



MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

SEPTIEMBRE 2023



DIRECCION DEL ESTUDIO

SEL Consultores

FECHA DE RELEVAMIENTO

De Julio a Agosto de 2023

UNIVERSOS ANALIZADOS

Asegurados con siniestros cerrados en 2022 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

43.449 entrevistas efectivas

TASA DE RESPUESTA

Con una tasa de respuesta on line global del 15%

INSTRUMENTO DE RECOLECCION

Cuestionario semi-estructurado,
con una mayoría de preguntas cerradas

COMPAÑÍAS PARTICIPANTES
19 compañías



FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A.



HIPOTECARIO SEGUROS



 **MAPFRE**

Mercantil Andina 

 **Meridional SEGUROS**

 **Nación Seguros**



 **Provincia Seguros**

 **San Cristóbal Seguros**

 **SEGUROS RIVADAVIA**

 **SUPERVIELLE SEGUROS**

 **SWISS MEDICAL SEGUROS**

sura 

 **ZURICH®**



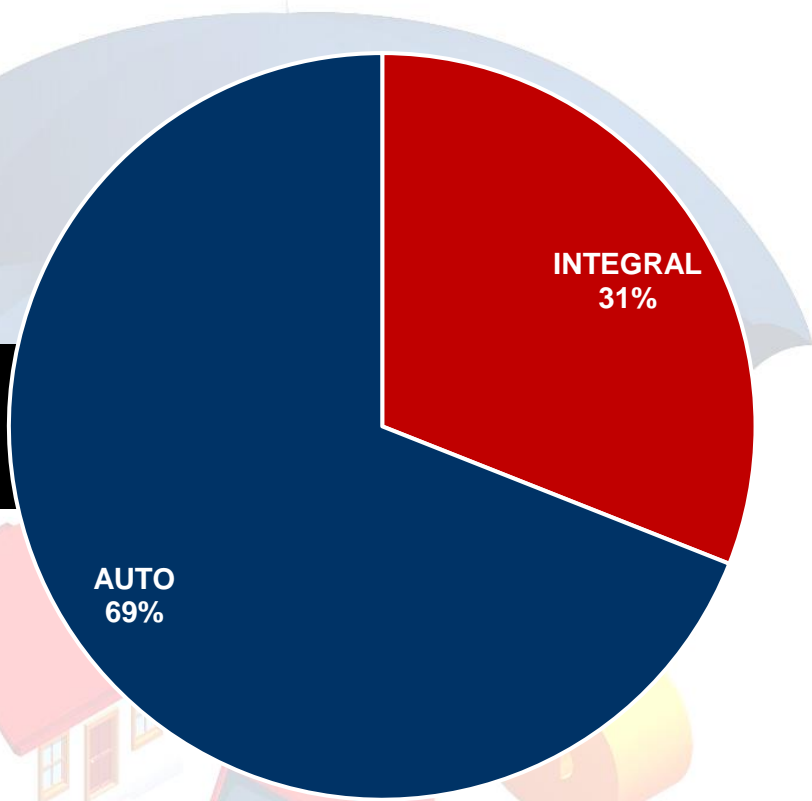
MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

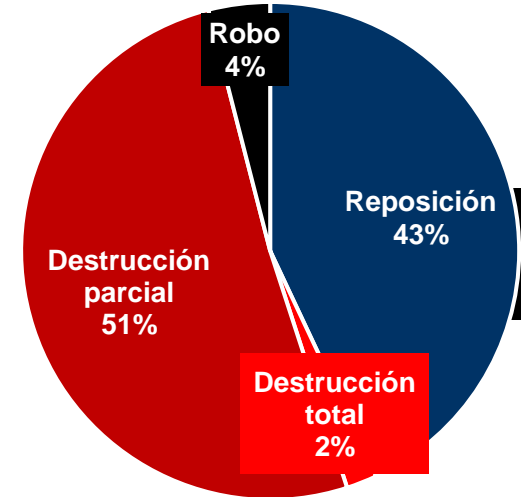
PERFIL DE LA MUESTRA

PERFIL DE LOS RESPONDENTES

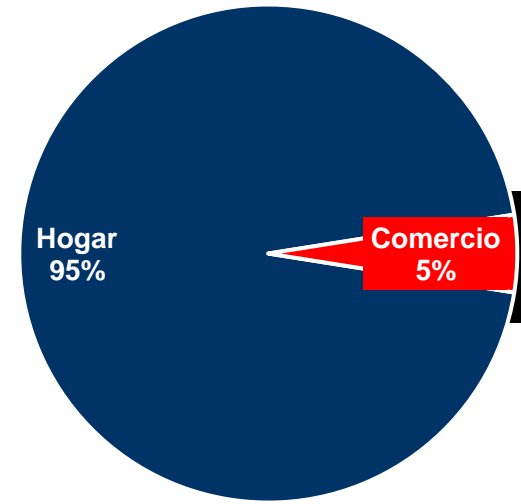
TIPO DE COBERTURA



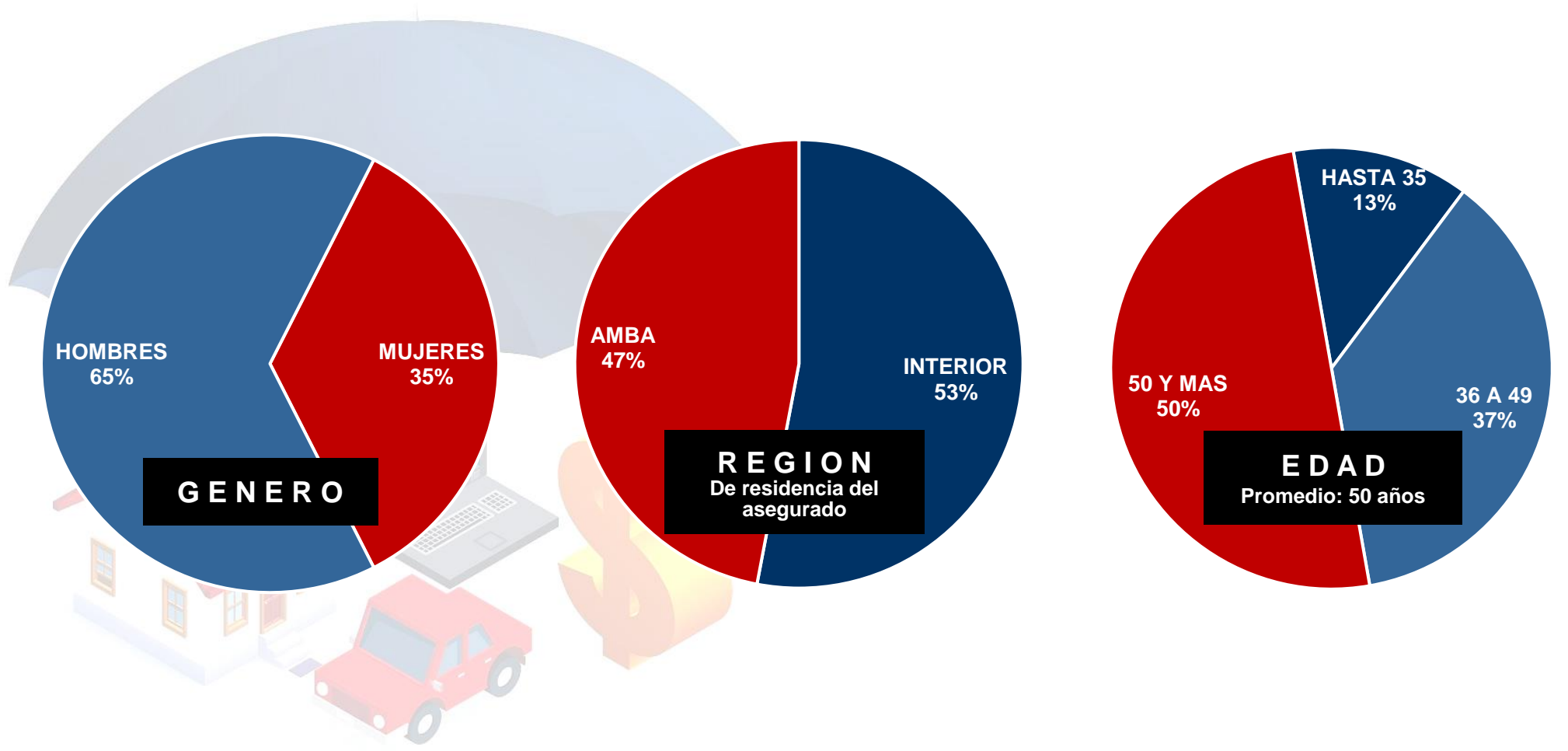
DESGLOSE DE AUTO



DESGLOSE DE INTEGRALES



PERFIL DE LOS RESPONDENTES





MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

MOTORES DE ELECCION

MOTORES DE ELECCION



DENTRO DE MOTORES DE ELECCION REPARTIDOS CON INCIDENCIA SOSTENIDA EN RELACION A 2022

LA RECOMENDACION DEL PRODUCTOR, LA TRAYECTORIA y LA BUENA RELACION PRECIO COBERTURA
Se destacan como los principales

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 - 2023

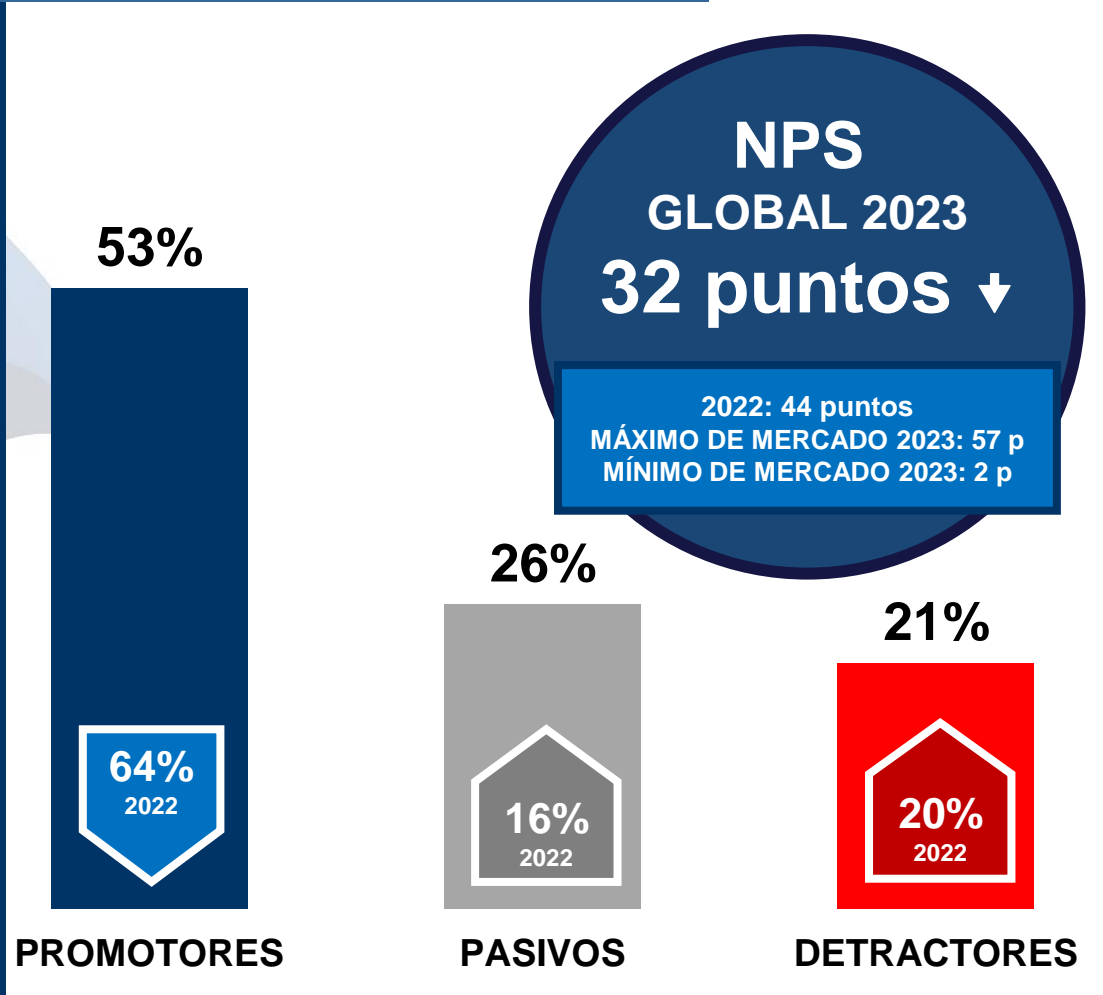
**SATISFACCION Y
NPS GLOBALES**

SATISFACCION Y NPS GLOBALES

DECLINANTES

NIVELES DE SATISFACCION GLOBAL Y NPS DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2023

La satisfacción global resigna 2 décimas y el NPS pierde 12 puntos, como consecuencia de un corrimiento del segmento de promotores a pasivos.



