

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

COMPAÑIAS PARTICIPANTES

18 compañías



Allianz

BBVA
Seguros



FEDERACION PATRONAL
SEGUROS S.A.

HDI
SEGUROS

INTEGRITY
SEGUROS



GENERALI

la segunda
SEGUROS

MAPFRE



Mercantil Andina

Meridional
SEGUROS

Nación Seguros

San Cristóbal
Seguros

SUPERVIELLE
SEGUROS

QUALIA
SEGUROS



RIVADAVIA

SWISS MEDICAL
SEGUROS

ZURICH®



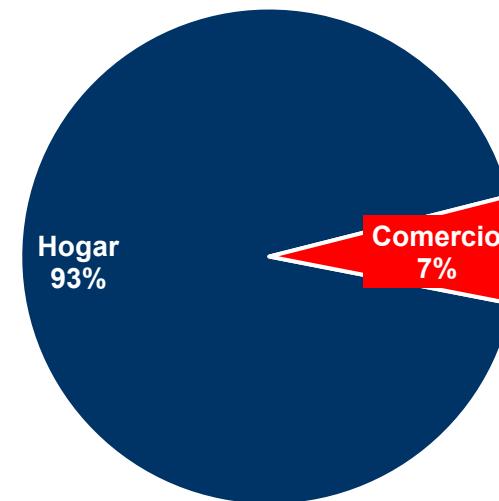
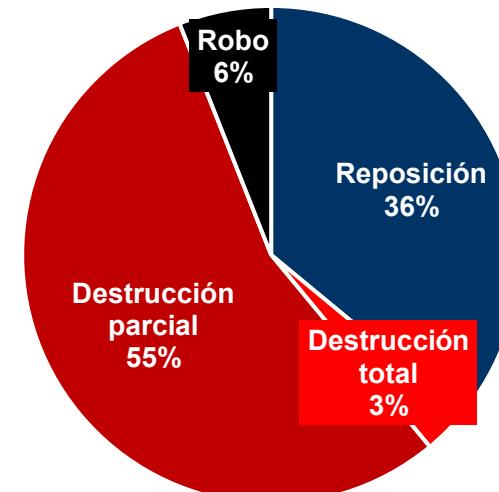
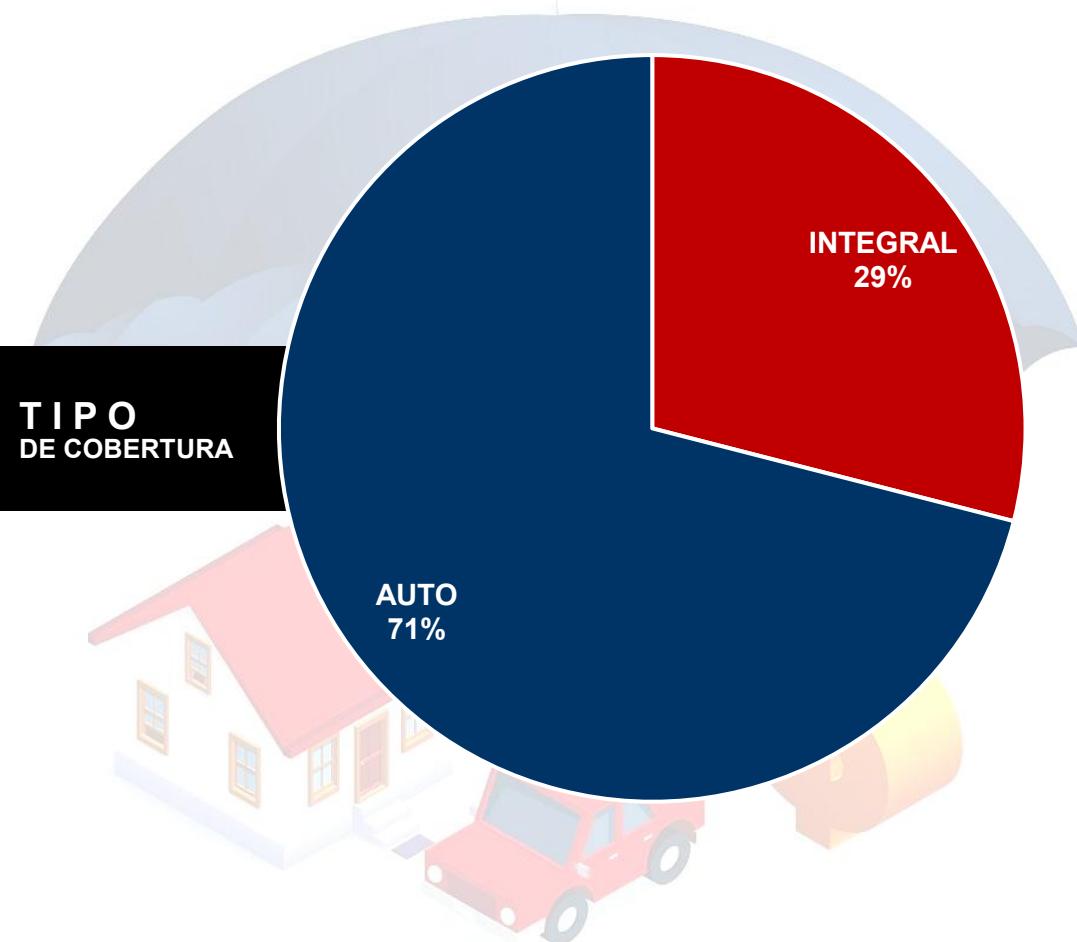
MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

