



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

**Diciembre 2020**



**DIRECCION DEL ESTUDIO**  
SEL Consultores

**FECHA DE RELEVAMIENTO**  
De Septiembre a Noviembre de 2020

**UNIVERSOS ANALIZADOS**  
Asegurados con siniestros cerrados en 2019 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**  
34.337 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

COMPAÑÍAS PARTICIPANTES  
18 compañías





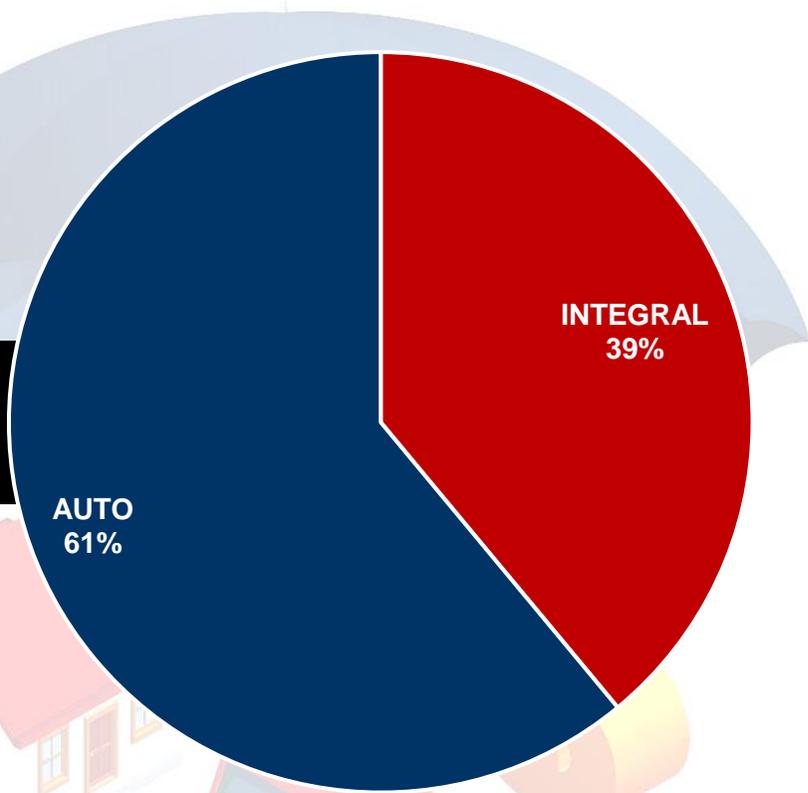
# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

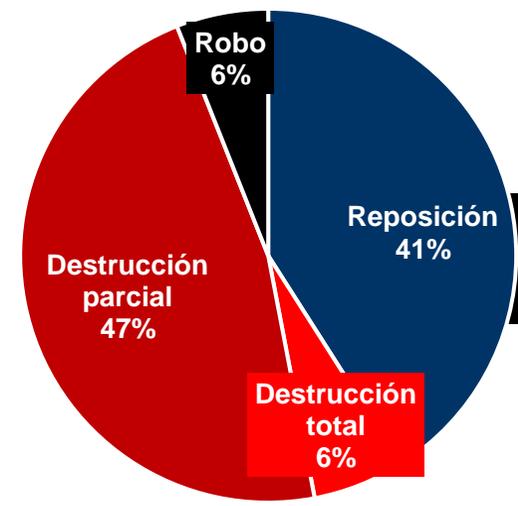
## **PERFIL DE LA MUESTRA**

PERFIL DE LOS RESPONDENTES

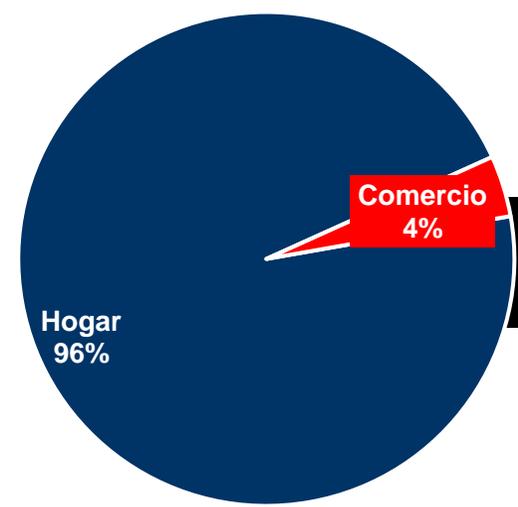
**TIPO DE COBERTURA**



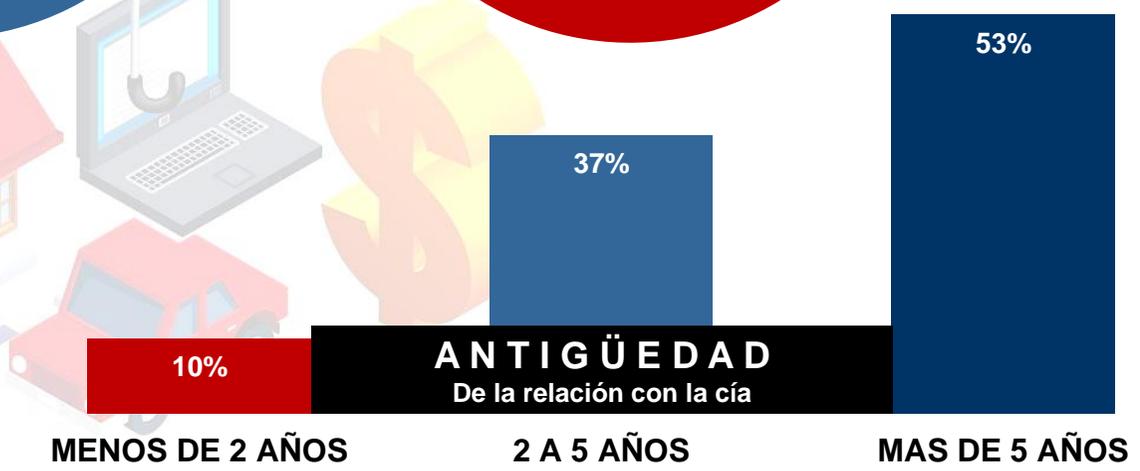
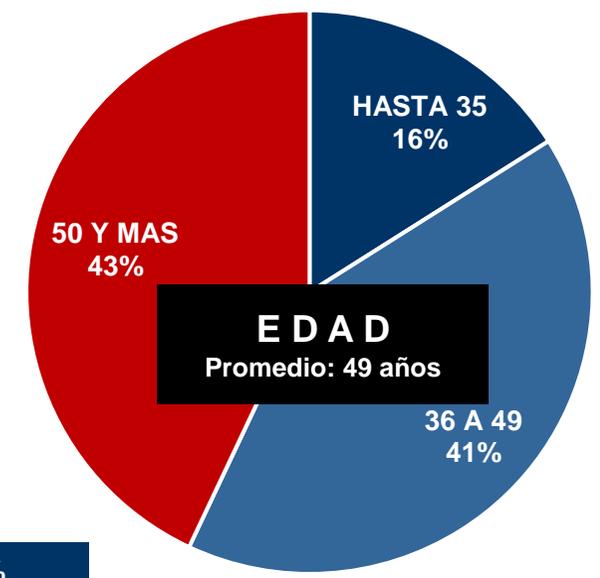
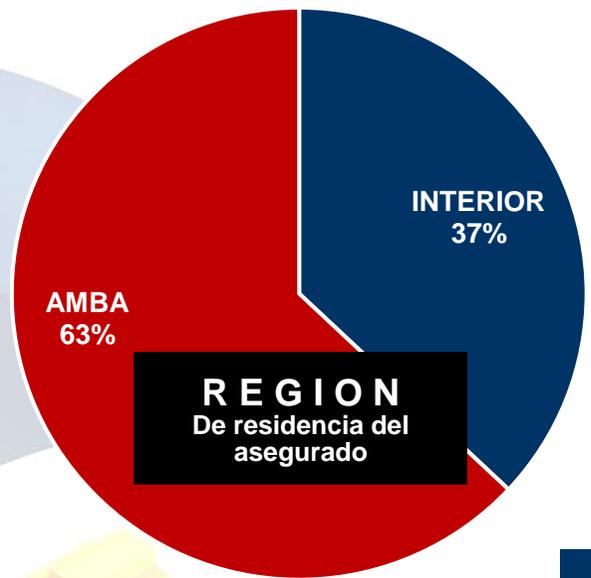
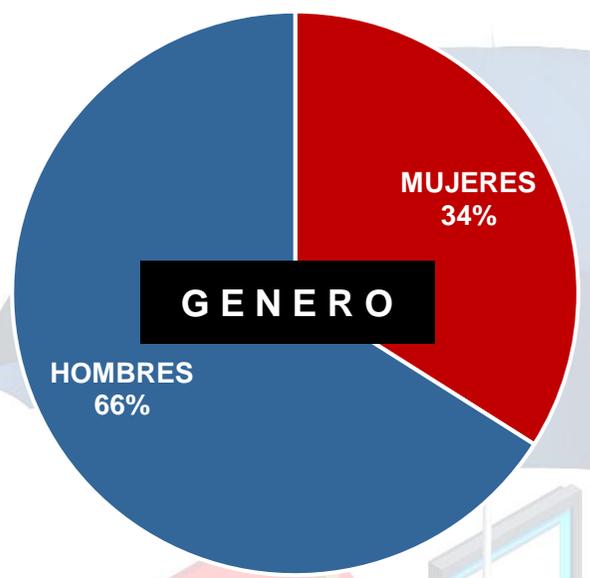
**DESGLOSE DE AUTO**



