



# 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**



**Provincia Seguros**

**QUALIA**  
SEGUROS



**San Cristóbal**  
Seguros

**SUPERVIELLE**  
SEGUROS

**SWISS MEDICAL**  
SEGUROS

**ZURICH**<sup>®</sup>



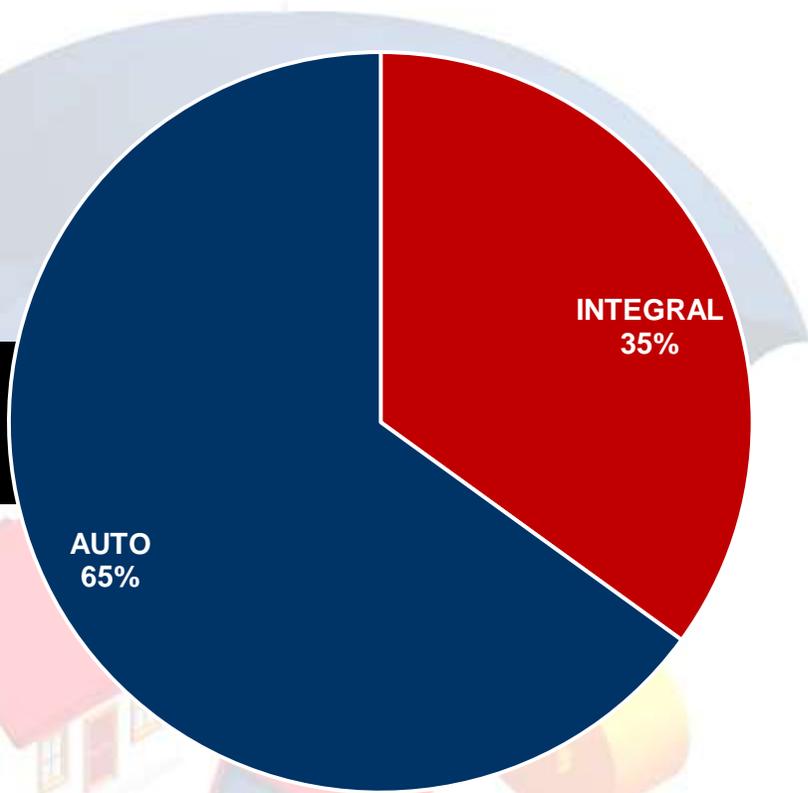
# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

