



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**



**DIRECCION DEL ESTUDIO**

SEL Consultores

**FECHA DE RELEVAMIENTO**

De Mayo a Julio de 2025

**UNIVERSOS ANALIZADOS**

Asegurados con siniestros cerrados en 2024 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 el peso real de cada compañía y cobertura.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA**

42.077 entrevistas efectivas

**TASA DE RESPUESTA**

Con una tasa de respuesta on line global del 12%

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION**

Cuestionario semi-estructurado,  
con una mayoría de preguntas cerradas

COMPAÑÍAS PARTICIPANTES  
18 compañías

A central graphic featuring a light blue umbrella, a pink house, a red car, and a large orange and yellow dollar sign. Various insurance company logos are arranged around and on these elements. The logos include:

- Allianz** (with its three vertical bars symbol)
- BBVA Seguros**
- FEDERACION PATRONAL SEGUROS S.A.** (with a globe and triangle symbol)
- HDI SEGUROS**
- INTĒGRITY SEGUROS** (with a bridge symbol)
- LA CAJA de ahorro y seguro** (with a Generali logo below)
- la segunda SEGUROS**
- MAPFRE** (with its circular logo)
- Mercantil Andina** (with its stylized 'A' logo)
- Meridional SEGUROS** (with its stylized 'M' logo)
- Nación Seguros** (with its classical building logo)
- Provincia Seguros** (with its stylized 'P' logo)
- QUALIA SEGUROS** (with its circular arrow logo)
- RIVADAVIA** (with its stylized 'R' logo)
- San Cristóbal Seguros** (with its circular logo)
- SUPERVIELLE SEGUROS**
- SWISS MEDICAL SEGUROS** (with its four squares logo)
- ZURICH** (with its stylized 'Z' logo)



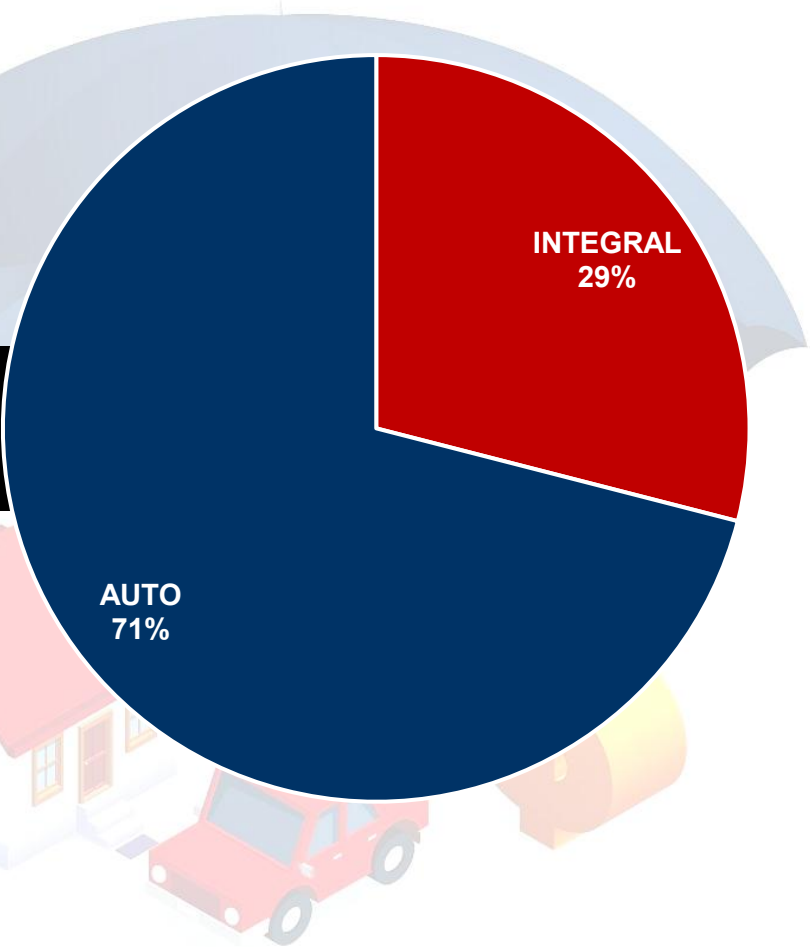
# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

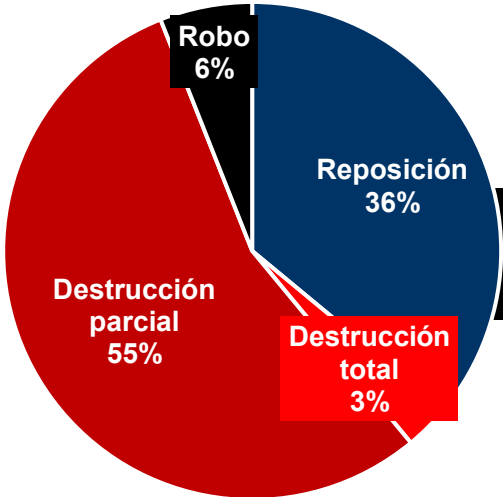
**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

## **PERFIL DE LA MUESTRA**

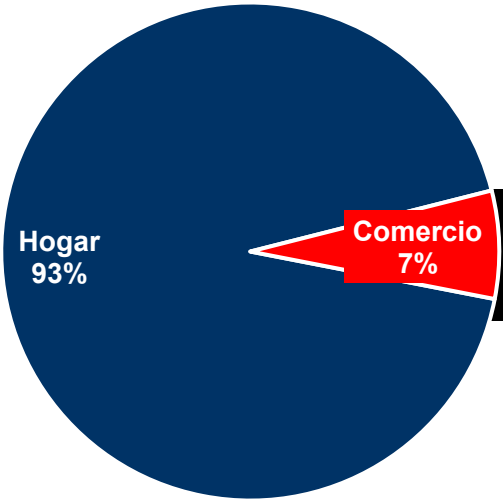
TIPO  
DE COBERTURA

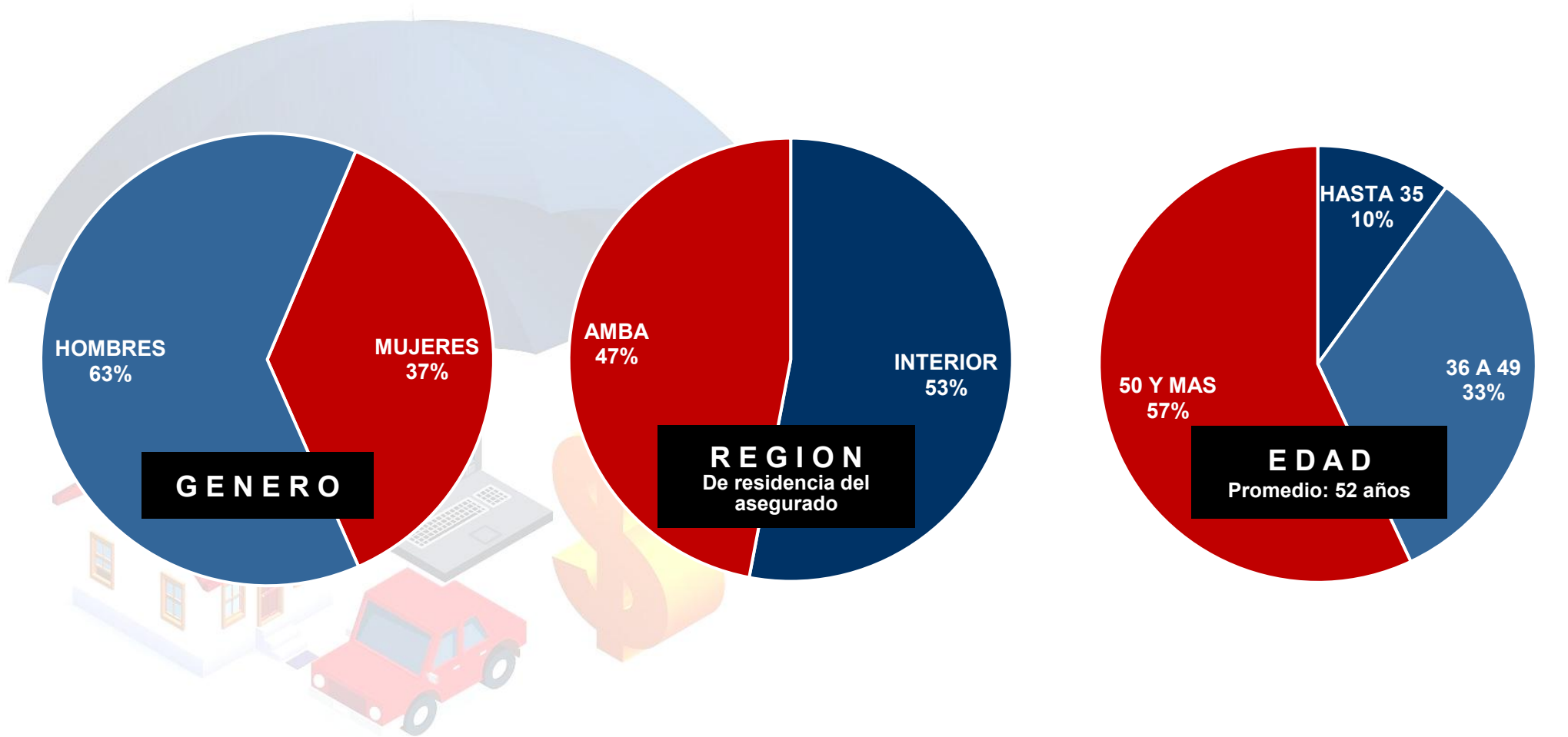


DESGLOSE  
DE AUTO



DESGLOSE  
DE INTEGRALES







# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

## **MOTORES DE ELECCION**



MOTORES DE ELECCION



LA RECOMENDACION DEL PRODUCTOR, LA BUENA RELACION PRECIO / COBERTURA Y LA TRAYECTORIA

SE SOSTIENEN COMO LOS PRINCIPALES MOTORES DE ELECCION DE UNA ASEGURADORA

*La valoración del precio crece en los grupos etarios más jóvenes y la trayectoria gana prioridad entre los de mayor edad.*

*La importancia asignada al productor se mantiene en todas las edades.*

LA VALORACION DE LA RECOMENDACION DE CONOCIDOS SE ACENTUADA NOTORIAMENTE EN LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES:  
Hasta 35: 29% - De 36 a 49: 21% - 50 y más: 15%





# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

**SATISFACCION Y  
NPS GLOBALES**

SATISFACCION Y NPS GLOBALES

CRECIENTES NIVELES DE SATISFACCION GLOBAL  
DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2025  
La satisfacción global gana 3 décimas y el NPS 10 puntos