PROMOTORES

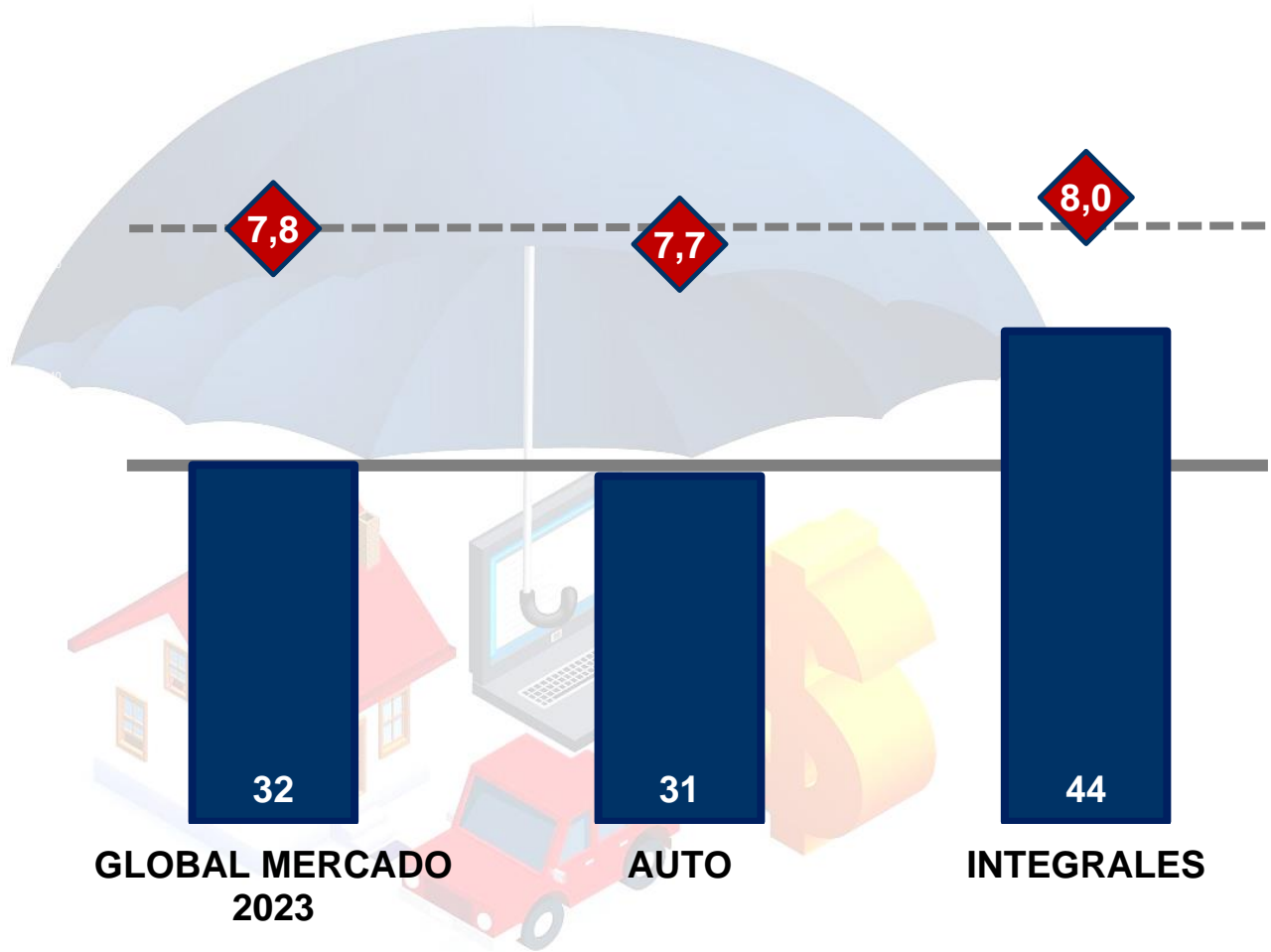
PASIVOS

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 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

