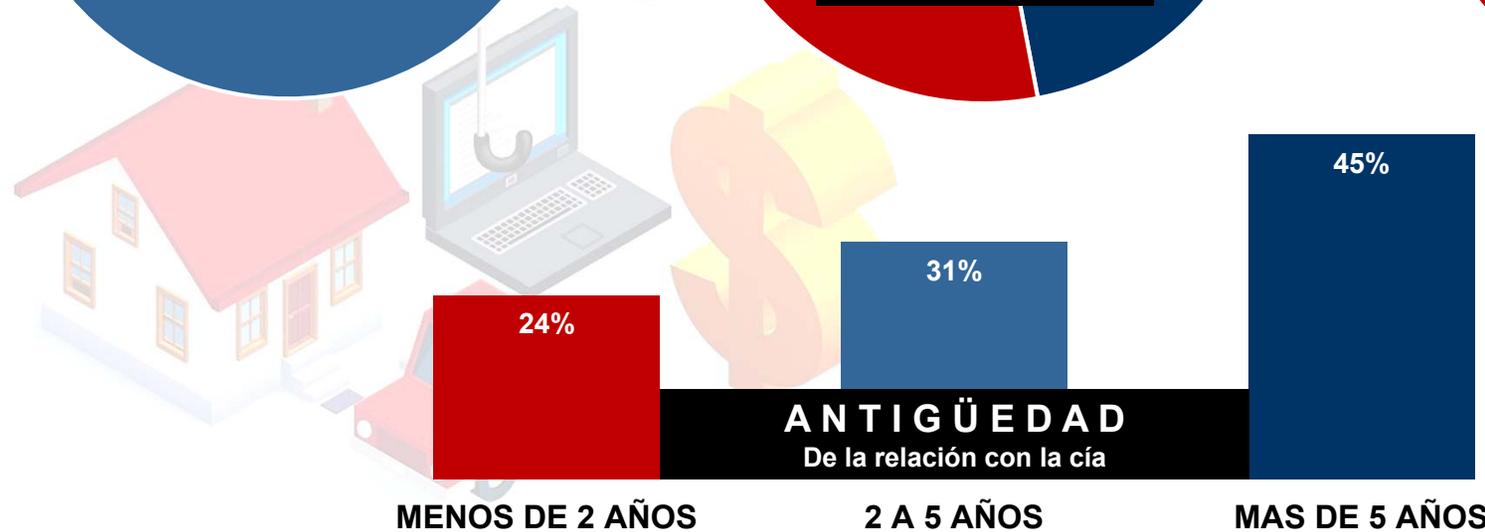
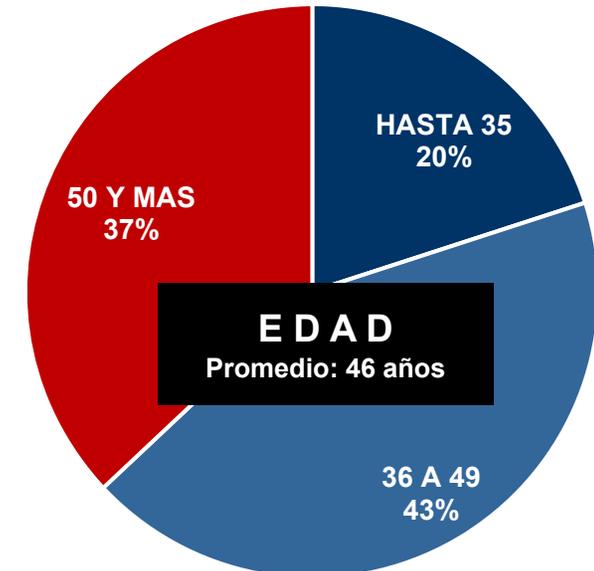
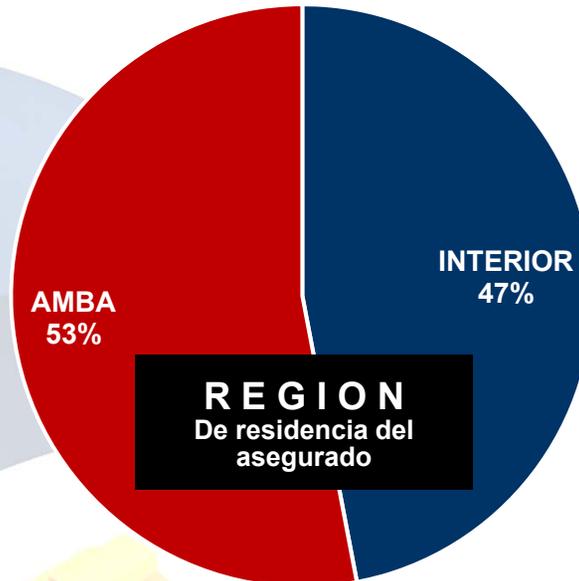
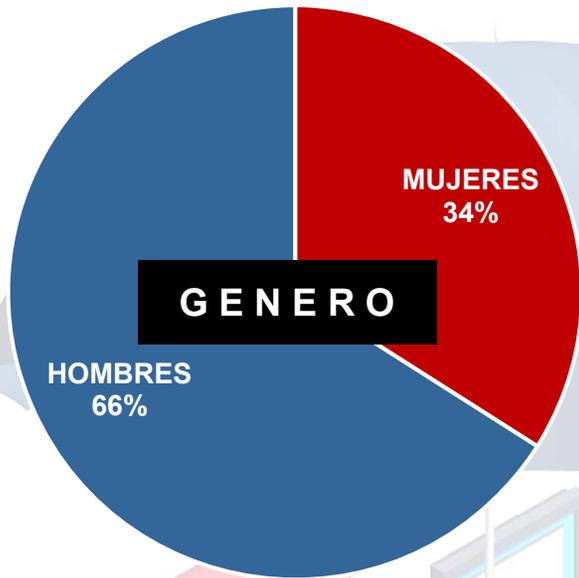
**PERFIL DE LA MUESTRA**

PERFIL DE LOS RESPONDENTES



Porcentajes sobre la participación real sin ponderar

PERFIL DE LOS RESPONDENTES

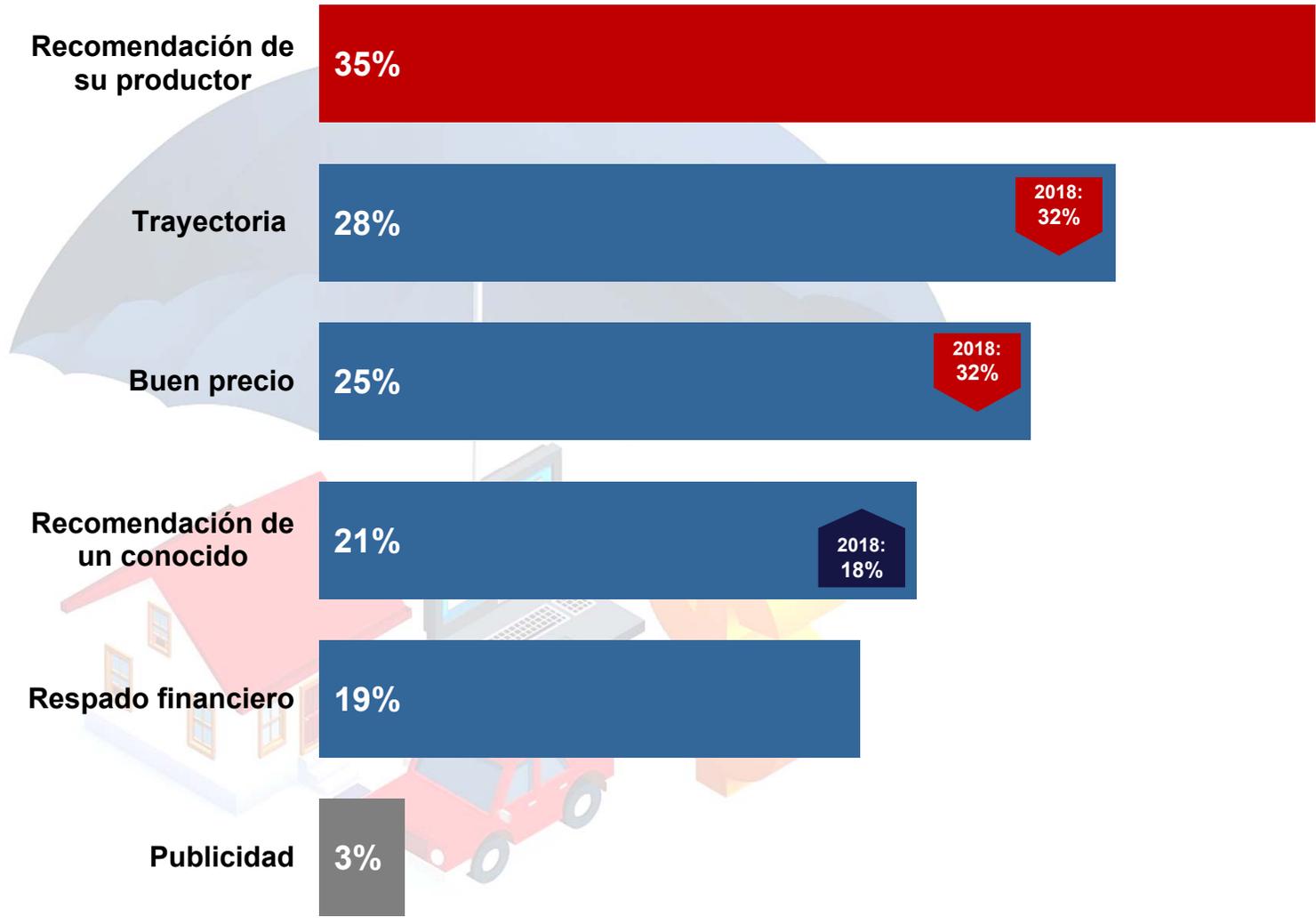




**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**MOTORES DE ELECCION**

# MOTORES DE ELECCION



**DENTRO DE MOTORES DE ELECCION REPARTIDOS**

↓  
CAE LA VALORACION DE LA TRAYECTORIA Y EL BUEN PRECIO

↑  
Y AUMENTA LA VALORACION DE LA RECOMENDACION



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

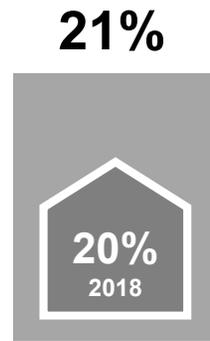
**SATISFACCION Y  
NPS GLOBALES**

# SATISFACCION Y NPS GLOBALES

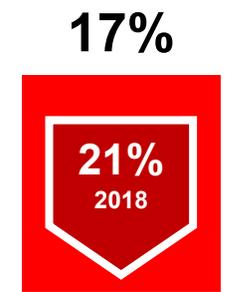
CRECIENTES NIVELES DE SATISFACCION GLOBAL Y NPS DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2019