SATISFACCION GLOBAL 2025

7,9↑

2024: 7,6  
MAXIMO DE MERCADO 2025: 8,8  
MINIMO DE MERCADO 2025: 6,1

64%



PROMOTORES

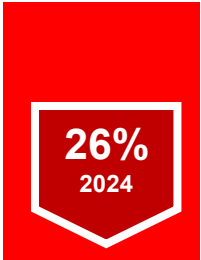


14%



PASIVOS

22%

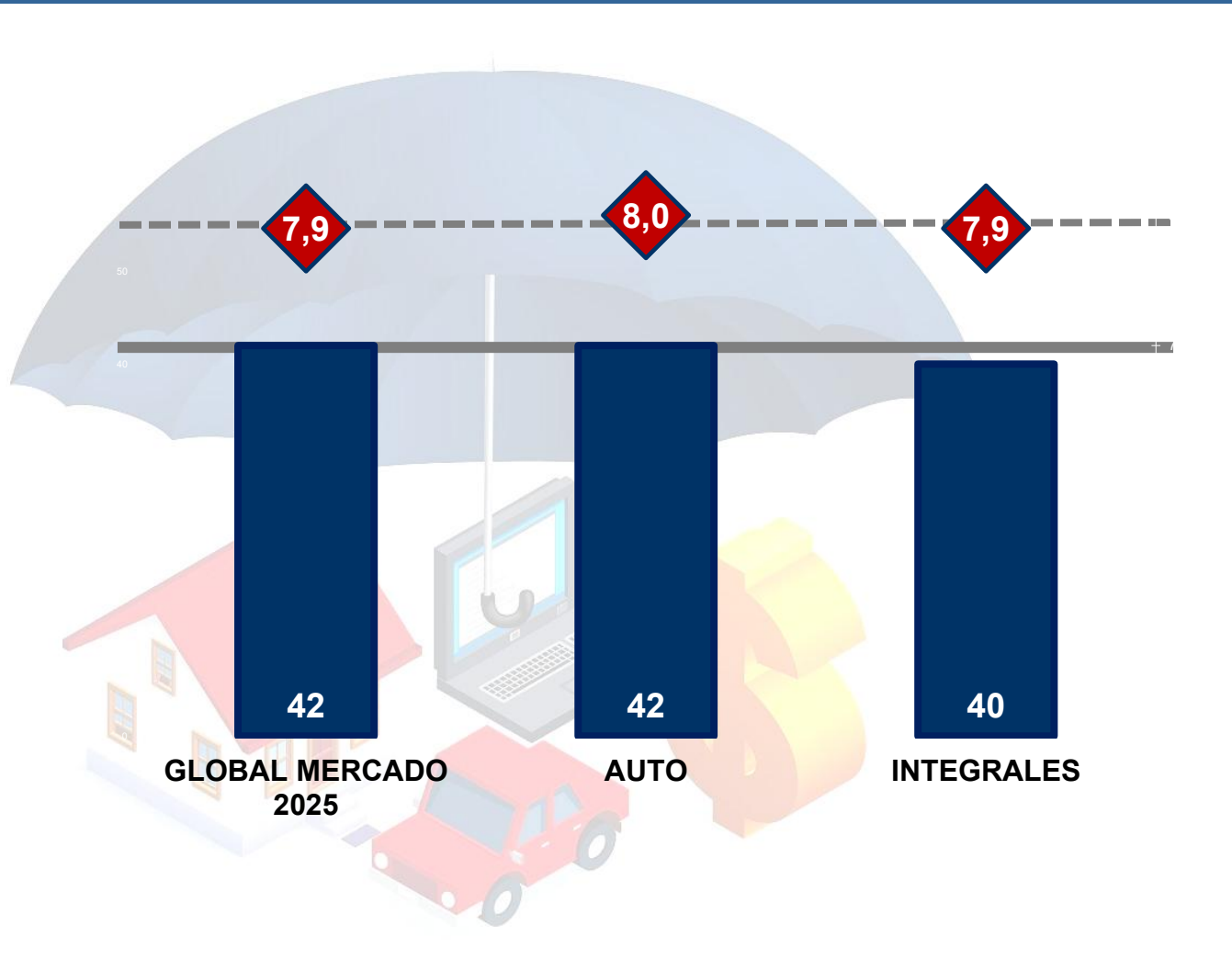


DETRACTORES

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

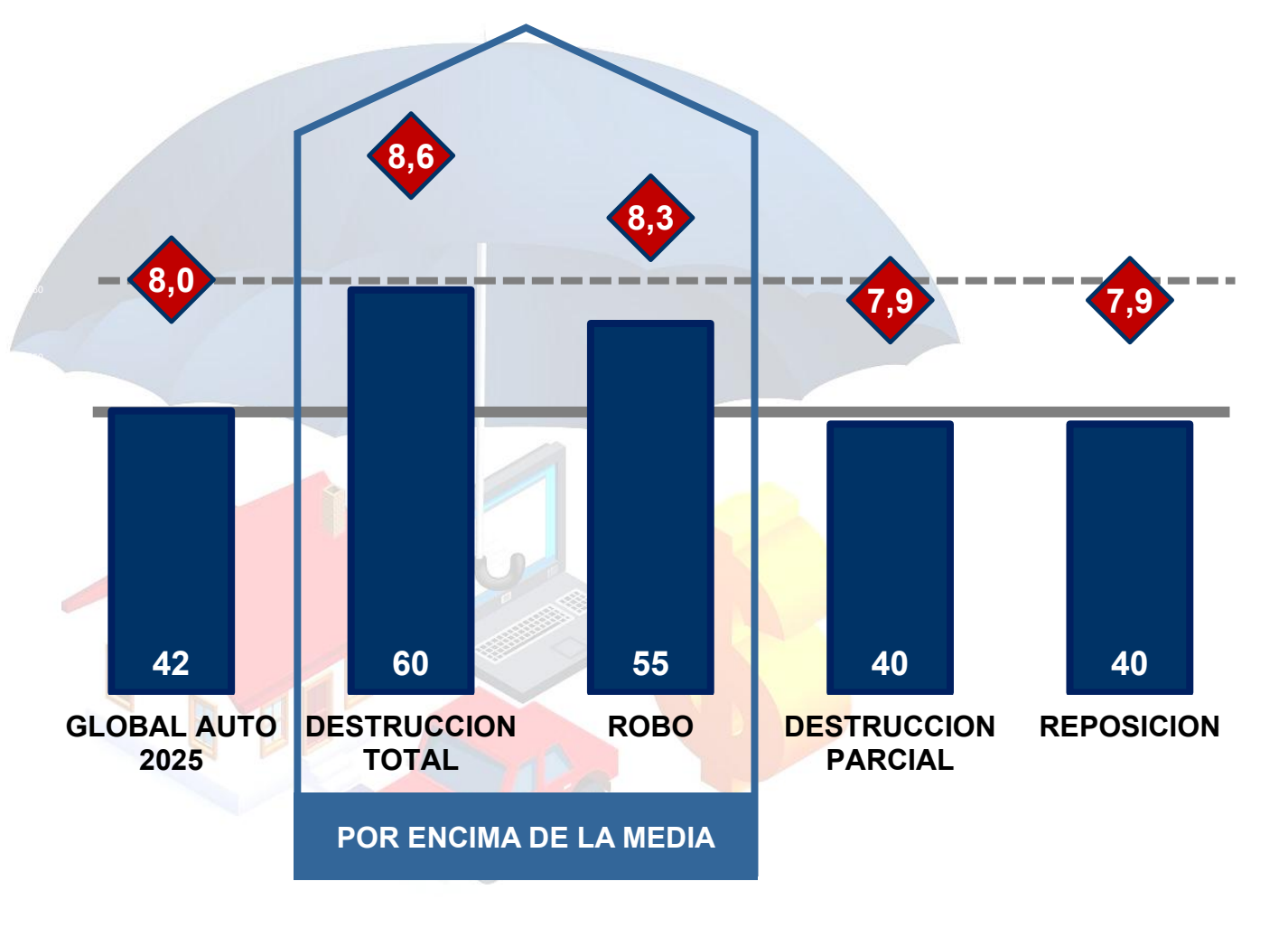
SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO