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

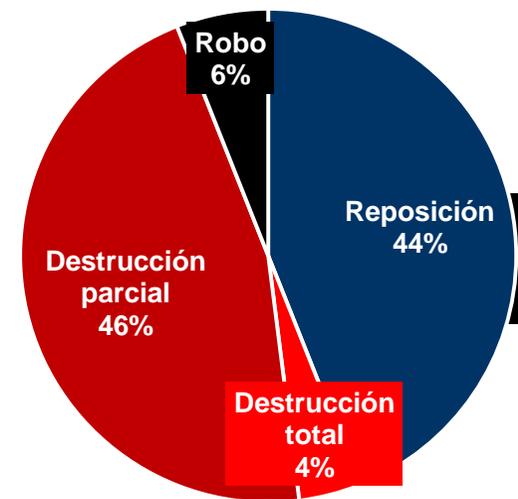
## **PERFIL DE LA MUESTRA**

PERFIL DE LOS RESPONDENTES

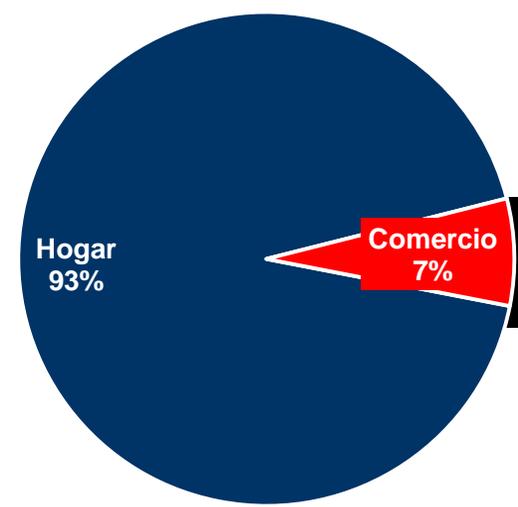
TIPO DE COBERTURA



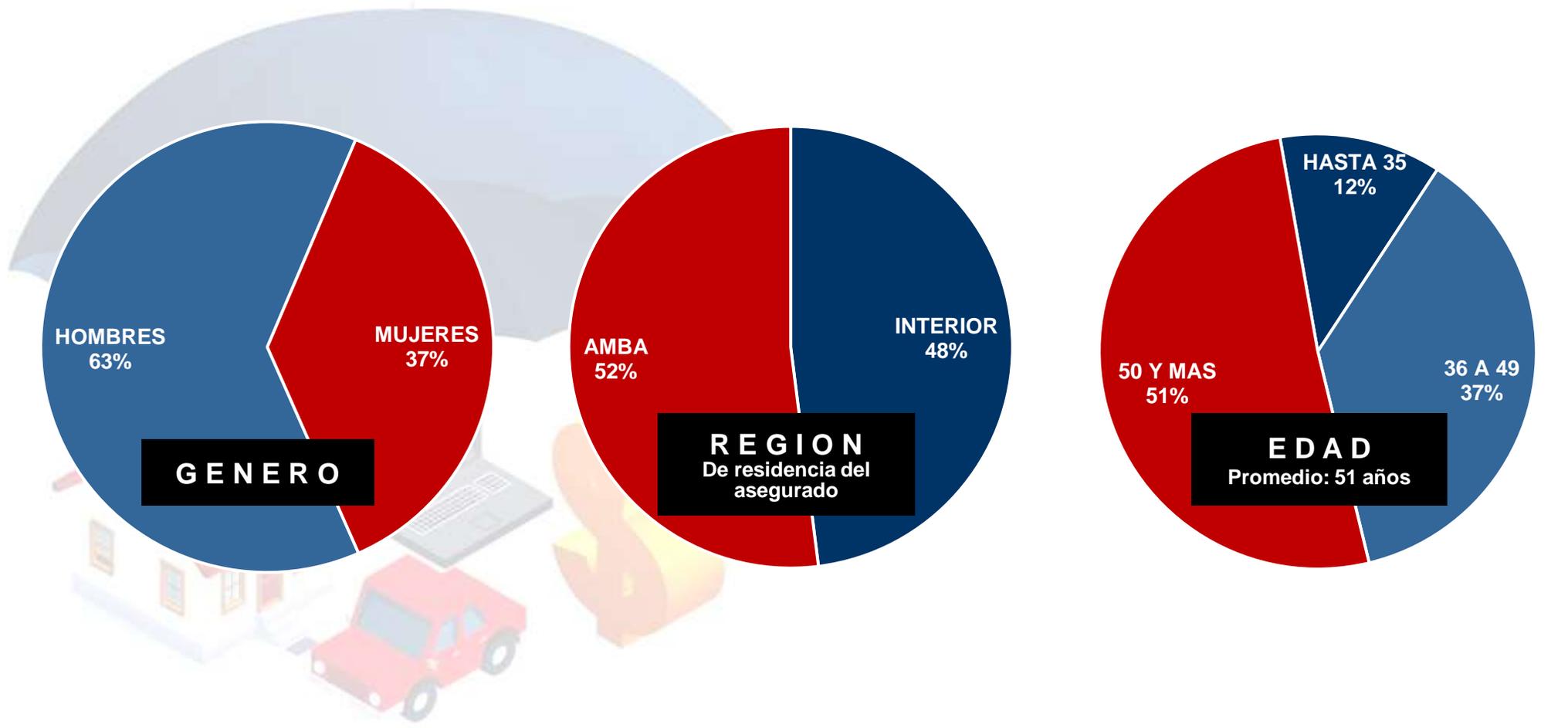
DESGLOSE DE AUTO



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**

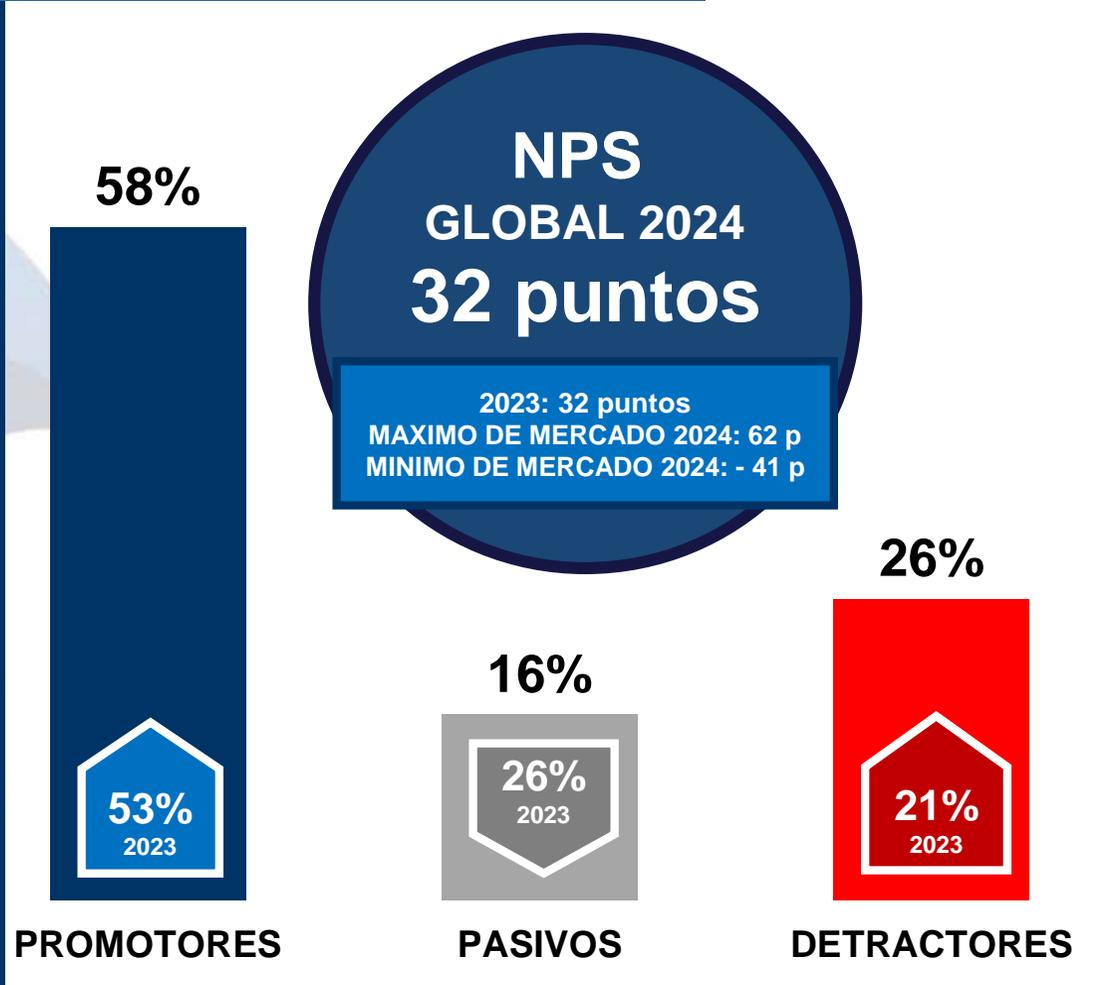
# SATISFACCION Y NPS GLOBALES

## DECLINANTES NIVELES DE SATISFACCION GLOBAL

DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2024

La satisfacción global resigna 2 décimas

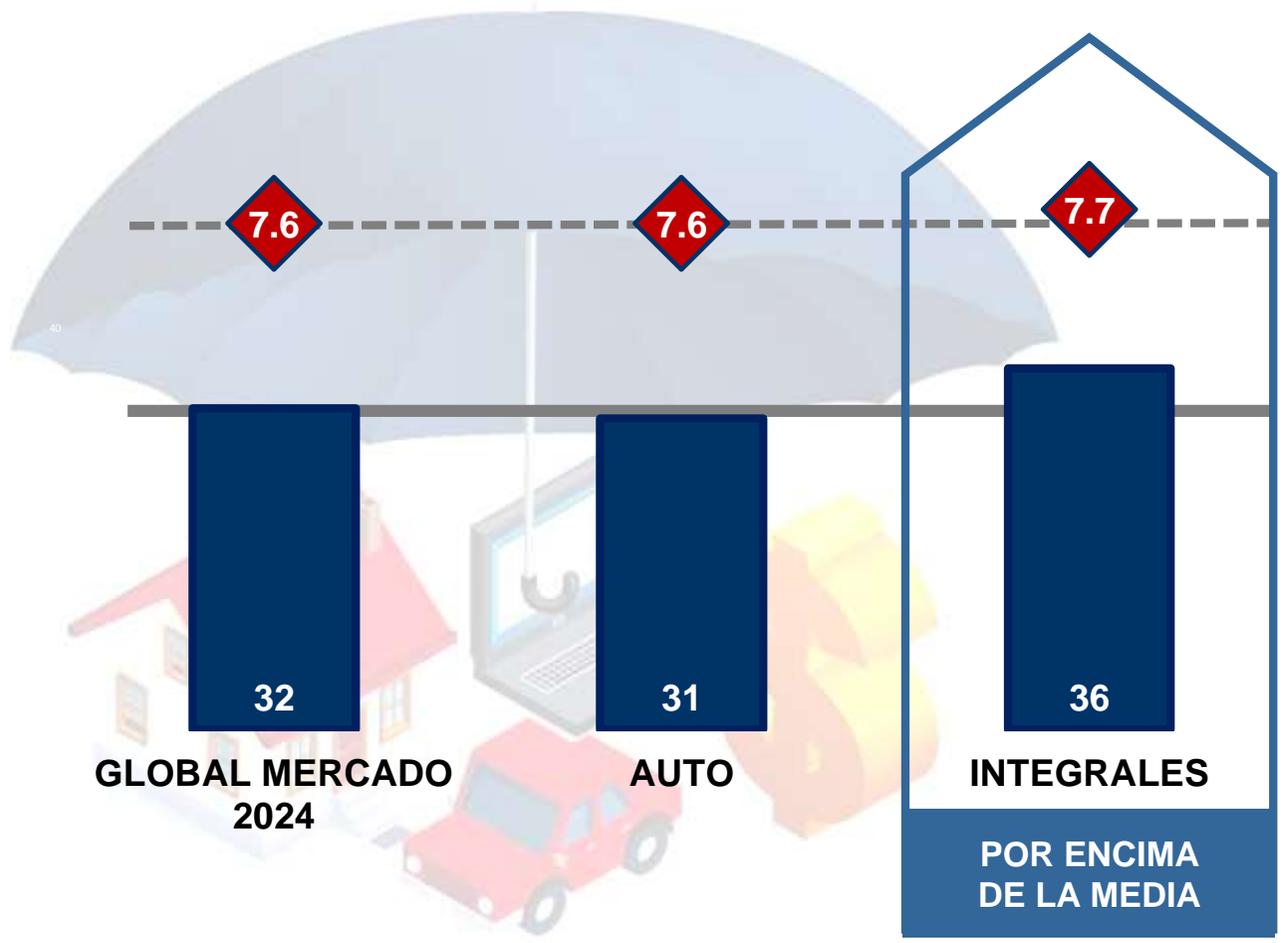
EL NPS SE SOSTIENE, CON UNA CRECIENTE POLARIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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