PROMOTORES



PASIVOS



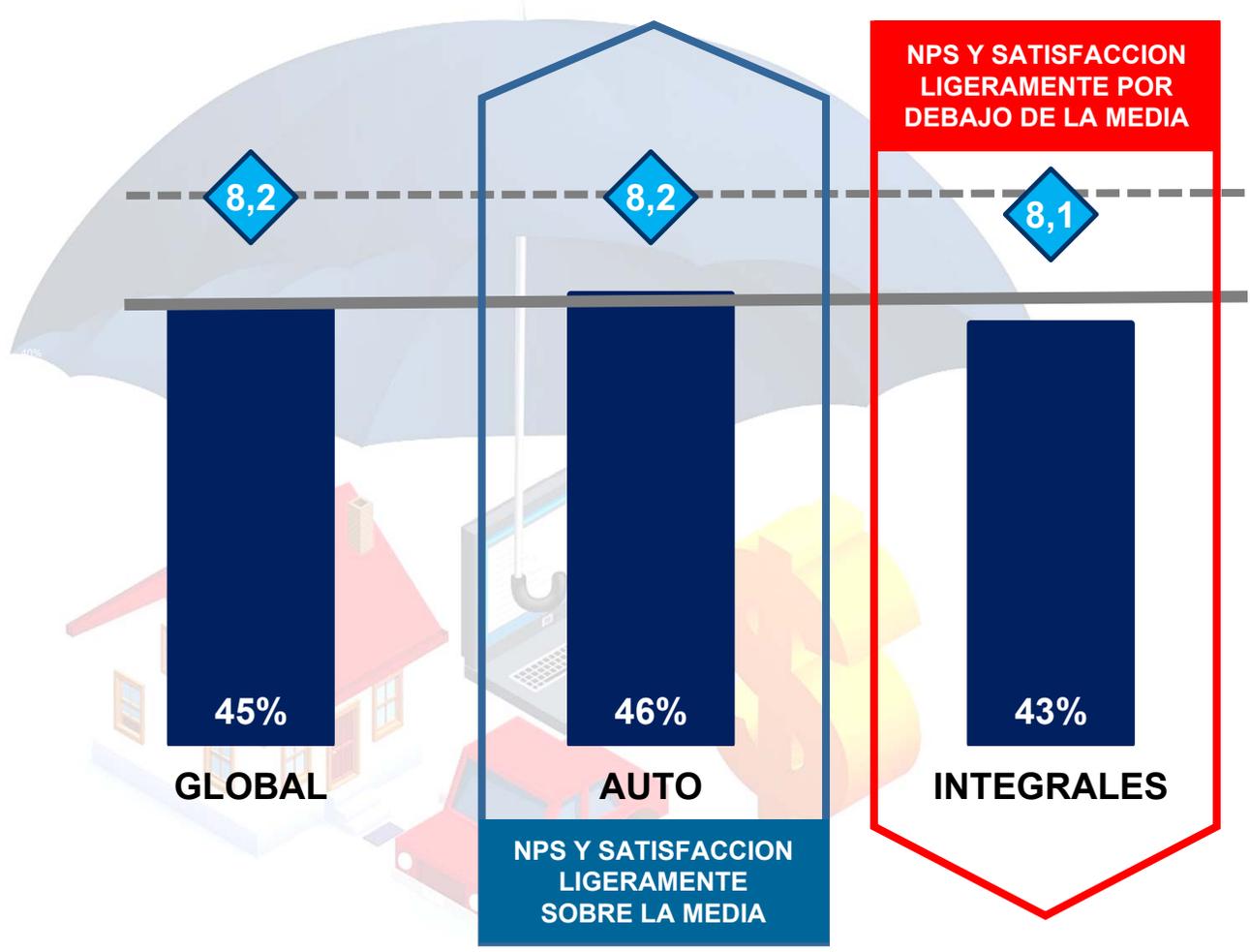
DETRACTORES



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 1 al 10, donde 1 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