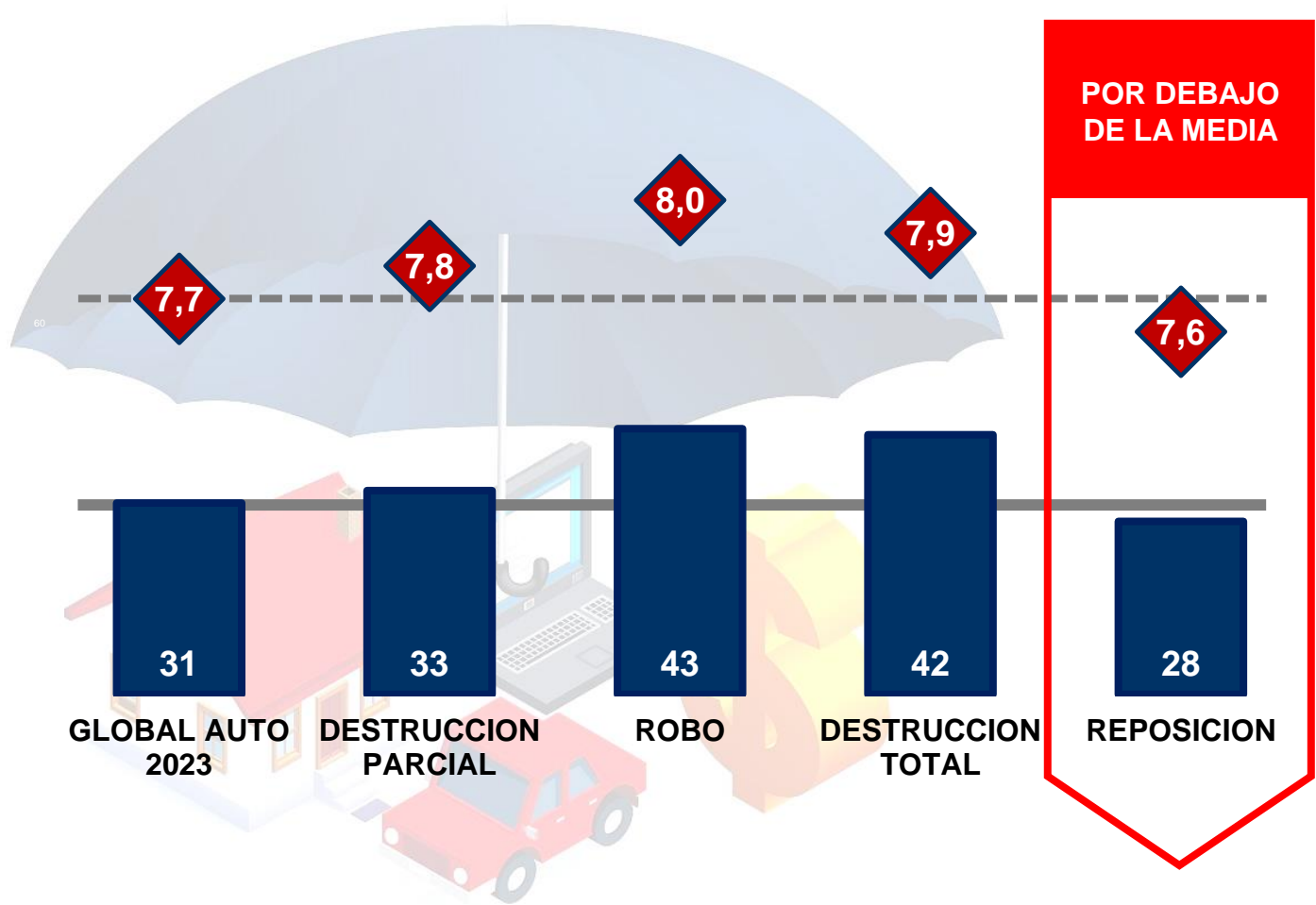


BUENOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS

ACENTUADOS EN SINIESTROS INTEGRALES

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto

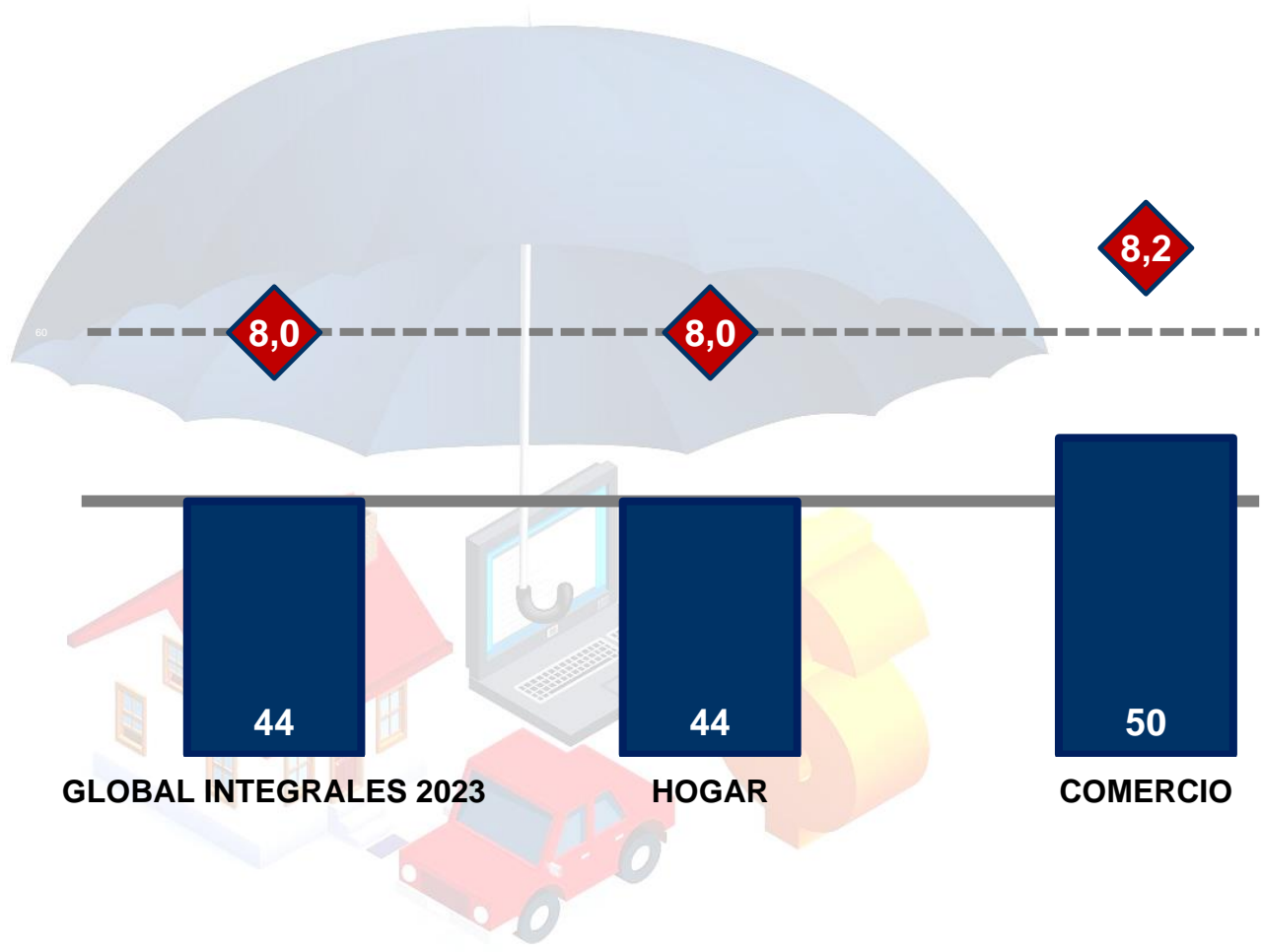


BUENOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE SINIESTROS DE AUTO

RESENTIDOS EN SINIESTROS DE REPOSICION

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

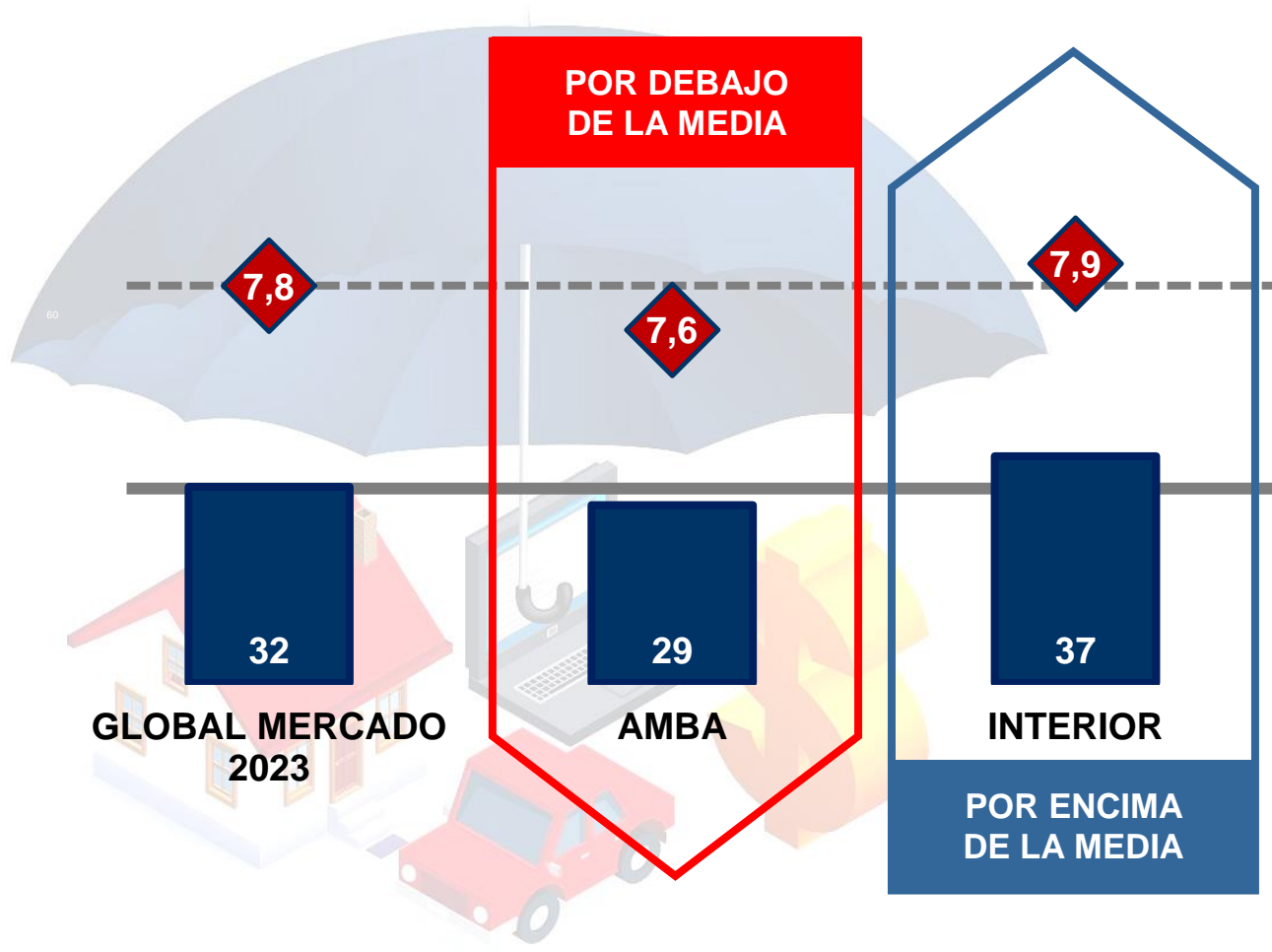
Desglose de siniestros integrales



OPTIMOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE SINIESTROS INTEGRALES