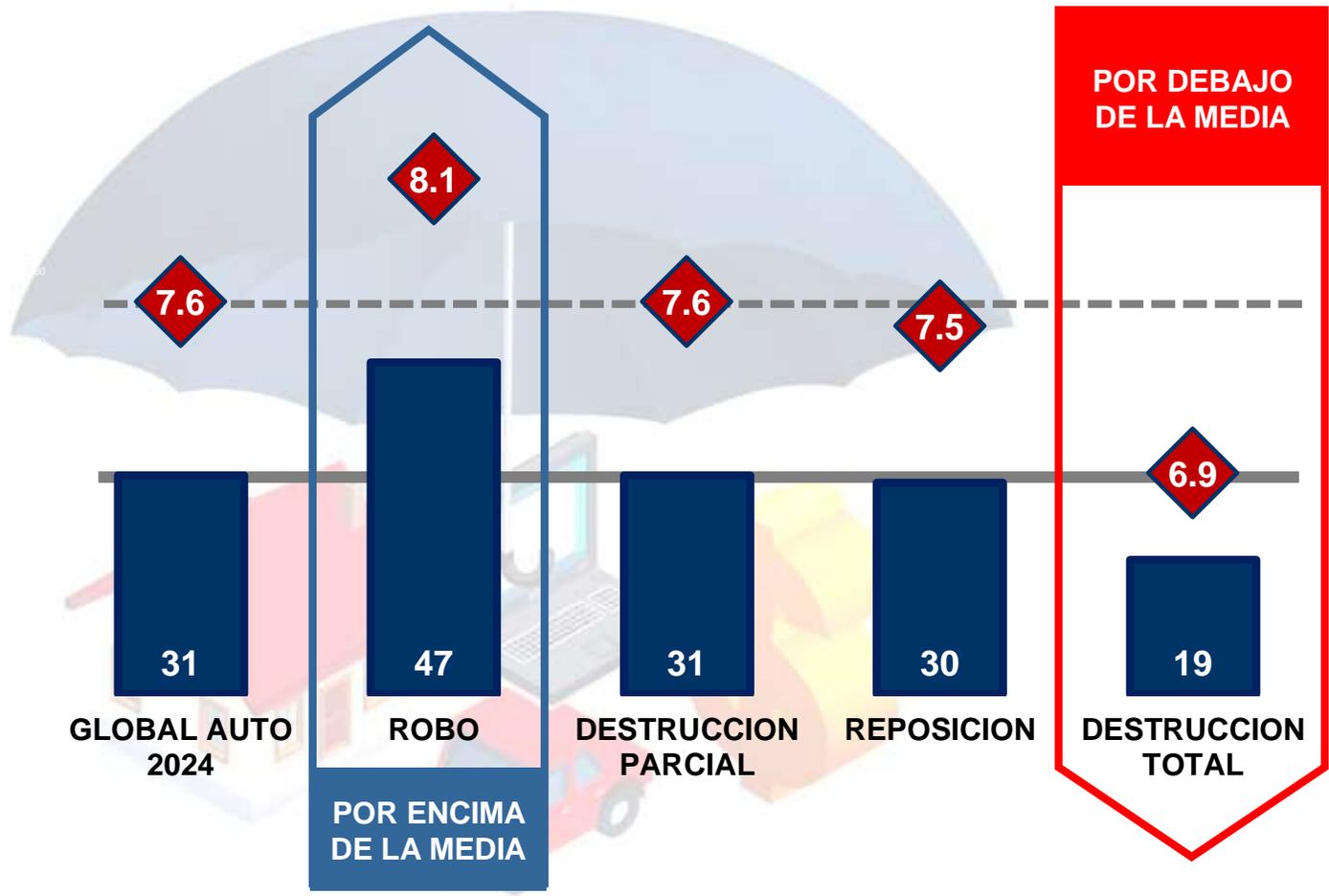


**BUENOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS**

**LIGERAMENTE ACENTUADOS EN SINIESTROS INTEGRALES**

# SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto



**POR DEBAJO DE LA MEDIA**

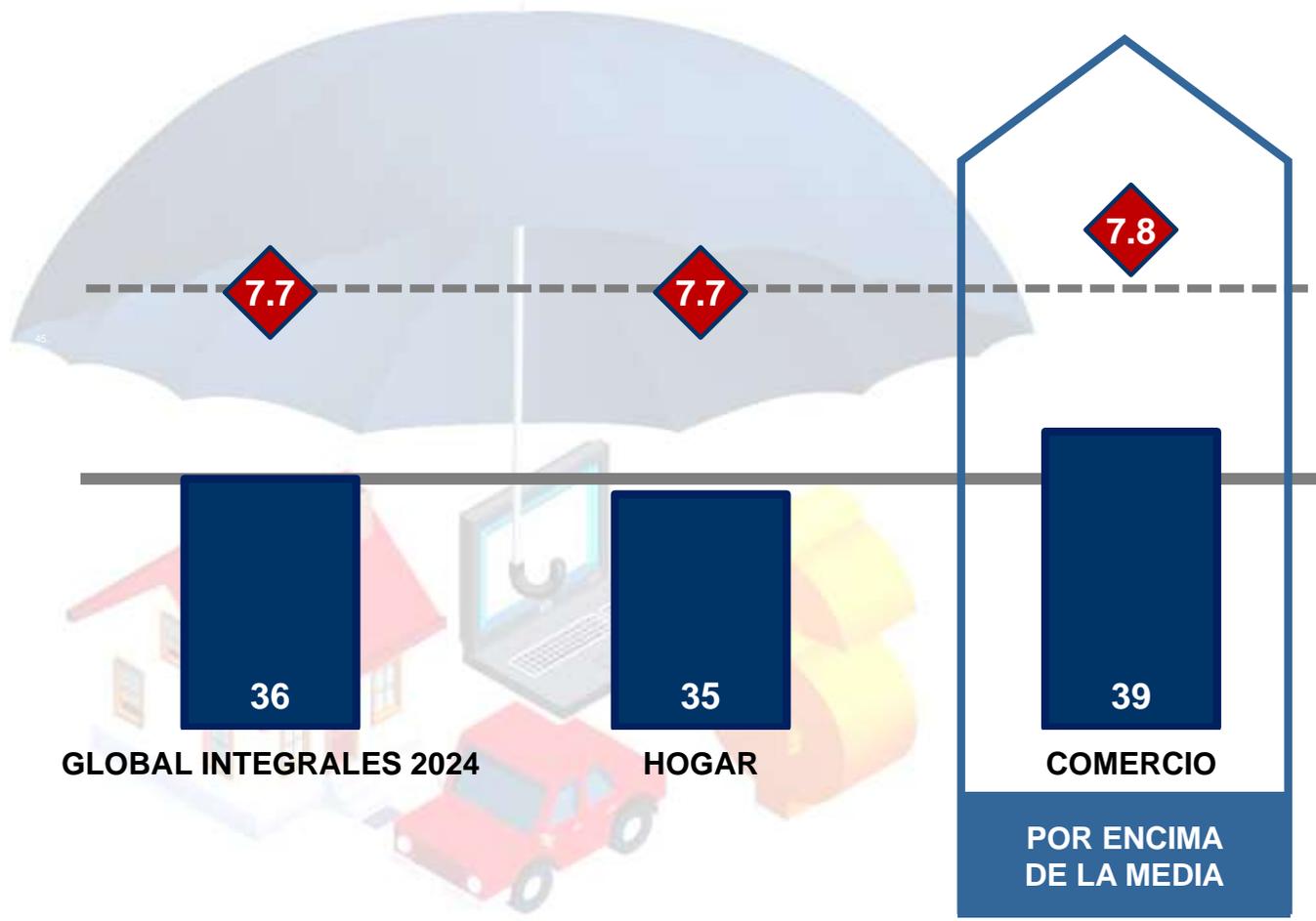
**POR ENCIMA DE LA MEDIA**

**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

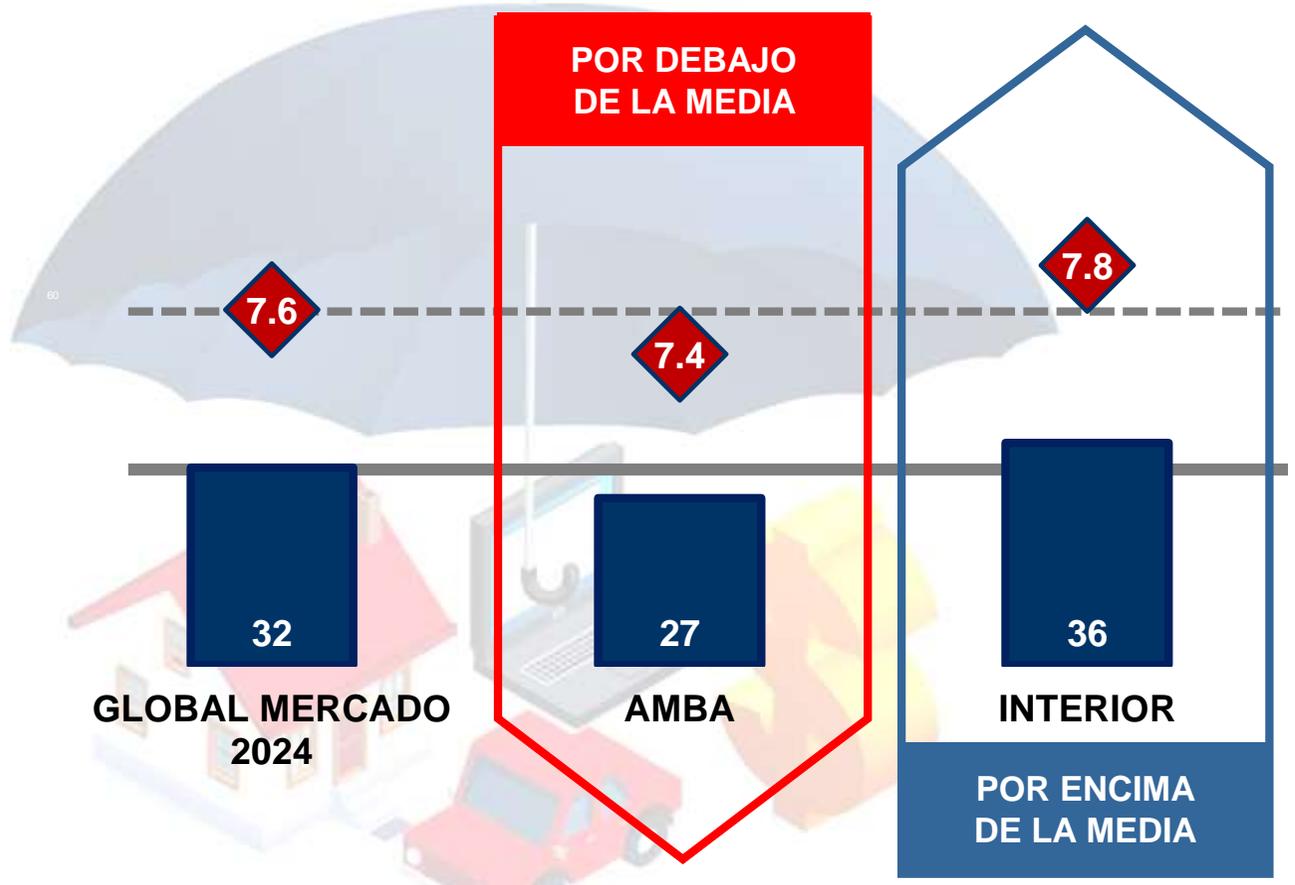
Desglose de siniestros integrales



**BUENOS NIVELES DE SATISFACCION EN LOS DISTINTOS TIPOS DE SINIESTROS INTEGRALES**

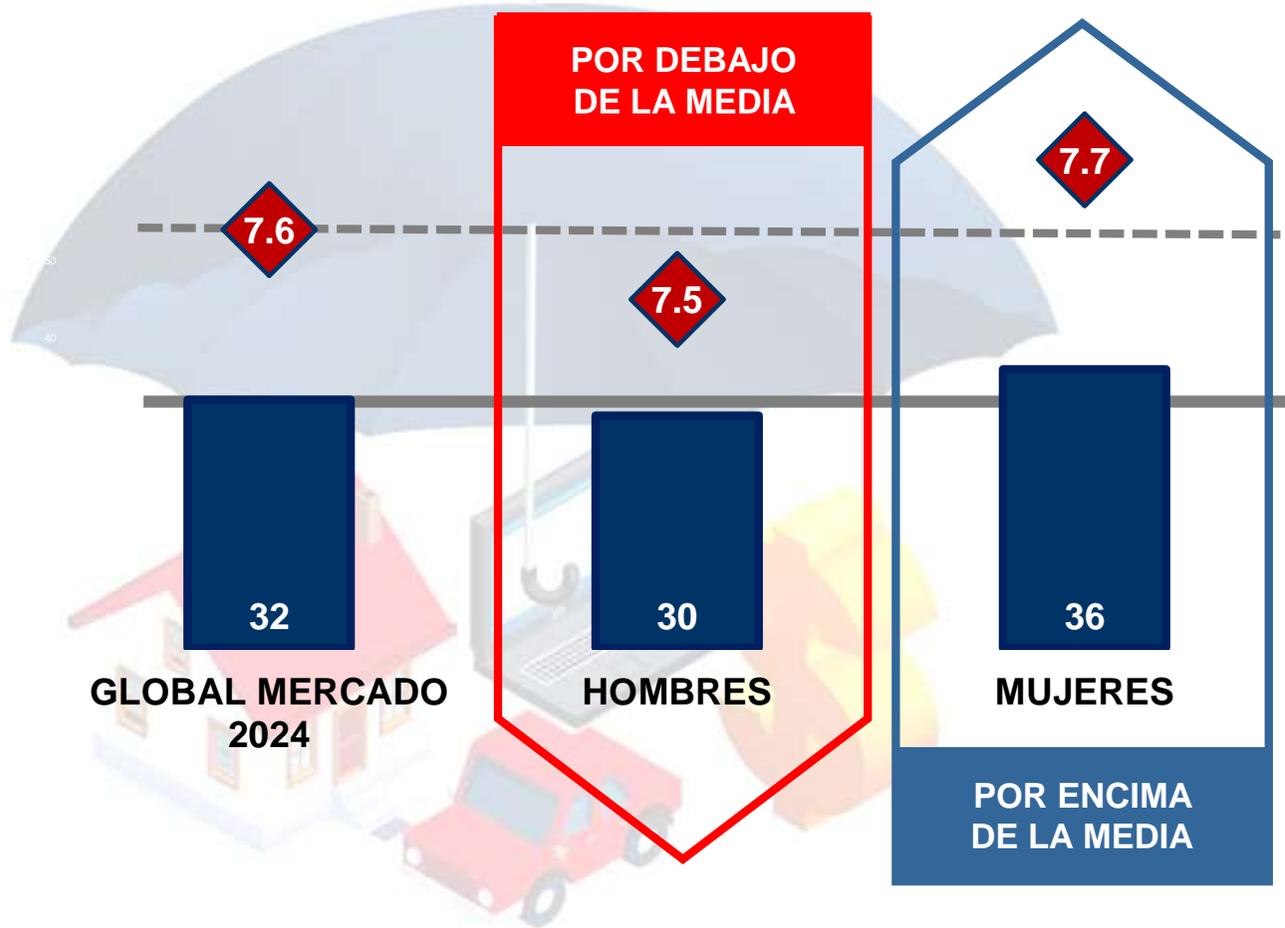
**LIGERAMENTE ACENTUADOS EN SINIESTROS DE COMERCIO**