**BUENOS Y SEMEJANTES  
NIVELES DE SATISFACCION Y NPS  
POR TIPO DE SINIESTRO**

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto

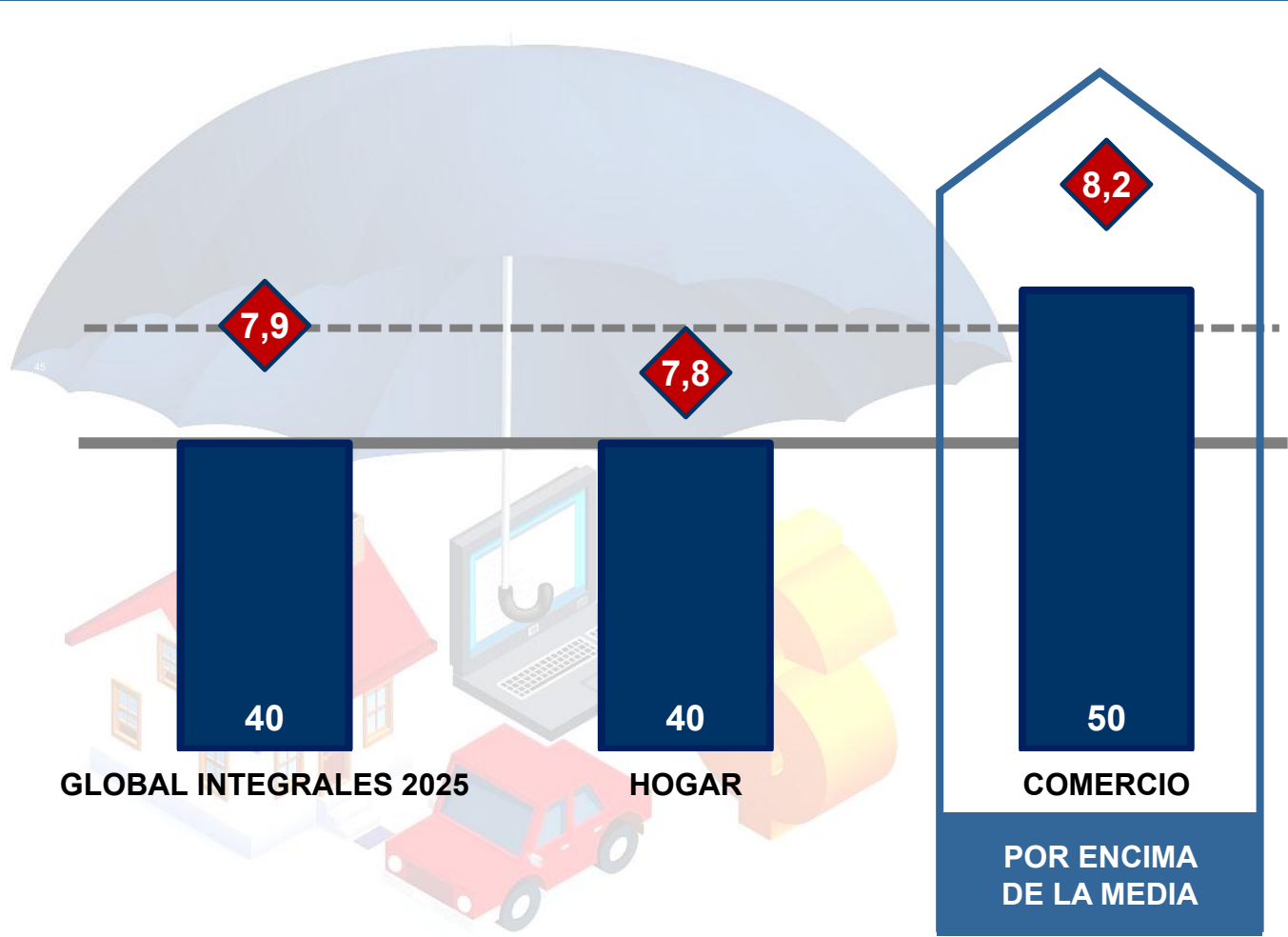


OSCILANTES NIVELES  
DE SATISFACCION EN  
LOS DISTINTOS TIPOS DE  
SINIESTROS DE AUTO

CRECIENTES EN SINIESTROS DE  
DESTRUCCION TOTAL Y ROBO

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

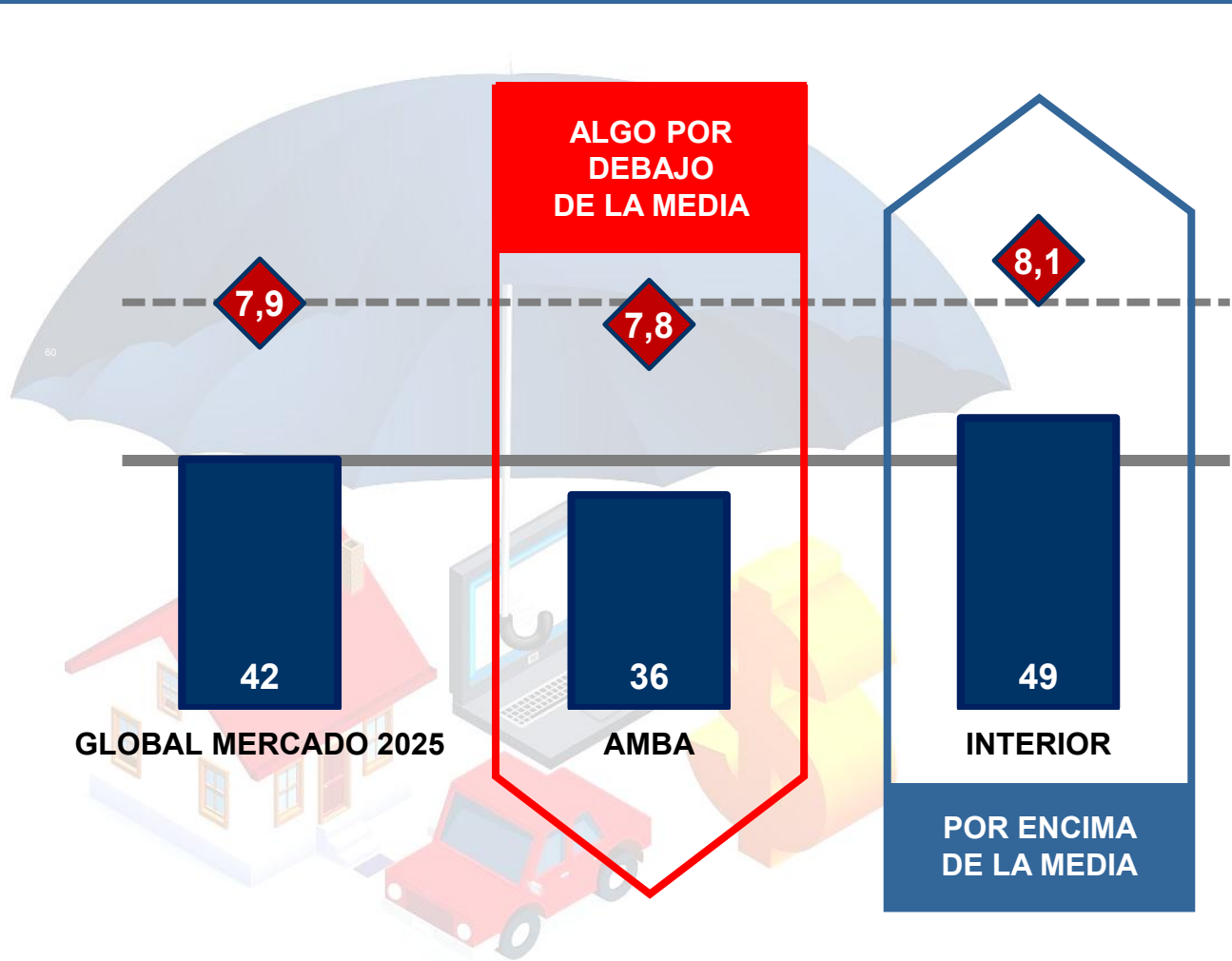
Desglose de siniestros integrales



OSCILANTES NIVELES  
DE SATISFACCION EN LOS  
DISTINTOS TIPOS DE  
SINIESTROS INTEGRALES

ACENTUADOS EN  
SINIESTROS DE COMERCIO

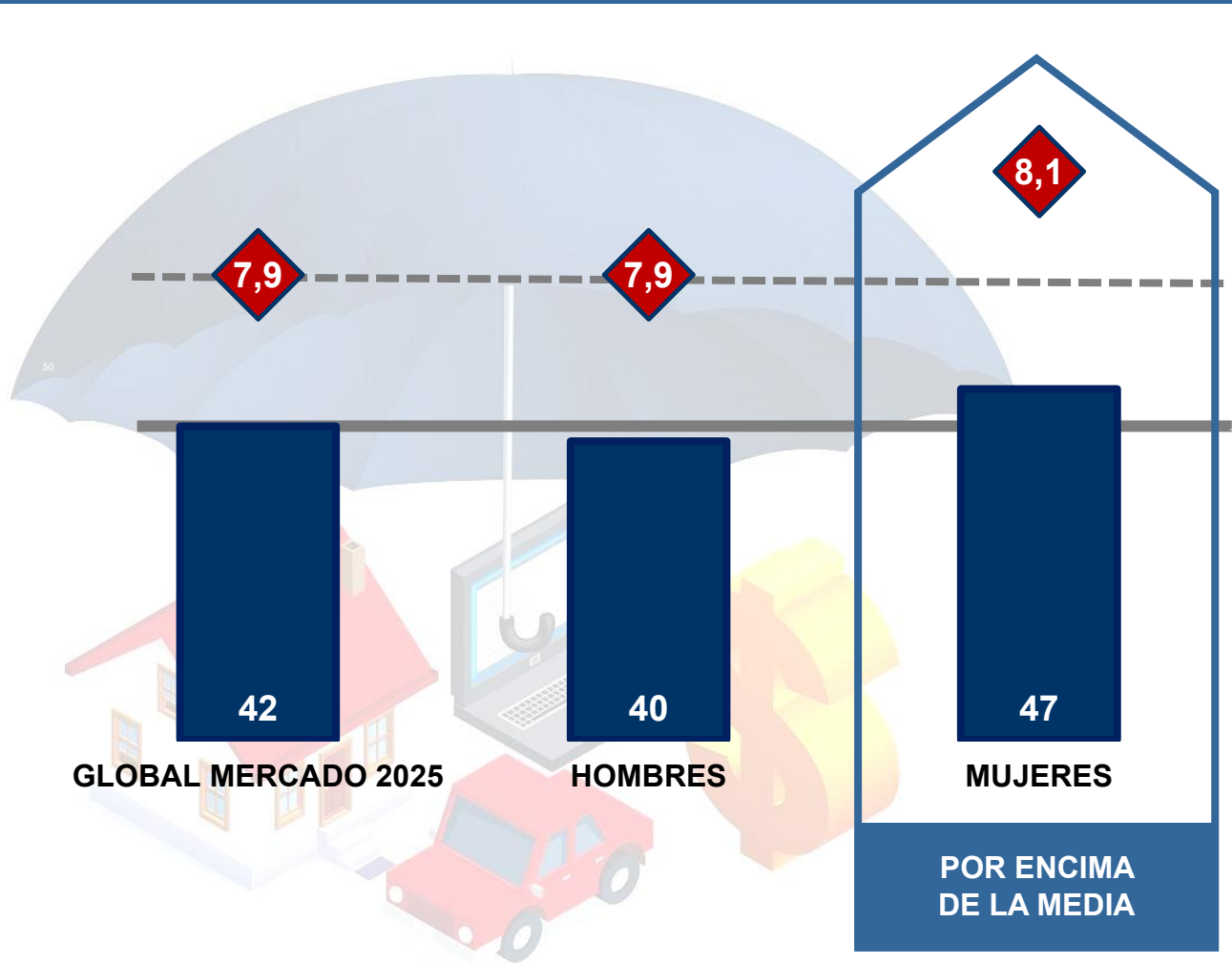
SATISFACCION Y NPS POR REGION



ALGO OSCILANTES  
NIVELES DE SATISFACCION  
POR REGION

ACENTUADOS EN  
CLIENTES DEL INTERIOR

SATISFACCION Y NPS POR GENERO

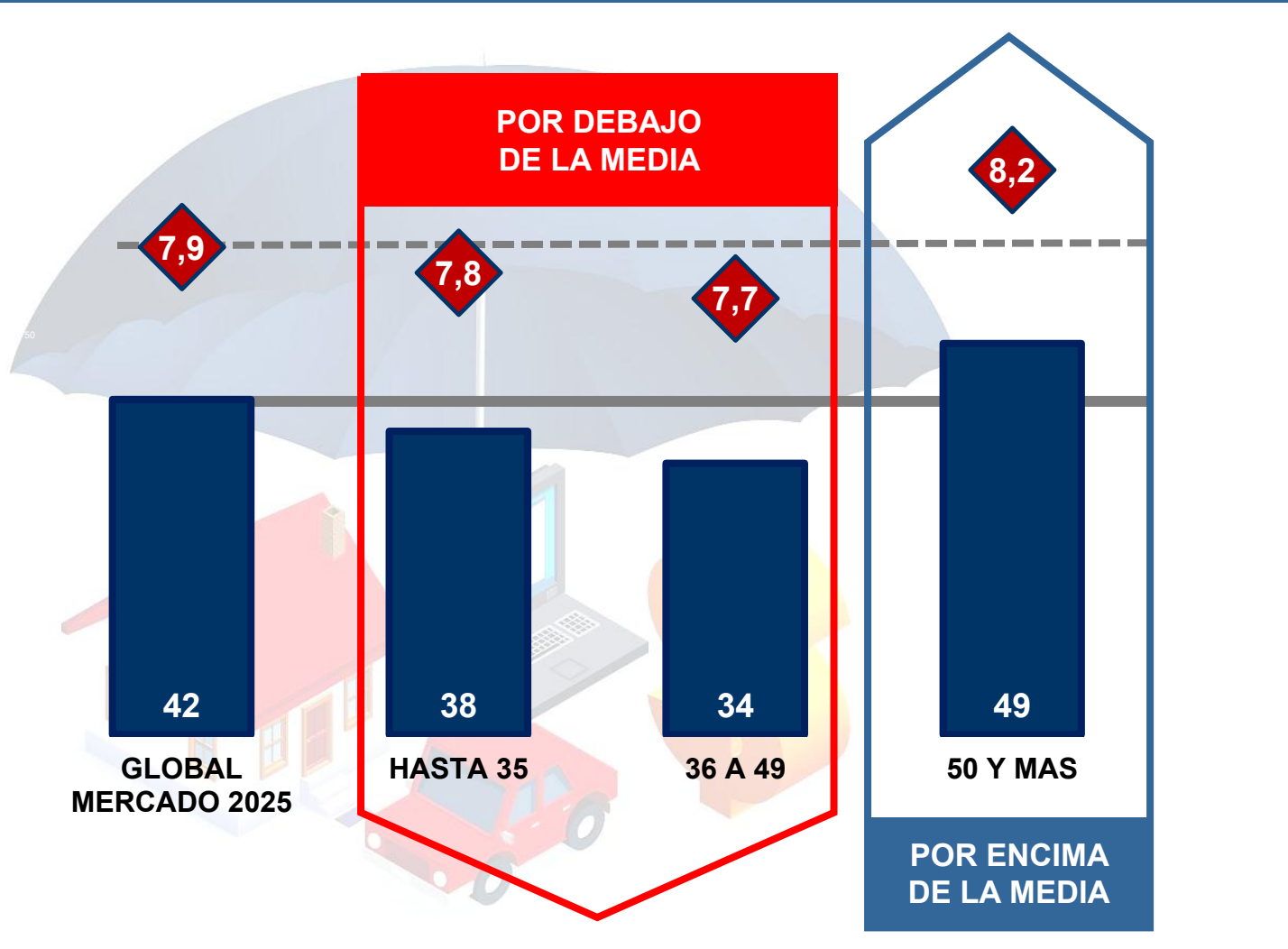