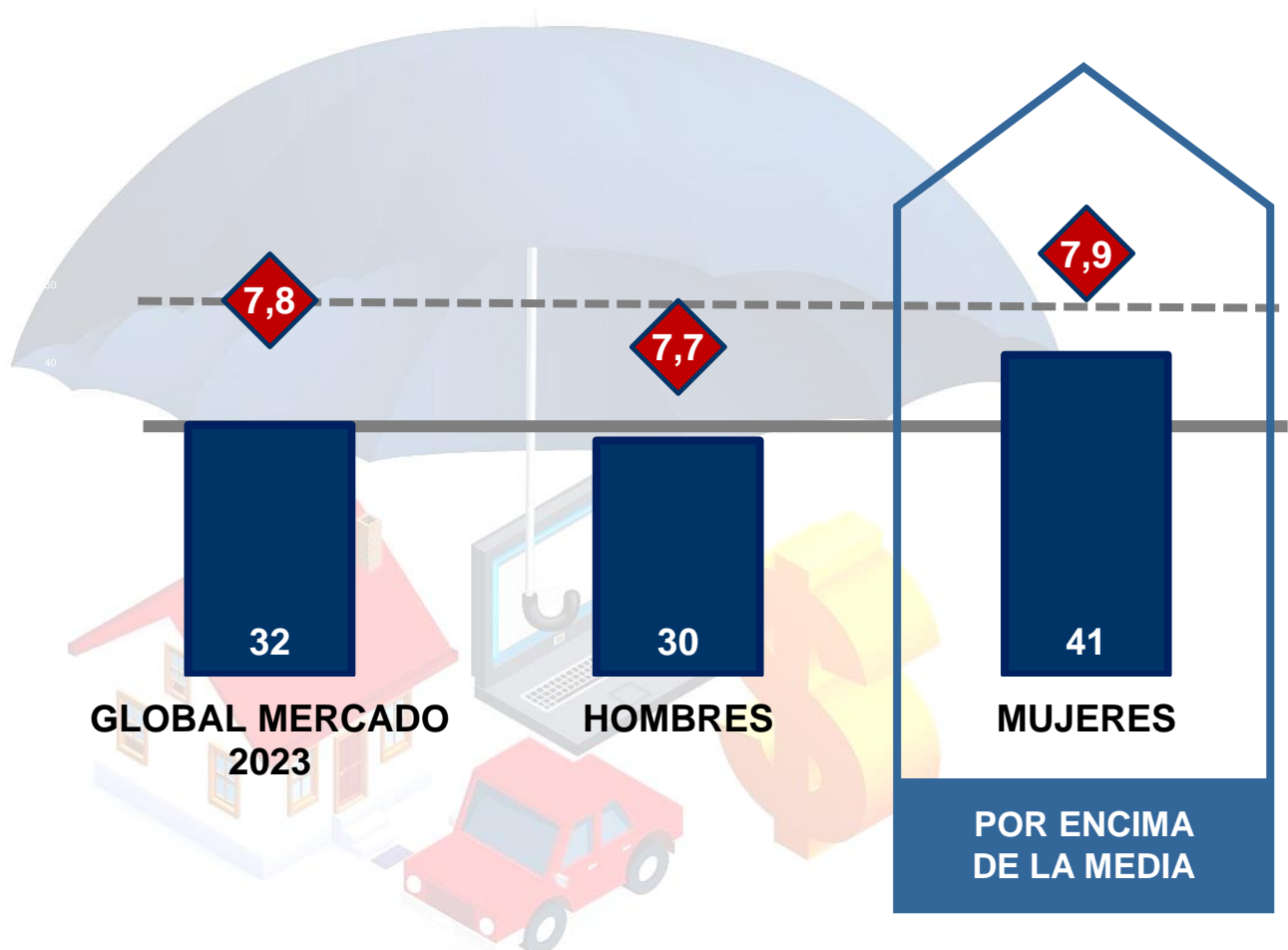
LIGERAMENTE ACENTUADOS EN SINIESTROS DE COMERCIO

SATISFACCION Y NPS POR REGION



CRITICIDAD ACENTUADA EN AREA METROPOLITANA

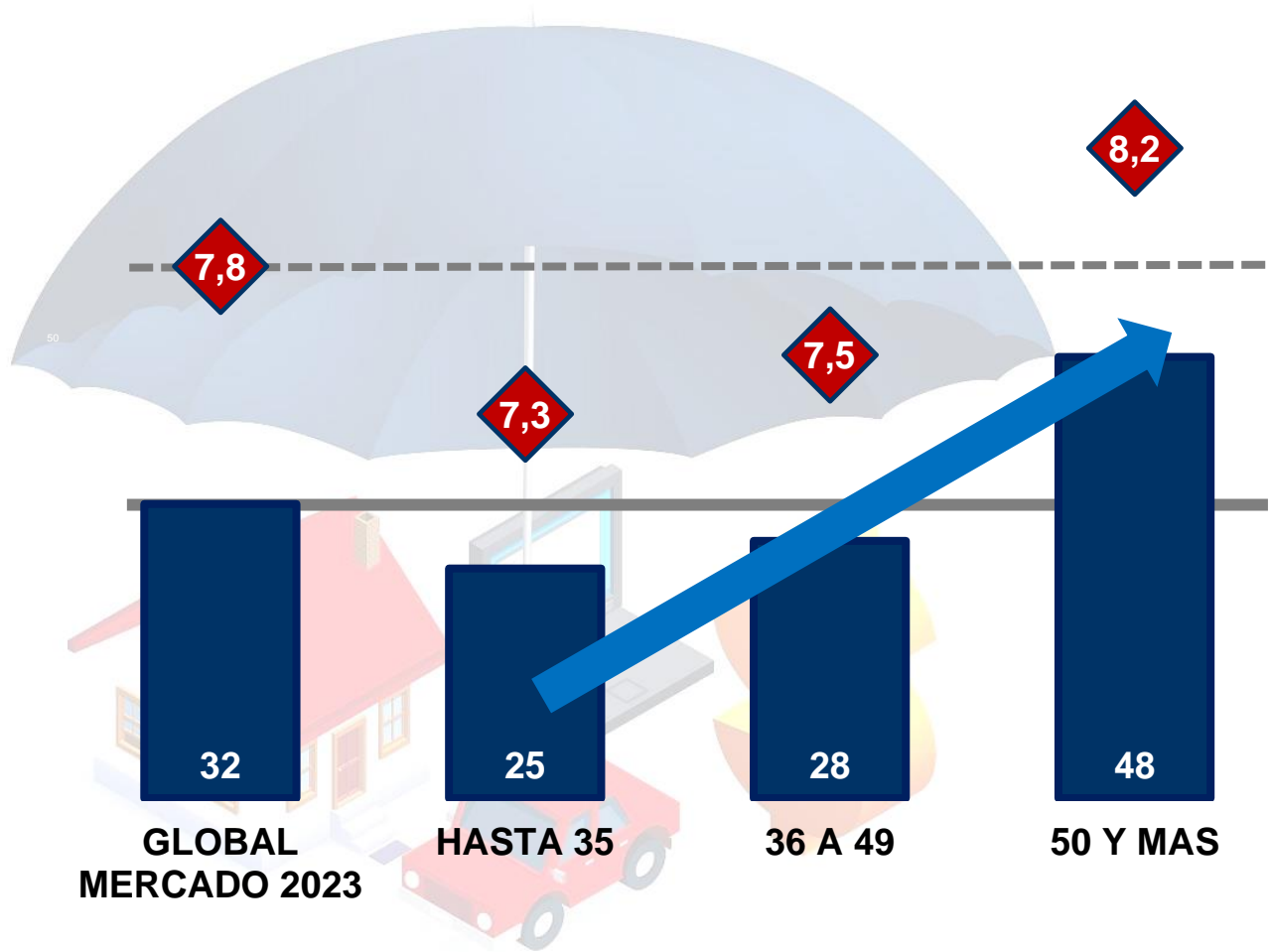
SATISFACCION Y NPS POR GENERO



BUENOS NIVELES DE SATISFACCION POR GENERO

CRECIENTES EN MUJERES

SATISFACCION Y NPS POR EDAD

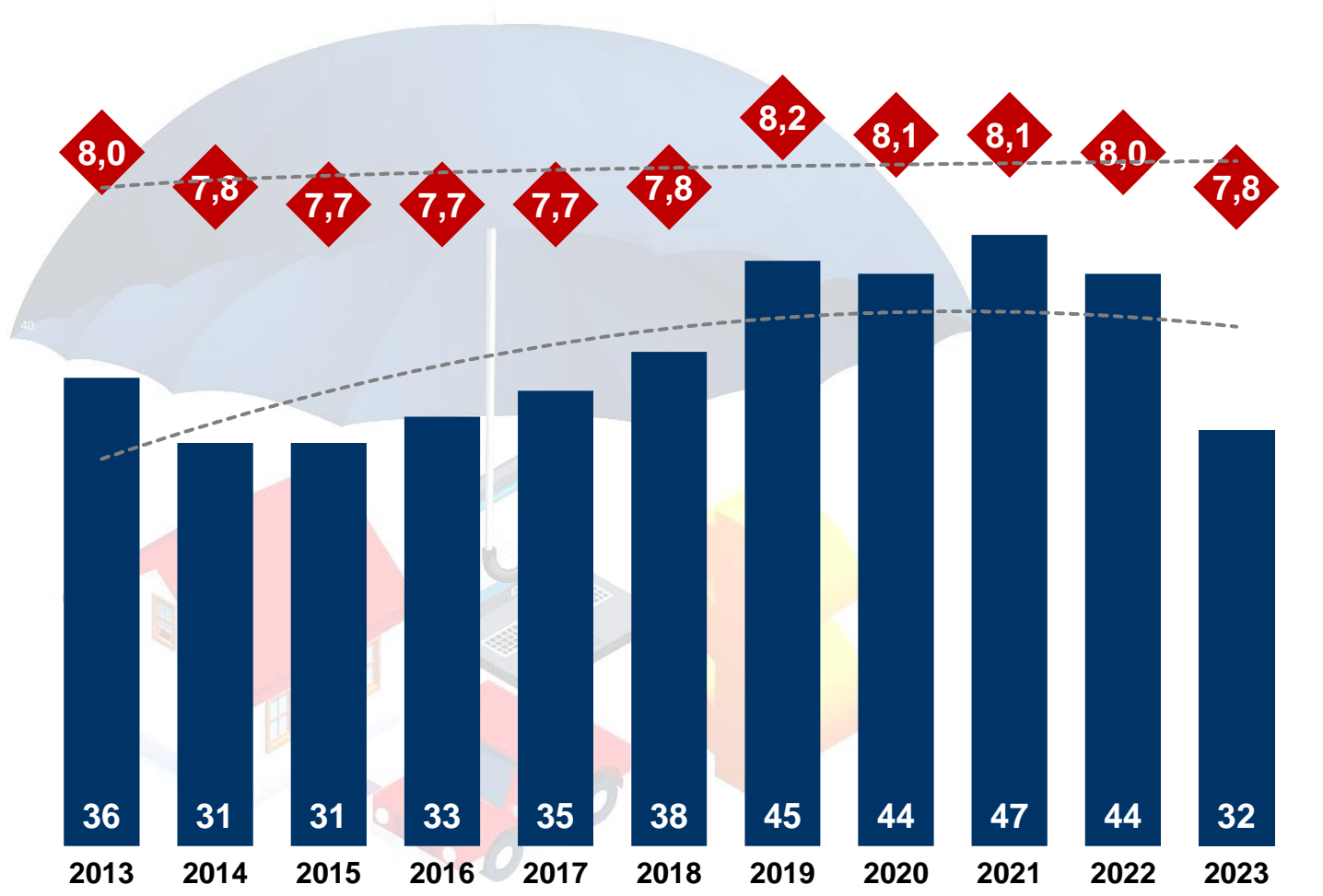


LOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS ACENTUADOS A MEDIDA QUE AUMENTA LA EDAD

NOTORIAMENTE CRECIENTES EN GRUPOS ETARIOS DE 50 Y MAS AÑOS

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2023



**EN 2023,
SE CONSOLIDA
LA TENDENCIA
DECLINANTE
INICIADA EN 2022**

**VOLVIENDO A PROMEDIOS
EN LA LINEA DE LOS 7 PUNTOS Y
NPS DENTRO DEL RANGO
DE LOS 30 PUNTOS**



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

CANALES DE DENUNCIA

CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



EL PRODUCTOR Y EL CALL CENTER SE SOSTIENEN COMO LOS PRINCIPALES CANALES DE DENUNCIA

CON INCIDENCIAS MUY POR ENCIMA DE LOS CANALES DIGITALES CON UN PESO SEMEJANTE A 2022

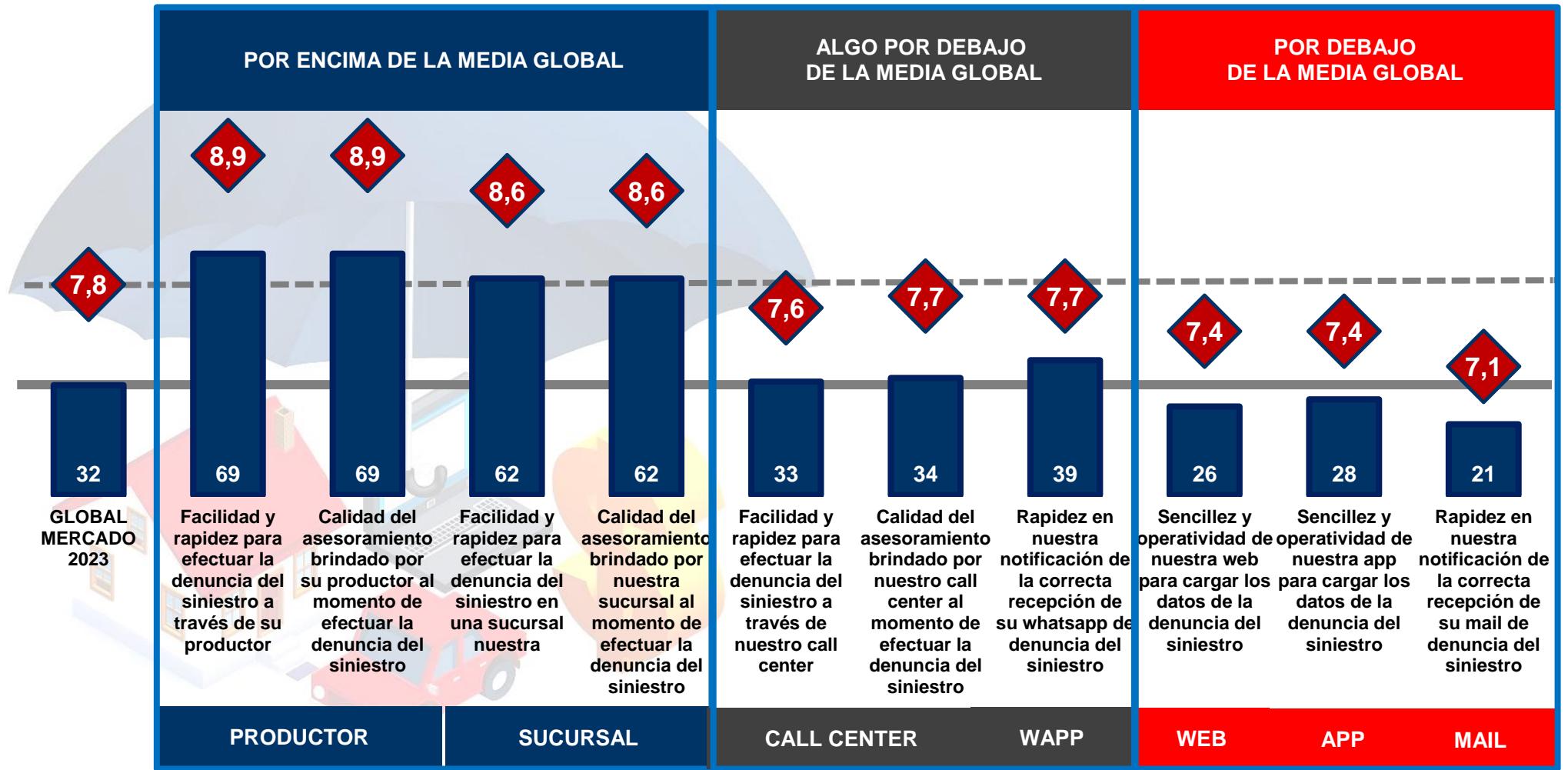


MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

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