# SATISFACCION Y NPS POR REGION



**CRITICIDAD ACENTUADA EN AREA METROPOLITANA**

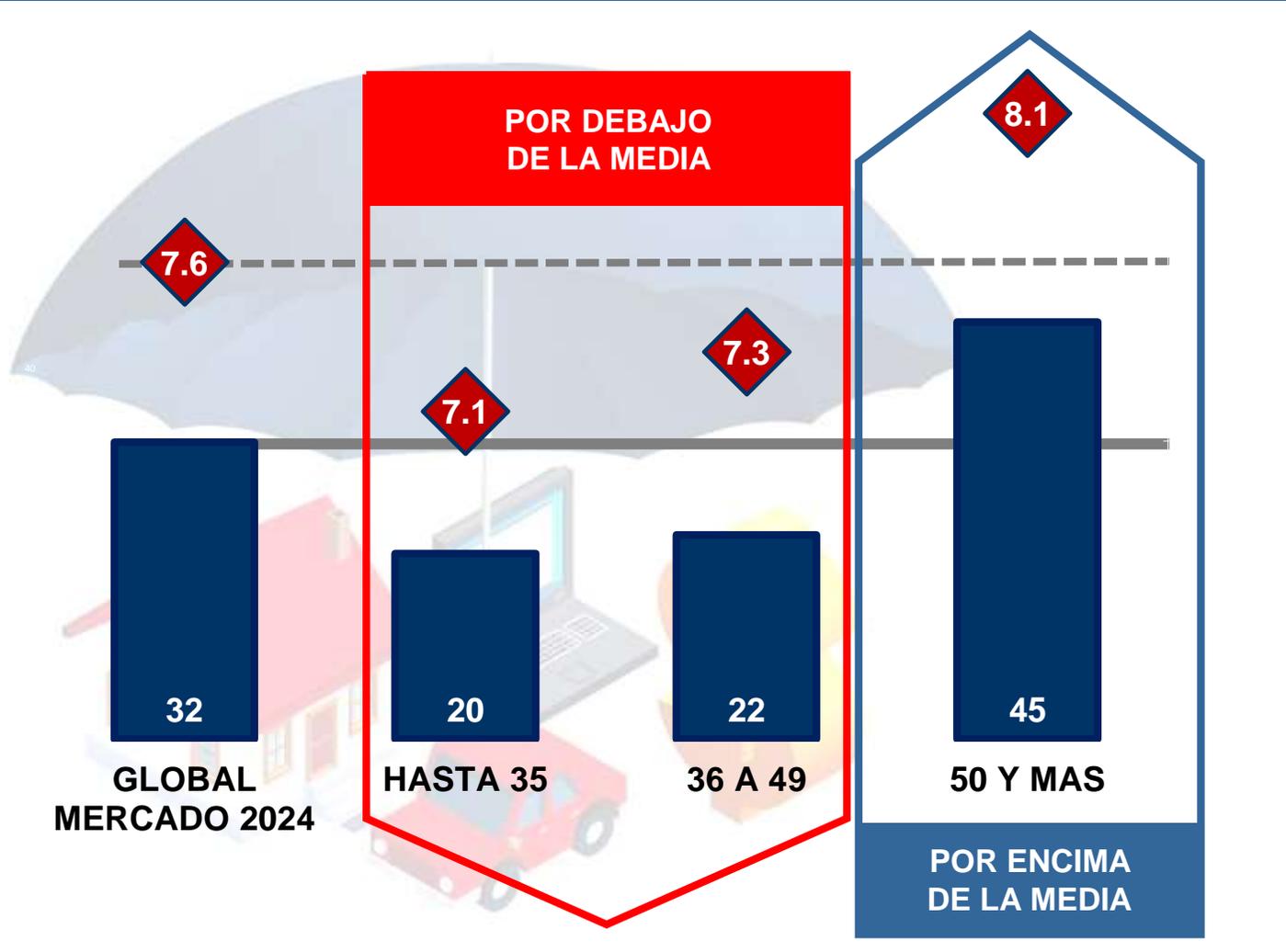
# SATISFACCION Y NPS POR GENERO



**BUENOS NIVELES DE SATISFACCION POR GENERO**

**CRECIENTES EN ASEGURADAS MUJERES**

# SATISFACCION Y NPS POR EDAD

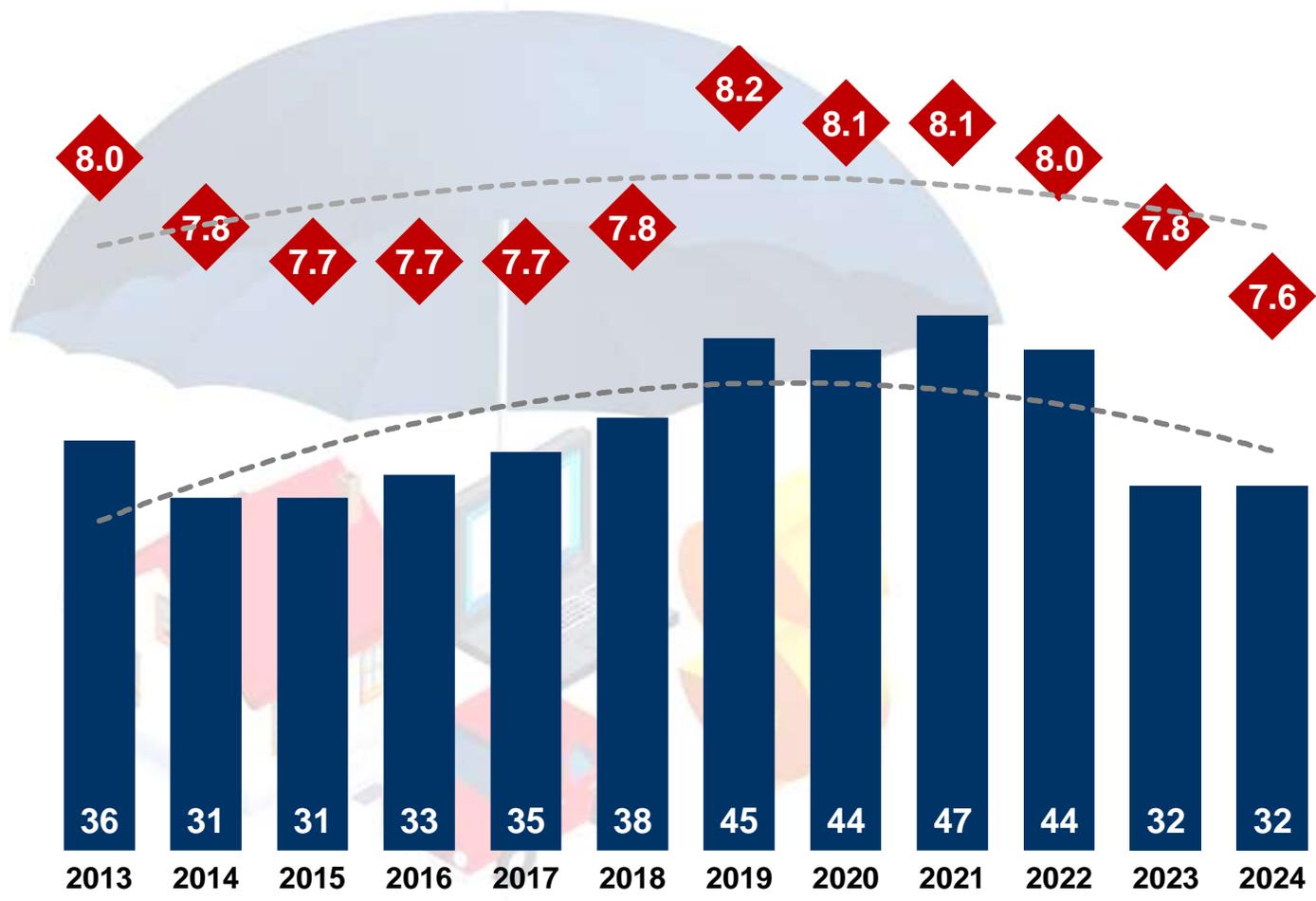


LOS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS ACENTUADOS A MEDIDA QUE AUMENTA LA EDAD

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**

SATISFACCION GLOBAL NPS

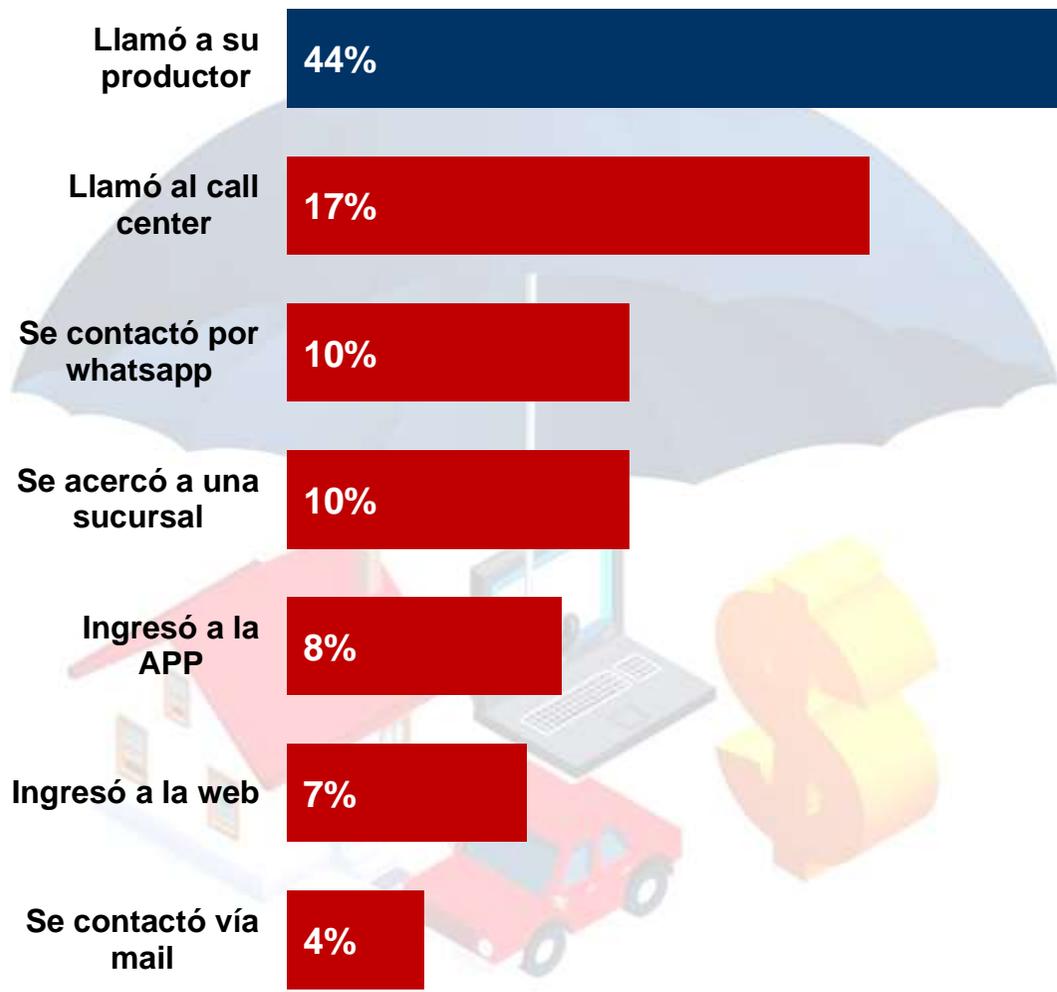


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**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**