**DESGLOSE DE INTEGRALES**



PERFIL DE LOS RESPONDENTES

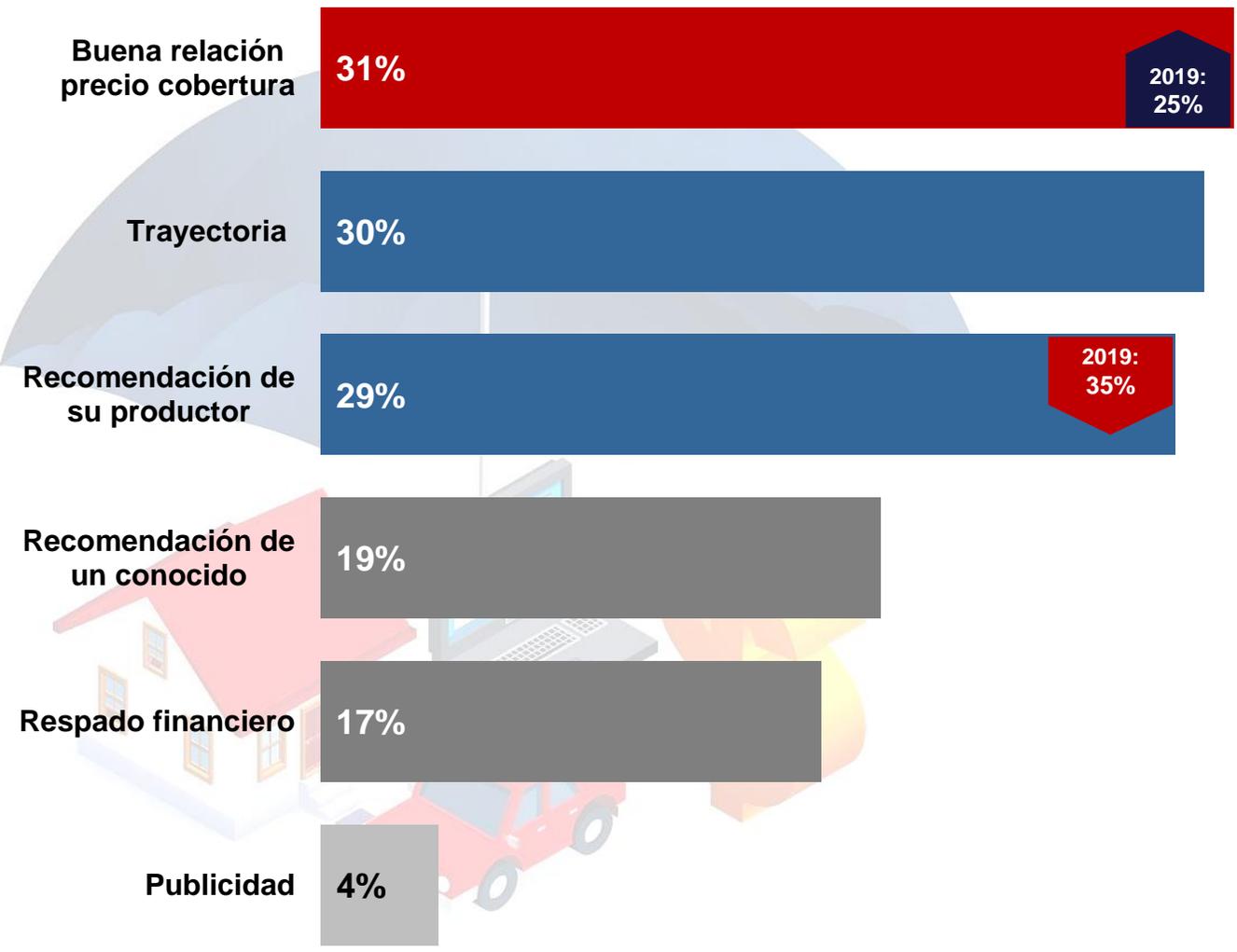




**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**MOTORES DE ELECCION**

# MOTORES DE ELECCION



DENTRO DE MOTORES DE ELECCION REPARTIDOS

↑ AUMENTA LA VALORACION DEL BUEN PRECIO

↓ CAE LA VALORACION DE LA RECOMENDACION DEL PRODUCTOR

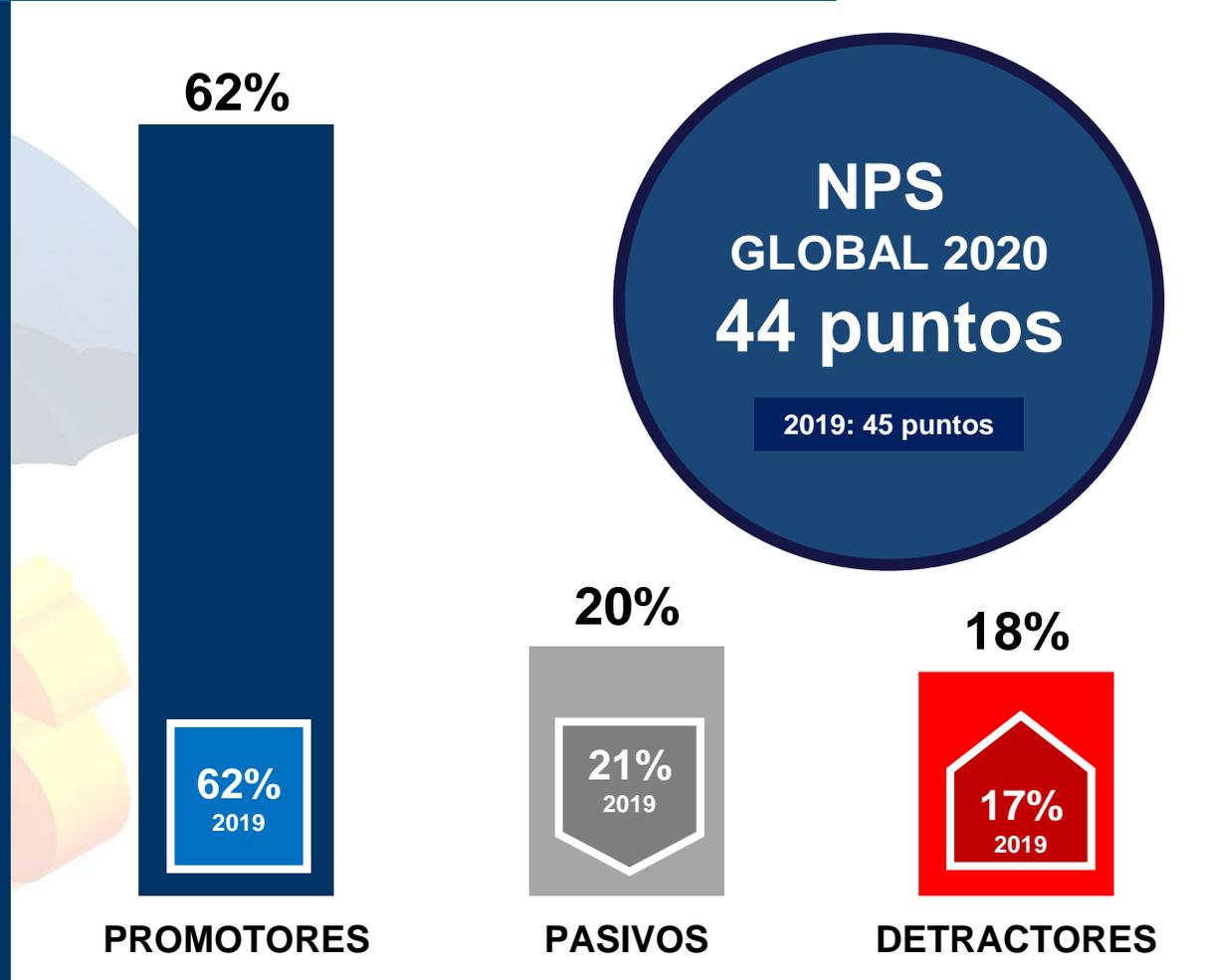


**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**SATISFACCION Y  
NPS GLOBALES**

# SATISFACCION Y NPS GLOBALES

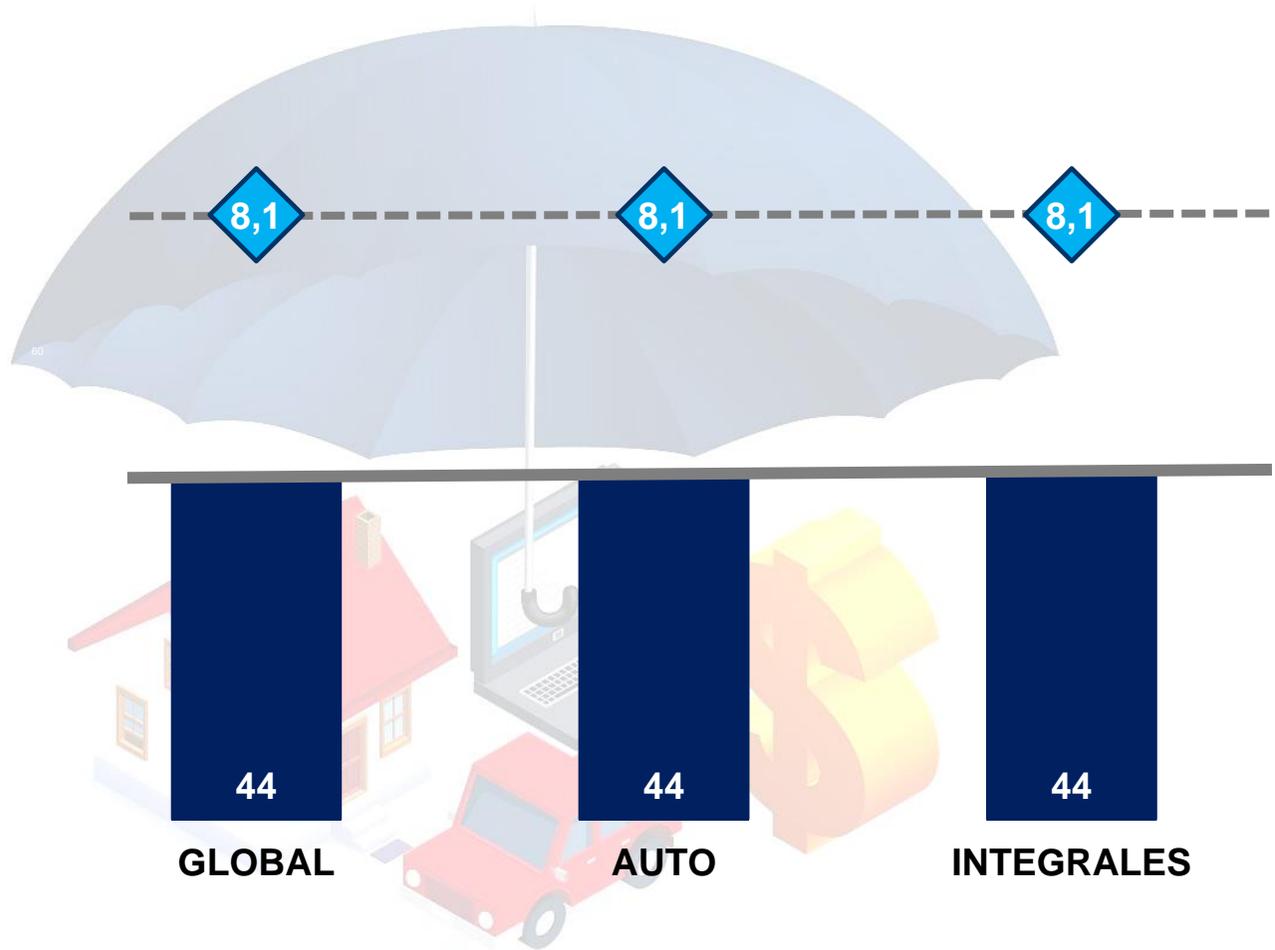
MUY LIGERAMENTE  
DECLINANTES  
NIVELES DE SATISFACCION  
GLOBAL Y NPS  
DENTRO DEL MONITOR DEL  
MERCADO ASEGURADOR 2020