SATISFACCION Y NPS DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA



SATISFACCION

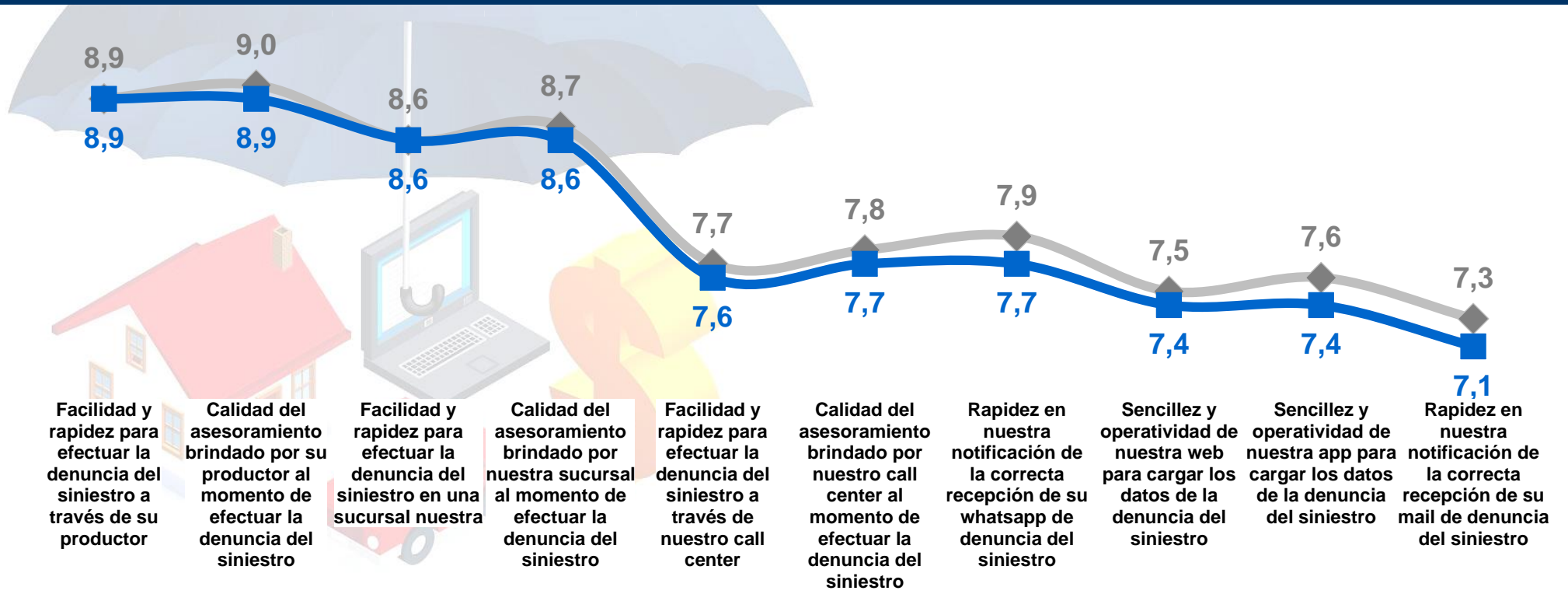
NPS
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación asociada al canal de denuncia empleado

EVOLUCION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA

COMPARATIVO CON 2022

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR, EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS LIGERAMENTE DECLINANTES EN LA EVALUACION DE LA MAYORIA DE LOS CANALES DE DENUNCIA LAS VARIACIONES EN PROMEDIO NO SUPERAN EN GENERAL LAS 2 DECIMAS



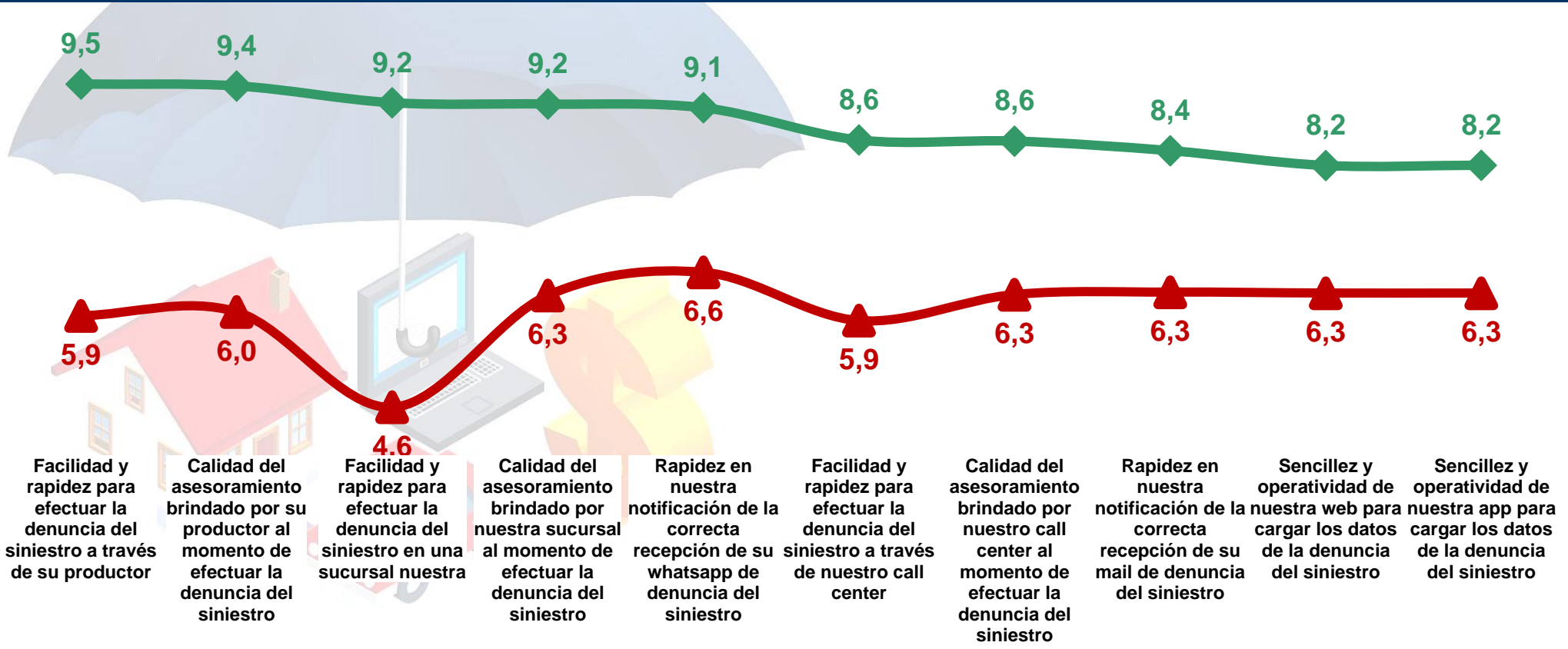
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...? Promedio sobre respuestas efectivas

2022 2023

EVALUACION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA

MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA,
SE POTENCIAN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍA EN 2023
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,8 PUNTOS, 3 DECIMAS POR ENCIMA DE 2022



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

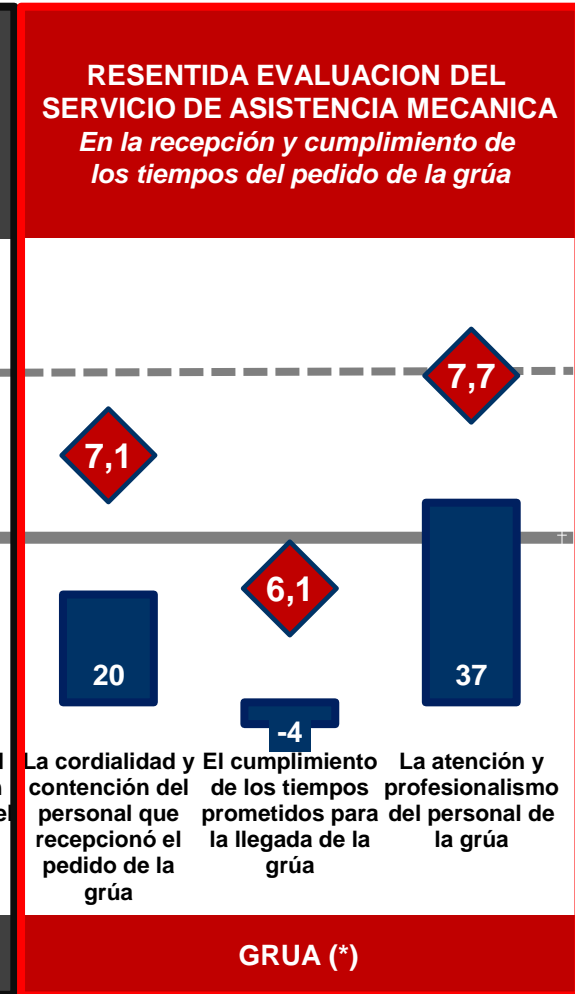
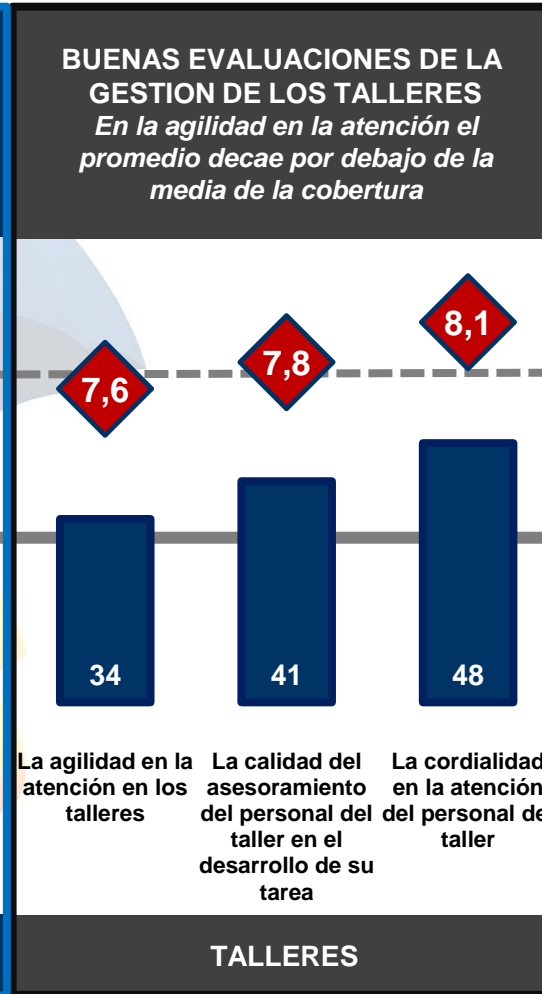
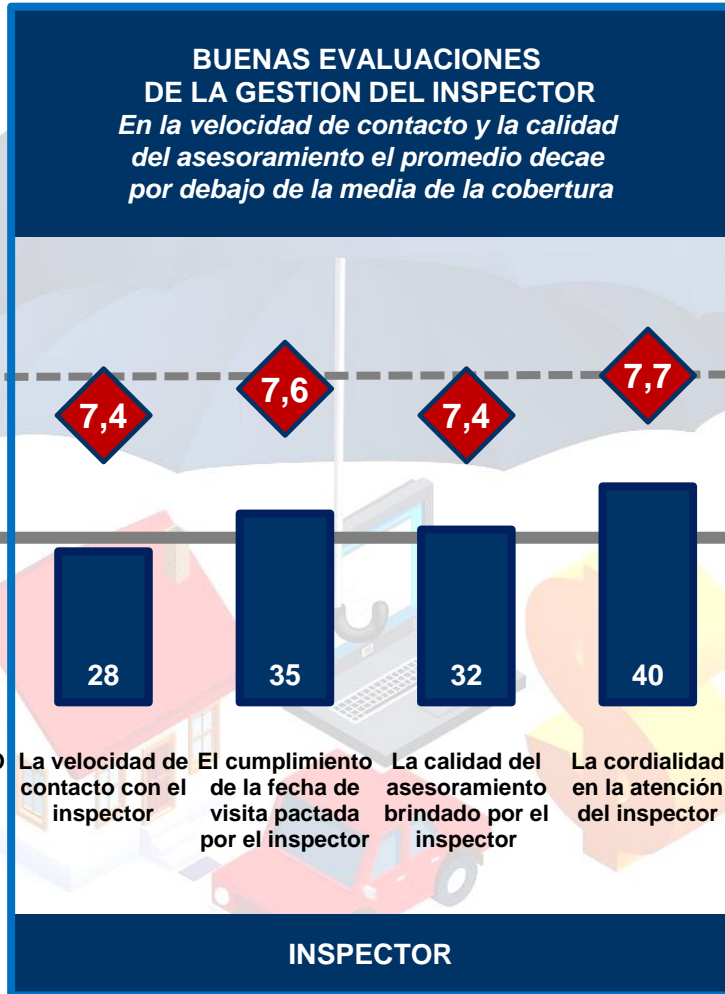


MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
DE AUTO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO



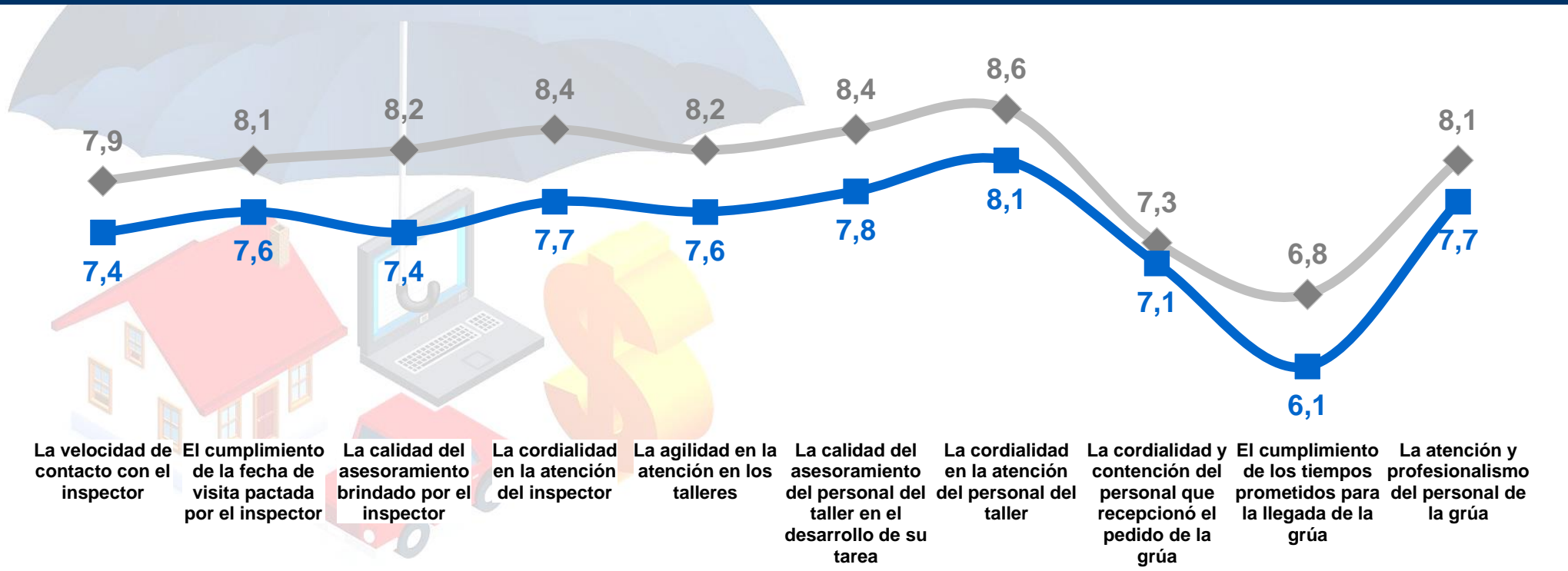
SATISFACCION

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 2022: 22%

EVOLUCION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO COMPARATIVO CON 2022

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS DECLINANTES
EN LA EVALUACION DEL INSPECTOR, LOS TALLERES Y LA GRUA
LA CAIDA PROMEDIO LLEGA A 6 DECIMAS



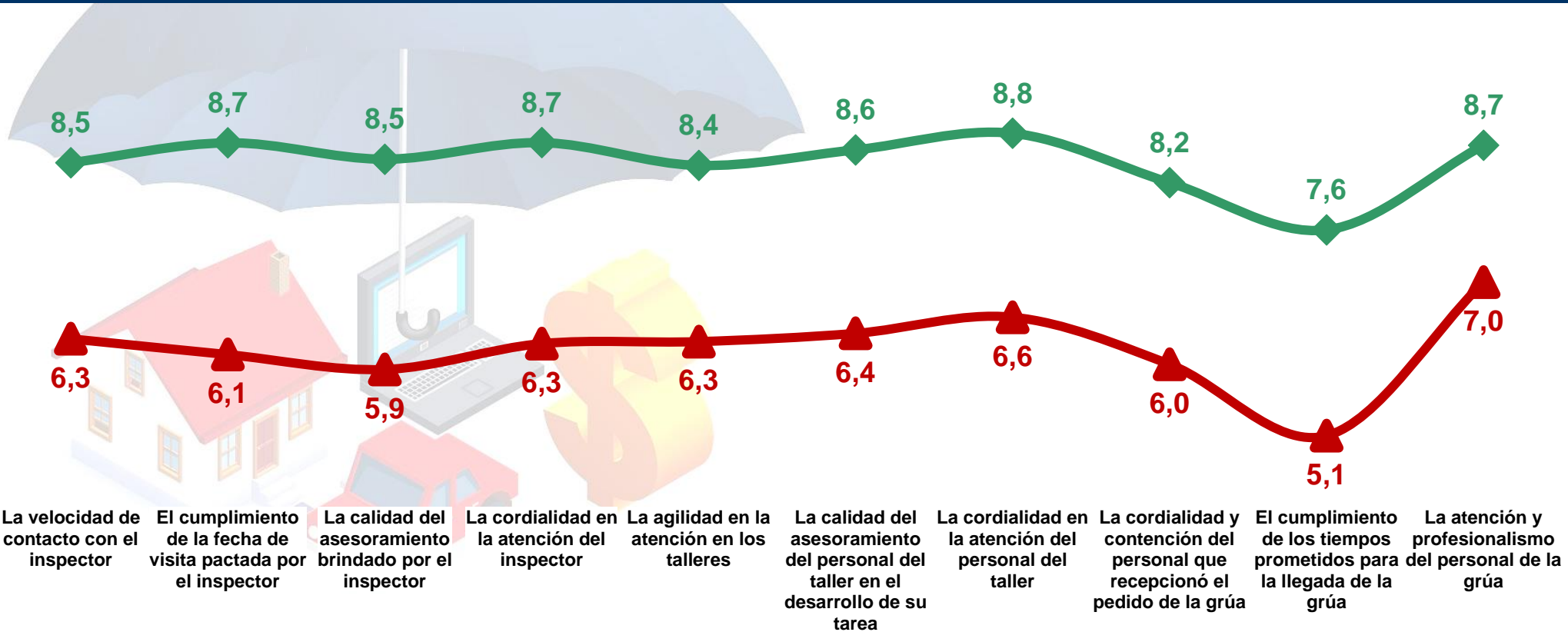
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?
Promedio sobre respuestas efectivas

2022

2023

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 MANTIENEN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍA EN 2023
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,3 PUNTOS, EQUIVALENTE A LA DE 2022



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

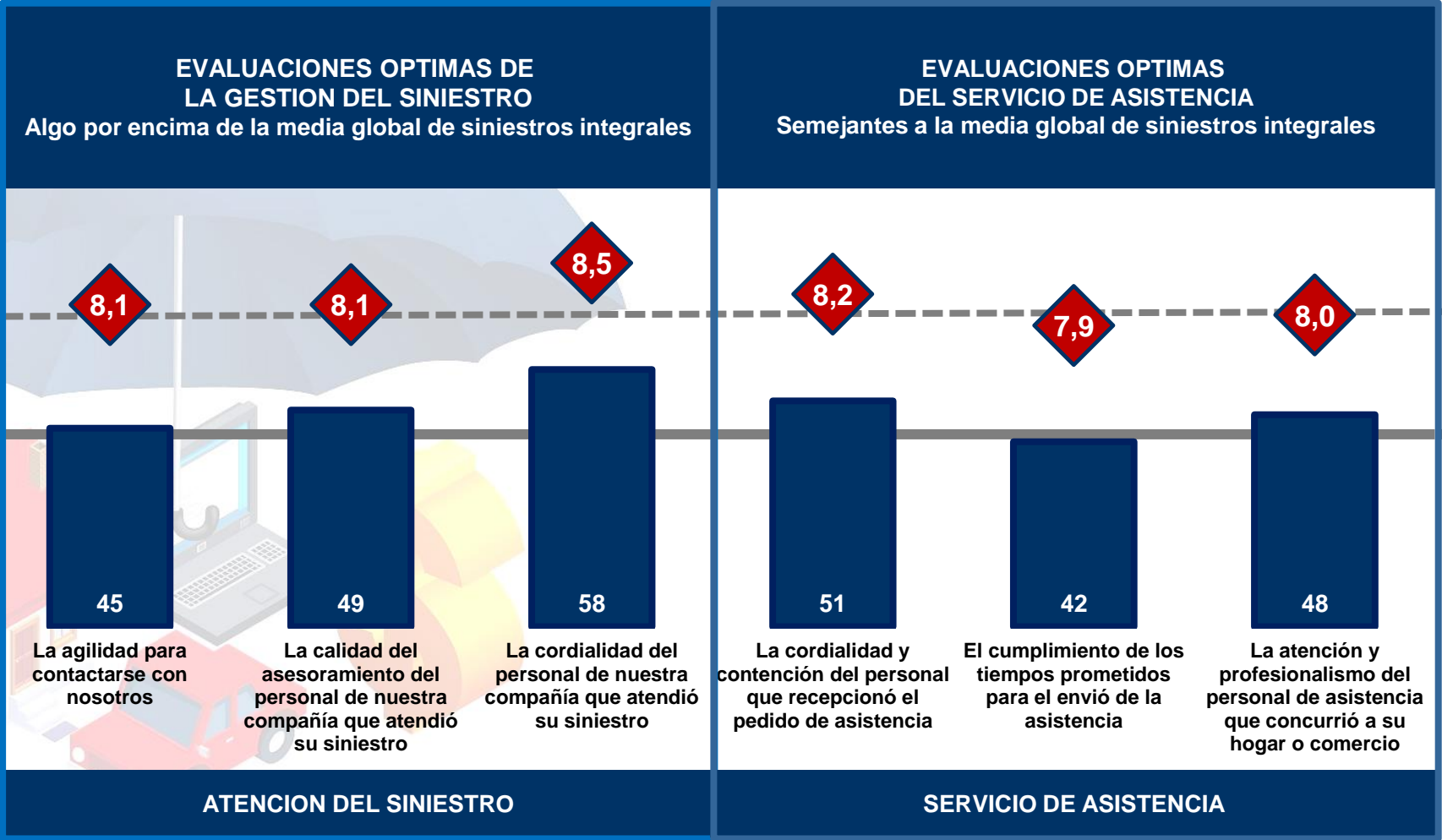
■ MAXIMO DE MERCADO ■ MINIMO DE MERCADO



**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
INTEGRALES**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES



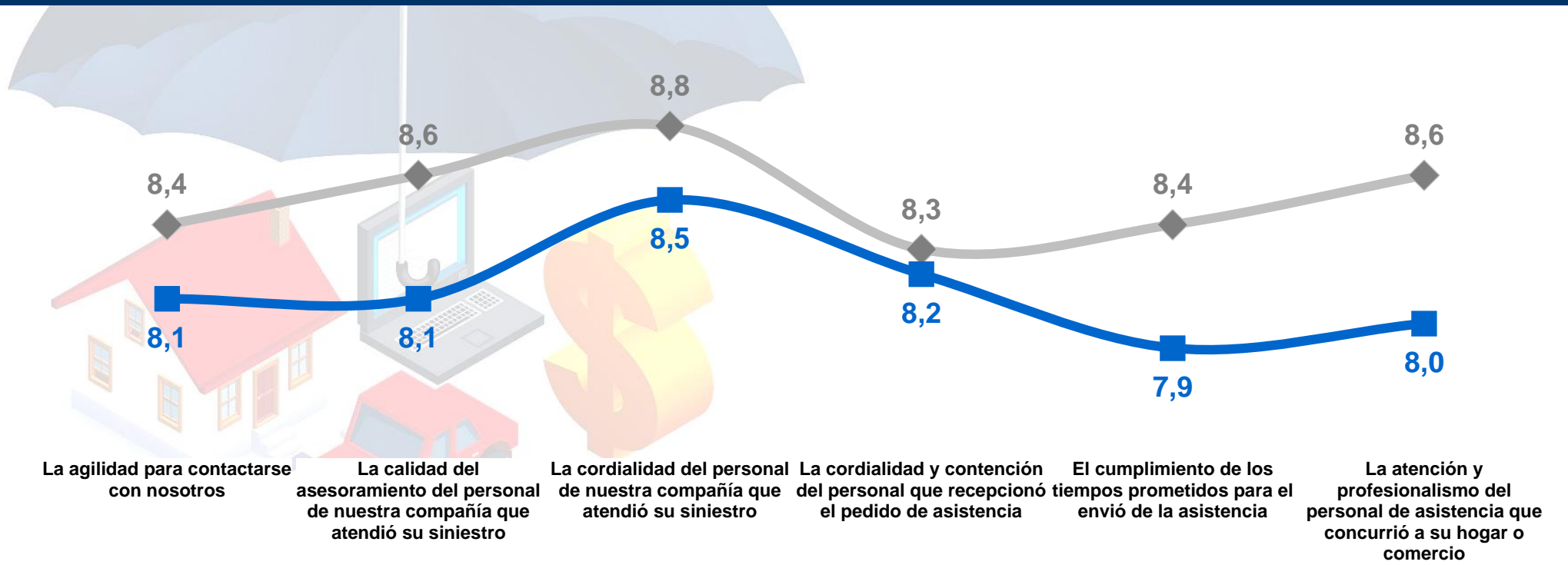
SATISFACCION

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 2022: 26%

EVOLUCION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES COMPARATIVO CON 2022

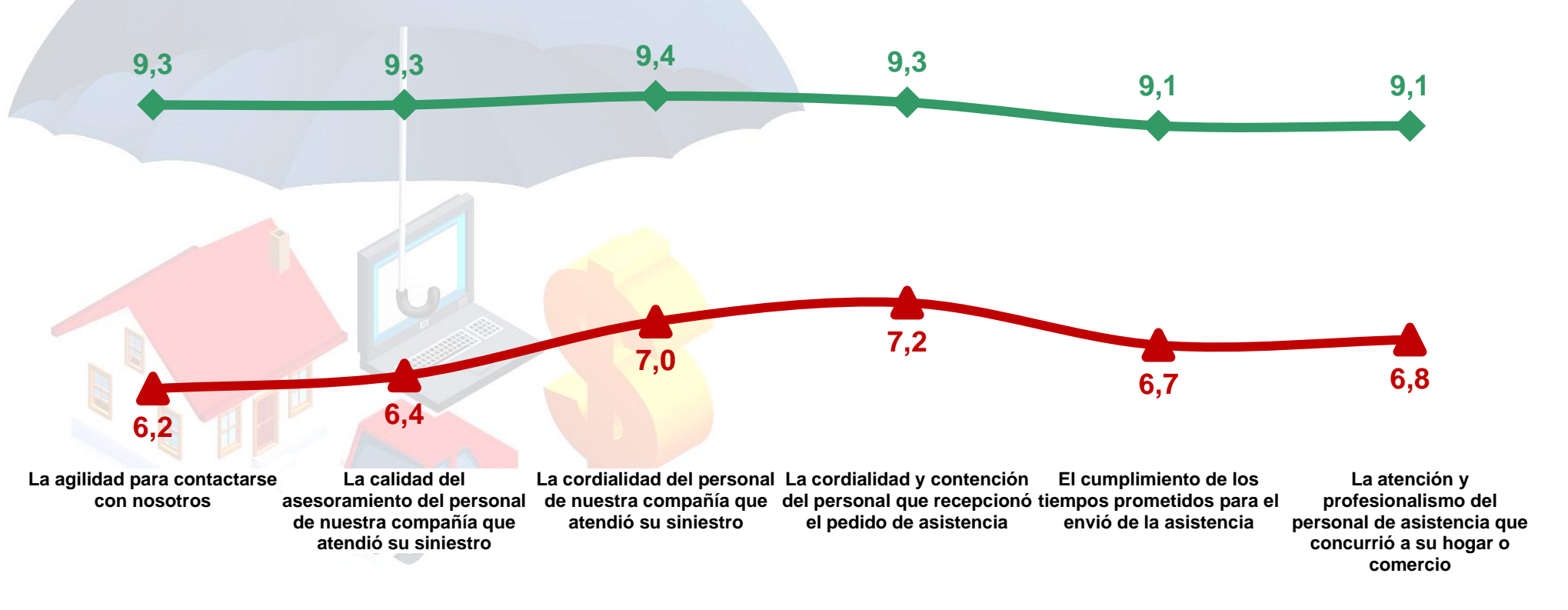
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR, DENTRO DE OPTIMOS PROMEDIOS, EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS DECLINANTES EN LA EVALUACION DE LA ATENCION DEL SINIESTRO Y EL SERVICIO DE ASISTENCIA LA CAIDA PROMEDIO LLEGA A 4 DECIMAS



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 PONEN DE MANIFIESTO POTENCIADAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍA EN 2023 LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,5 PUNTOS, 5 DECIMAS POR ENCIMA DE 2022



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

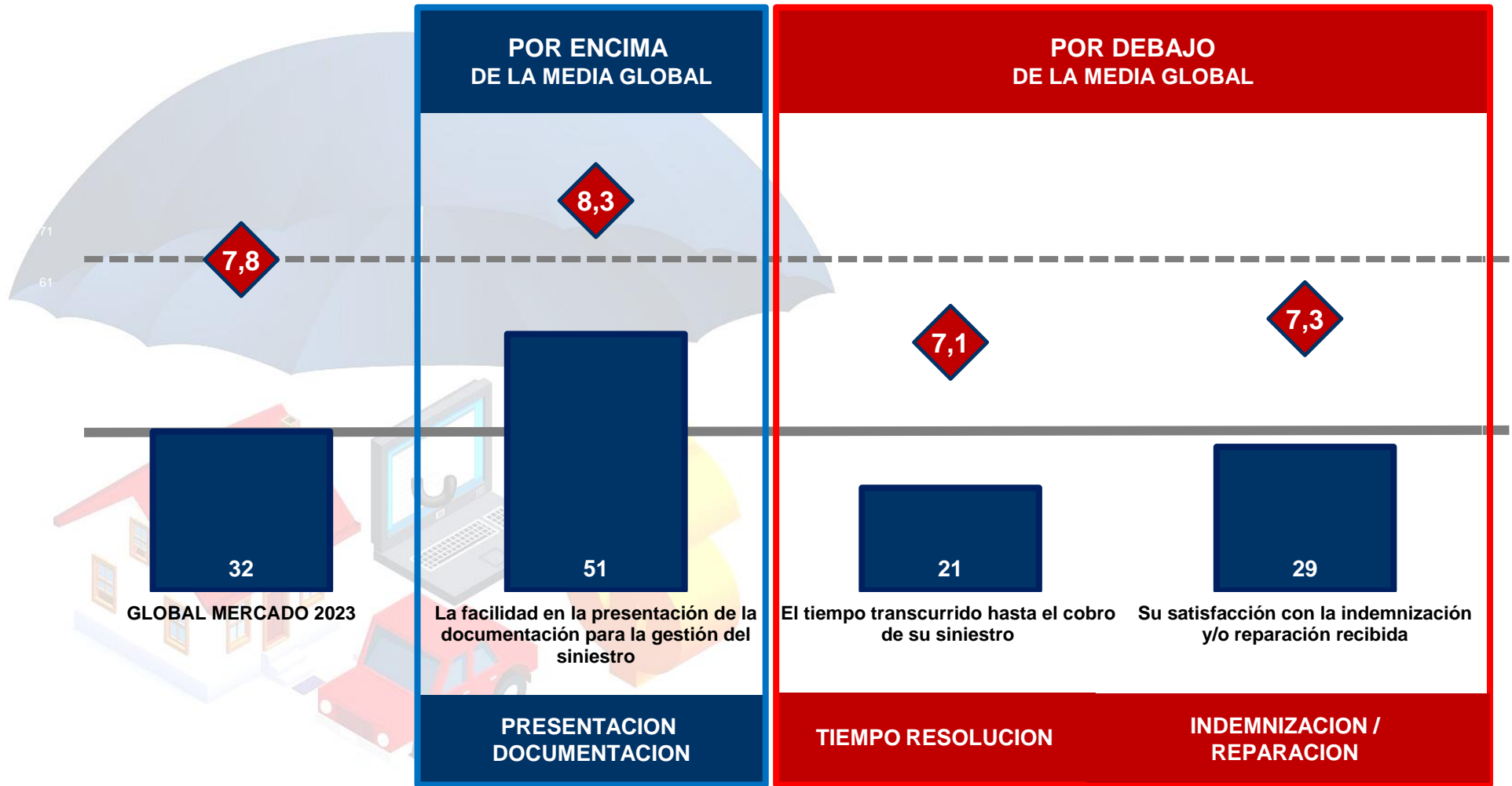
■ MAXIMO DE MERCADO
 ■ MINIMO DE MERCADO



**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023

**INDICADORES
VINCULADOS
A LA GESTION
DEL SINIESTRO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES
VINCULADOS A LA GESTION DEL SINIESTRO