BUENOS NIVELES  
DE SATISFACCION  
POR GENERO

CRECIENTES  
EN MUJERES



SATISFACCION Y NPS POR EDAD

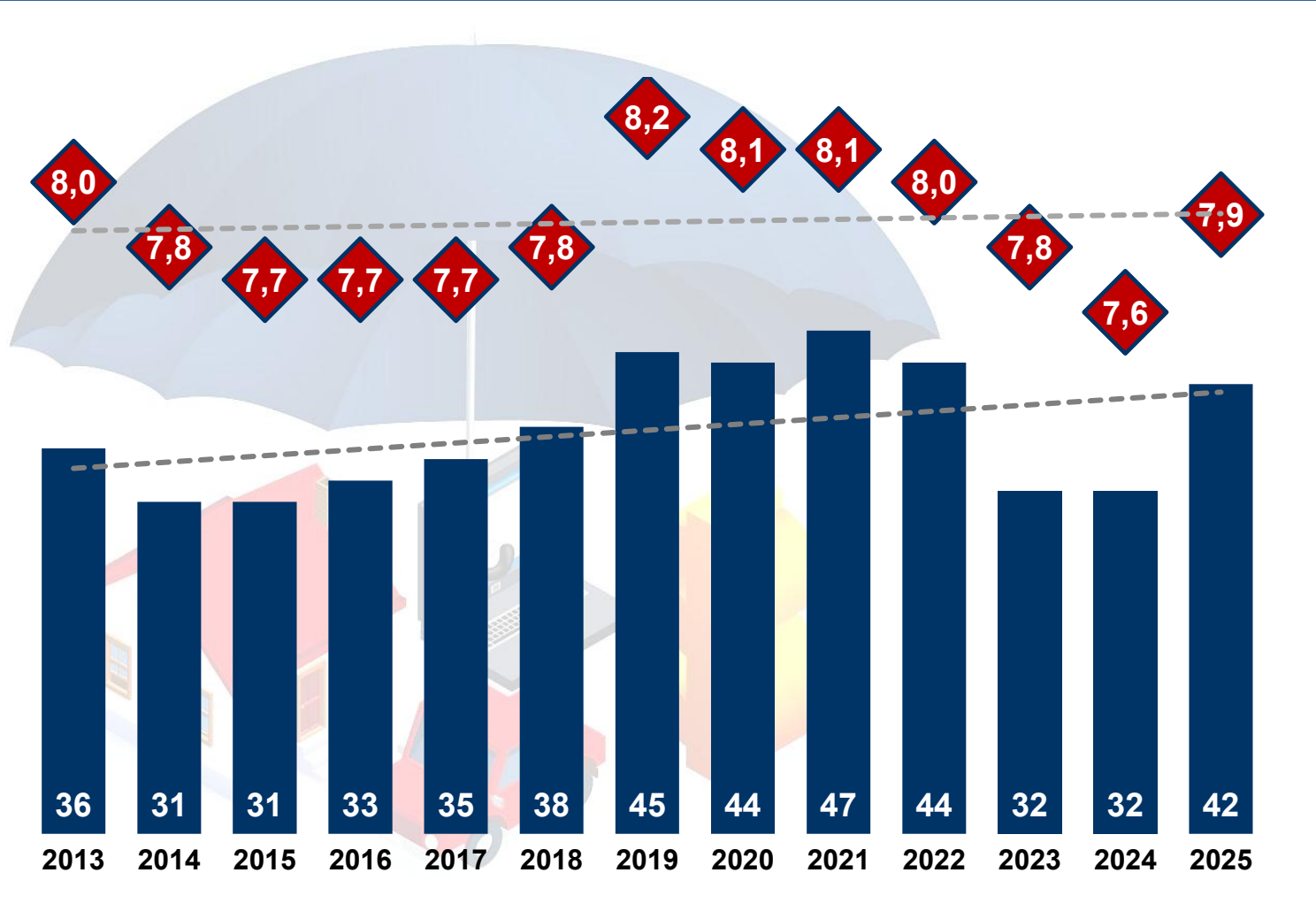


OSCILANTES  
NIVELES DE SATISFACCION  
POR EDAD

ACENTUADOS EN  
GRUPOS ETARIOS MAYORES

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2025



EN 2025,  
SE QUIEBRA  
TENDENCIA  
DECLINANTE  
DE 2023 Y 2024

RECUPERANDO UN PROMEDIO  
DE SATISFACCION GLOBAL  
EN LINEA CON LA  
MEDIA HISTORICA (7,9) Y  
UN NPS POR ENCIMA  
DE LA MEDIA (38 PUNTOS)



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

## **CANALES DE DENUNCIA**

CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



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

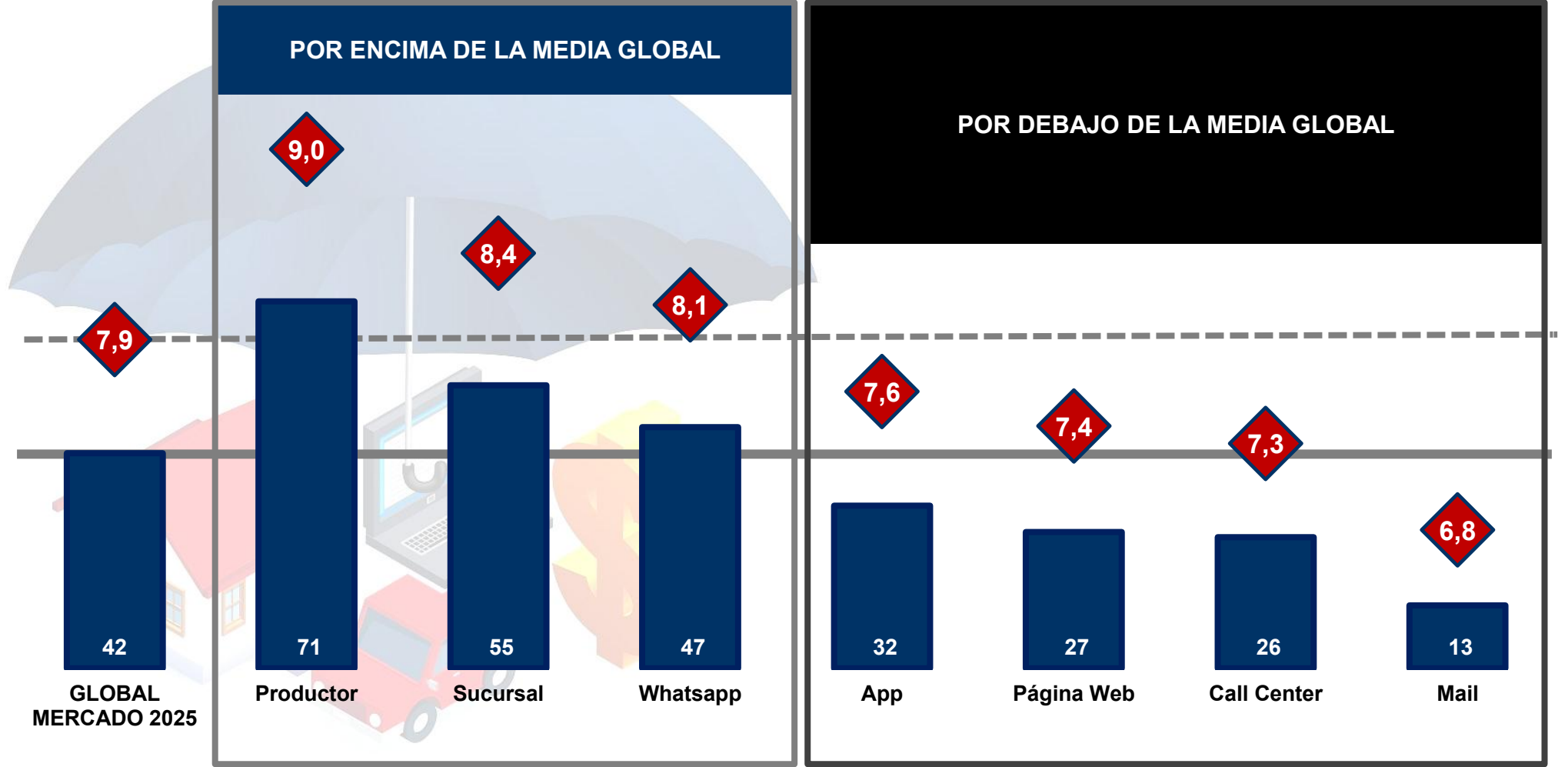
LIGERAMENTE CRECIENTE USO DE  
LOS CANALES DIGITALES ENTRE  
ASEGURADOS DE MENOR EDAD