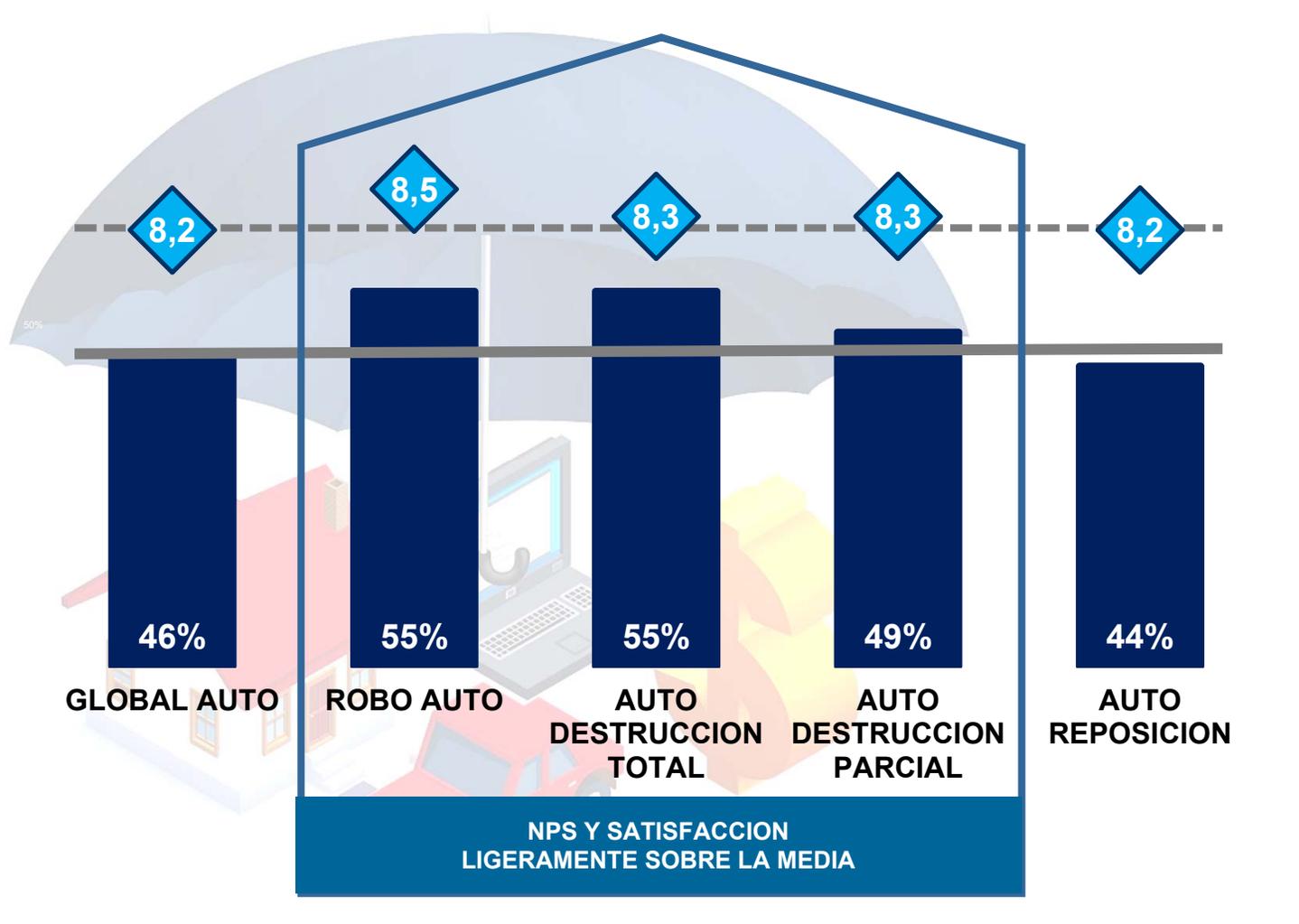


OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION TANTO EN COBERTURAS DE AUTO COMO DE INTEGRALES

PROMEDIOS Y NPS POR ENCIMA DE LOS 8 Y 40 PUNTOS

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA

Desglose de coberturas de auto



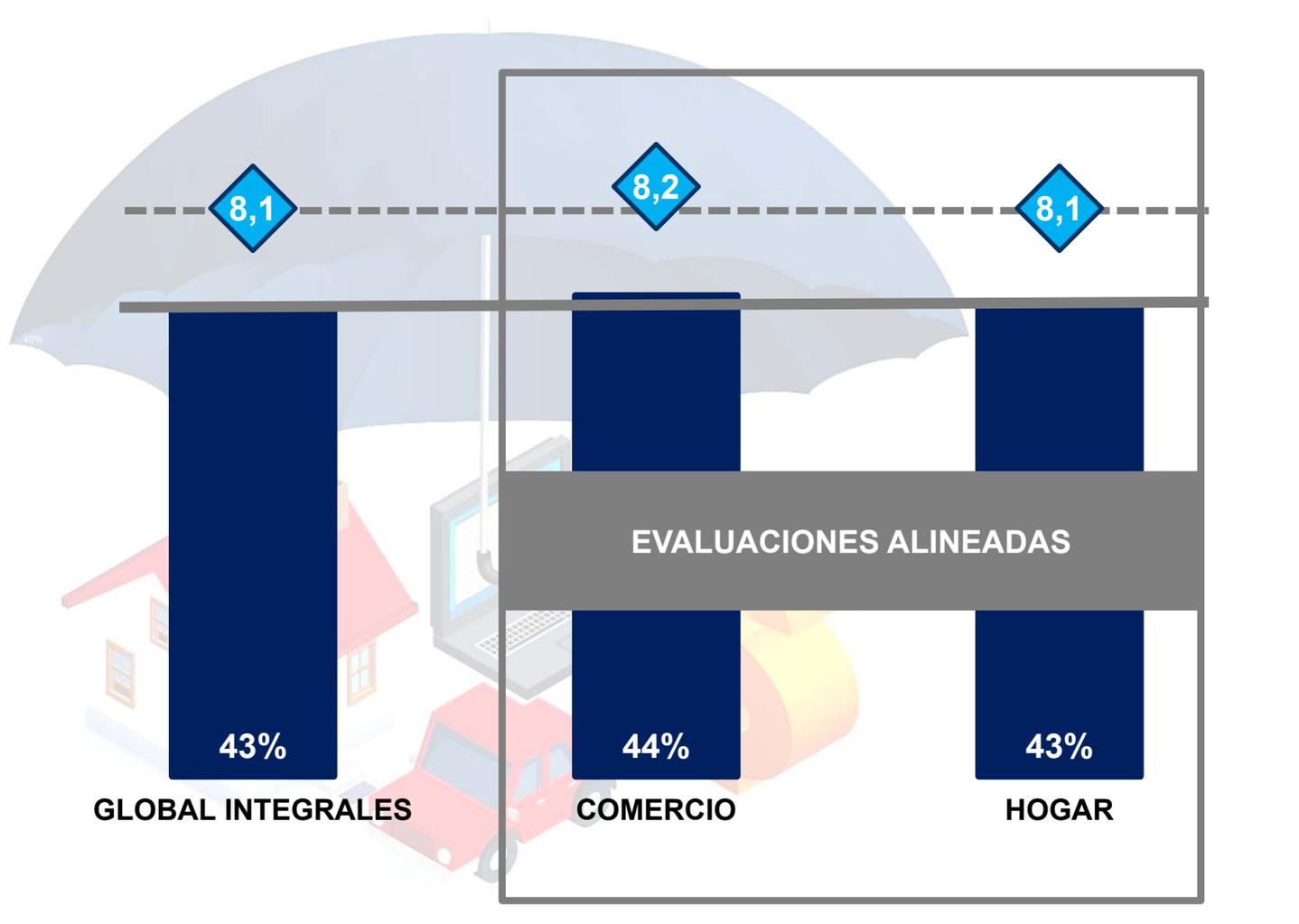
OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS DE AUTO