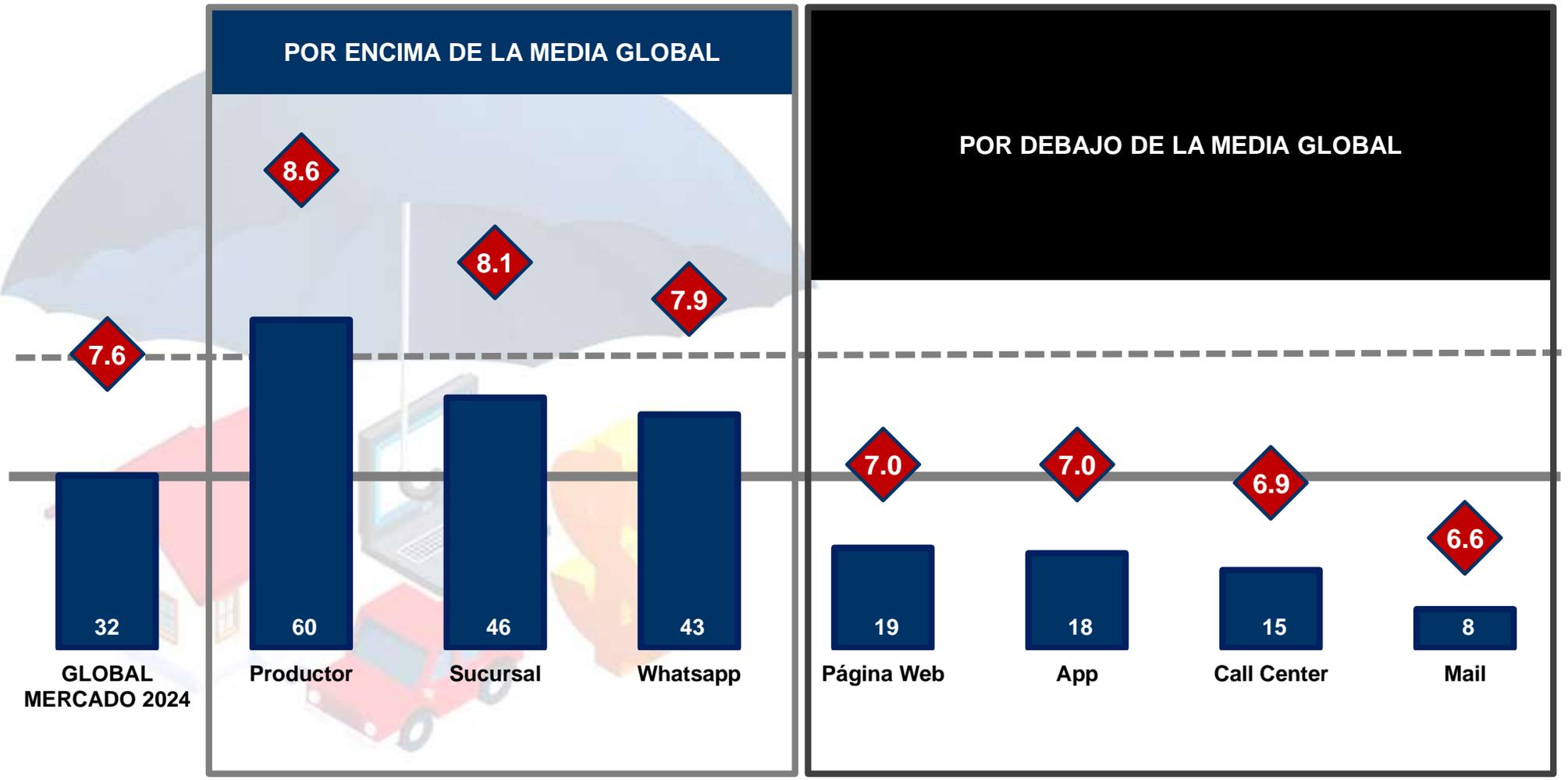


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**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



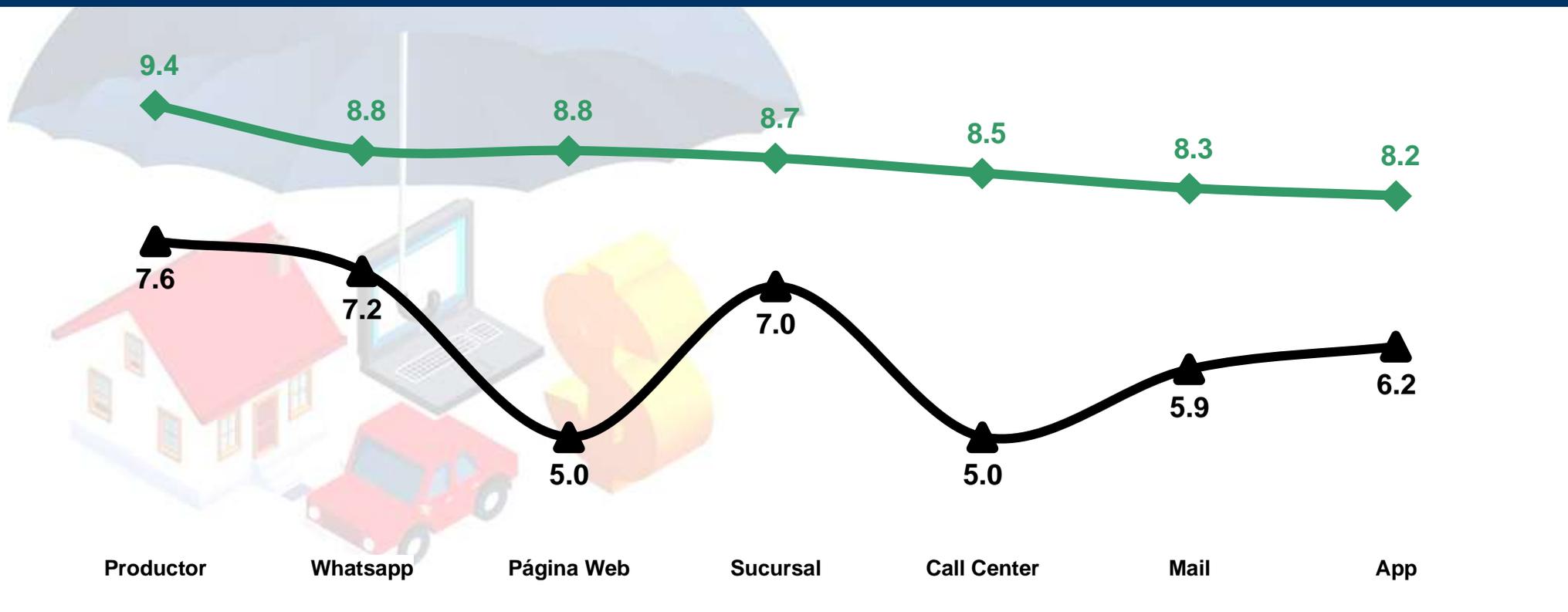
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

2023 2024

# 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

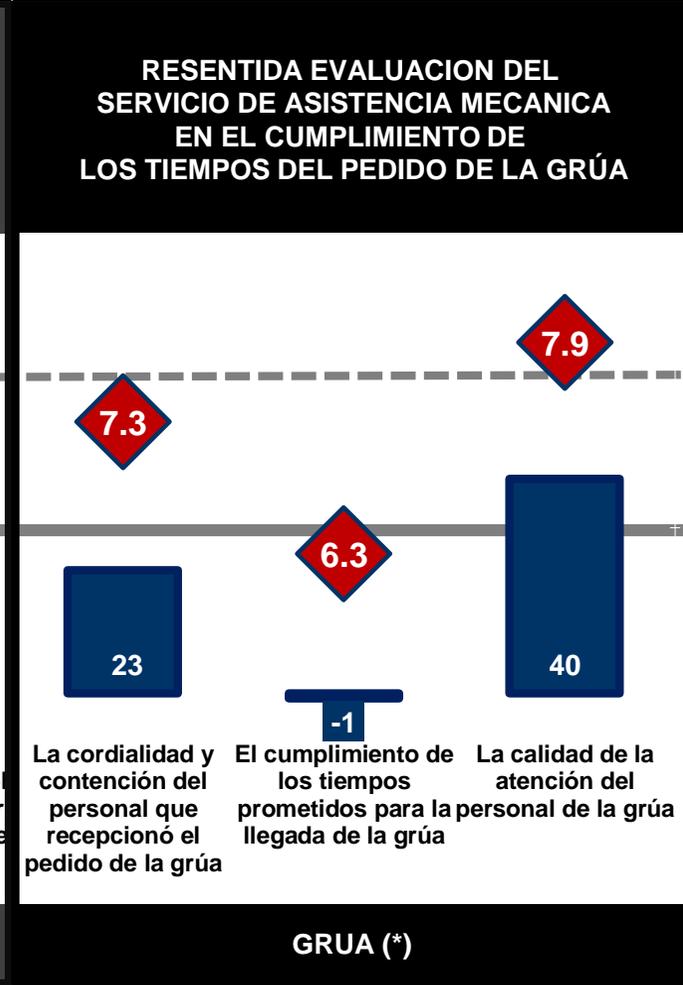
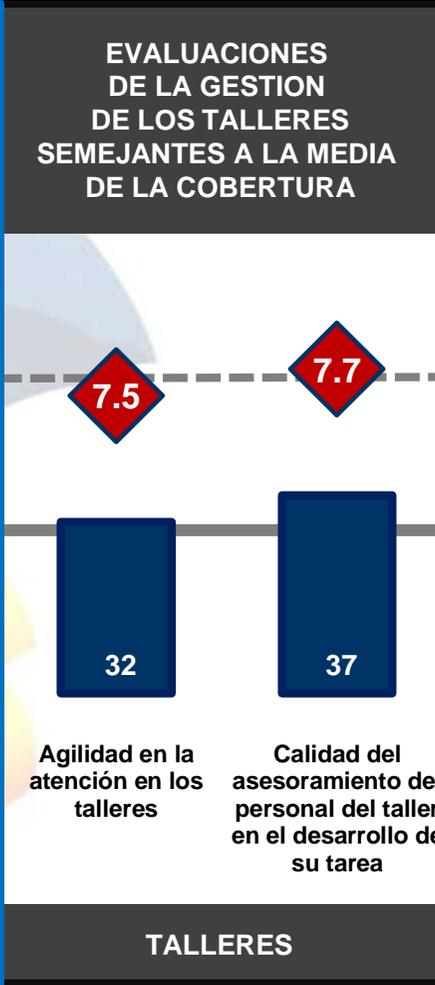
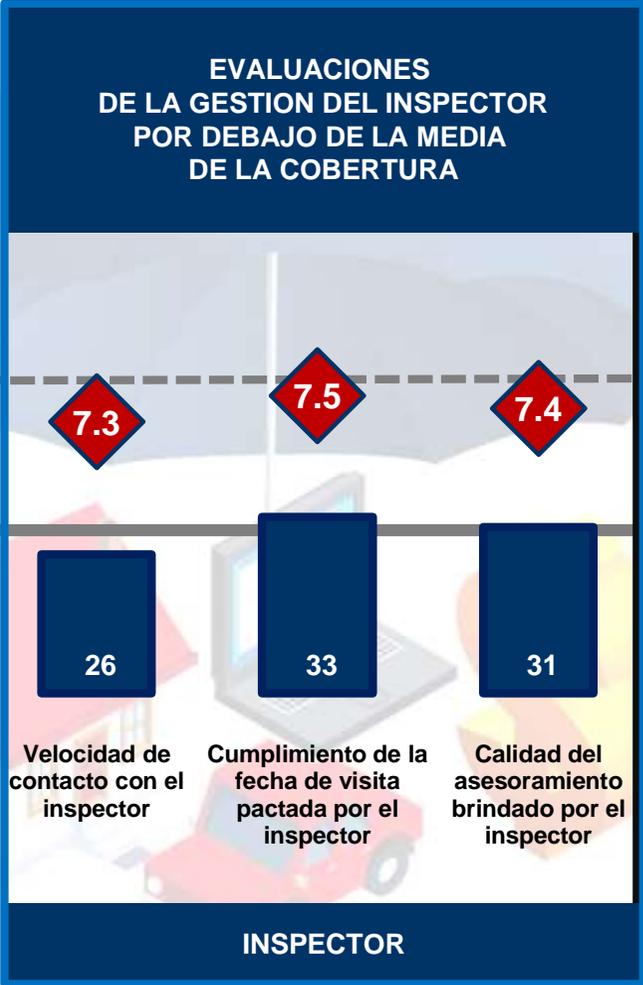
■ MINIMO DE MERCADO