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

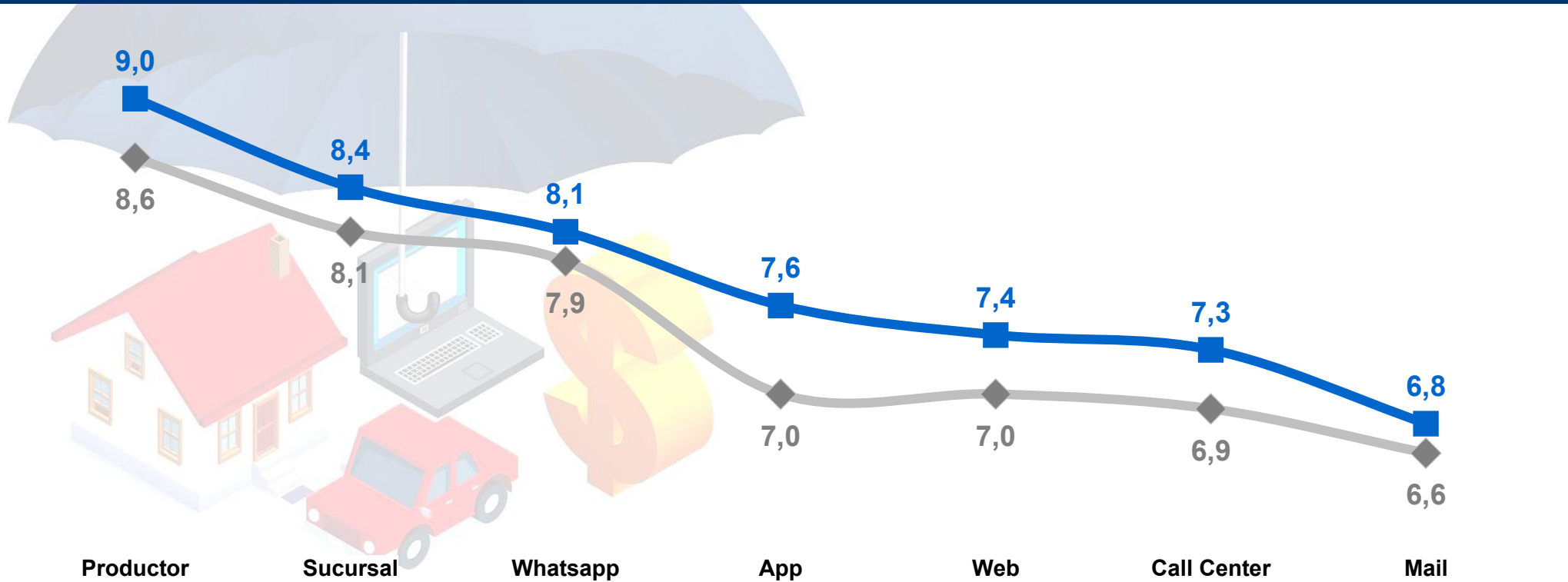
**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

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



EVOLUCION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA  
COMPARATIVO CON 2024

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,  
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS CRECIENTES EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA  
EL ASCENSO 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

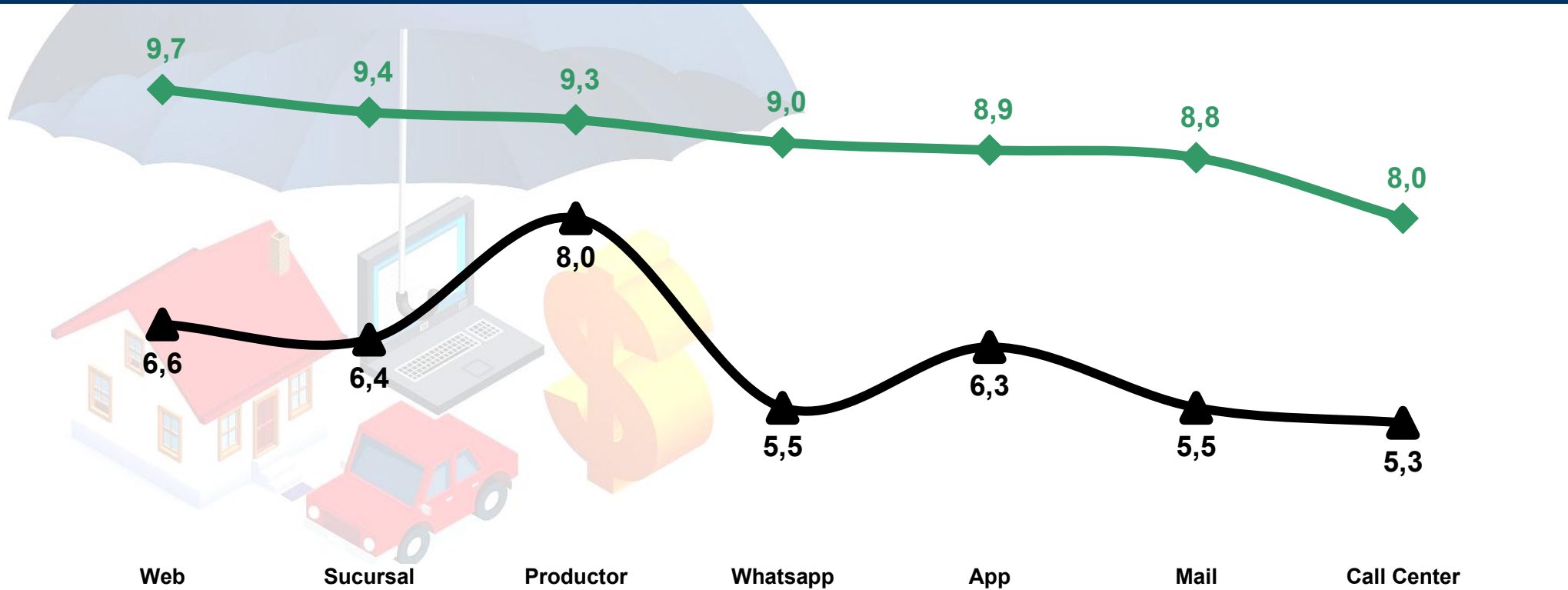
2024

2025



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 COMPAÑÍAS EN 2025**  
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,8 PUNTOS, SEMEJANTE A 2024 (2,4)  
NOTORIAMENTE DECRECIENTE EN LA EVALUACION DEL PRODUCTOR



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

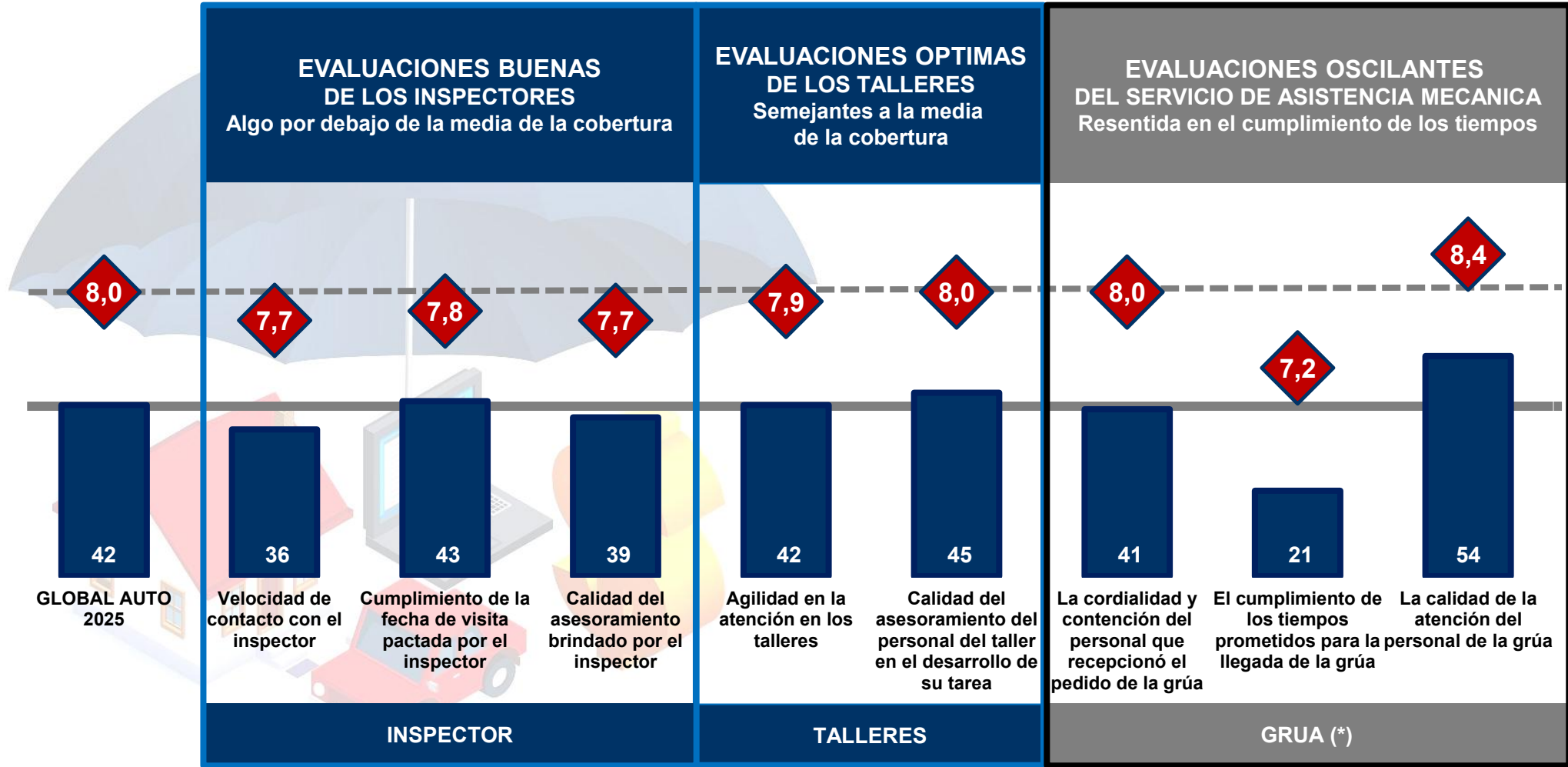


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
DE AUTO**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTO



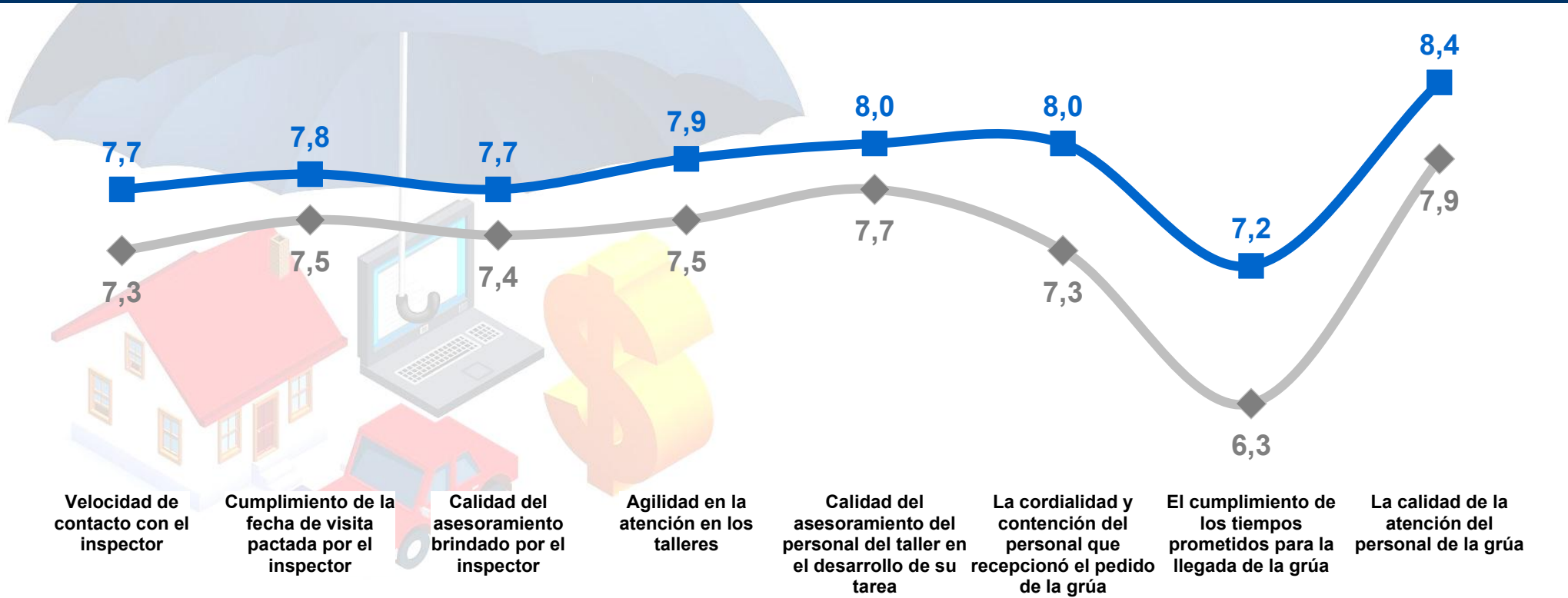
SATISFACCION

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 2024: 23%

EVOLUCION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO  
COMPARATIVO CON 2024

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,  
EL MERCADO CONSIGUE PROMEDIOS CRECIENTES  
EN TODOS LOS ASPECTOS VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTOS  
Con un ascenso promedio de ½ punto, acentuado en la evaluación del servicio de asistencia mecánica

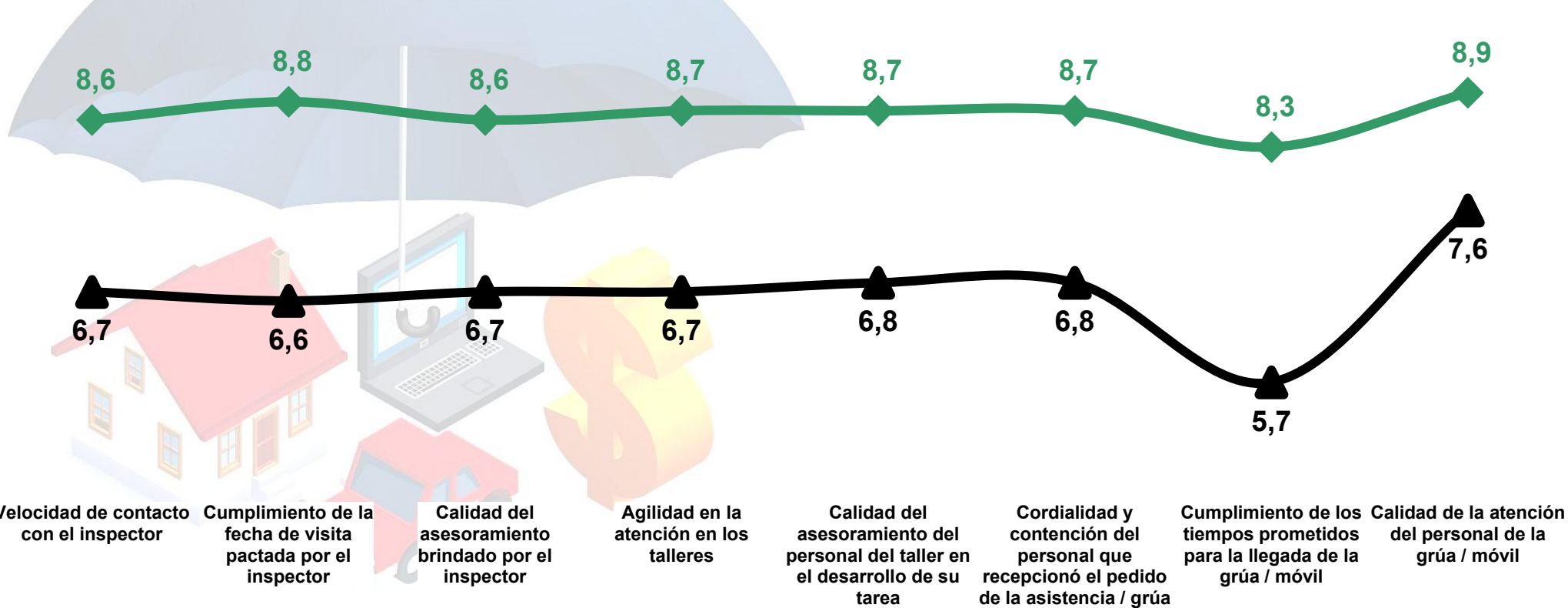


En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

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 ACOTAN LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2025

LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2 PUNTOS, 1,8 PUNTOS POR DEBAJO DE 2024



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

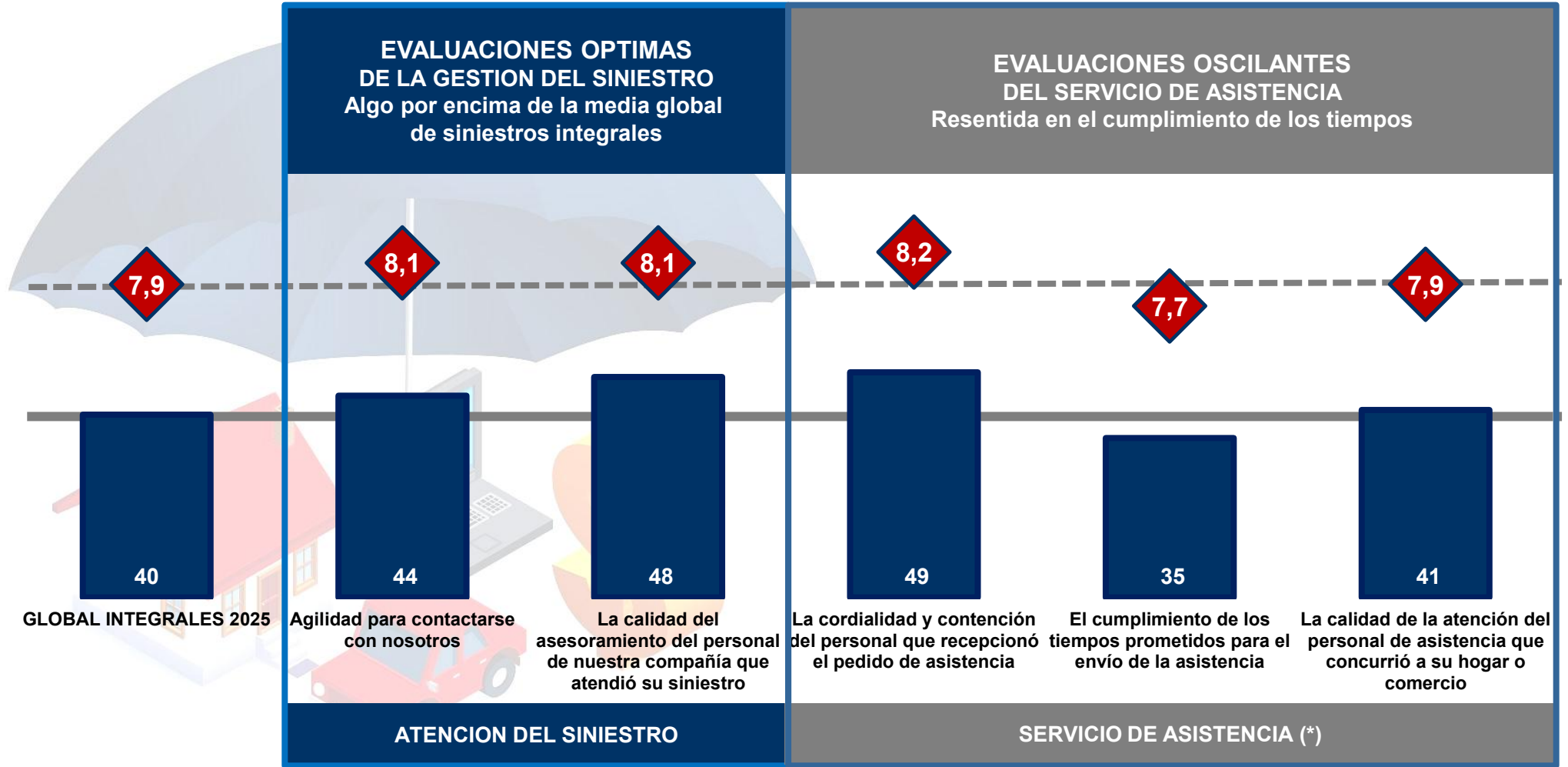


# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A SINIESTROS  
INTEGRALES**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES  
VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES



SATISFACCION

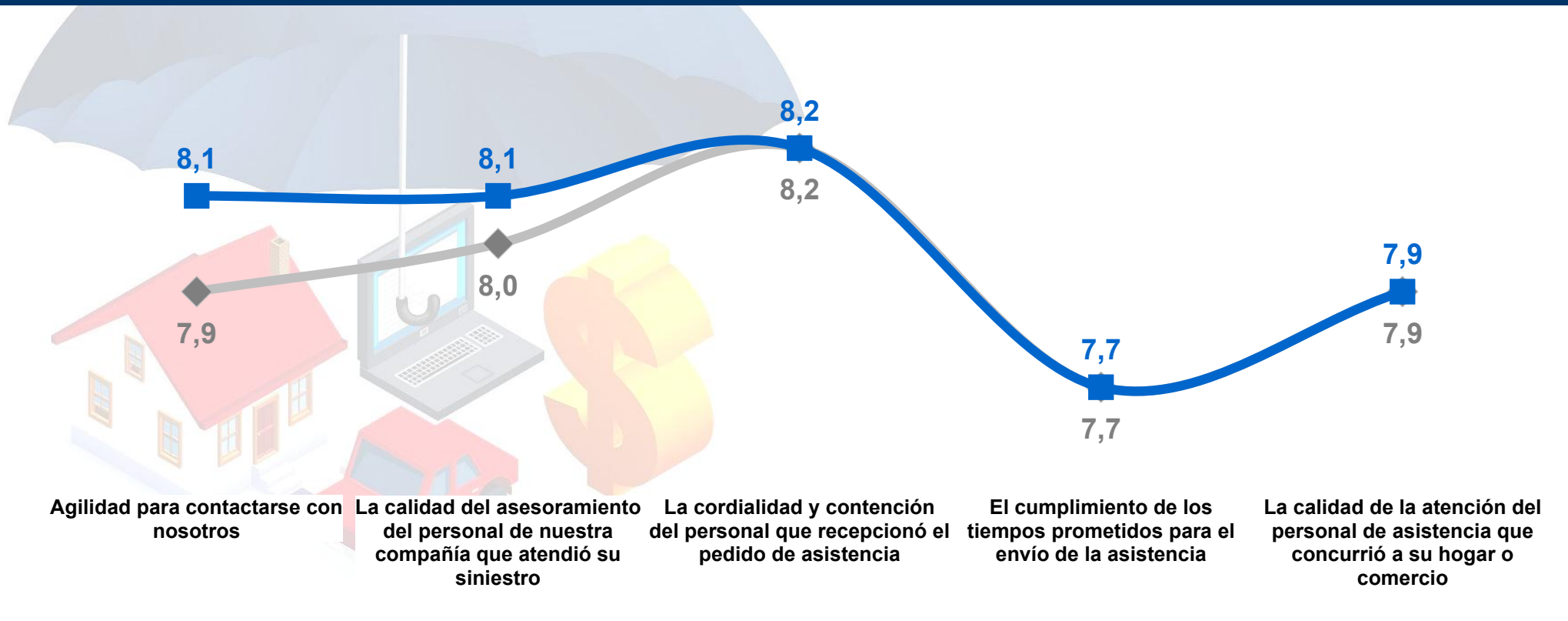
NPS Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación exclusiva a clientes con siniestros integrales  
(\*) Se indagó exclusivamente sobre los que solicitaron un servicio de asistencia en 2024: 28%