PROMEDIOS Y NPS SIEMPRE POR ENCIMA DE LOS 8 Y 40 PUNTOS

PROMEDIO NPS

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA

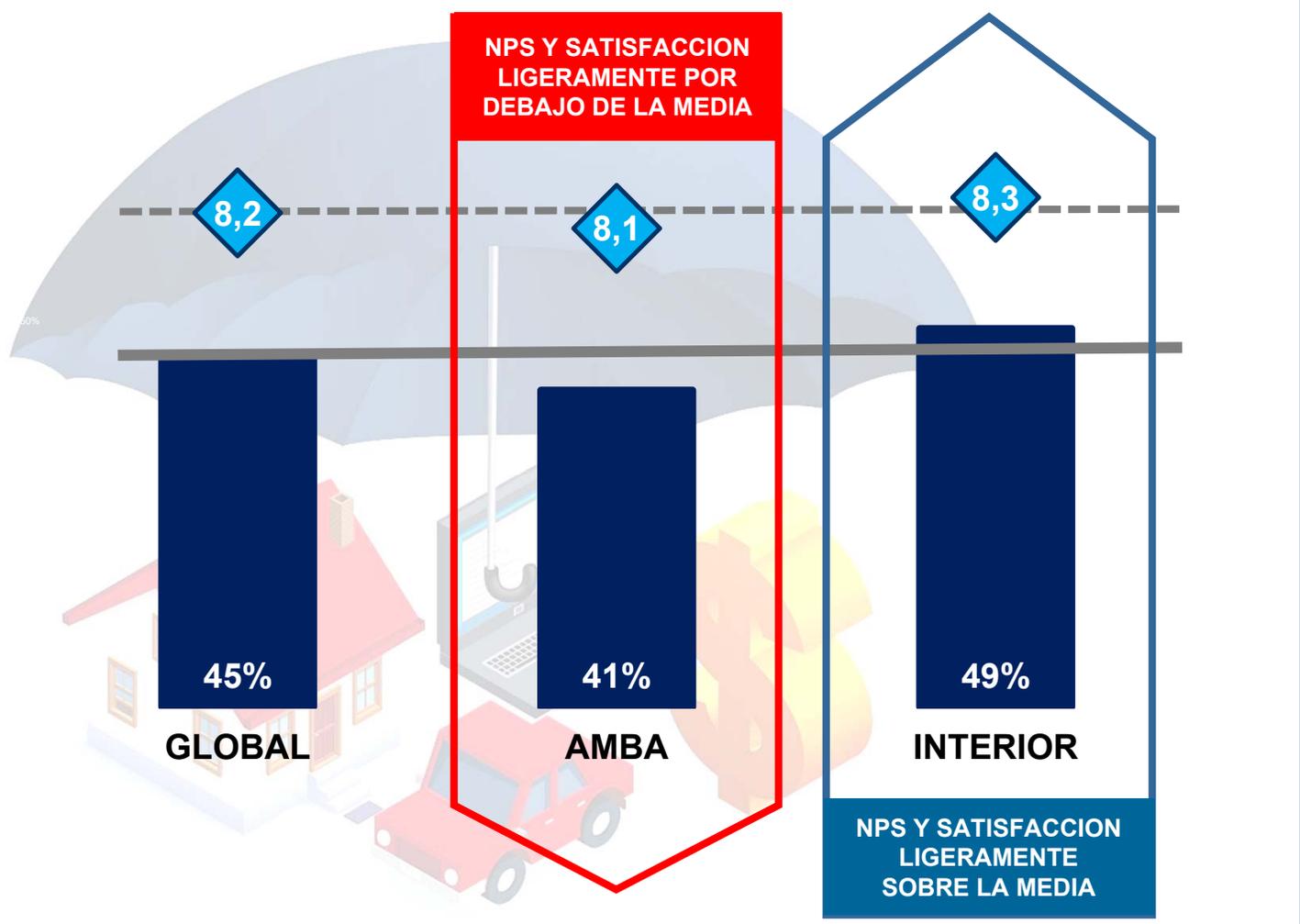
Desglose de coberturas integrales



**OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS INTEGRALES**

**PROMEDIOS Y NPS SIEMPRE POR ENCIMA DE LOS 8 Y 40 PUNTOS**

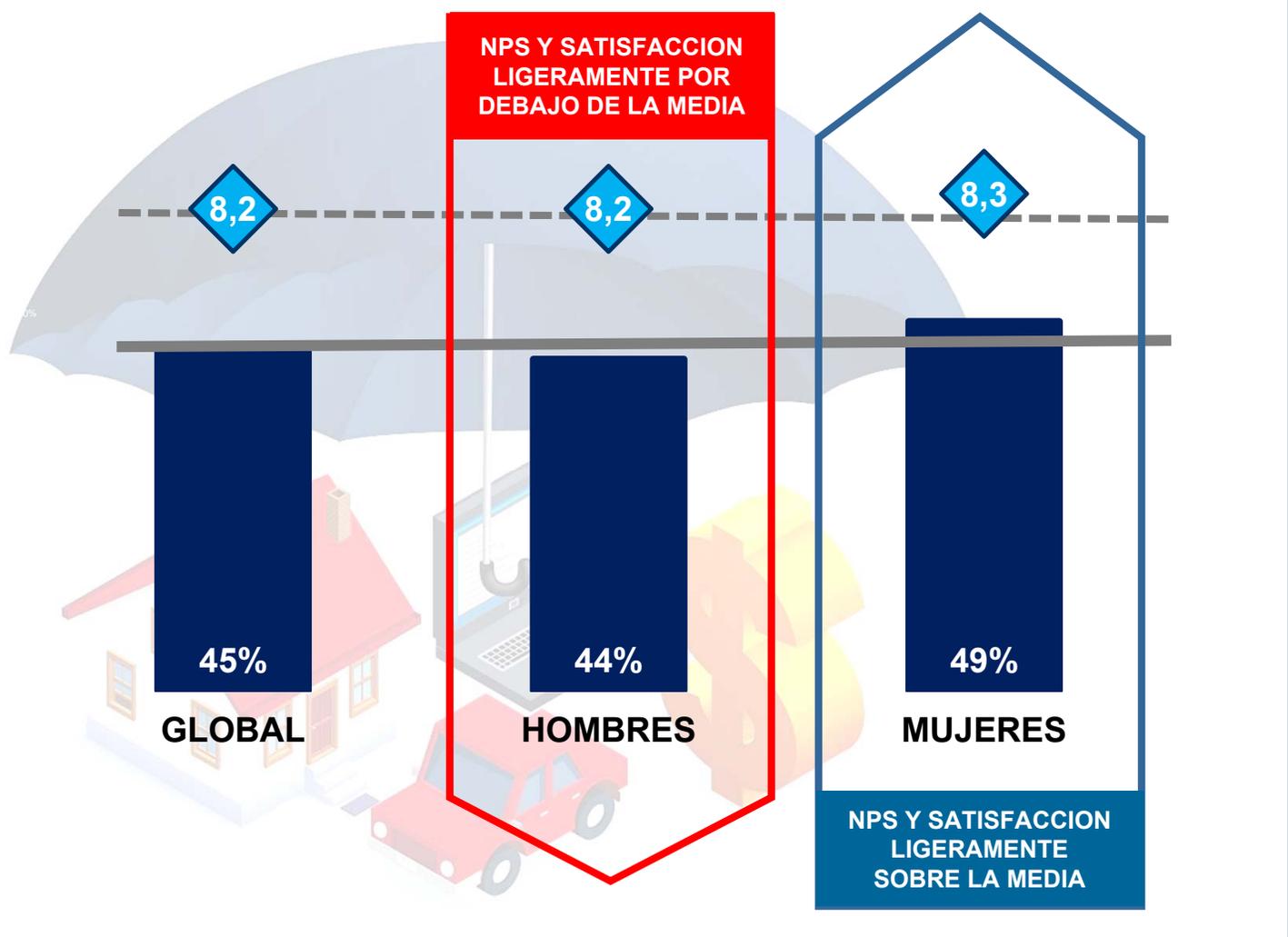
# SATISFACCION Y NPS POR REGION



**DENTRO DE NIVELES DE SATISFACCION OPTIMOS Y ALINEADOS POR REGION**

EN INTERIOR CRECEN LIGERAMENTE POR ENCIMA DE LA MEDIA

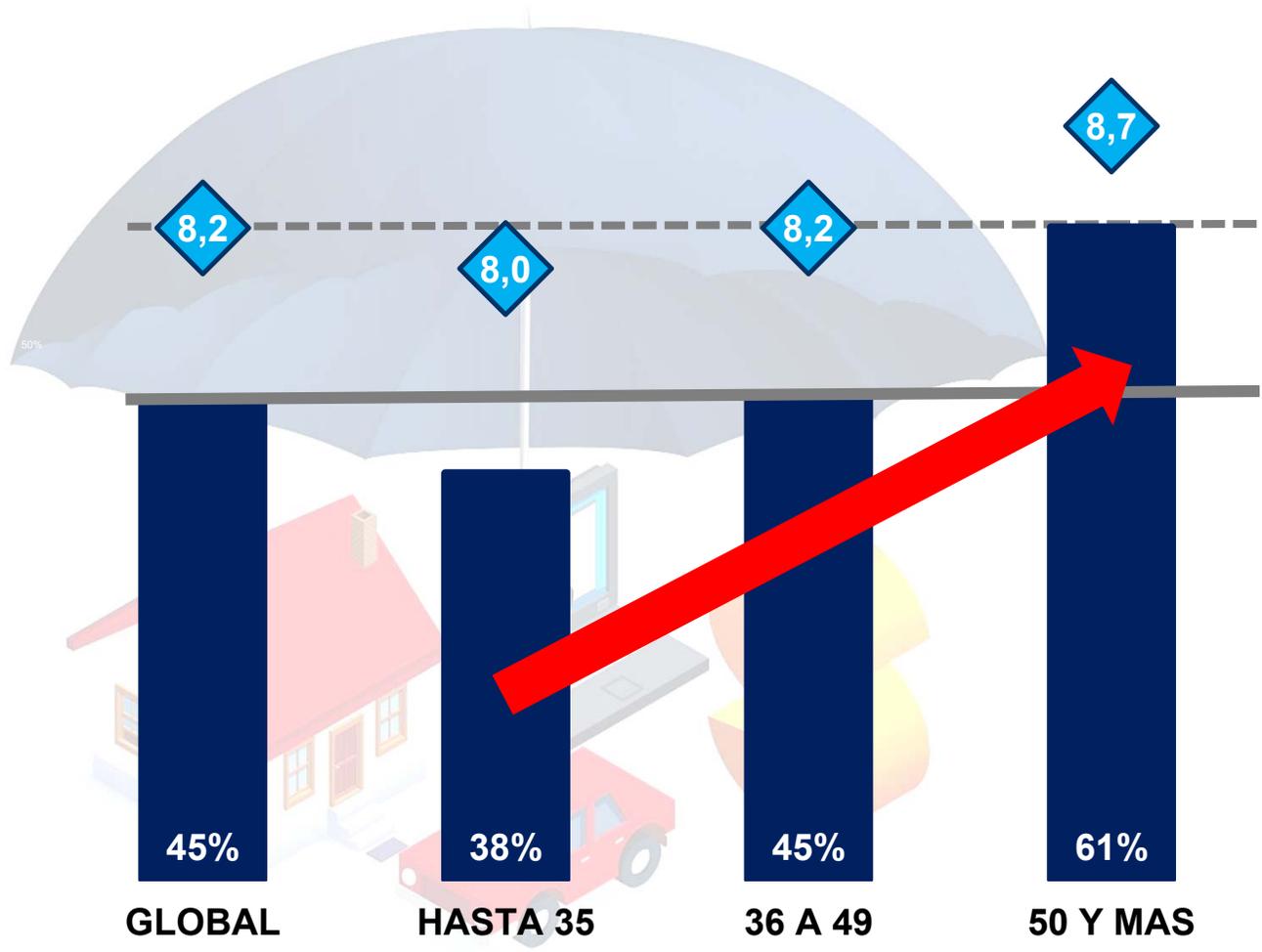
# SATISFACCION Y NPS POR GENERO



**DENTRO DE NIVELES DE SATISFACCION OPTIMOS Y ALINEADOS POR GENERO**

EN MUJERES CRECEN LIGERAMENTE POR ENCIMA DE LA MEDIA

# SATISFACCION Y NPS POR EDAD

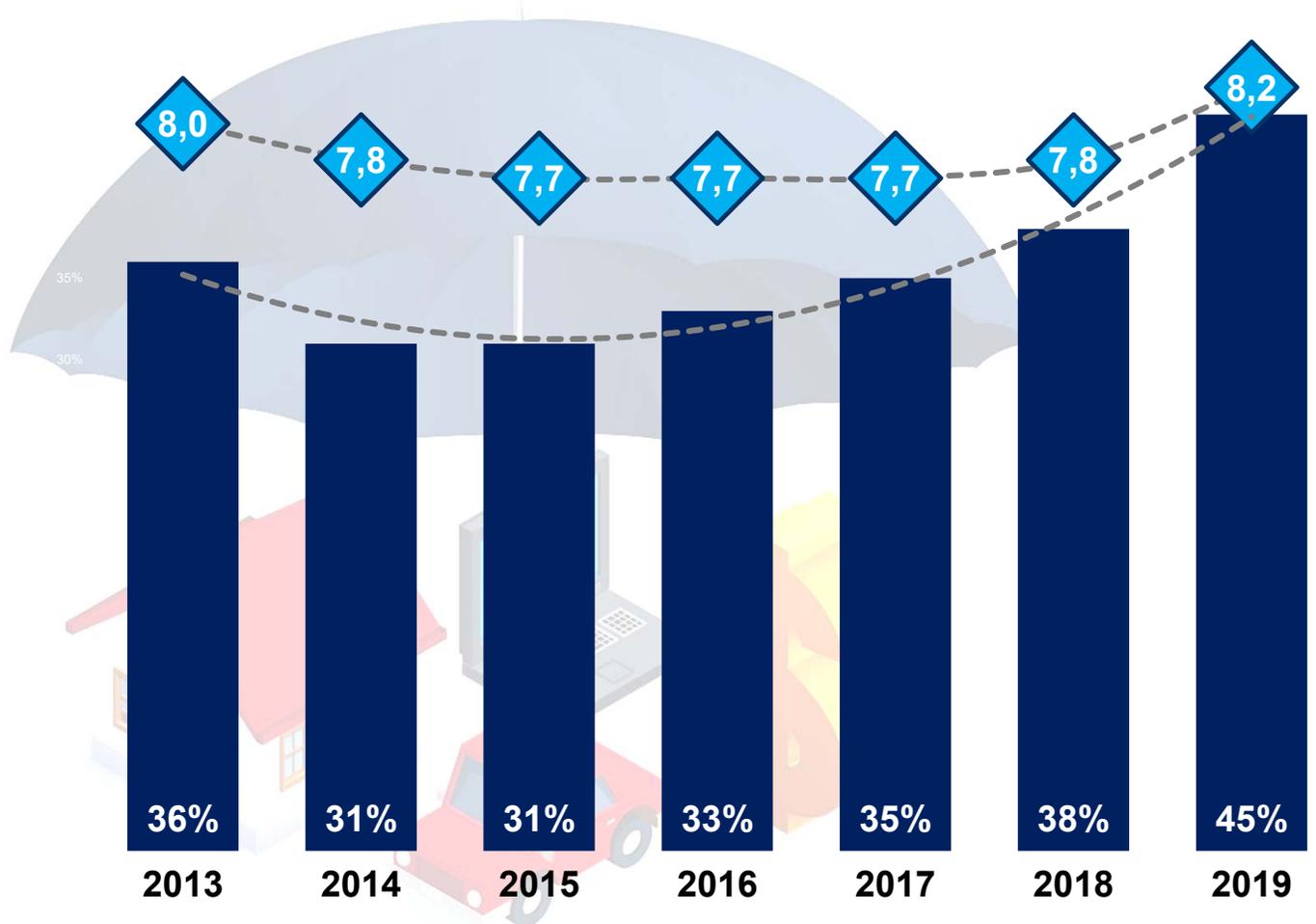


DENTRO DE OPTIMOS PROMEDIOS