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

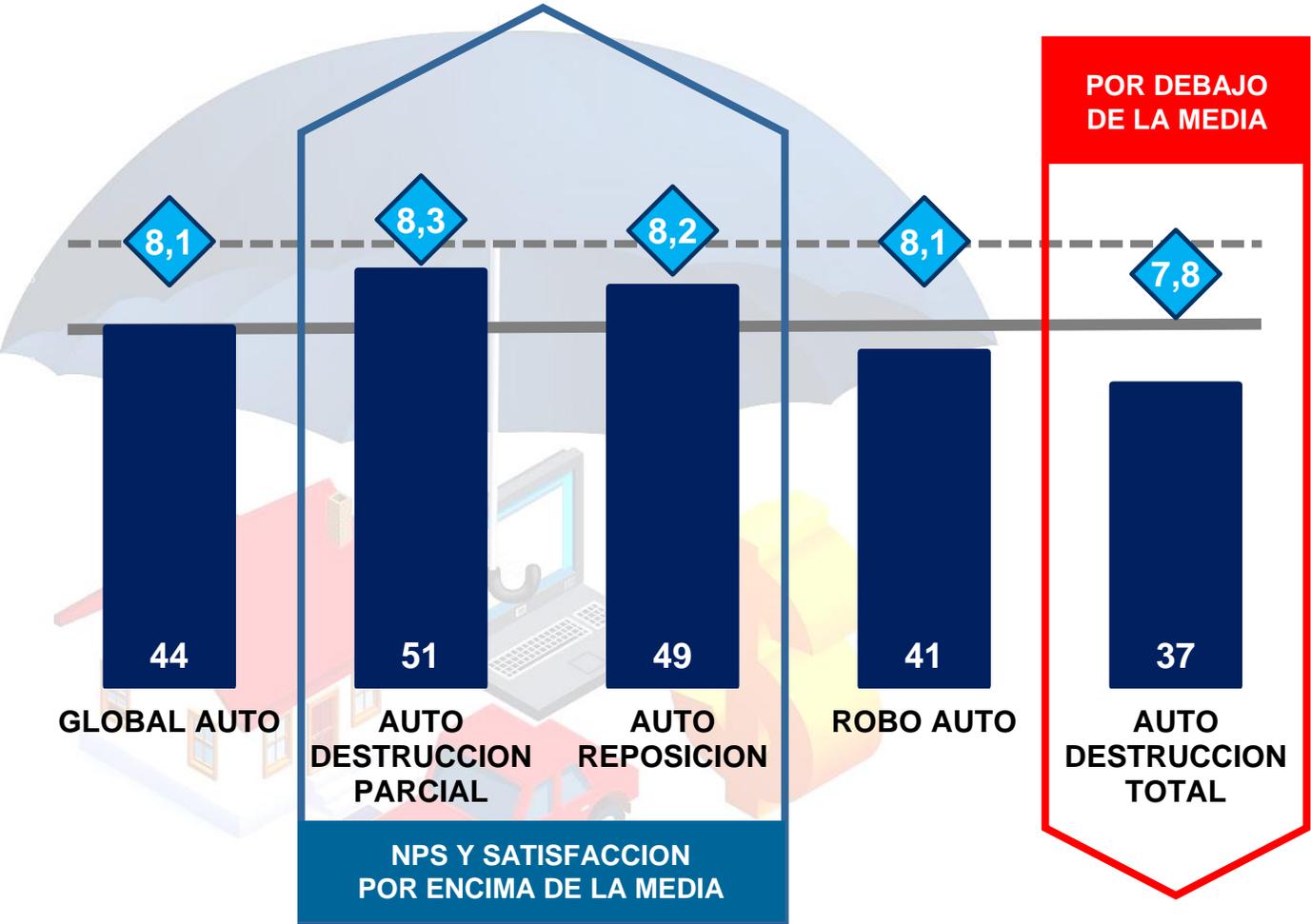
## SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA



**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

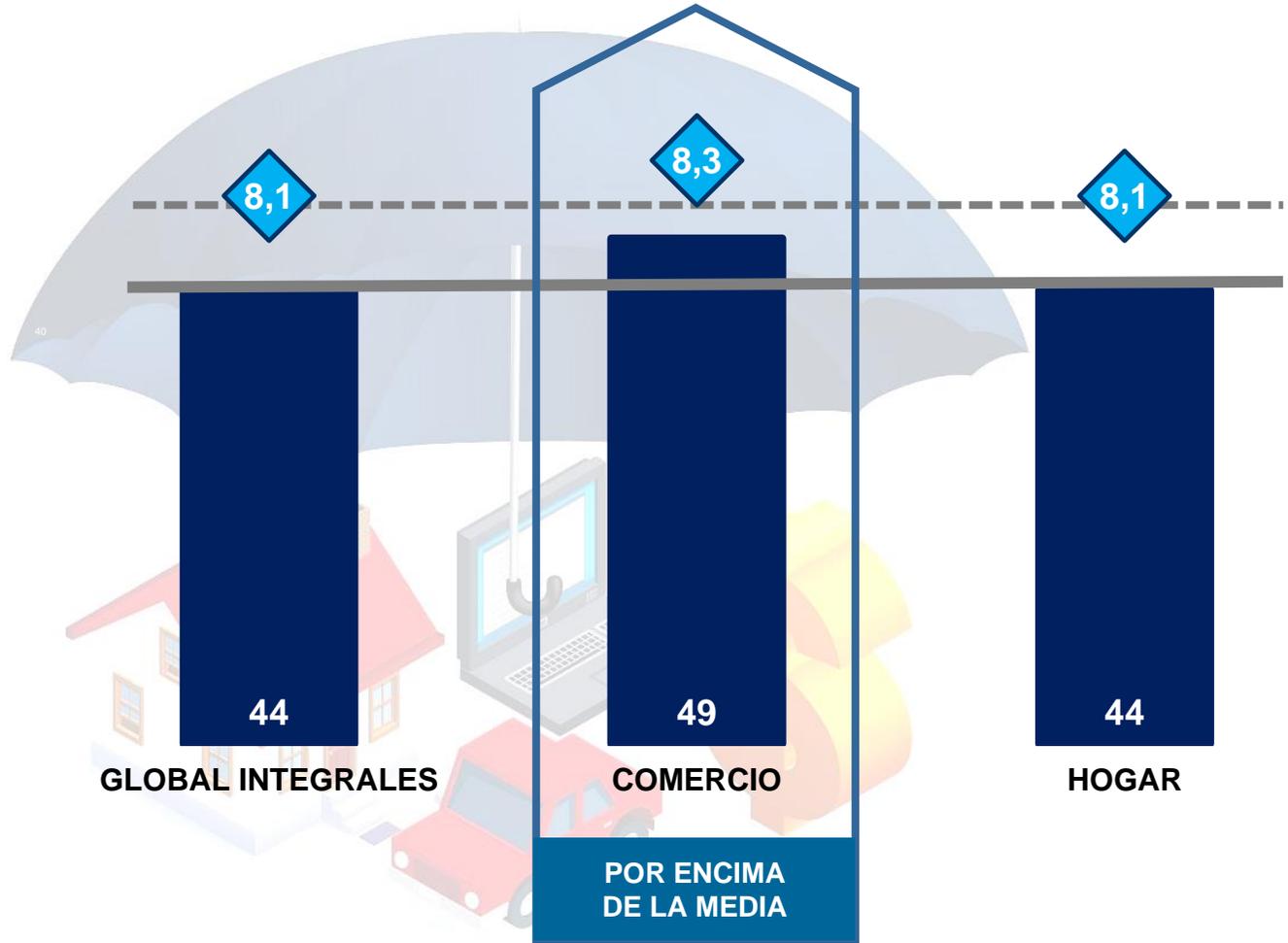


OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS DE AUTO

DECLINANTE EN AUTO DESTRUCCION TOTAL

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE COBERTURA

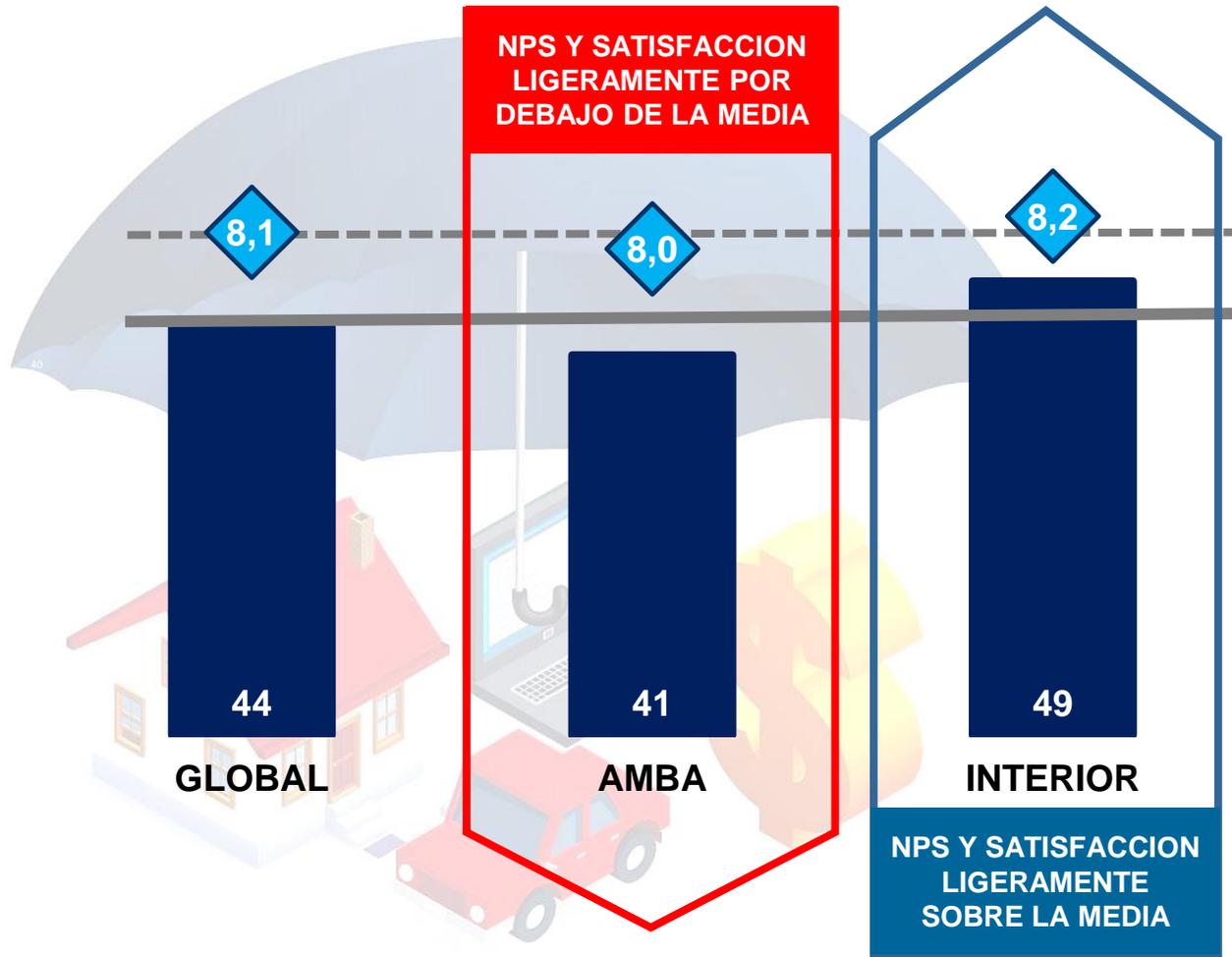
Desglose de coberturas integrales



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE COBERTURAS INTEGRALES

ACENTUADOS EN COBERTURAS DE COMERCIO

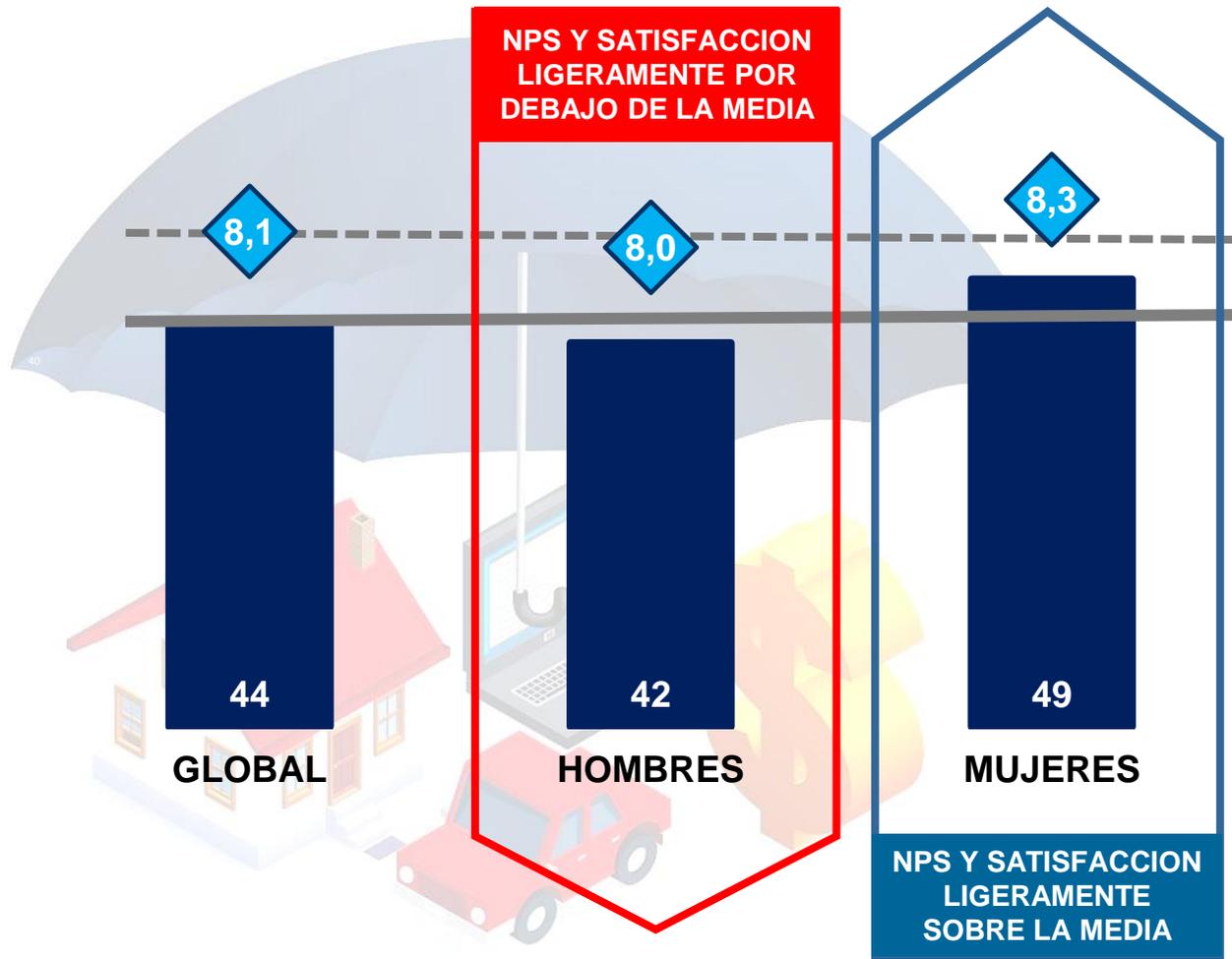
# SATISFACCION Y NPS POR REGION



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION POR REGION