EVOLUCION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES  
COMPARATIVO CON 2024

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,  
EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS CRECIENTES EN LA ATENCION DEL SINIESTRO INTEGRAL Y  
ESTABLES EN LA EVALUACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA



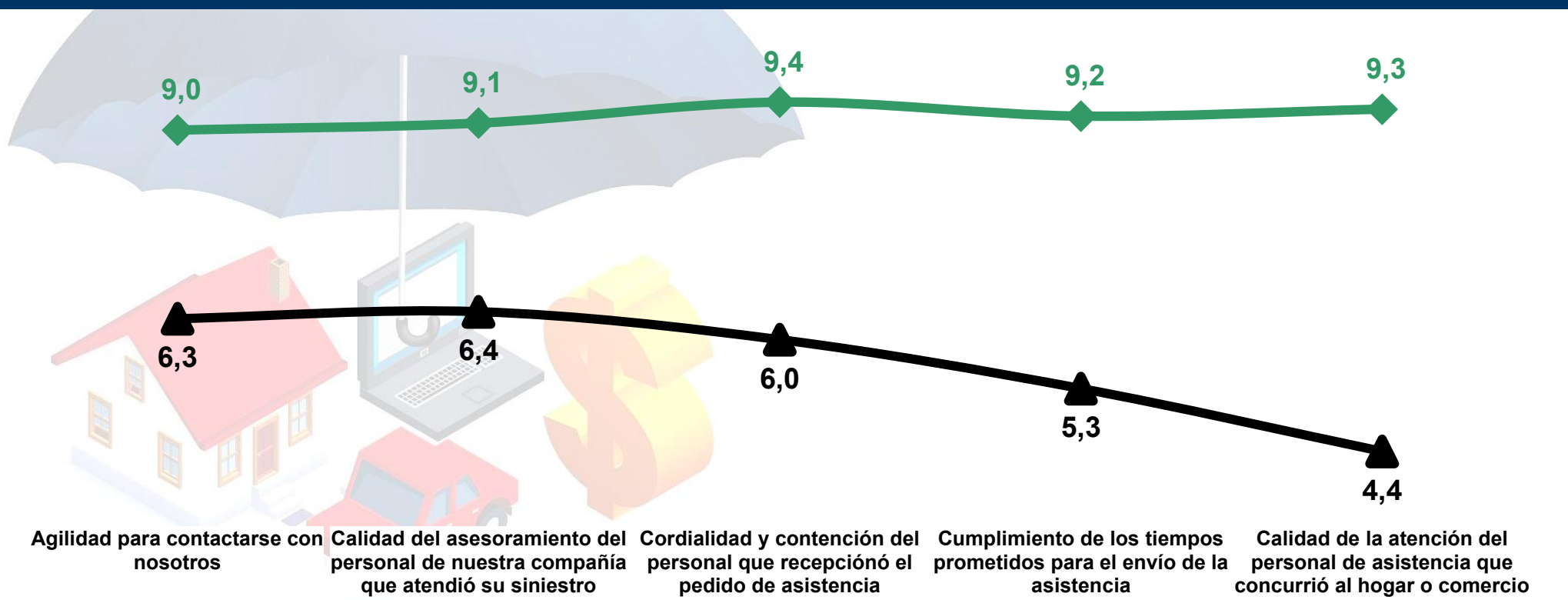
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas

2024

2025

EVALUACION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES  
MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS ASPECTOS PUNTUALES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES,  
SE POTENCIAN LAS FUERTES OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2025  
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 3,5 PUNTOS, 1,1 PUNTOS POR ENCIMA DE 2024.



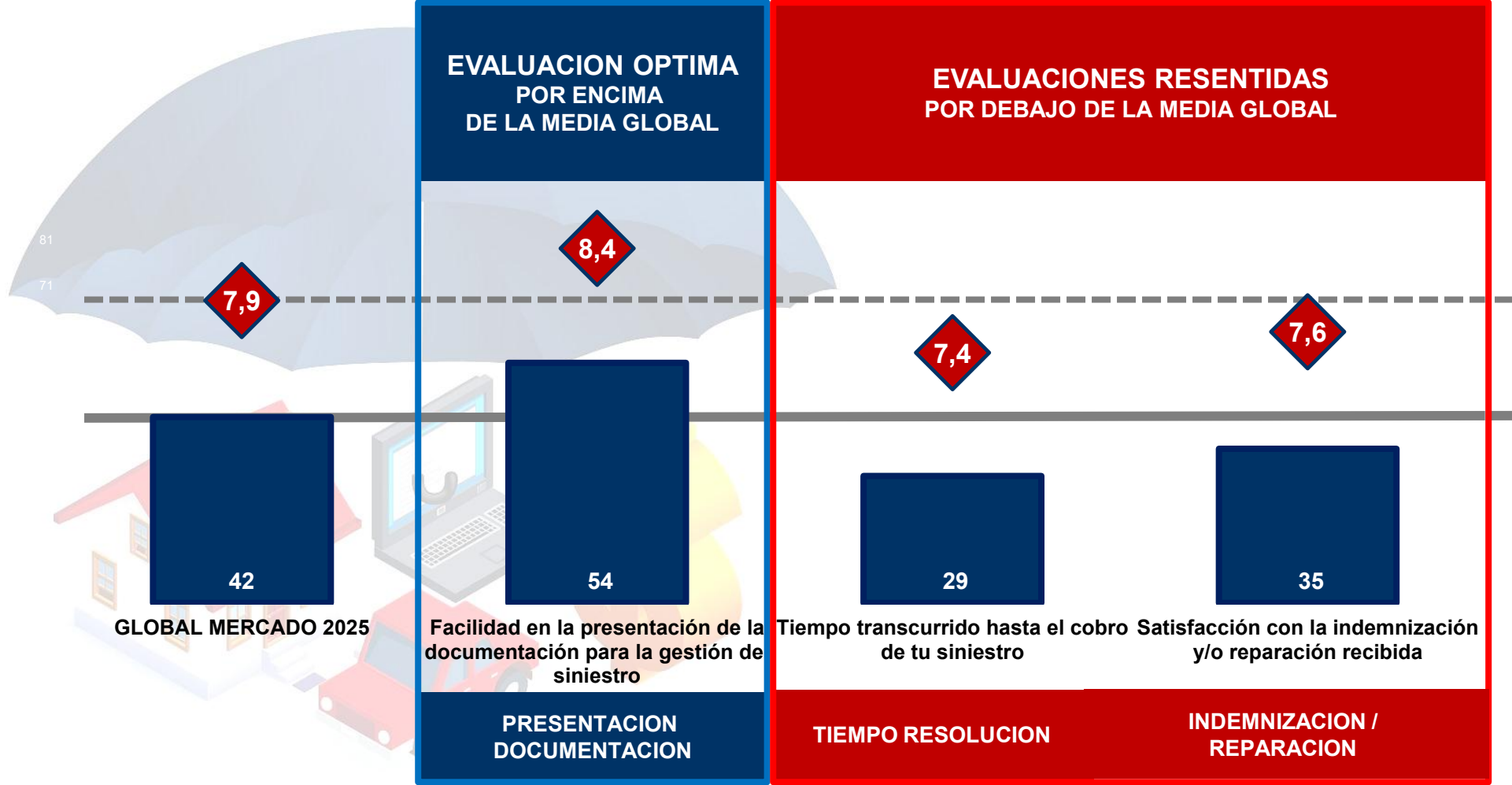
En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?  
Promedio sobre respuestas efectivas



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

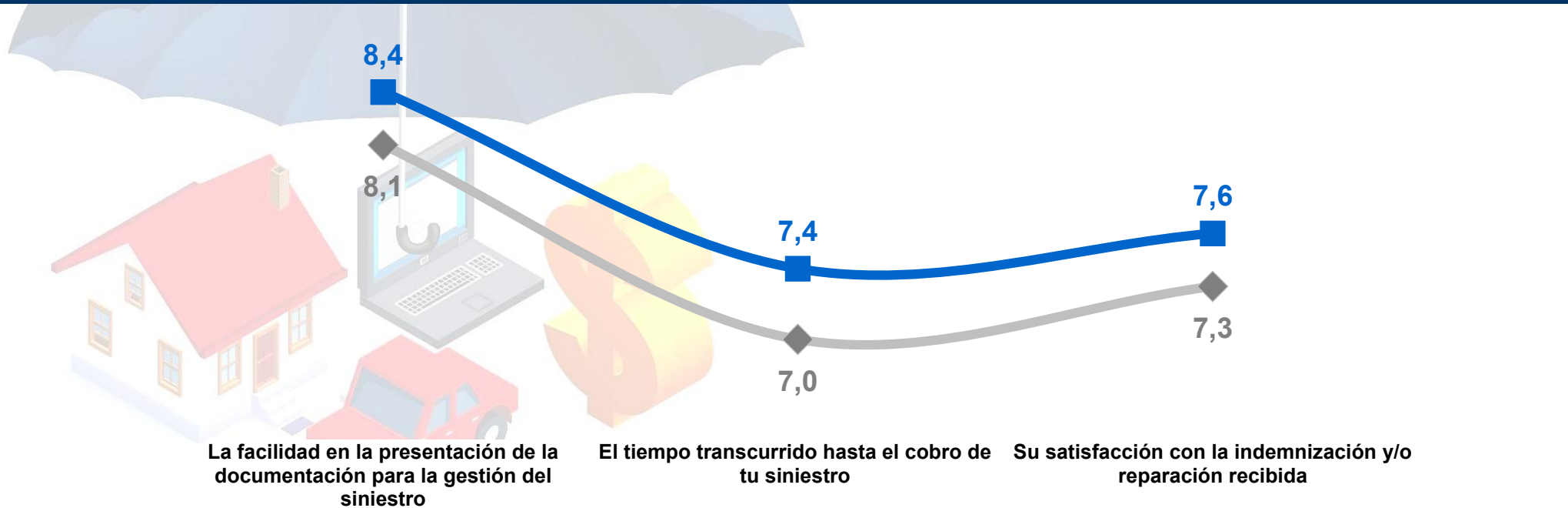
**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