LOS NIVELES DE DE SATISFACCION Y NPS SE ACENTUAN A MEDIDA QUE ASCIENDE LA EDAD

# EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2019



**EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS POTENCIAN SU CURVA ASCENDENTE EN 2019**

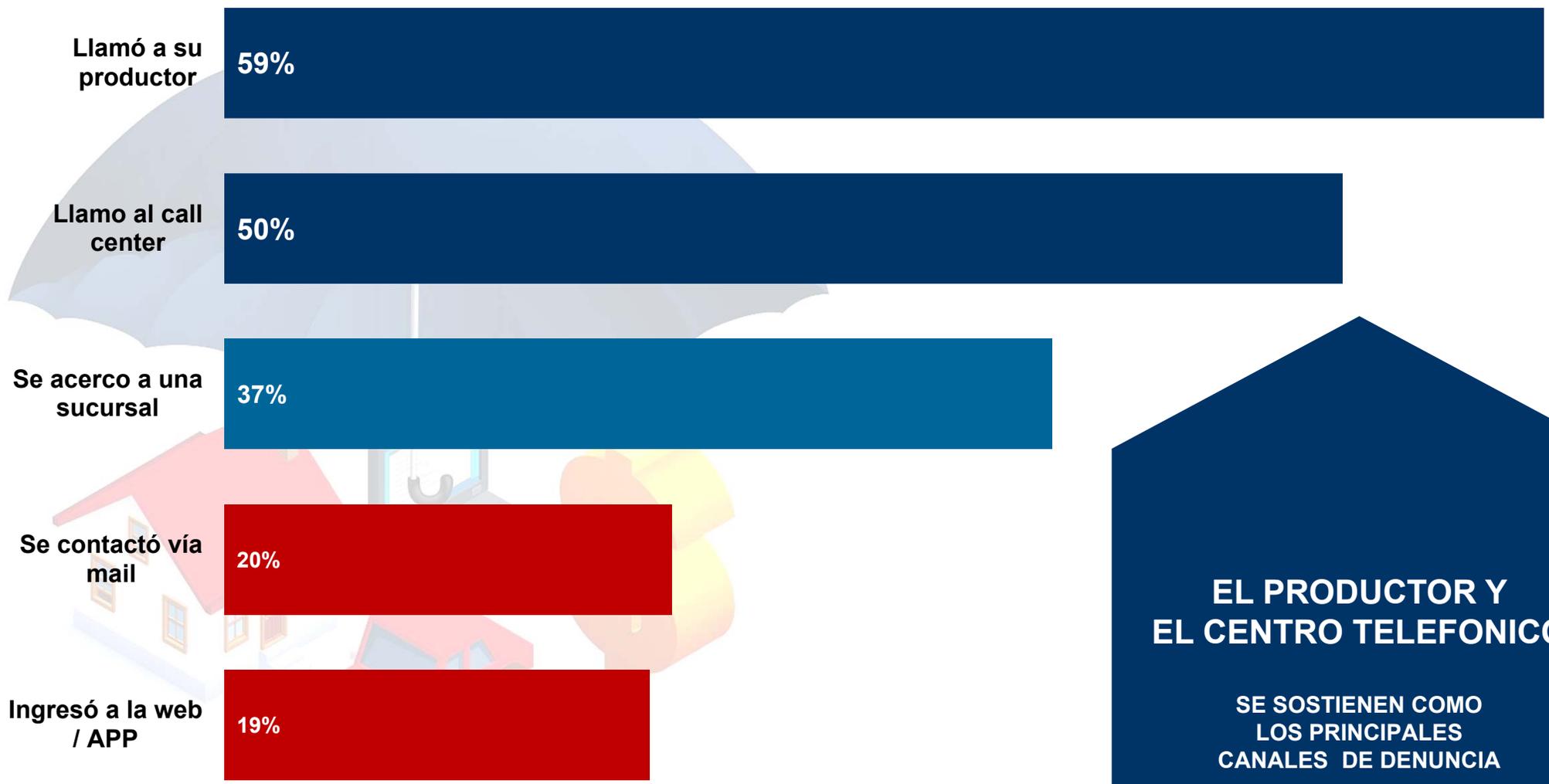
**ALCANZANDO EL PICO MAS ALTO DE TODA LA SERIE**



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**CANALES  
DE DENUNCIA**

# CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



**EL PRODUCTOR Y  
EL CENTRO TELEFONICO**

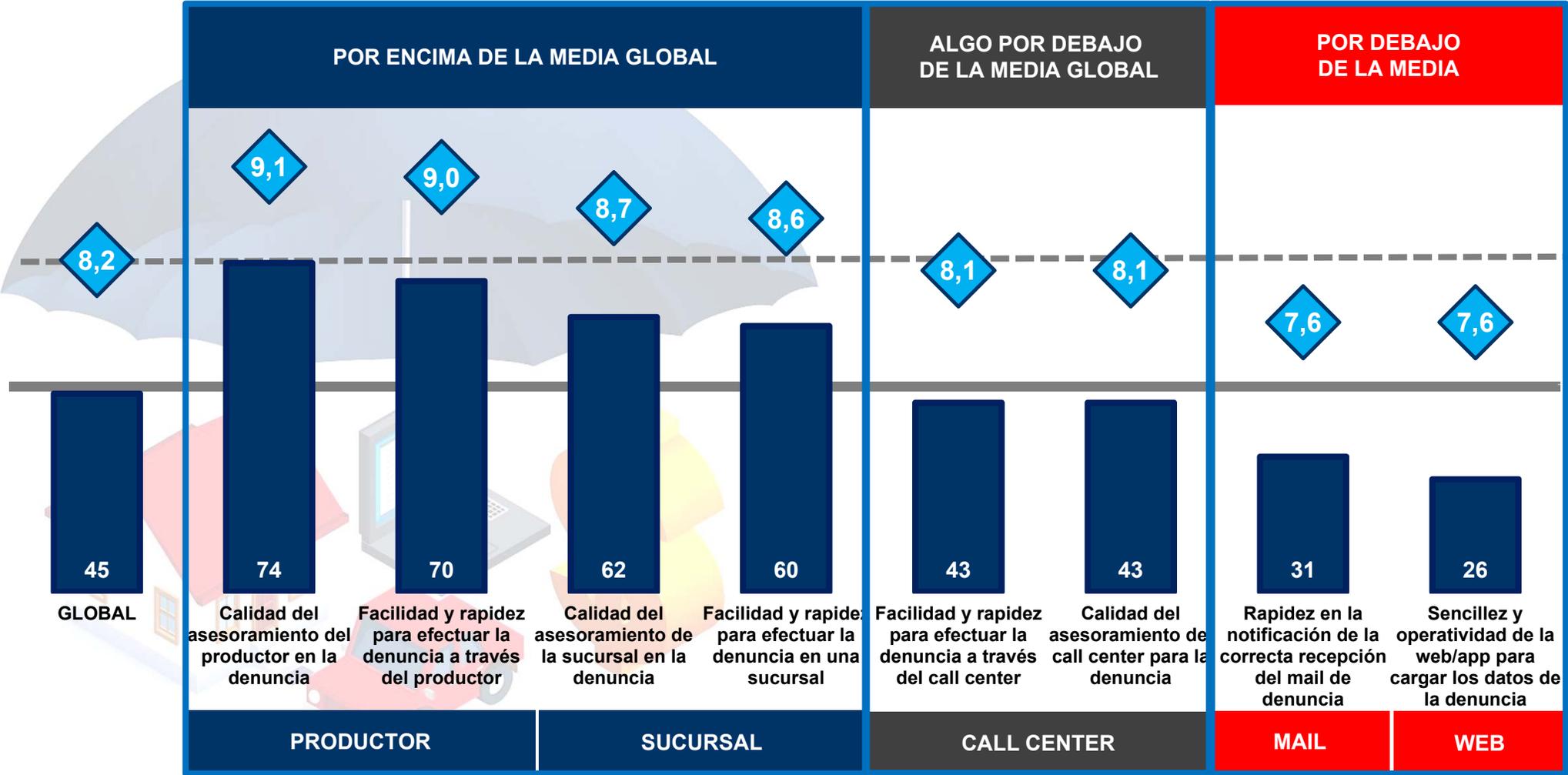
SE SOSTIENEN COMO  
LOS PRINCIPALES  
CANALES DE DENUNCIA



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

*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

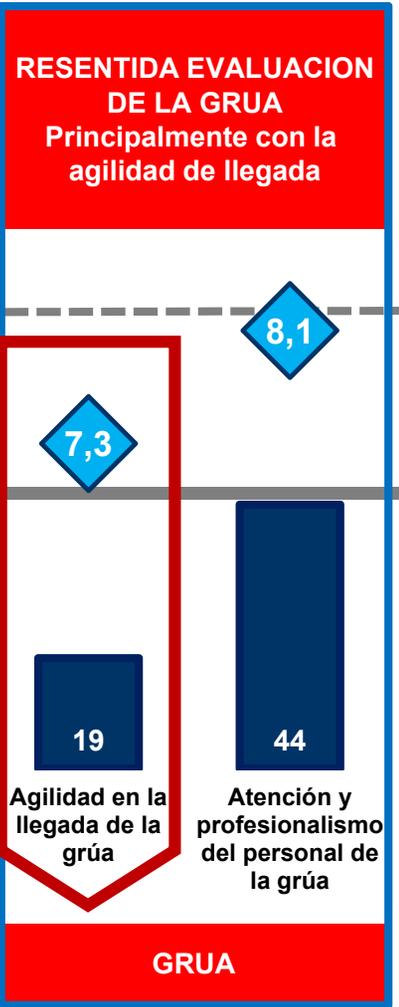
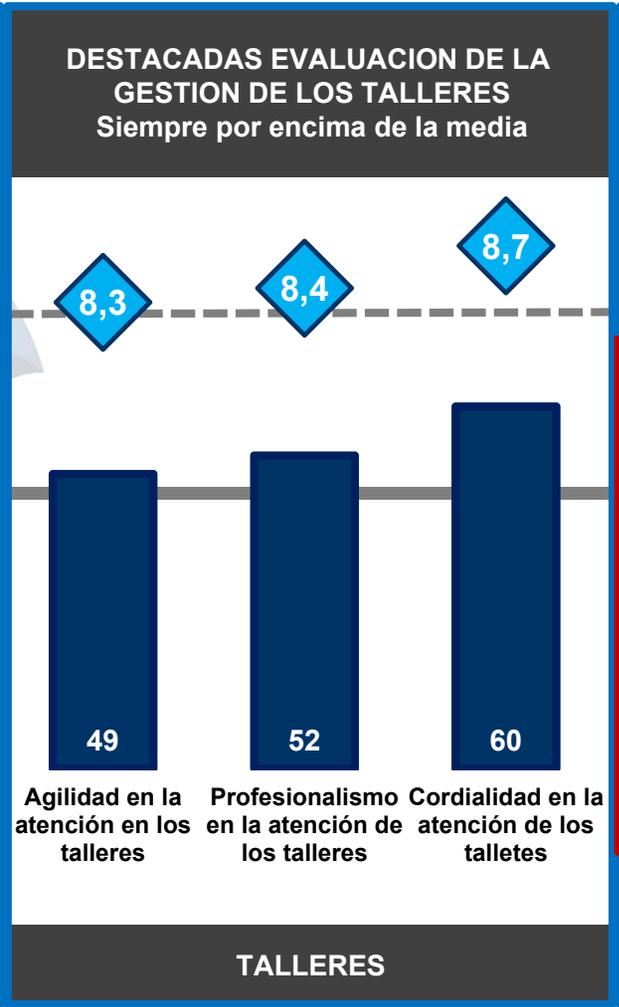
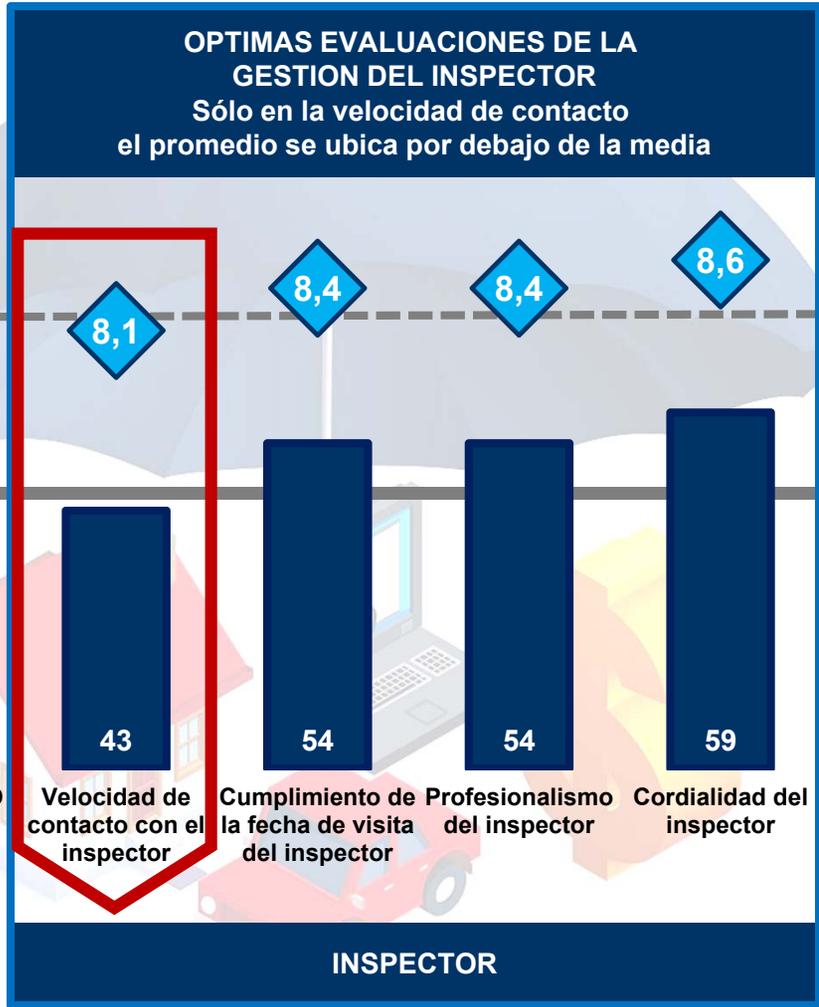
Evaluación asociada al canal de denuncia empleado