DECLINANTES EN AMBA

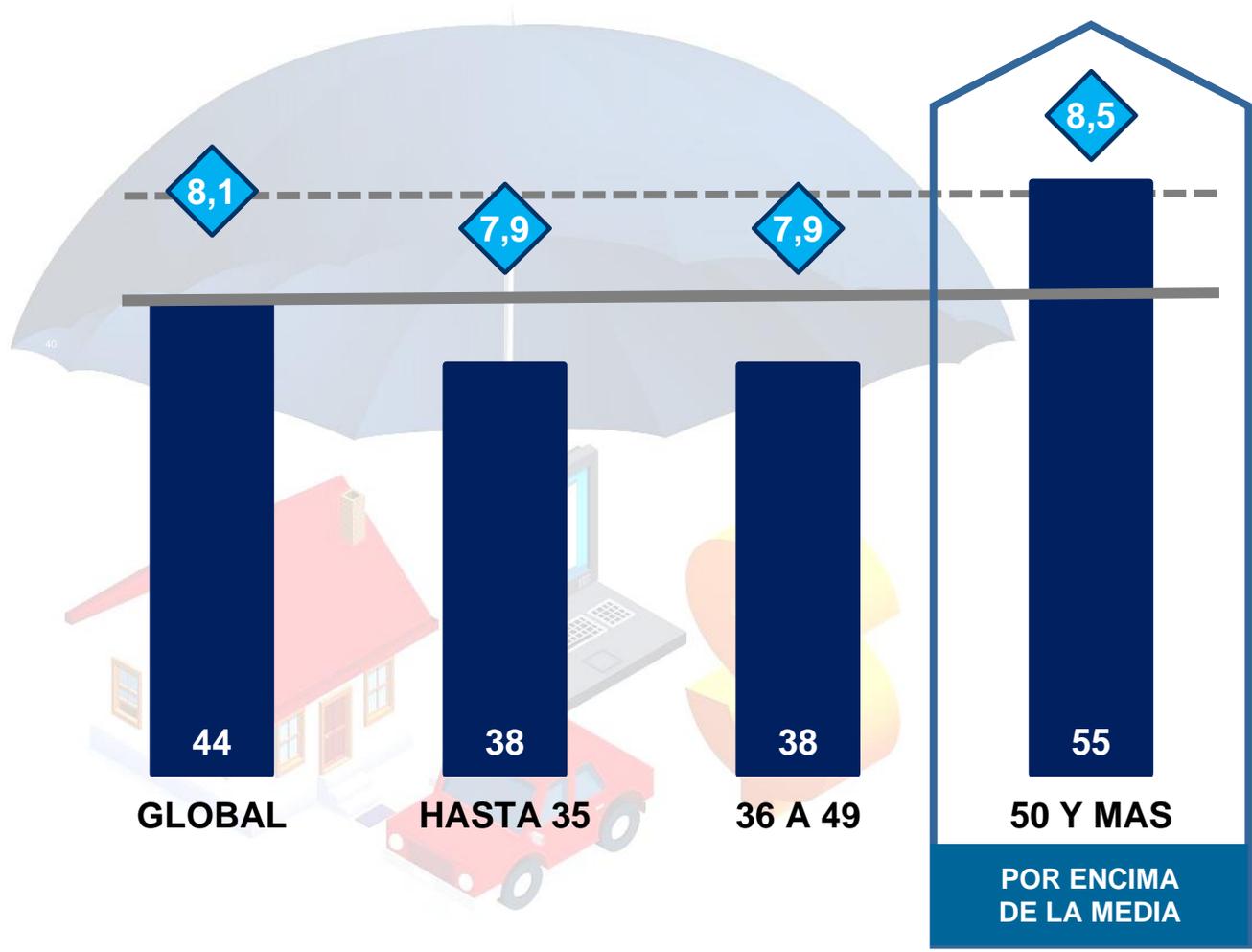
# SATISFACCION Y NPS POR GENERO



**OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION POR GENERO**

**CRECIENTES EN MUJERES**

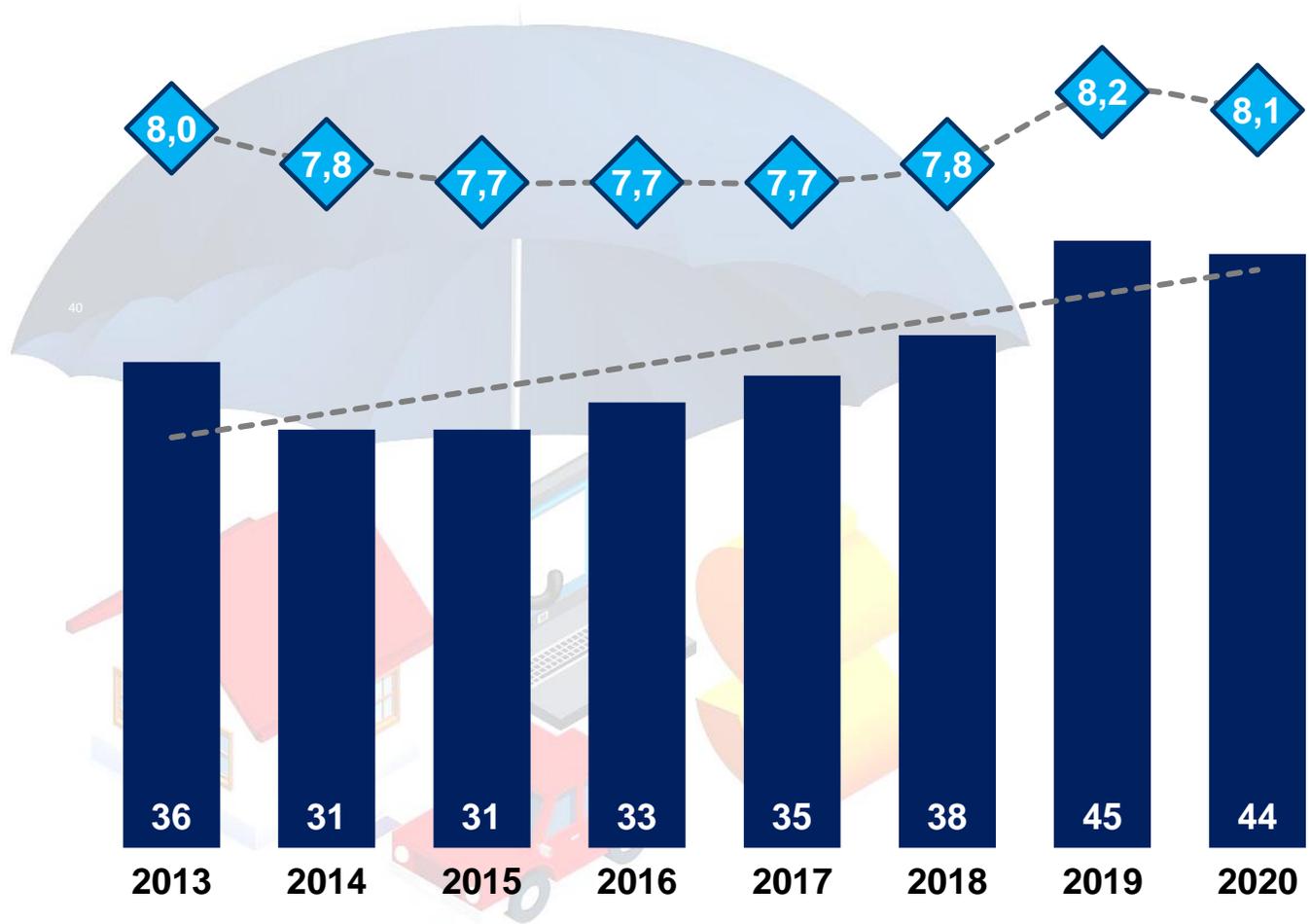
# SATISFACCION Y NPS POR EDAD



LOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS ACENTUADOS EN LOS GRUPOS ETARIOS MAYORES DE 50 AÑOS

# EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2020



**TENDENCIA  
CRECIENTE**  
A LO LARGO DE LA SERIE  
(2013 – 2020)

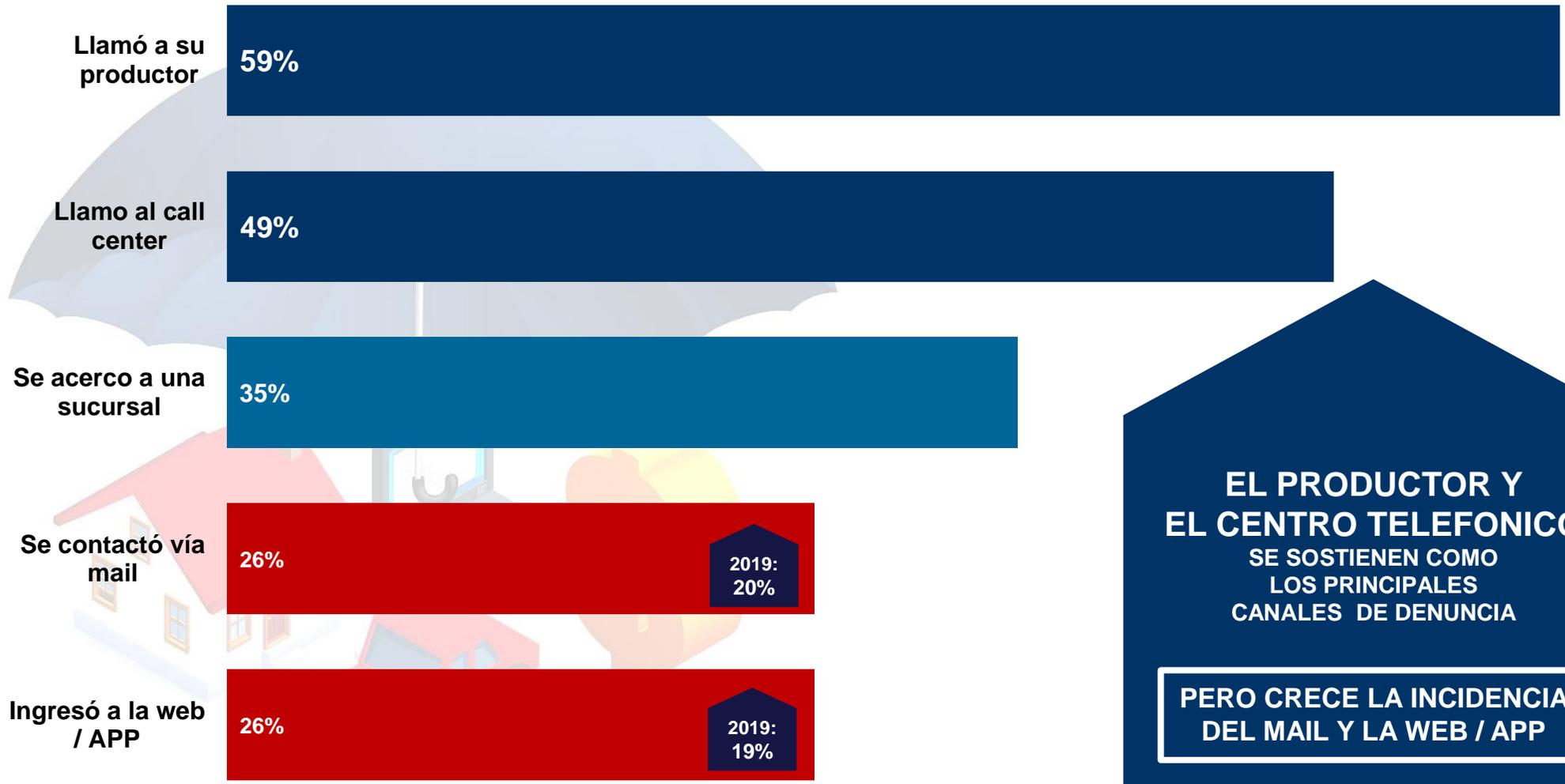
MUY LIGERAMENTE  