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

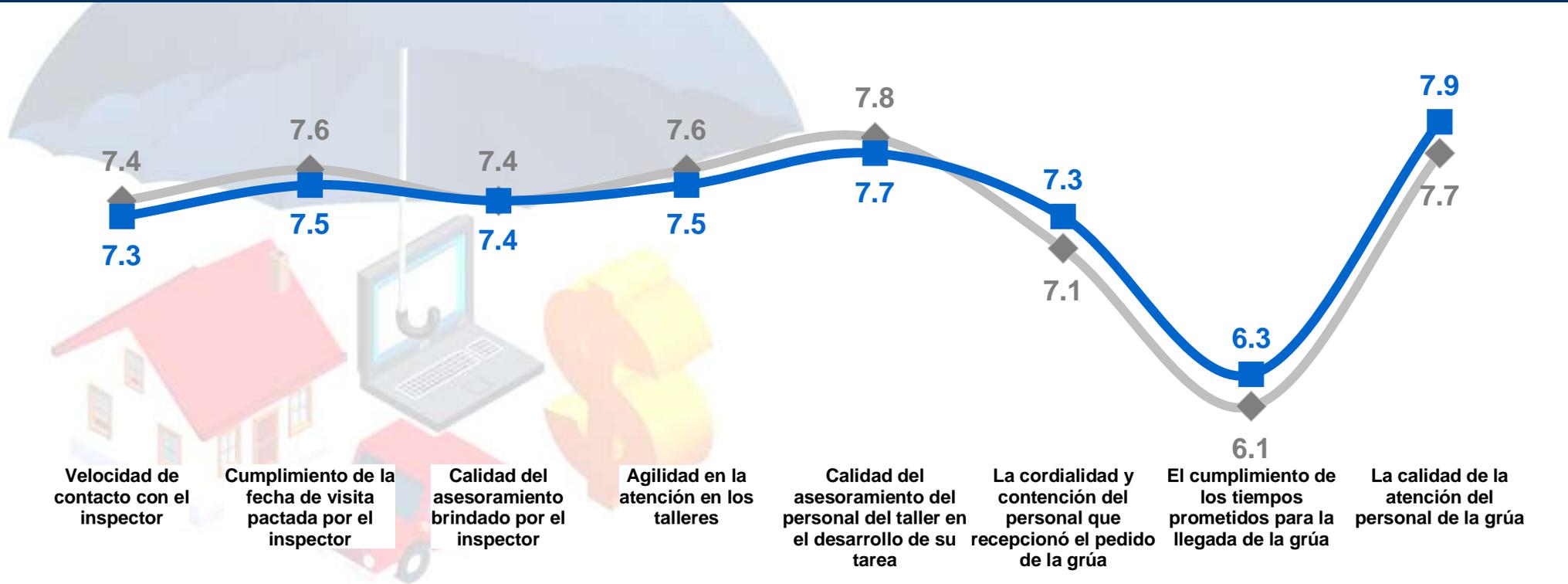
**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
DE AUTO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO



# EVOLUCION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO COMPARATIVO CON 2023

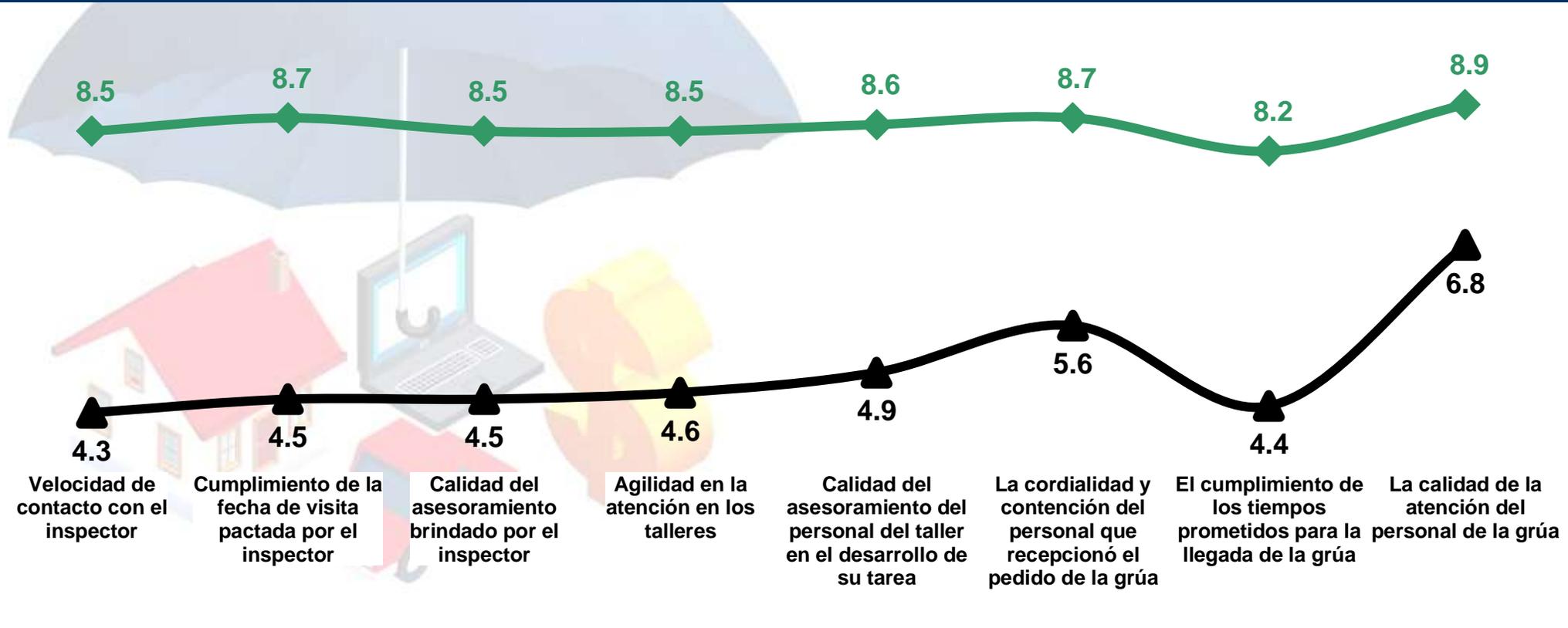
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,  
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS MUY LIGERAMENTE DECLINANTES  
EN LA EVALUACION DEL INSPECTOR, LOS TALLERES Y ALGO CRECIENTES EN LA GRUA