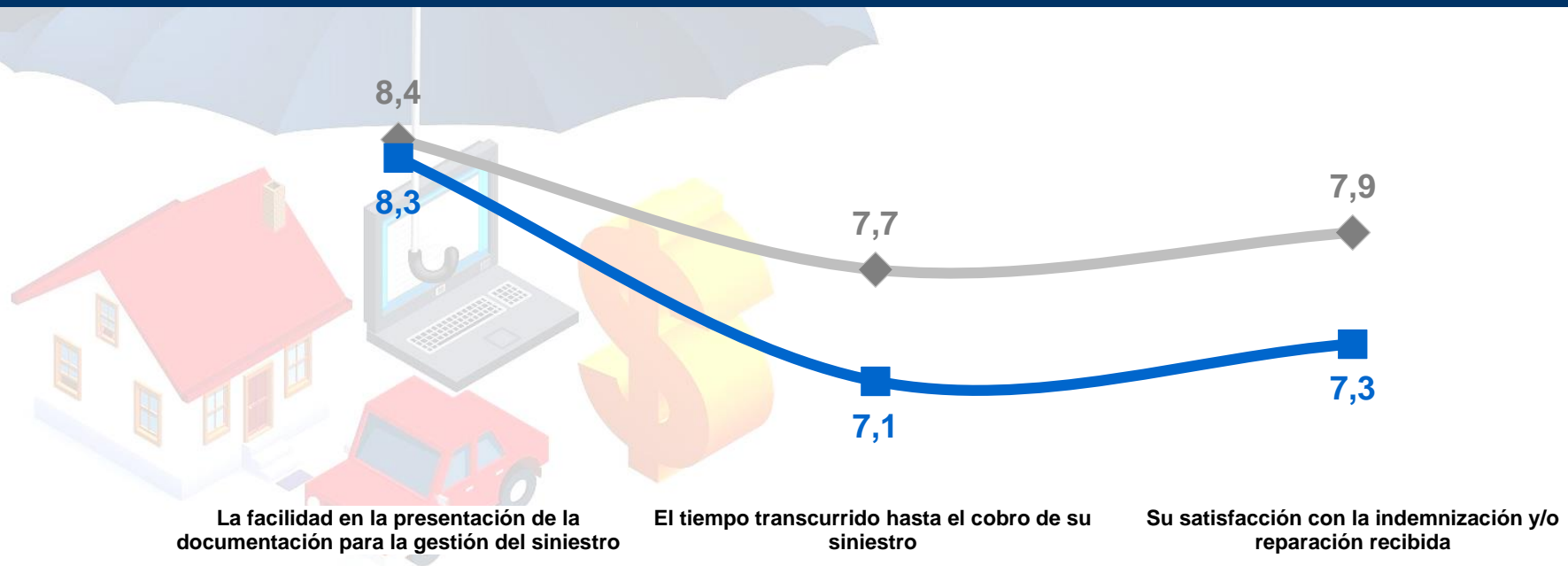


SATISFACCION 

NPS 
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

EVOLUCION DE LA GESTION DEL SINIESTRO COMPARATIVO CON 2022

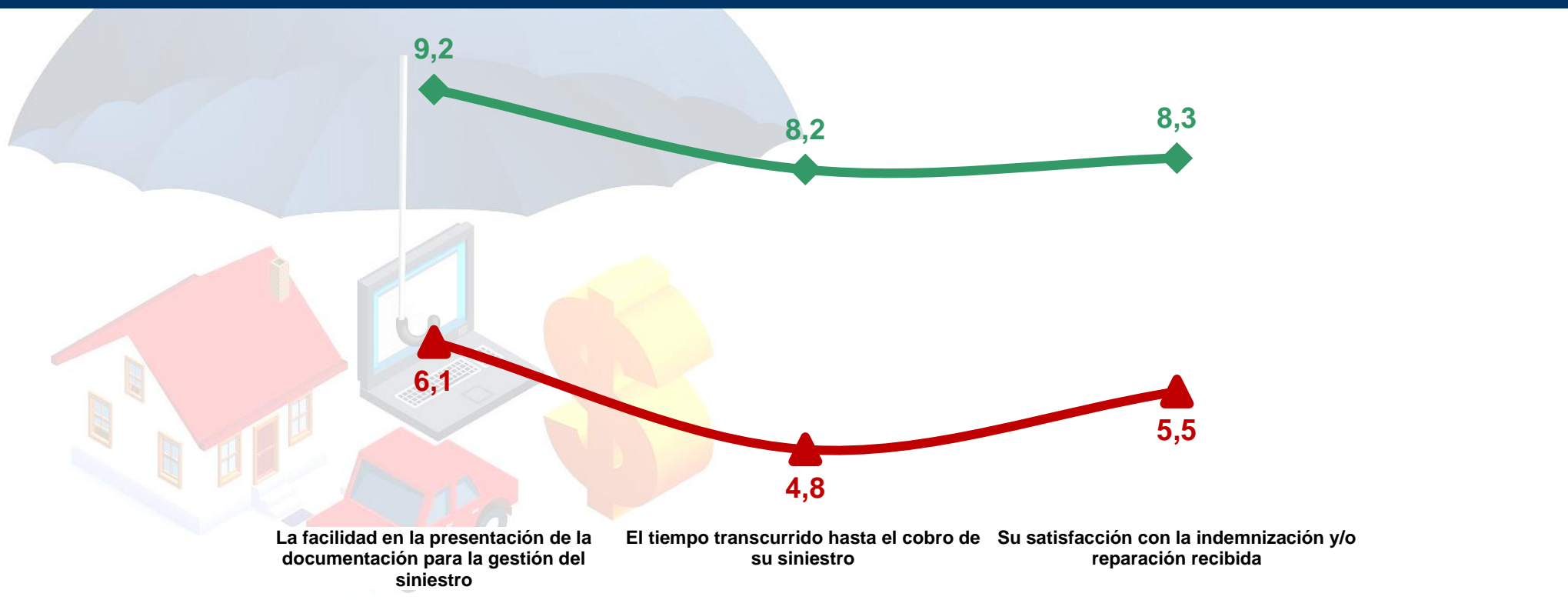
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS DECLINANTES
EN LA EVALUACION GLOBAL DE LA GESTION DEL SINIESTRO
LA CAIDA PROMEDIO LLEGA A 4 DECIMAS, POTENCIADA EN TIEMPO E INDEMINIZACION
ASPECTOS CON ALTO IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES



EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO

MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO,
SE PONEN DE MANIFIESTO POTENCIADAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍA EN 2023
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 3,1 PUNTOS, 6 DECIMAS POR ENCIMA DE 2022



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



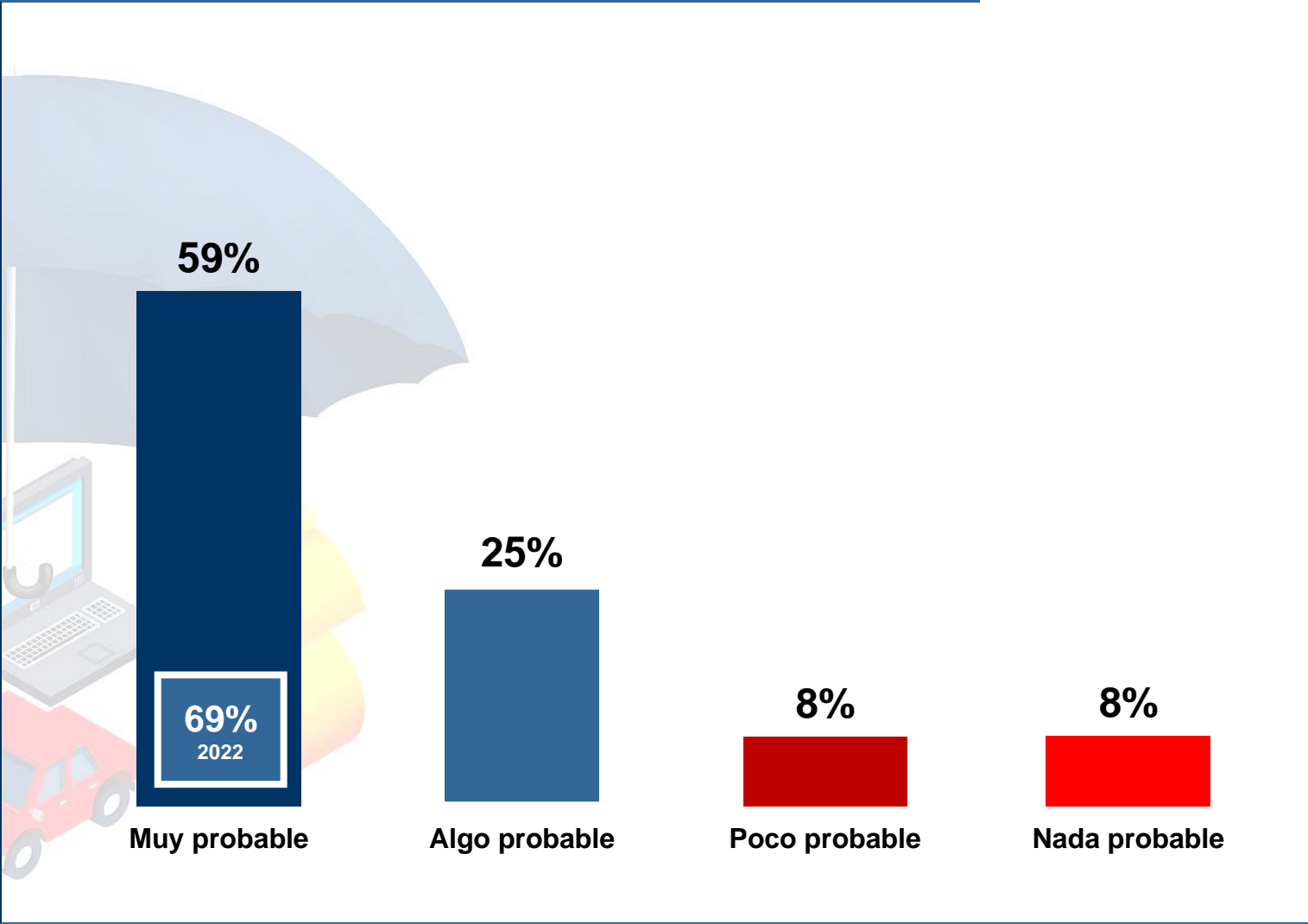
**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023

**PROPENSION A
LA CONTINUIDAD**

PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**DESTACADA
PERO DECLINANTE
PROPENSION
A LA CONTINUIDAD**

LA INCIDENCIA DEL MUY
PROBABLE CAE 10 PUNTOS
EN RELACION A 2022





**MONITOR
DEL MERCADO ASEGURADOR**
Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023

**PRINCIPALES
CONCLUSIONES**

PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Mercado Asegurador

RESIENTE SUS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS EN 2023

CON POTENCIADAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍA

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL CAE POR DEBAJO DE LOS 8 PUNTOS**
PASANDO DE 8,0 EN 2022 A 7,8 EN 2023
- **EL INDICE DE RECOMENDACION TAMBIEN CAE POR DEBAJO DE LOS 40 PUNTOS**
PASANDO DE 44 PUNTOS EN 2022 A 32 PUNTOS EN 2023
COMO CONSECUENCIA DE UN CORRIMIENTO AL SEGMENTO DE PASIVOS

CONSOLIDANDO LA TENDENCIA DECLINANTE INICIADA EN 2022

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

LA INCIDENCIA DEL MUY PROBABLE CAE 10 PUNTOS
EN RELACION A 2022

PRINCIPALES CONCLUSIONES

LOS PERFILES MAS CRITICOS SE ENCUENTRAN EN:

RESIDENTES EN AMBA

CON COBERTURAS DE AUTO REPOSICION

DE LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES (HASTA 49 AÑOS)

LAS EVALUACIONES MAS CRITICAS SE CONCENTRAN:

EN LAS DENUNCIAS DE SINIESTROS VIA CANALES DIGITALES:

MAIL, APP Y WEB

EN SINIESTROS DE AUTO EN LA:

RECEPCION Y CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DEL PEDIDO DE LA GRÚA
EVALUACION DECLINANTE DE GESTION DEL INSPECTOR Y LOS TALLERES

EN LA GESTION EN GENERAL DEL:

TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA LA RESOLUCION DEL SINIESTRO Y LA SATISFACCION CON LA INDEMNIZACION / REPARACION
FUERTE IMPACTO EN LA CAIDA DE LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES



MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2023**

S E L
Consultores

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