RESENTIDA EN 2020



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**CANALES  
DE DENUNCIA**

# CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



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

**PERO CRECE LA INCIDENCIA DEL MAIL Y LA WEB / APP**

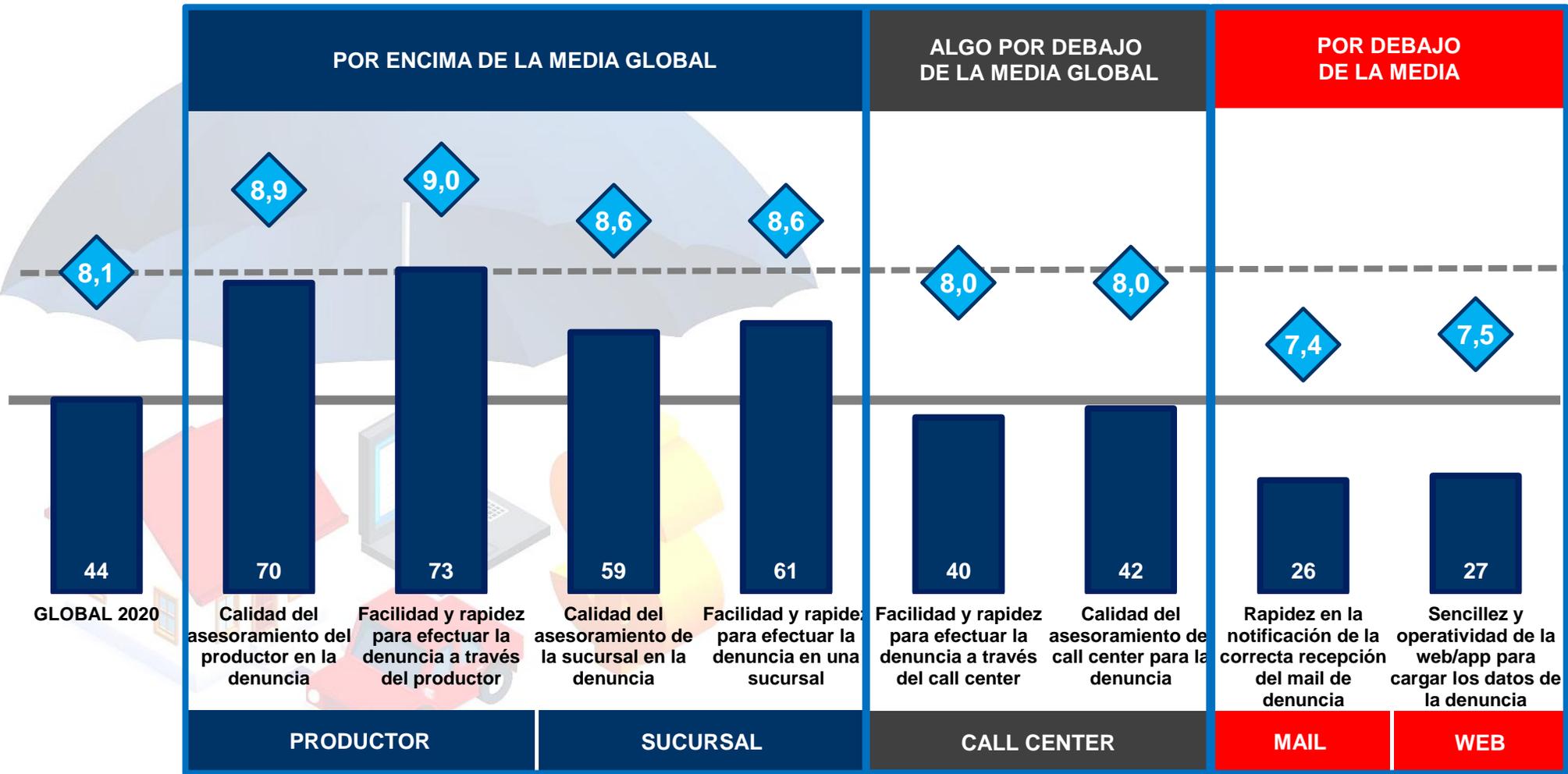


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

**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

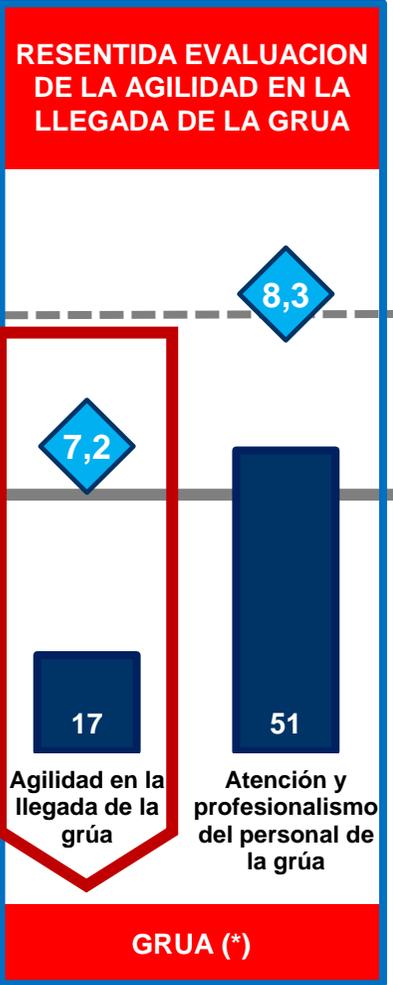
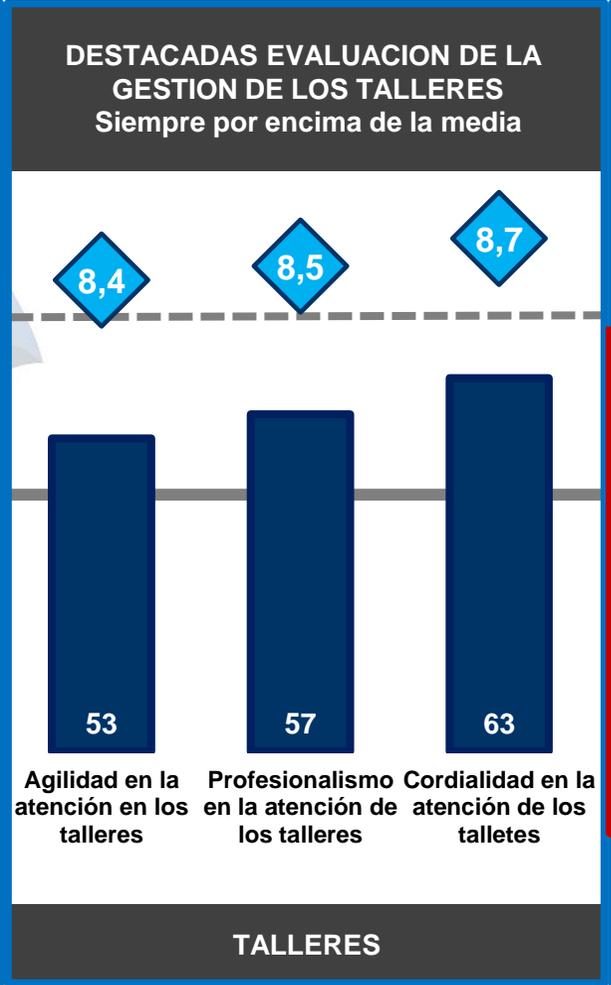
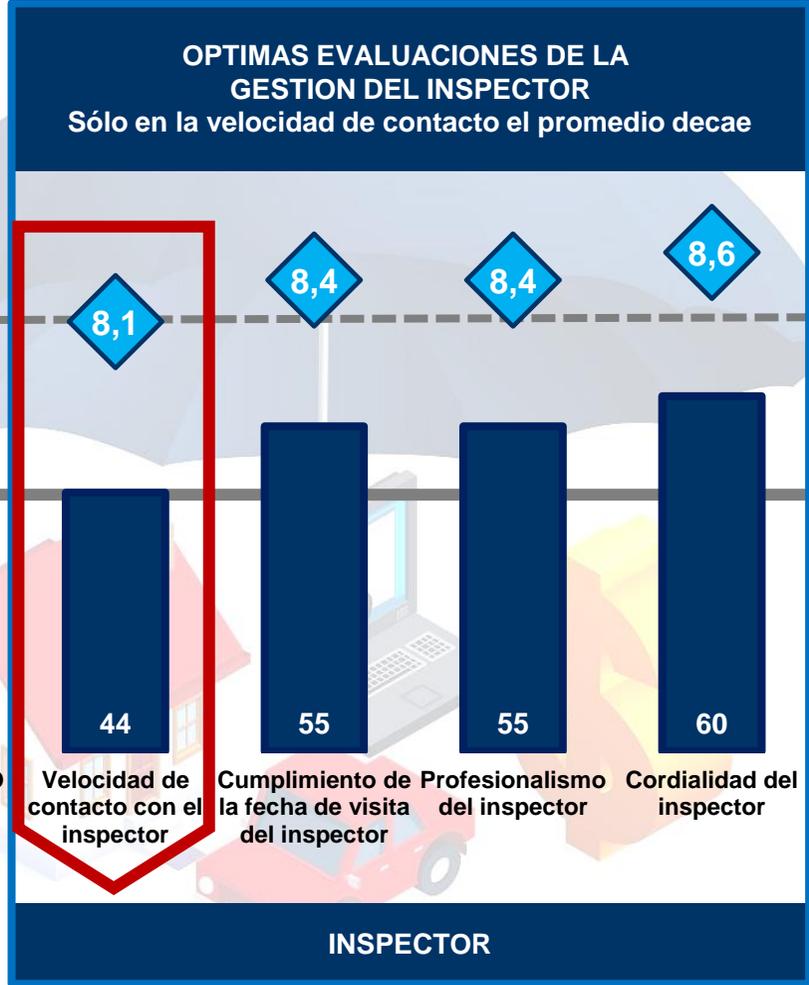
Evaluación asociada al canal de denuncia empleado