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

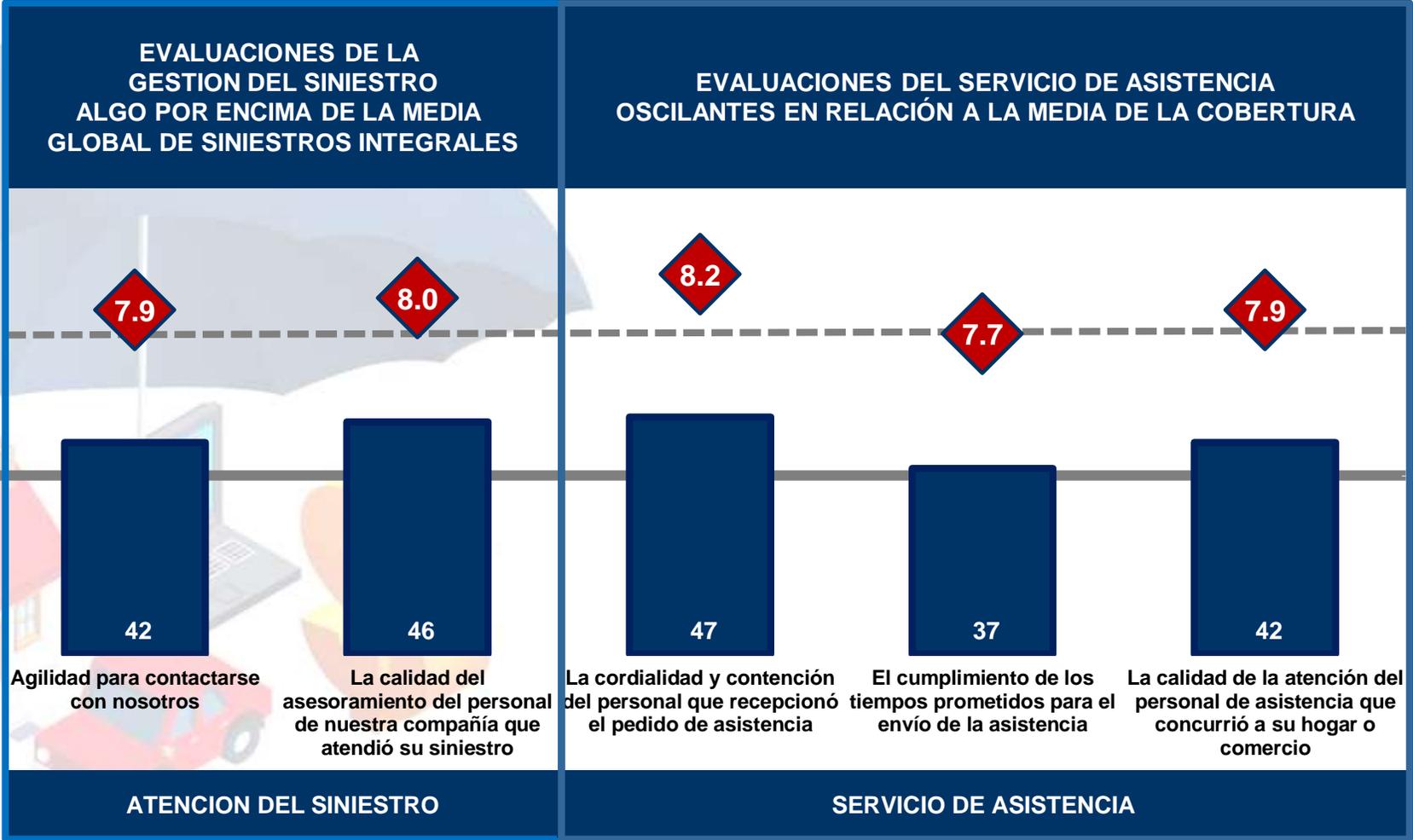
MAXIMO DE MERCADO MINIMO DE MERCADO



**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



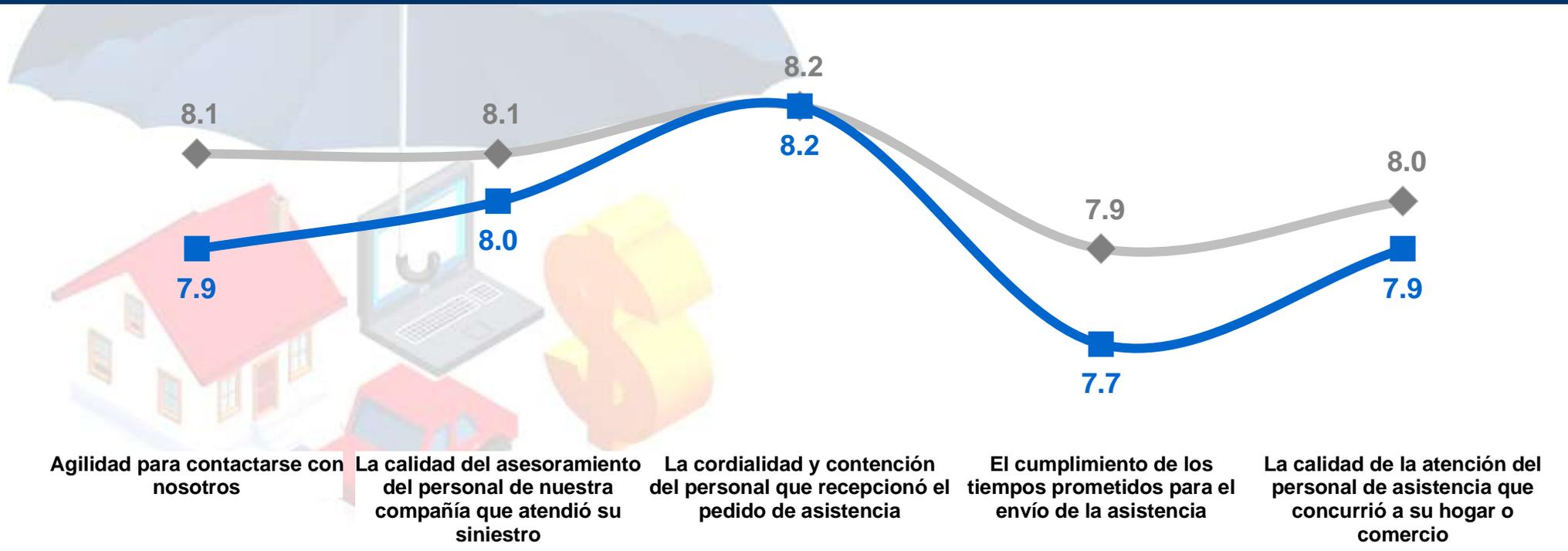
SATISFACCION

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



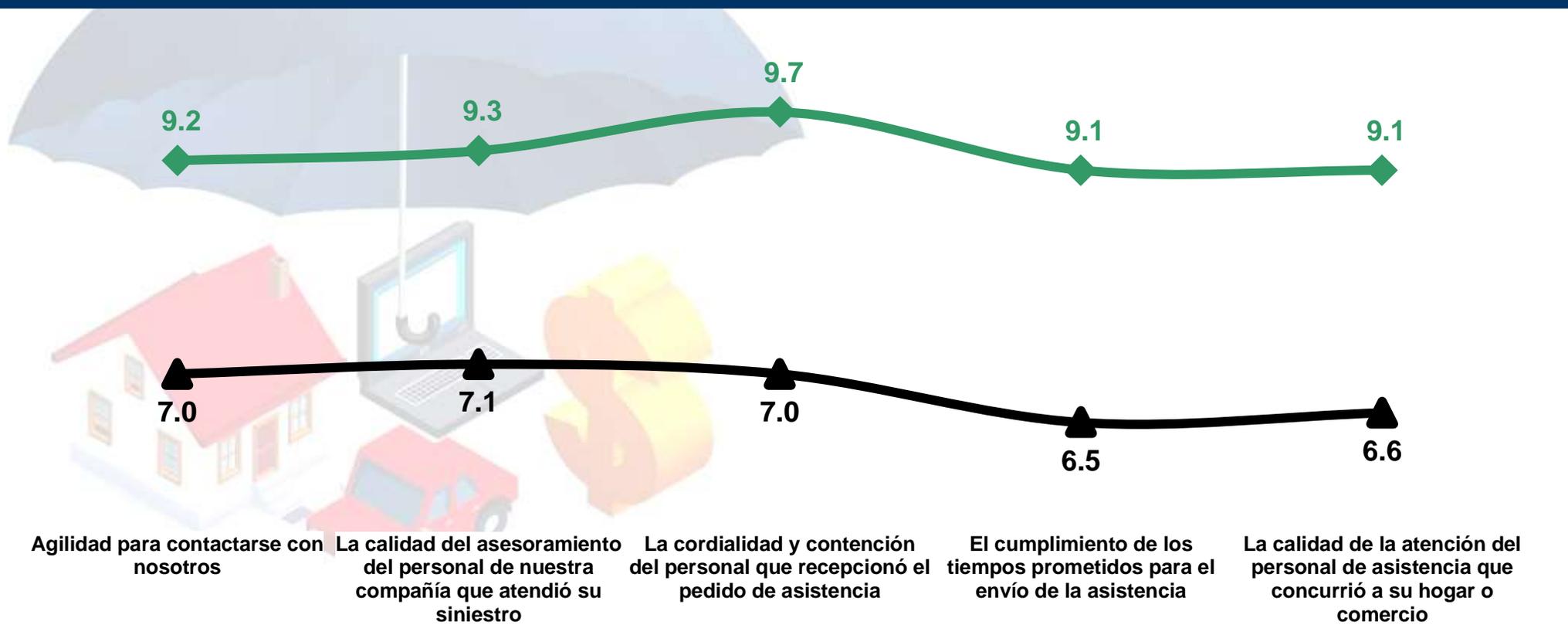
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...? Promedio sobre respuestas efectivas

2023

2024

# 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

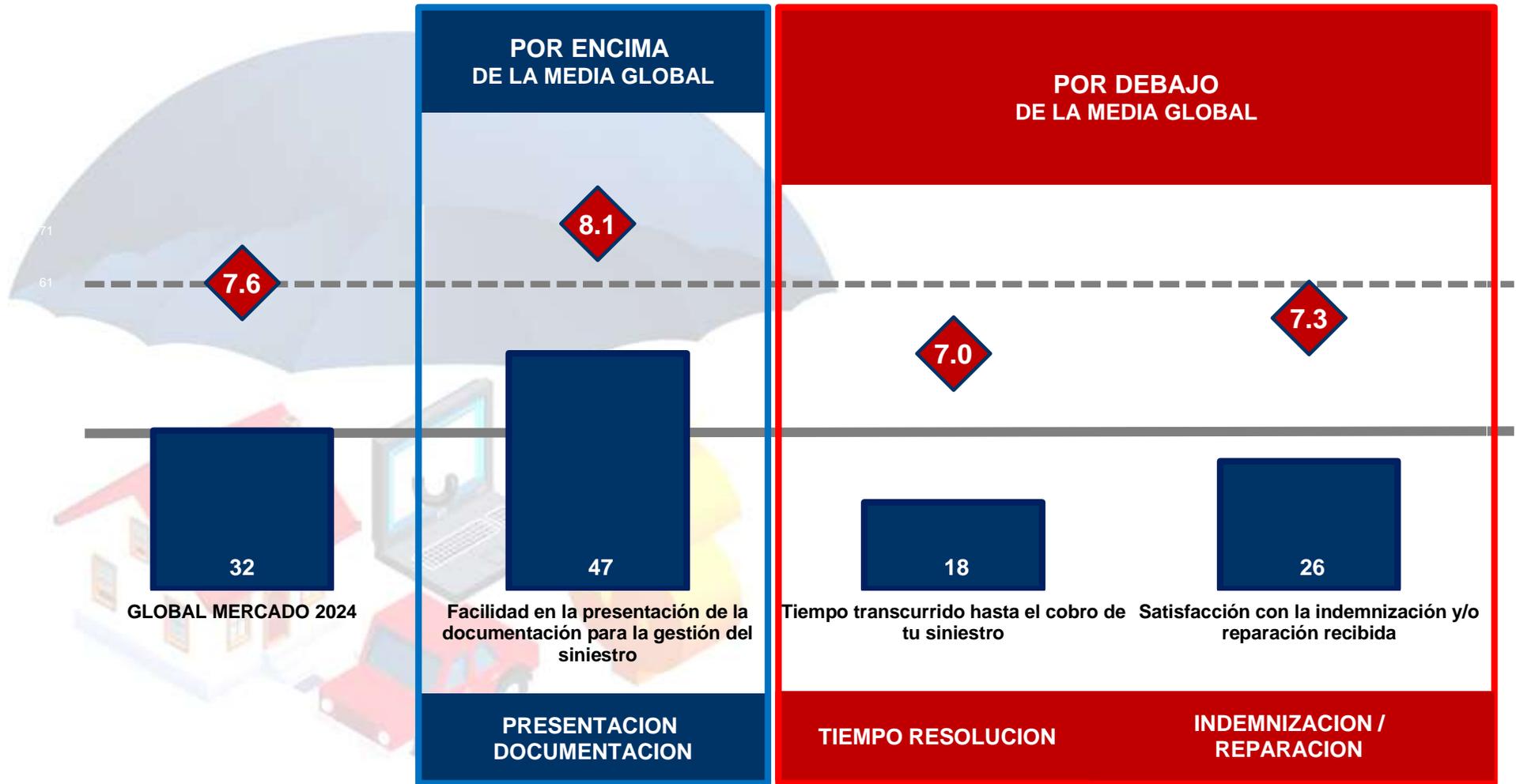
■ MAXIMO DE MERCADO    ■ MINIMO DE MERCADO