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
DE AUTO**

**SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO**

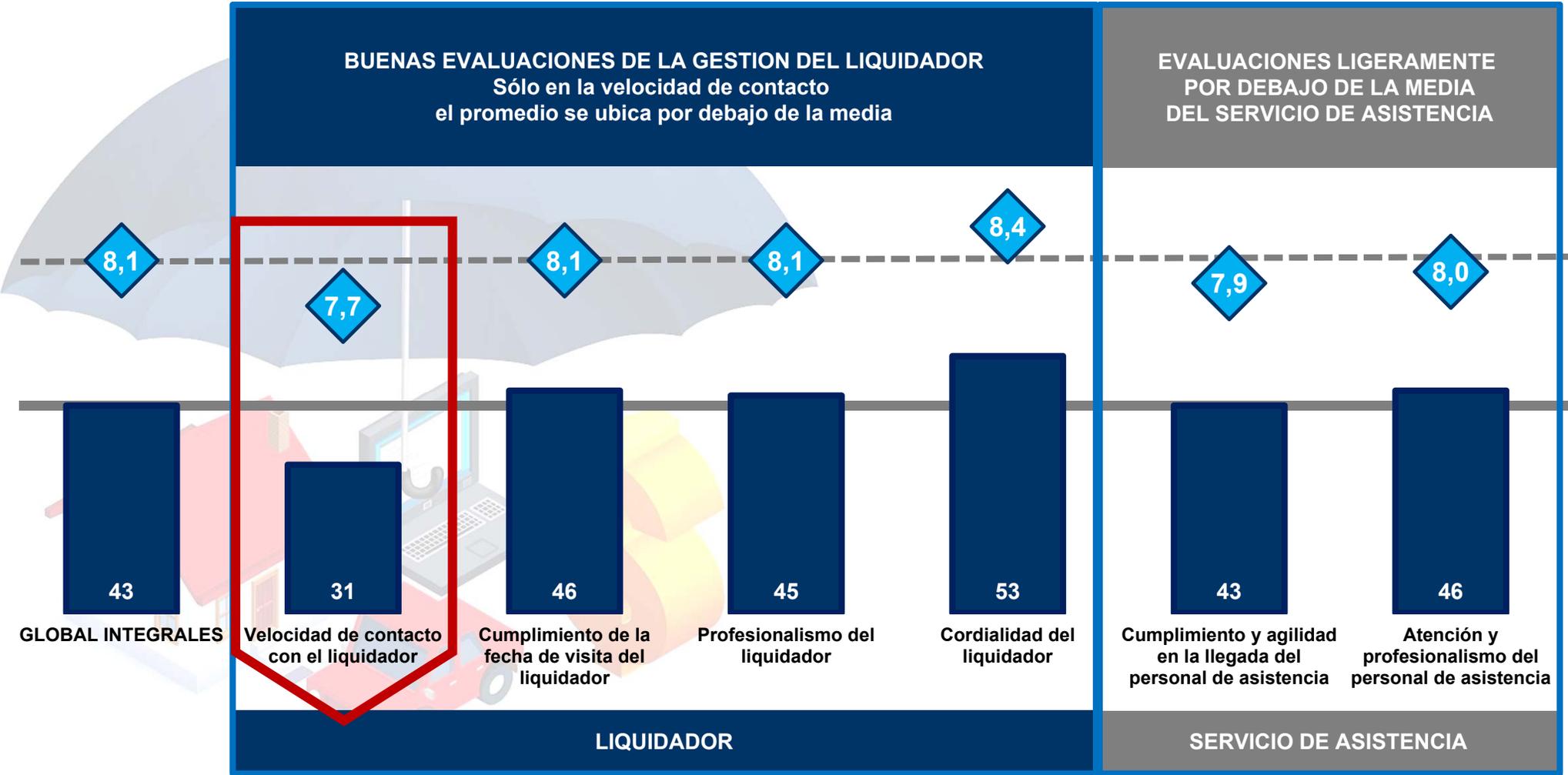




**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**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

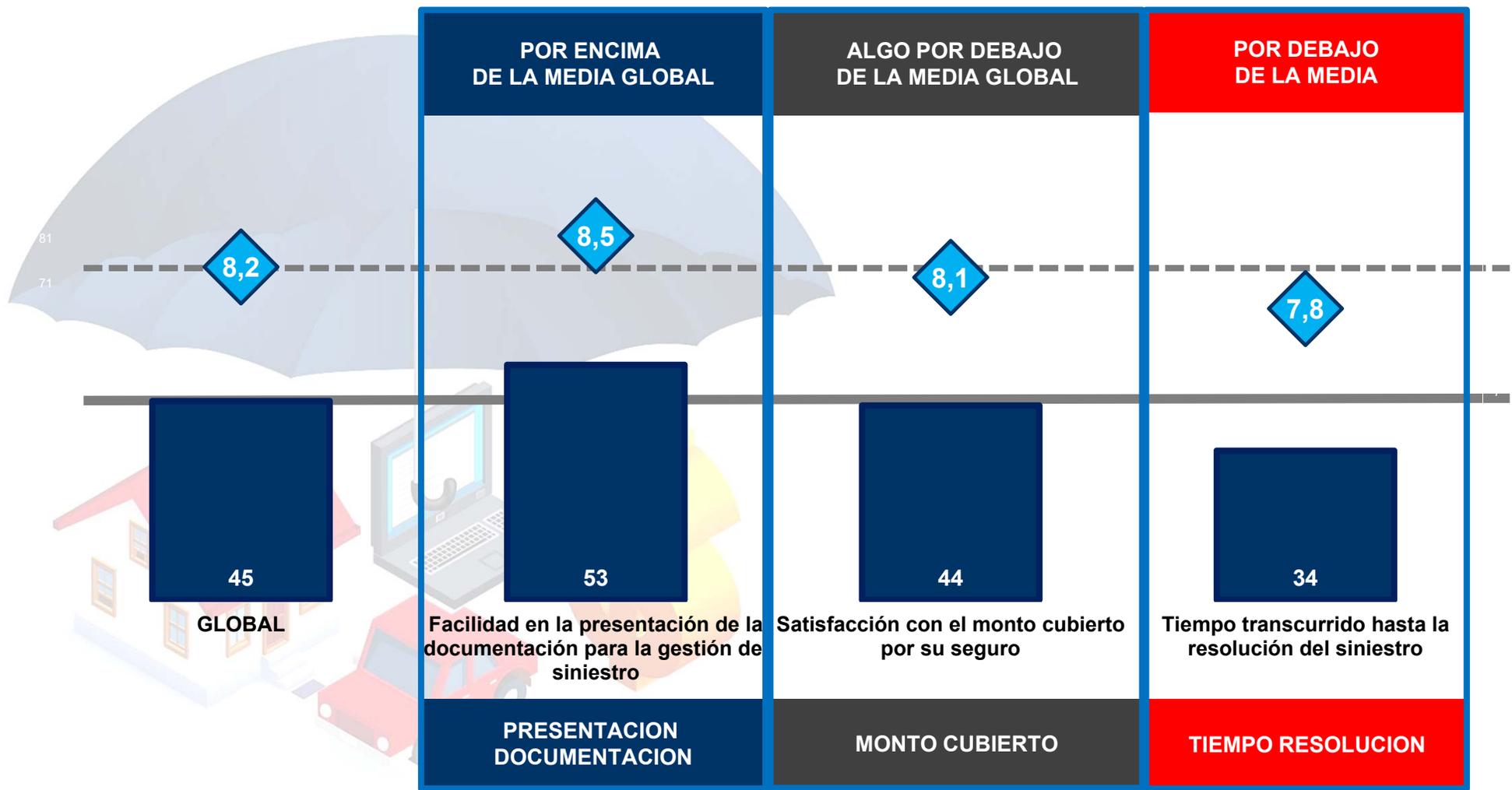
Evaluación exclusiva a clientes con siniestros integrales



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A LA GESTION  
DEL SINIESTRO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO



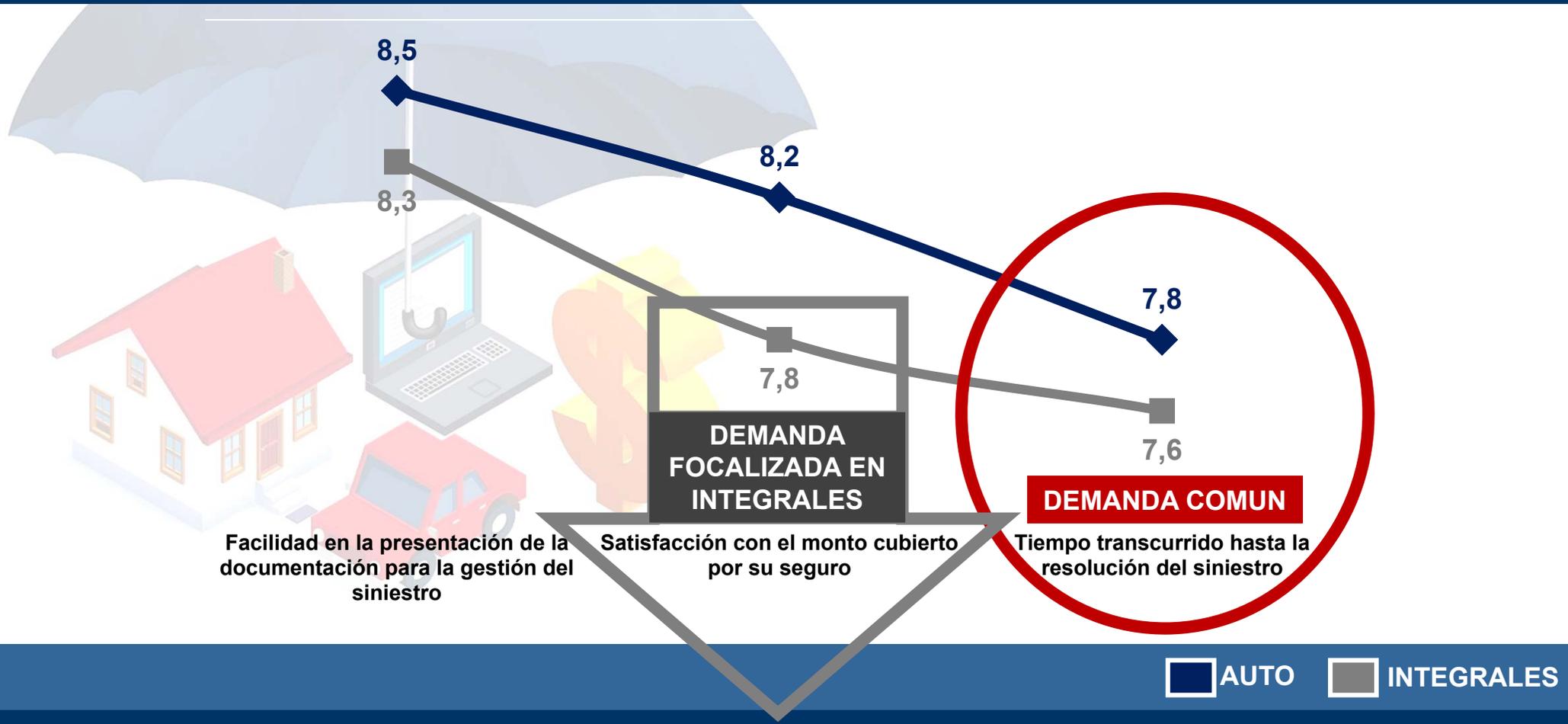
PROMEDIO

NPS Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

# INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO POR TIPO DE COBERTURA

## LOS NIVELES DE SATISFACCION CON LA GESTION DEL SINIESTRO DECRECEN EN COBERTURAS INTEGRALES

La brecha promedio llega a 3 décimas





**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

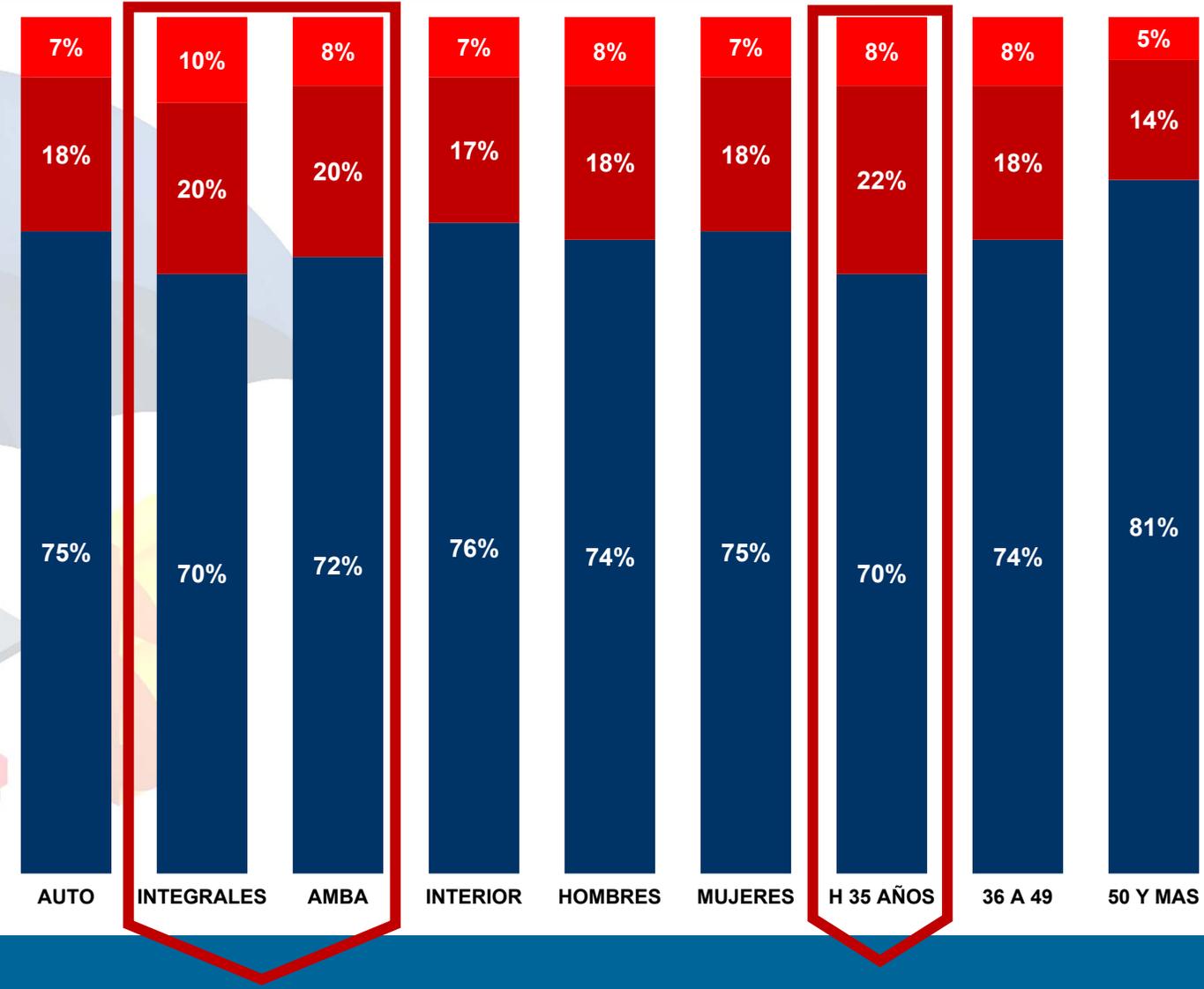
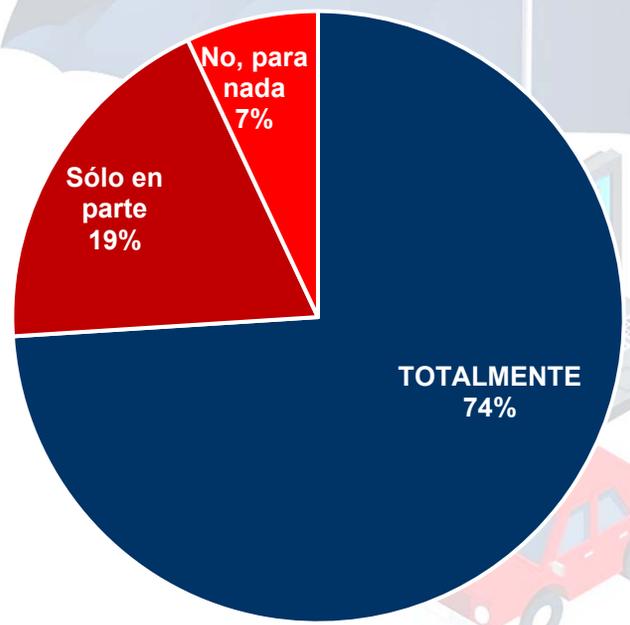
**COBERTURA DE  
EXPECTATIVAS**

# COBERTURA DE EXPECTATIVAS

**ALTA COBERTURA DE EXPECTATIVAS**

SUPERIOR AL 70% EN TODOS LOS PERFILES DE SEGMENTACION

Por debajo de la media en coberturas integrales, AMBA y grupos etarios más jóvenes



¿En qué medida nuestro seguro cubrió sus expectativas?  
Pregunta nueva – incorporada en 2019