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
DE AUTO**

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

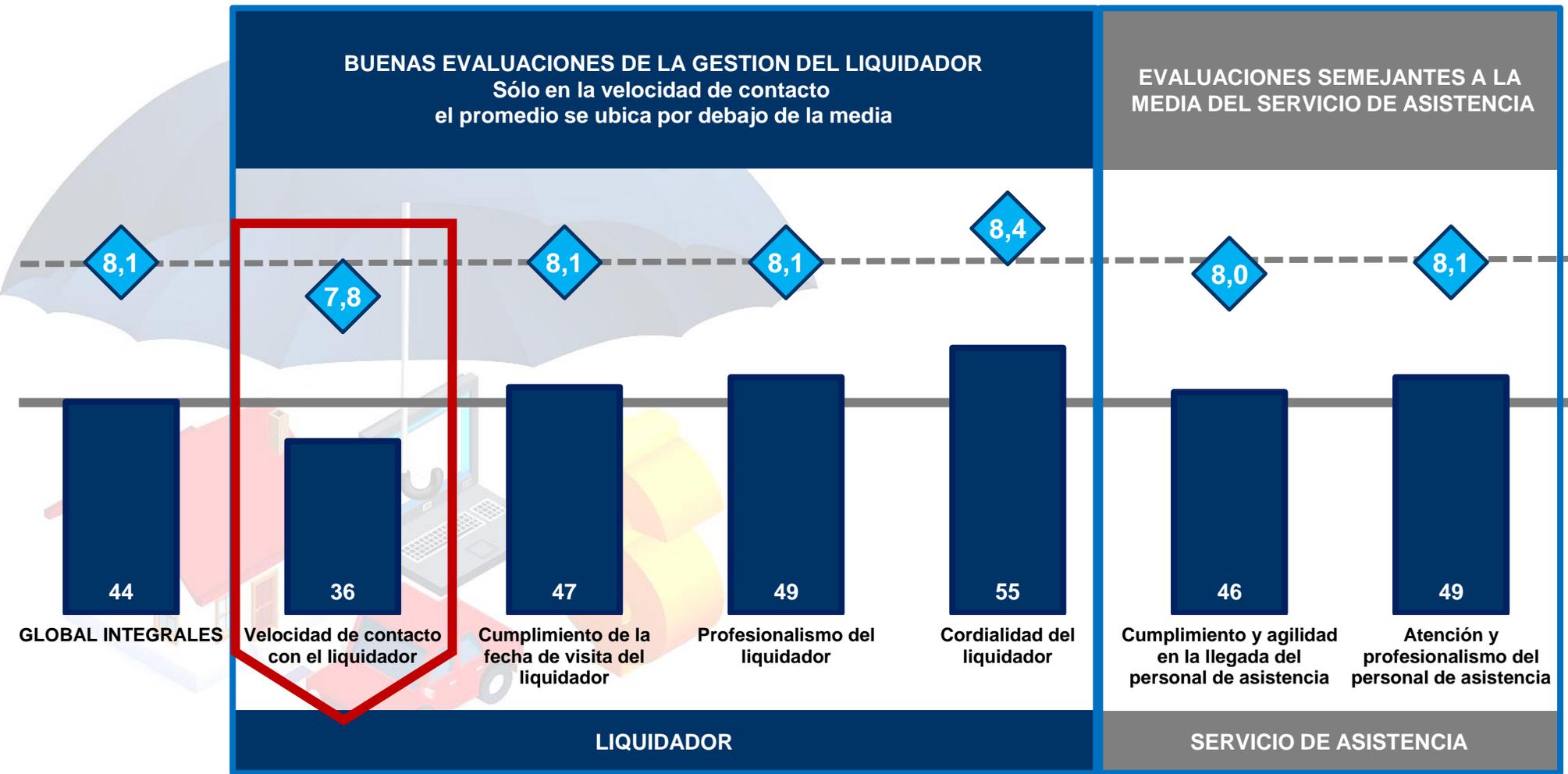




**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**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

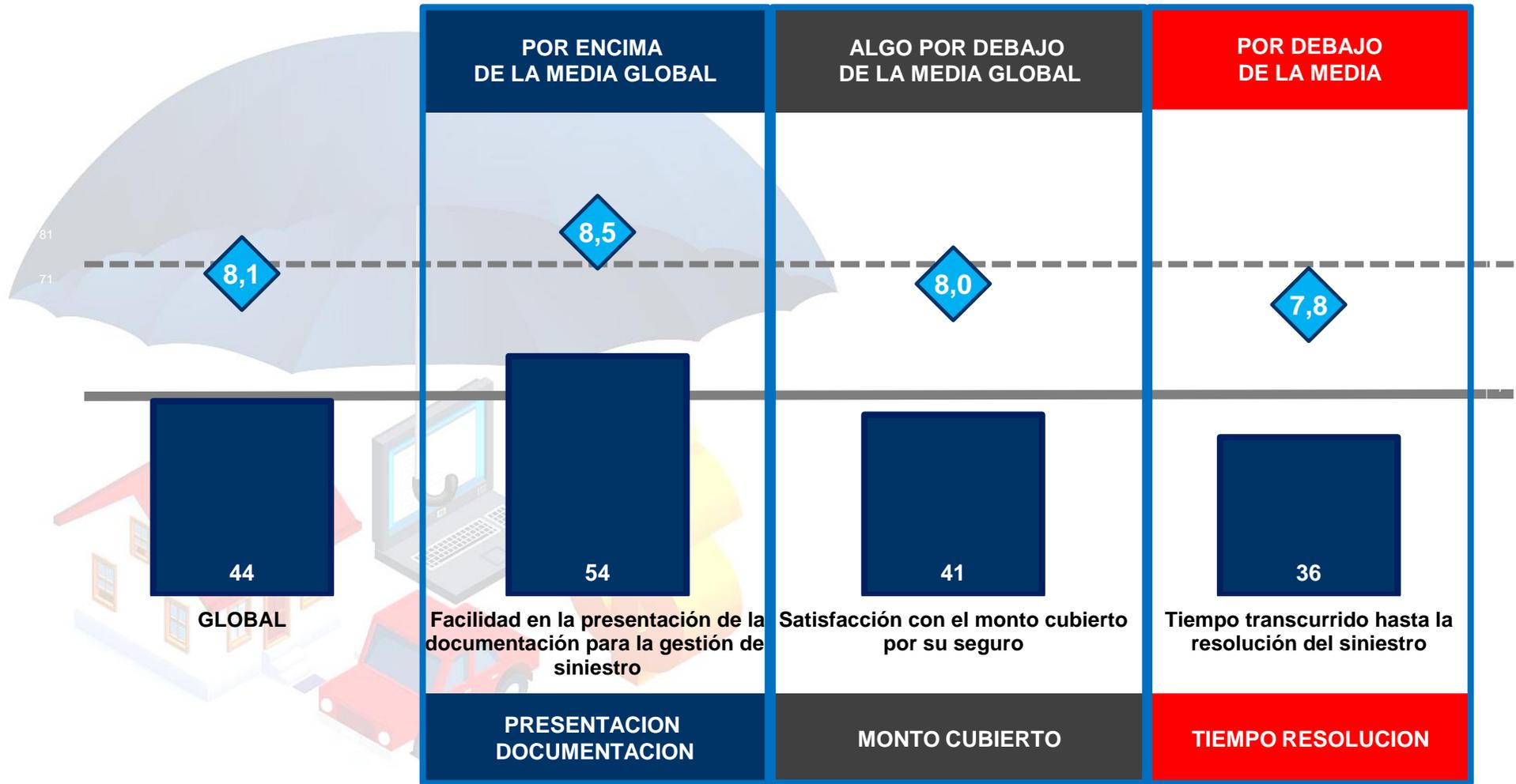
Evaluación exclusiva a clientes con siniestros integrales



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A LA GESTION  
DEL SINIESTRO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO



PROMEDIO

NPS

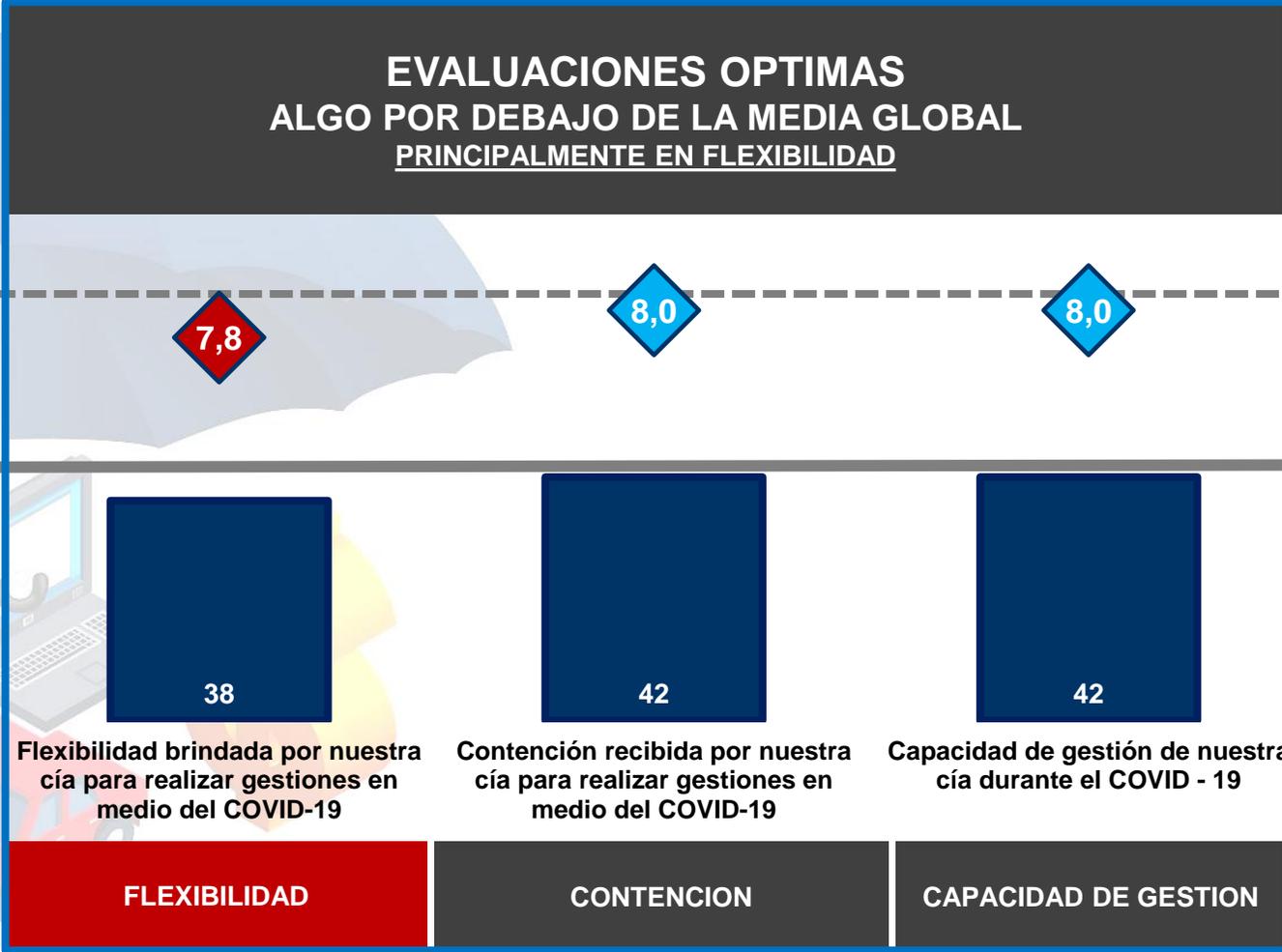
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS



**MONITOR  
DEL MERCADO ASEGURADOR**  
Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020

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

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO



PROMEDIO

NPS

Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

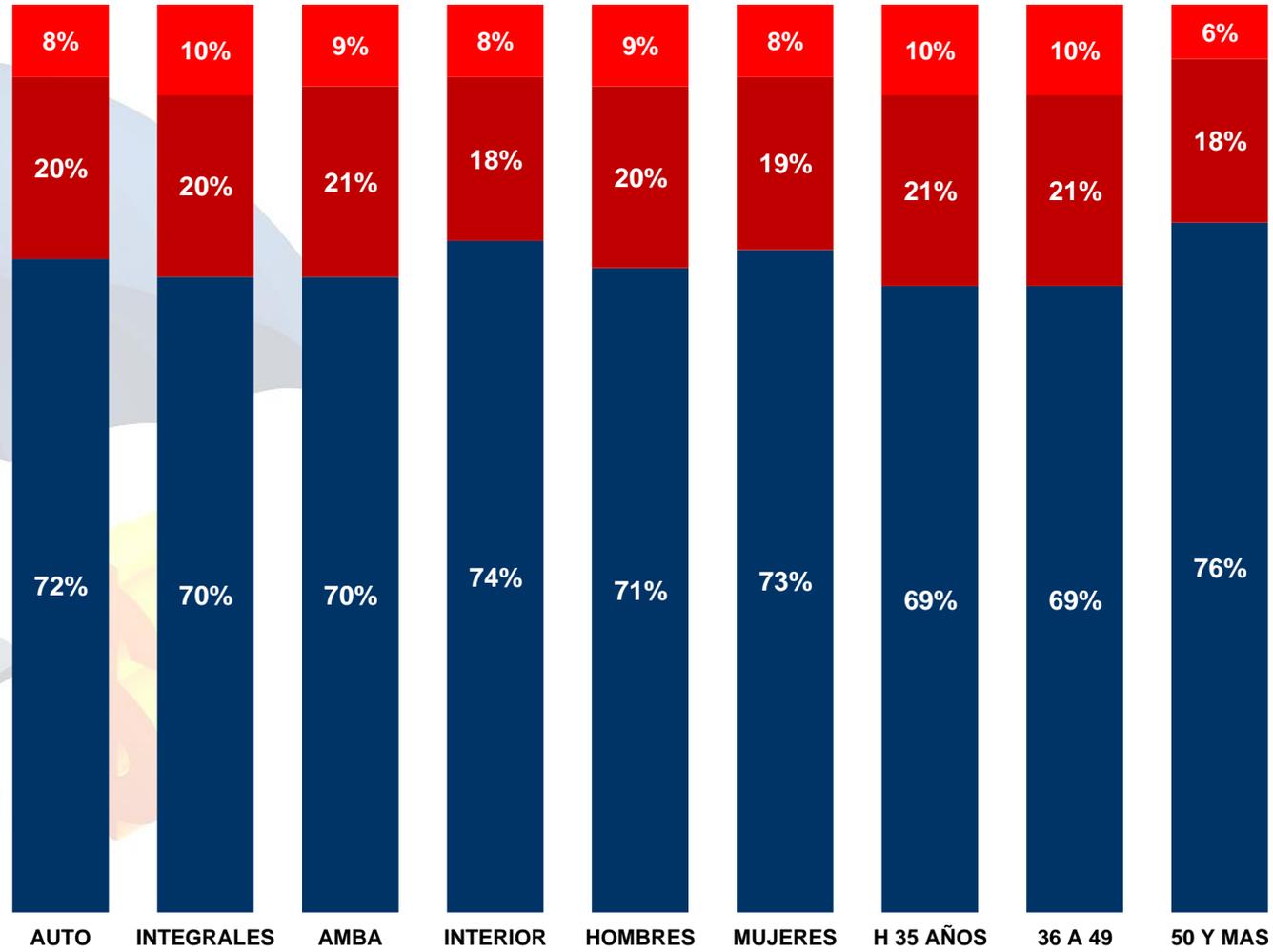
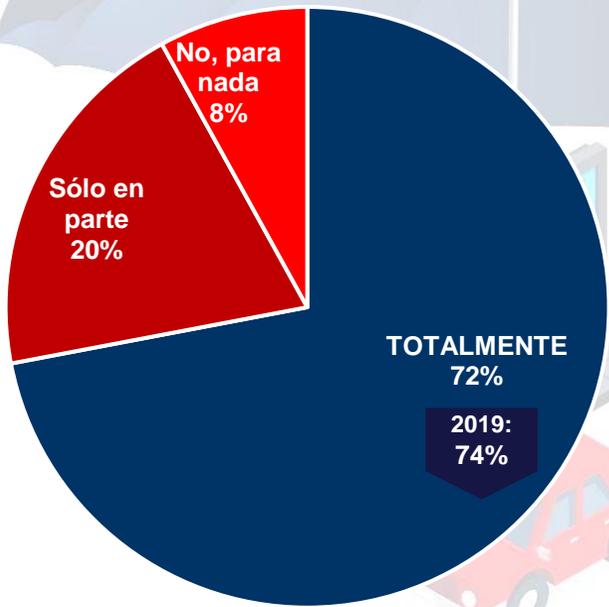
**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