**INDICADORES  
VINCULADOS  
A LA GESTION  
DEL SINIESTRO**



EVOLUCION DE LA GESTION DEL SINIESTRO  
COMPARATIVO CON 2024

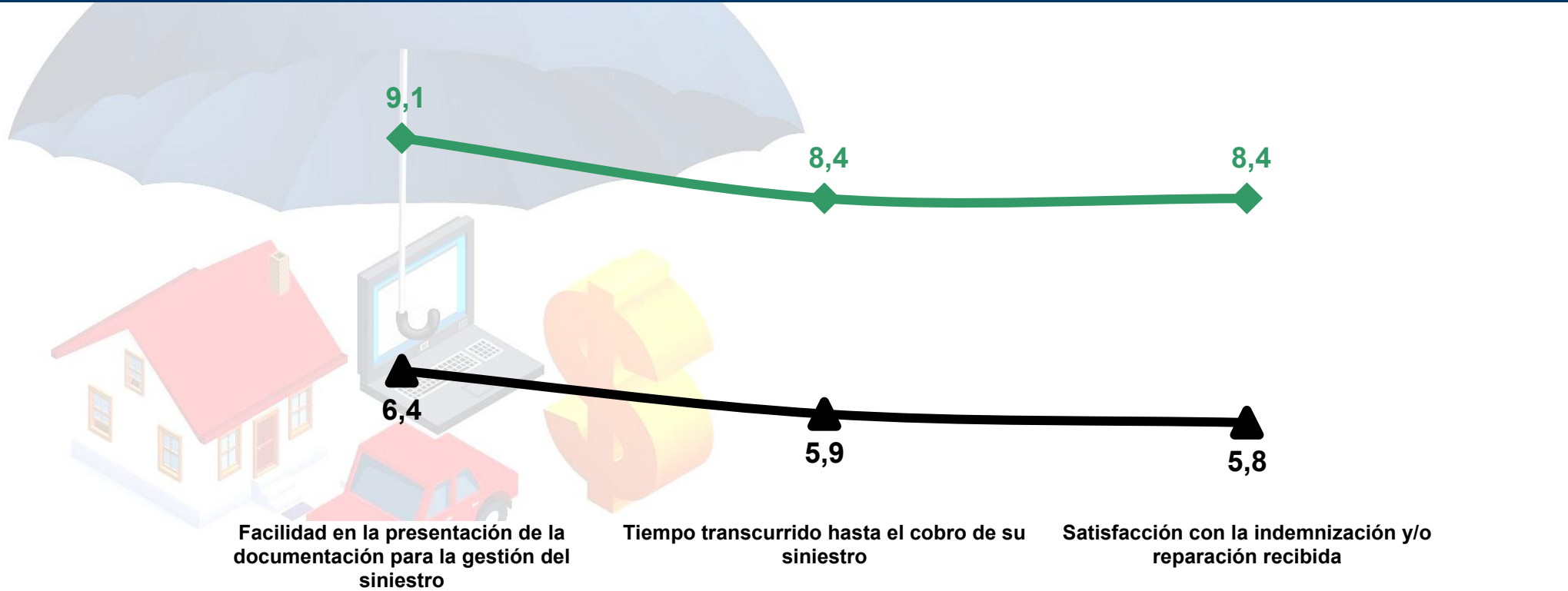
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,  
EL MERCADO MANIFIESTA PROMEDIOS CRECIENTES  
EN LA EVALUACION GLOBAL DE LA GESTION DEL SINIESTRO  
EL ASCENSO PROMEDIO LLEGA A 3 DECIMAS  
INDICADORES CON FUERTE IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES



EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO  
MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO,  
SE ACOTAN LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2025

LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,6 PUNTOS, 1,5 PUNTOS POR DEBAJO DE 2024.



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 - 2025**

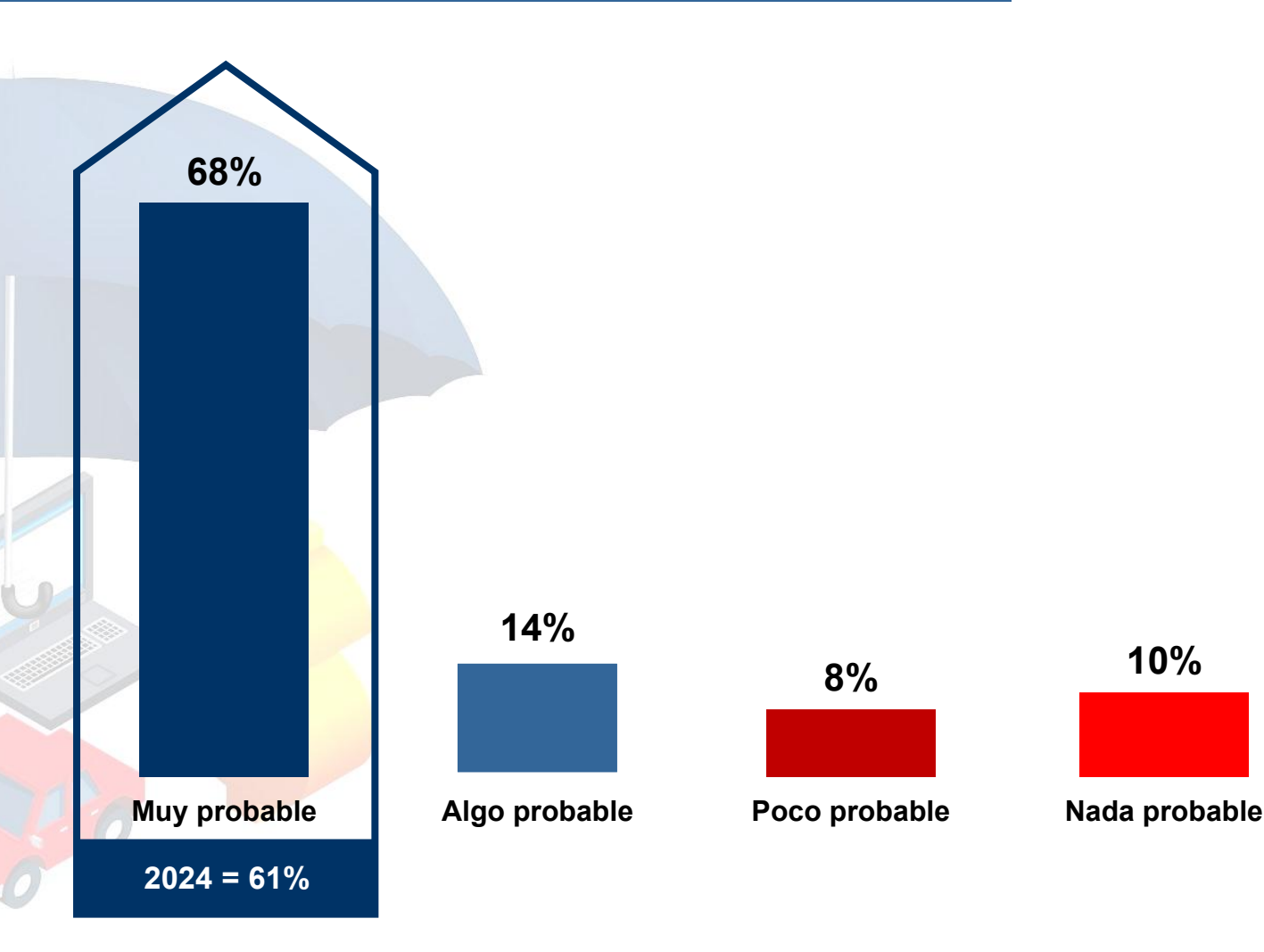
## **PROPENSION A LA CONTINUIDAD**



PROPENSION A LA CONTINUIDAD

MAYORITARIA  
PROPENSION  
A LA CONTINUIDAD

LA INCIDENCIA DEL  
MUY PROBABLE  
CRECE 7 PUNTOS  
EN RELACION A 2024



¿Cuán probable es que continúe eligiéndonos como su compañía de seguros?



# **MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

## **PRINCIPALES CONCLUSIONES**

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Mercado Asegurador

### MEJORA SUS NIVELES DE SATISFACCION Y NPS EN 2025

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL CRECE 3 DECIMAS**  
PASANDO DE 7,6 EN 2024 A 7,9 EN 2025
  - Quebrando la evolución declinante de 2023 y 2024
  - Volviendo a posicionarse en línea con la media histórica de la serie (2013 – 2025)
- **EL INDICE DE RECOMENDACION MEJORA 10 PUNTOS**  
PASANDO DE 32 PUNTOS EN 2024 A 42 PUNTOS EN 2025
  - Gracias a una creciente incidencia de promotores
  - Volviendo a posicionarse por encima de la media histórica de la serie (38 puntos)

### MAYORITARIA

PROPENSION A LA CONTINUIDAD  
DEL VINCULO CON LA CIA DE SEGUROS

LA INCIDENCIA DEL MUY PROBABLE CRECE 7 PUNTOS  
EN RELACION A 2024

**LLEGANDO AL 68%**  
DE LOS ASEGURADOS CON SINIESTROS

PRINCIPALES CONCLUSIONES

LOS NIVELES DE SATISFACCION  
SE ACENTUAN POR  
ENCIMA DE LA MEDIA GLOBAL

SINIESTROS DE AUTO  
DESTRUCCION TOTAL Y ROBO AUTO  
E INTEGRALES DE COMERCIO

GRUPOS ETARIOS MAYORES  
(50 Y MAS AÑOS)

RESIDENTES DE INTERIOR

MUJERES

DENTRO DE EVALUACIONES CRECIENTES  
EN LA AMPLIA MAYORIA DE LOS MOMENTOS DEL SERVICIO,  
LAS EVALUACIONES POR DEBAJO DE LA MEDIA GLOBAL SE UBICAN:

EN DENUNCIAS DE  
SINIESTROS VIA:

MAIL, CALL CENTER, WEB Y APP

EN SINIESTROS  
DE AUTO:

- GESTION DE INSPECTORES
- CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE LA GRÚA

EN SINIESTROS  
INTEGRALES:

- CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS  
PARA EL ENVIO DE LA ASISTENCIA

EN LA GESTION  
EN GENERAL:

- TIEMPO TRANSCURRIDO HASTA  
LA RESOLUCION DEL SINIESTRO
- LA SATISFACCION CON LA INDEMNIZACION

EVALUACIONES CRECIENTES EN 2025,  
CON FUERTE IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES



# **MONITOR**

## **DEL MERCADO ASEGURADOR**

**Evaluación de la calidad del servicio  
en seguros patrimoniales - 2025**

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

**S E L**  
Consultores