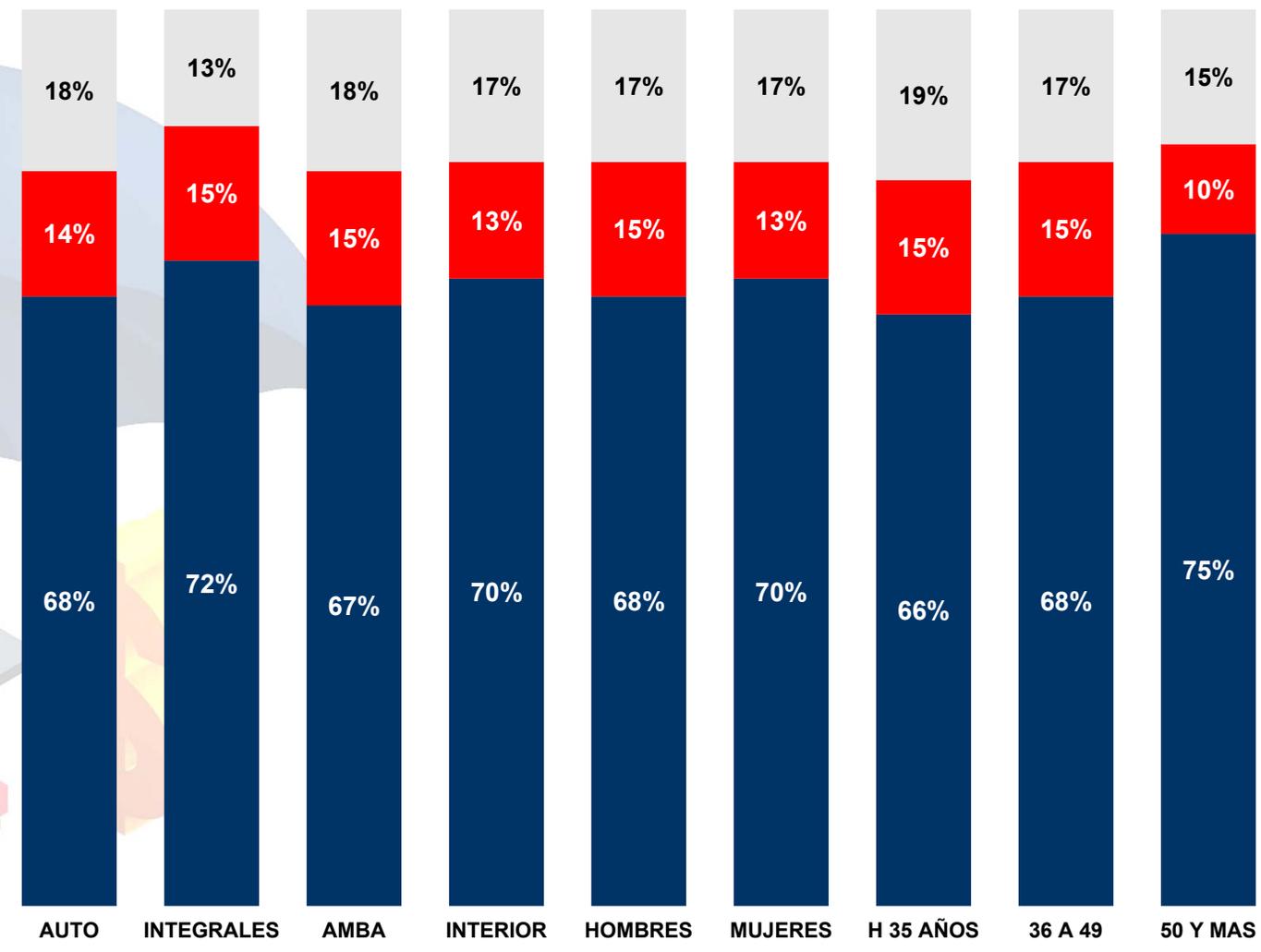
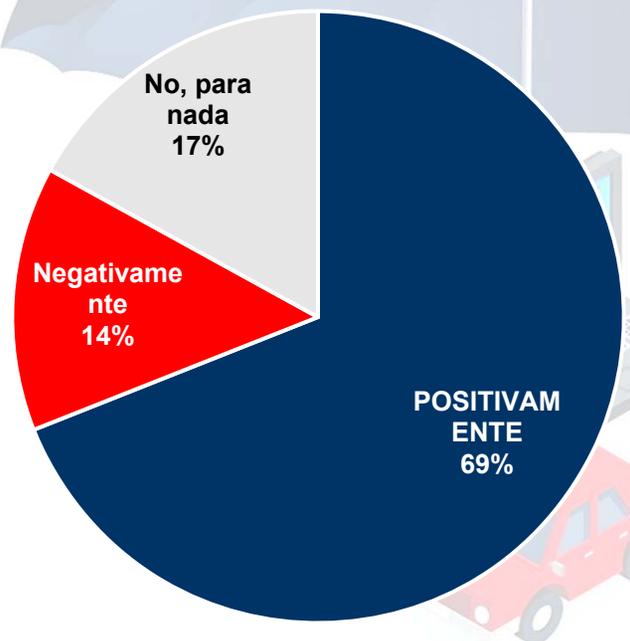


**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**IMPACTO  
EN LA IMAGEN**

# IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA

**FUERTE IMPACTO POSITIVO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA**  
SUPERIOR A LOS DOS TERCIOS EN TODOS LOS PERFILES DE SEGMENTACION





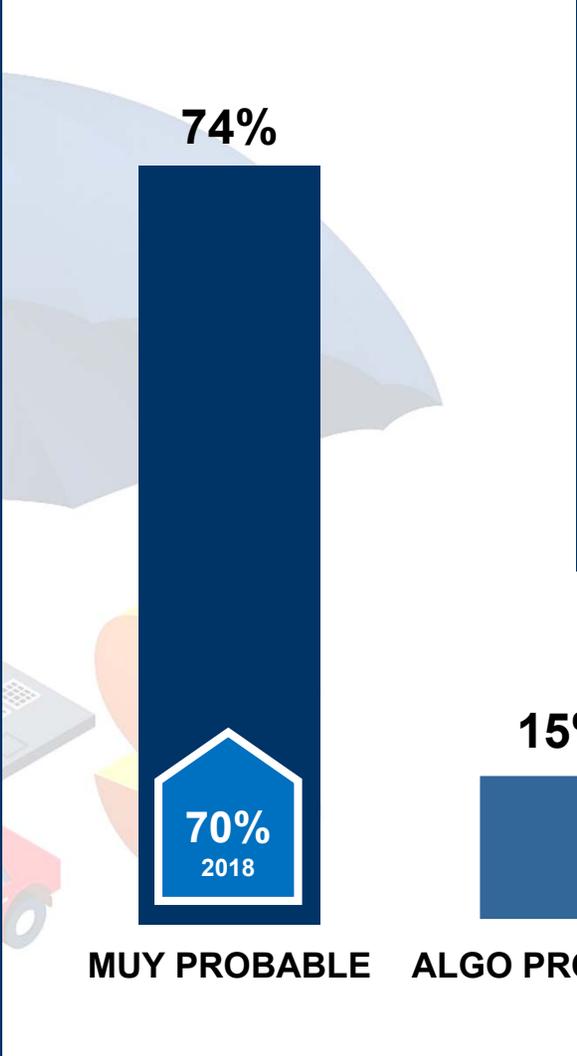
**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**PROPENSION A  
LA CONTINUIDAD**

# PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**ALTA Y CRECIENTE  
PROPENSION A LA  
CONTINUIDAD**

**3 DE CADA 4 CLIENTES  
MANIFIESTAN UNA  
ALTA PROBABILIDAD  
DE SEGUIR ELIGIENDO  
A SU ACTUAL CÍA ASEGURADORA**



**LA PROPENSION  
A LA CONTINUIDAD  
SE POTENCIA EN:**

- Adultos de 50 años y más (82%)
- Mujeres (76%)
- Interior (75%)



**MONITOR**  
**DEL MERCADO ASEGURADOR**  
*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*

**PRINCIPALES  
CONCLUSIONES**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### El Mercado Asegurador logra CRECIENTES NIVELES DE SATISFACCION EN 2019

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL LLEGA A 8,2  
CON UN ASCENSO DE 4 DECIMAS EN RELACION A 2018.**
- **MIENTRAS QUE EL NPS ASCIENDE A 45 PUNTOS  
7 PUNTOS POR ENCIMA DE 2018.**

LA PARTICIPACION DE PROMOTORES CRECE AL 62% DE LOS CLIENTES CON SINIESTROS

EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS ALCANZAN EN 2019  
**EL PICO MAS ALTO DE LA SERIE**  
(2013 – 2019)

Entre puntas la satisfacción global crece 2 décimas y el NPS 9 puntos.

# PRINCIPALES CONCLUSIONES

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

- RESIDENTES EN AMBA**
- CON COBERTURAS INTEGRALES DE HOGAR**
- CON COBERTURAS DE AUTO REPOSICION**
- HOMBRES**
- DE LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES**

Con promedios y NPS algo por debajo de la media

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

- RESIDENTES EN INTERIOR**
- CON COBERTURAS INTEGRALES DE COMERCIO**
- CON COBERTURAS DE AUTO DESTRUCCION PARCIAL Y TOTAL Y ROBO**
- MUJERES**
- DE LOS GRUPOS ETARIOS DE MAYOR EDAD**

Con promedios y NPS algo por encima de la media

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

### LAS EVALUACIONES MAS CRITICAS SE CONCENTRAN:

EN LAS DENUNCIAS  
DE SINIESTROS VIA:

- WEB Y MAIL

EN SINIESTROS DE  
AUTO EN LA:

- VELOCIDAD DE CONTACTO CON EL INSPECTOR
  - AGILIDAD EN LA LLEGADA DE LA GRUA

EN SINIESTROS  
INTEGRALES EN LA:

- VELOCIDAD DE CONTACTO CON EL LIQUIDADOR
  - SATISFACCION CON EL MONTO CUBIERTO

EN LA GESTION  
EN GENERAL DEL:

- TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA LA RESOLUCION DEL SINIESTRO

**PRINCIPALES CONCLUSIONES**

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

**CAE LA VALORACION DE  
LA TRAYECTORIA Y EL BUEN PRECIO  
Y AUMENTA LA VALORACION DE  
LA RECOMENDACION**

**ALTA  
COBERTURA DE EXPECTATIVAS**

**SUPERIOR AL 70%**

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

**EN LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA**

**ALTA Y CRECIENTE  
PROPENSION A CONTINUIDAD**

**3 DE CADA 4 CLIENTES CON SINIESTROS  
CREE MUY PROBABLE  
SEGUIR ELIGIENDO SU CIA ACTUAL**



# MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

*Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2019*



**PARA SOLICITAR UN INFORME A MEDIDA  
PARA SU COMPAÑÍA COMUNICARSE CON  
MARIA LAURA CALI  
AL 5238-6045 o 156 129 7189**



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