## **COBERTURA DE EXPECTATIVAS**

# COBERTURA DE EXPECTATIVAS

**ALTA**  
**COBERTURA DE EXPECTATIVAS**  
 LIGERAMENTE DECLINANTE  
 EN RELACION A 2019

EN LINEA AL 70% EN TODOS  
 LOS PERFILES DE SEGMENTACION





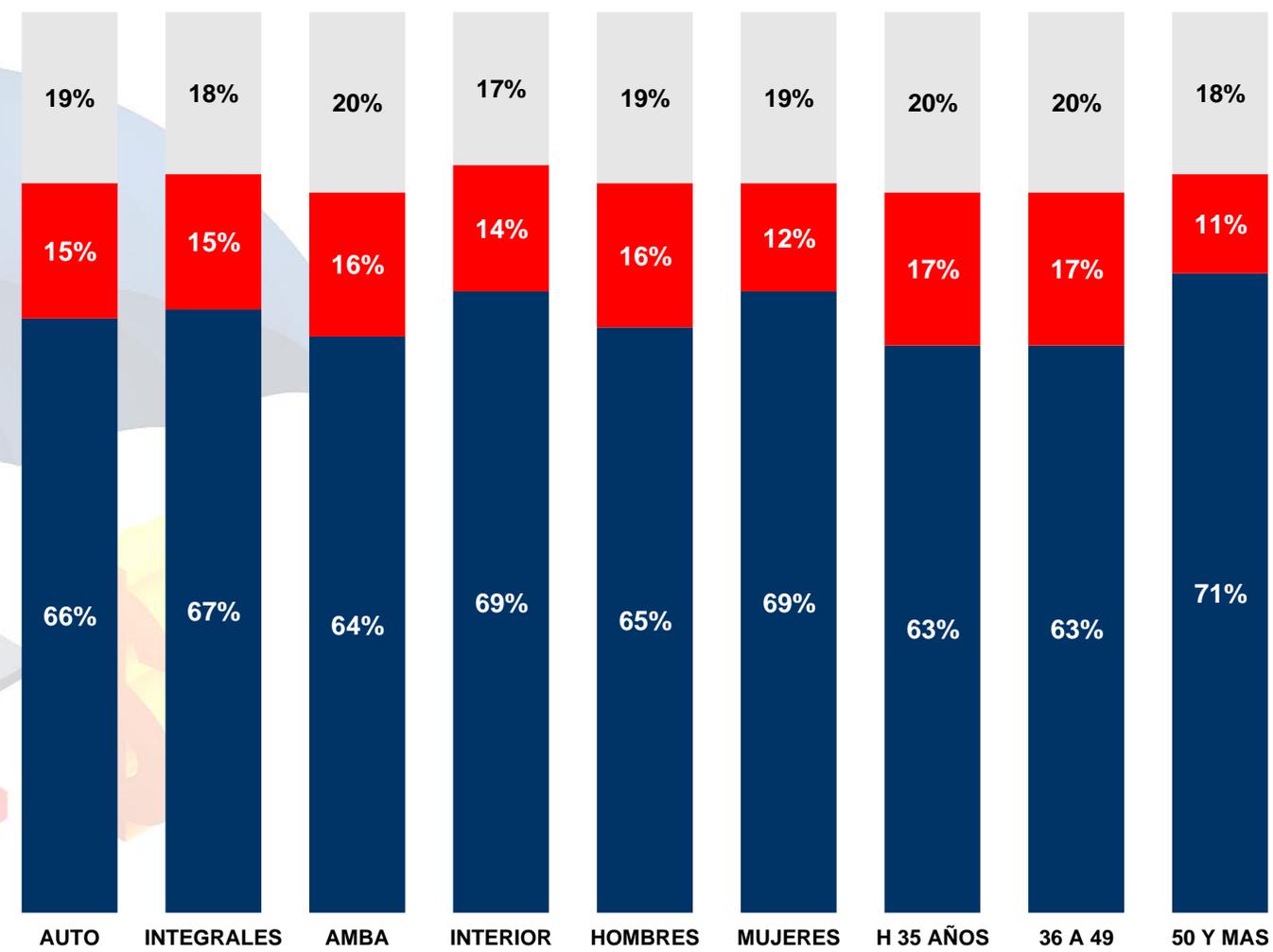
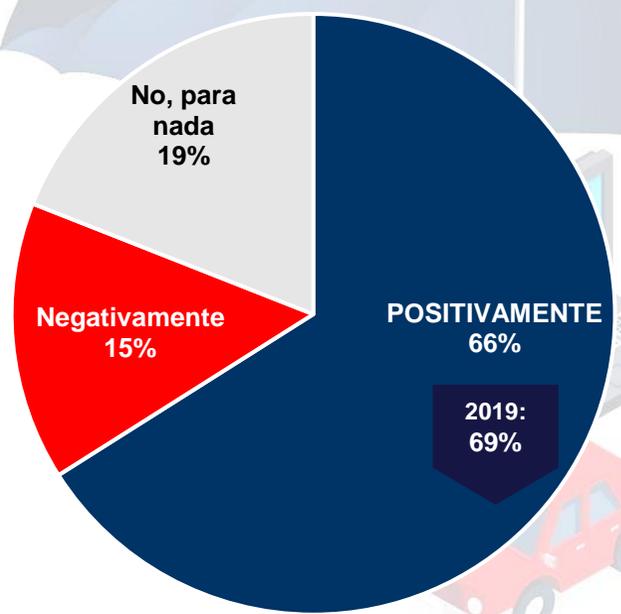
# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

## **IMPACTO EN LA IMAGEN**

# IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA

**FUERTE IMPACTO POSITIVO EN LA IMAGEN DE LA CIA ASEGURADORA**  
 LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2019  
 SUPERIOR AL 60% EN TODOS LOS PERFILES DE SEGMENTACION





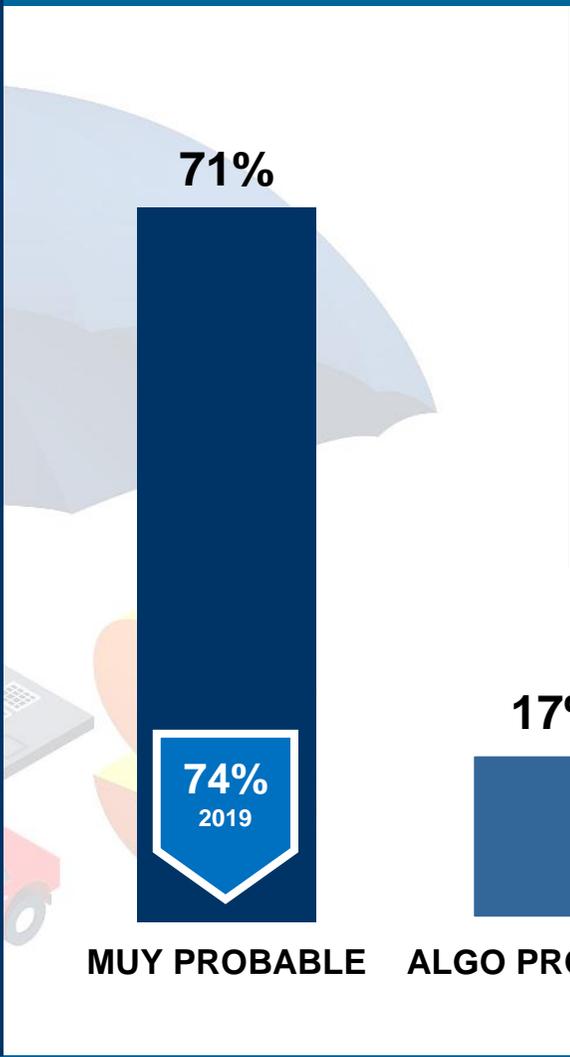
# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

## **PROPENSION A LA CONTINUIDAD**

# PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**ALTA PROPENSION A LA CONTINUIDAD LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2019**



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

- Adultos de 50 años y más (78%)
- Mujeres (74%)
- Interior (73%)



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

# **PRINCIPALES CONCLUSIONES**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Mercado Asegurador alcanza  
**OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN 2020**  
**ALINEADOS EN COBERTURAS DE AUTO E INTEGRALES**

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL LLEGA A 8,1**  
CON UN LIGERO DESCENSO DE 1 DECIMA EN RELACION A 2019.
- **MIENTRAS QUE EL NPS SE UBICA EN 44 PUNTOS**  
1 PUNTO POR DEBAJO DE 2019.

**LA PARTICIPACION DE PROMOTORES SE SOSTIENE UN 62% DE LOS CLIENTES CON SINIESTROS**

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

↑ **CRECE LA VALORACION DEL BUEN PRECIO**

↓ **CAE LA VALORACION DE**  
**LA RECOMENDACIÓN DEL PRODUCTOR**

## 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 DESTRUCCION TOTAL**

**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 COMERCIO**

**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:

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

EN SINIESTROS  
INTEGRALES EN LA:

- VELOCIDAD DE CONTACTO CON EL LIQUIDADOR

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**

**ALGO POR DEBAJO  
DE LA MEDIA GLOBAL DEL SECTOR  
PRINCIPALMENTE EN LA FLEXIBILIDAD  
BRINDADA PARA EFECTUAR LAS GESTIONES**

**ALTA  
COBERTURA DE EXPECTATIVAS**

**LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2019**

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

**EN LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA  
LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2019**

**ALTA  
PROPENSION A CONTINUIDAD  
LIGERAMENTE DECLINANTE EN RELACION A 2019**

**MAS DEL 70% DE LOS CLIENTES CON SINIESTROS  
CREE MUY PROBABLE SEGUIR ELIGIENDO SU CIA ACTUAL**



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2020**

**PARA SOLICITAR UN INFORME A MEDIDA  
PARA SU COMPAÑÍA COMUNICARSE CON  
MARIA LAURA CALI  
156 129 7189**

**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)