**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

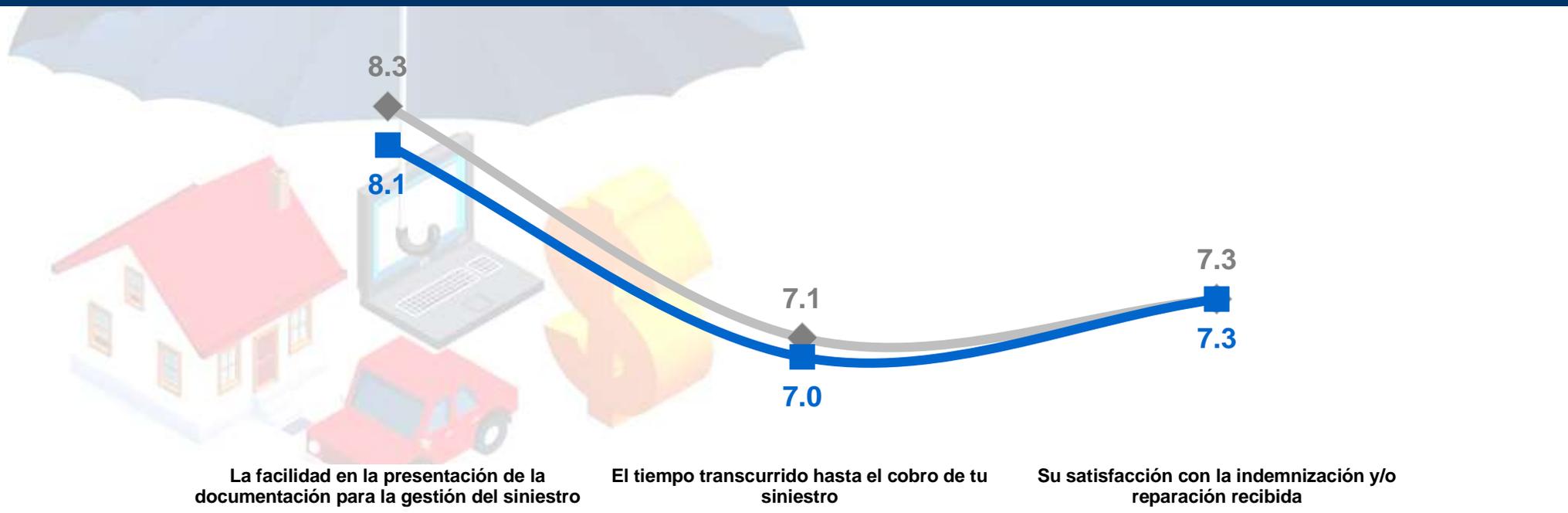


SATISFACCION

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

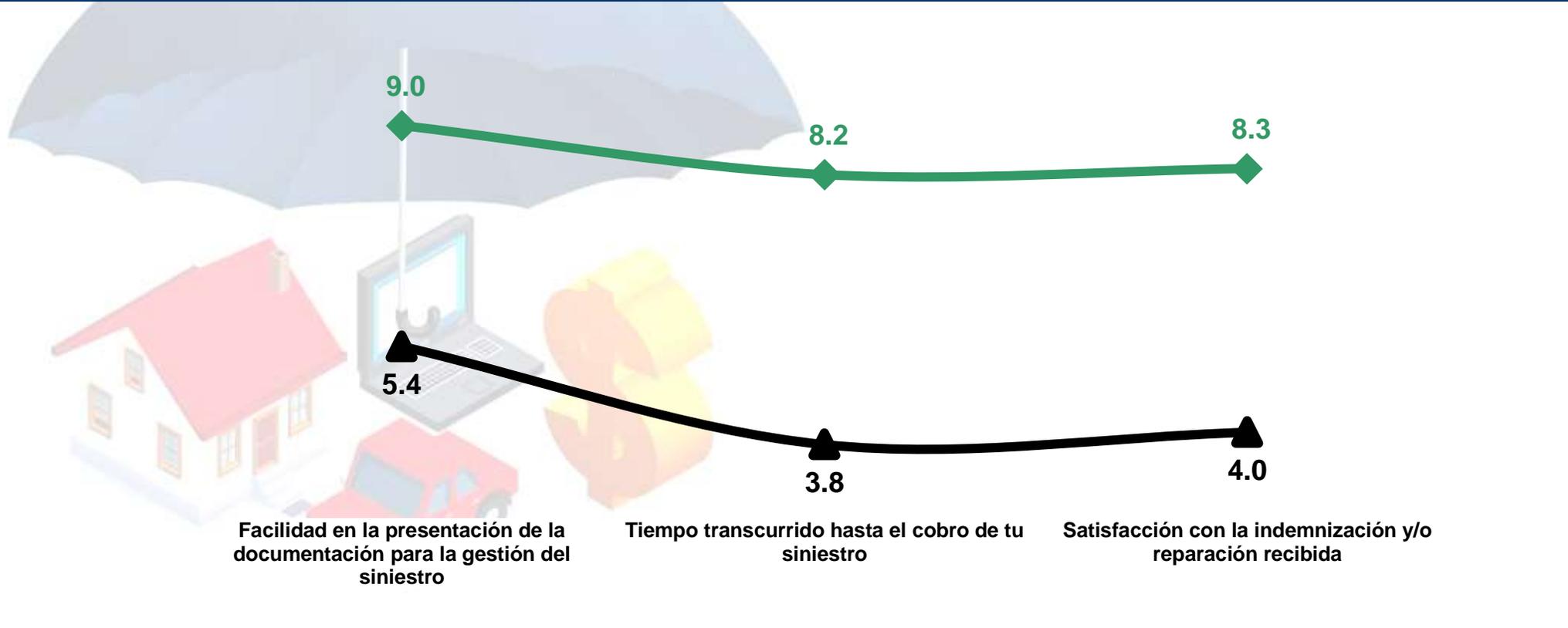


En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

# 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**

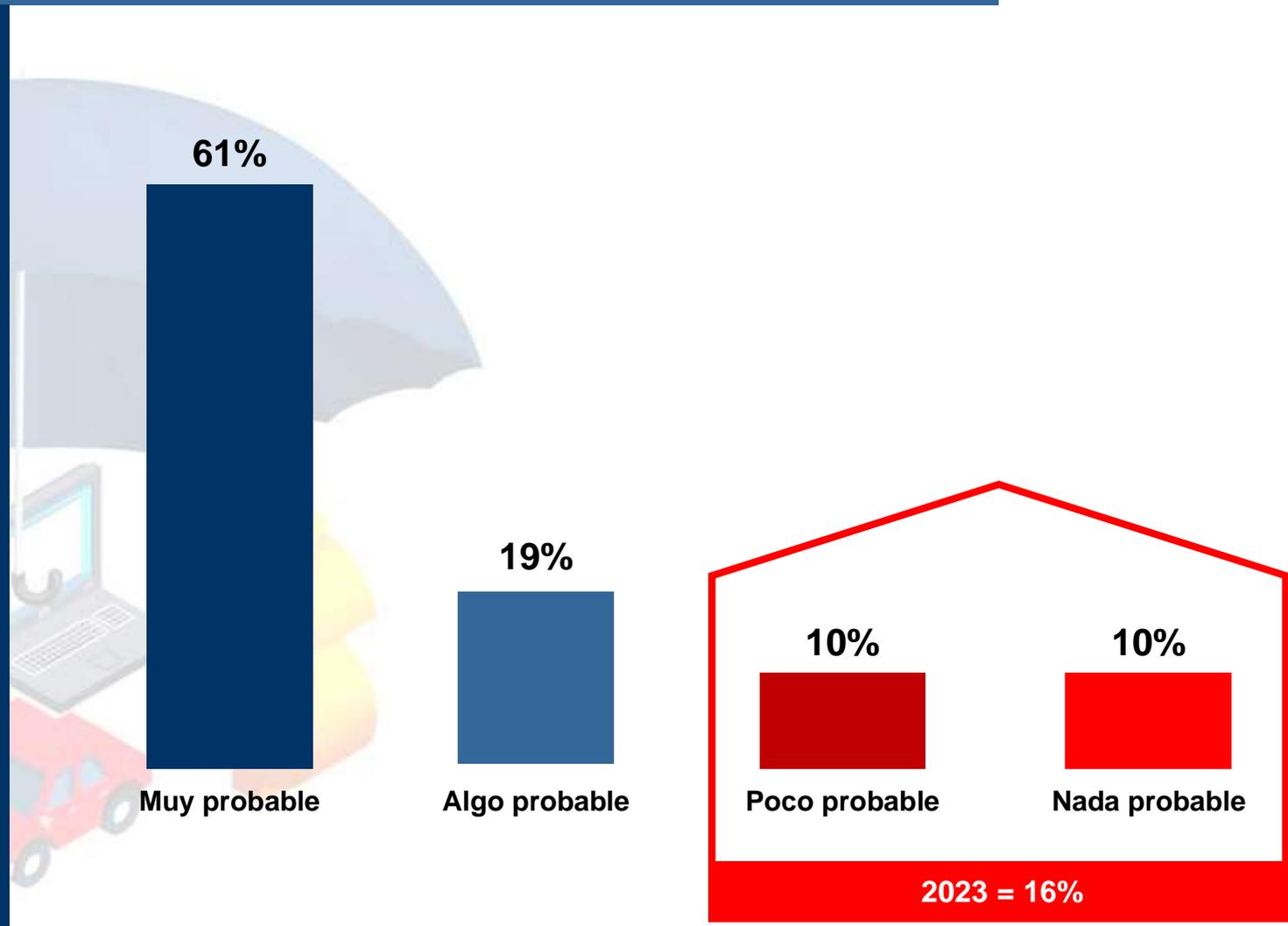
**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2024**

## **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  
*EVALUACION LIGERAMENTE DECLINANTE DE GESTION DEL INSPECTOR Y LOS TALLERES*

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  
*FUERTE IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES*



# **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](http://www.selconsultores.com.ar)