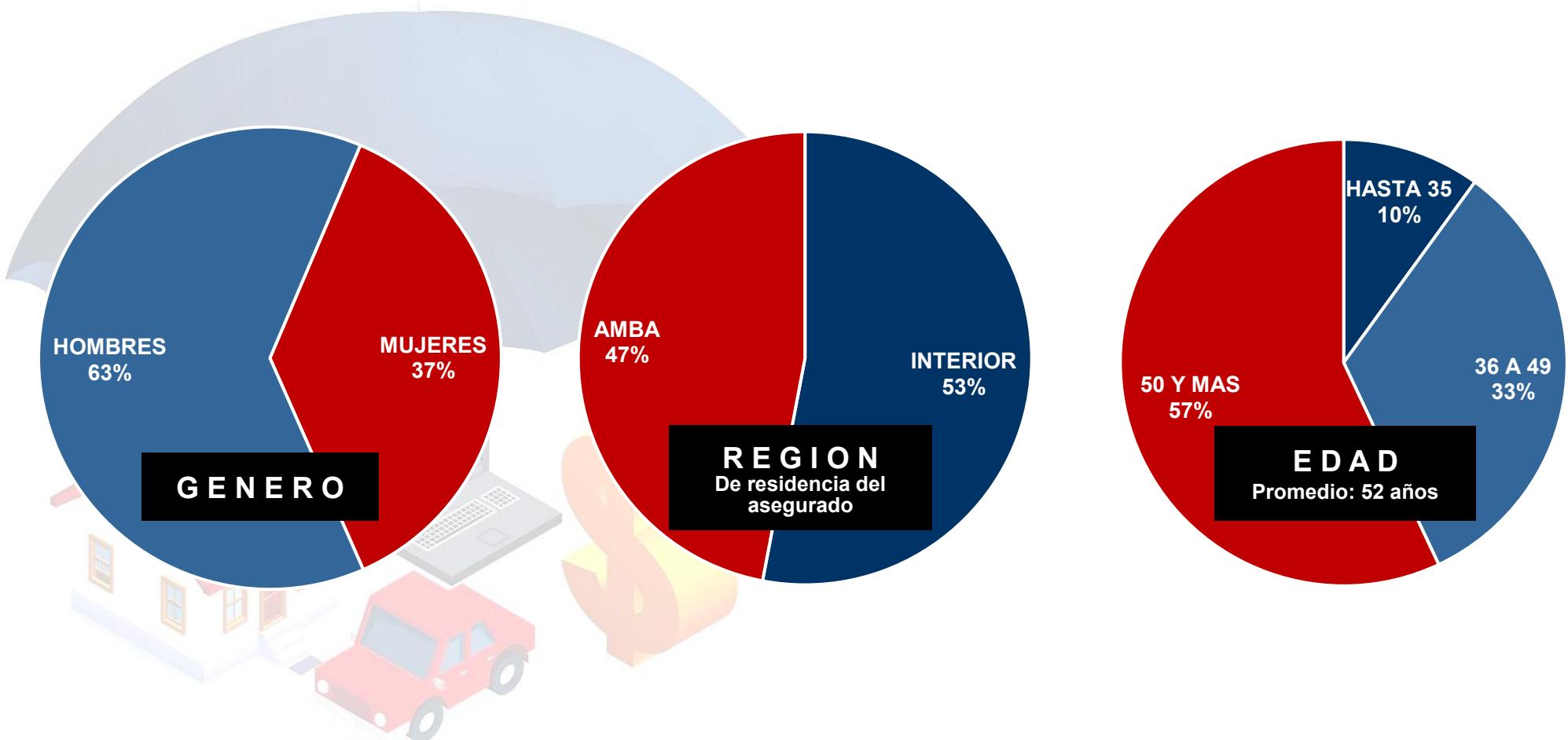
**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2025**

PERFIL DE LA MUESTRA

PERFIL DE LOS RESPONDENTES



PERFIL DE LOS RESPONDENTES



Porcentajes sobre la participación real sin ponderar



MONITOR

DEL MERCADO ASEGUADOR

**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 ASEGUADOR

**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 ASEGUADOR 2025

La satisfaccion 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

NPS
GLOBAL 2025
42 puntos

2024: 32 puntos
MAXIMO DE MERCADO 2025: 64 p
MINIMO DE MERCADO 2025: - 3 p

14%



PASIVOS

22%



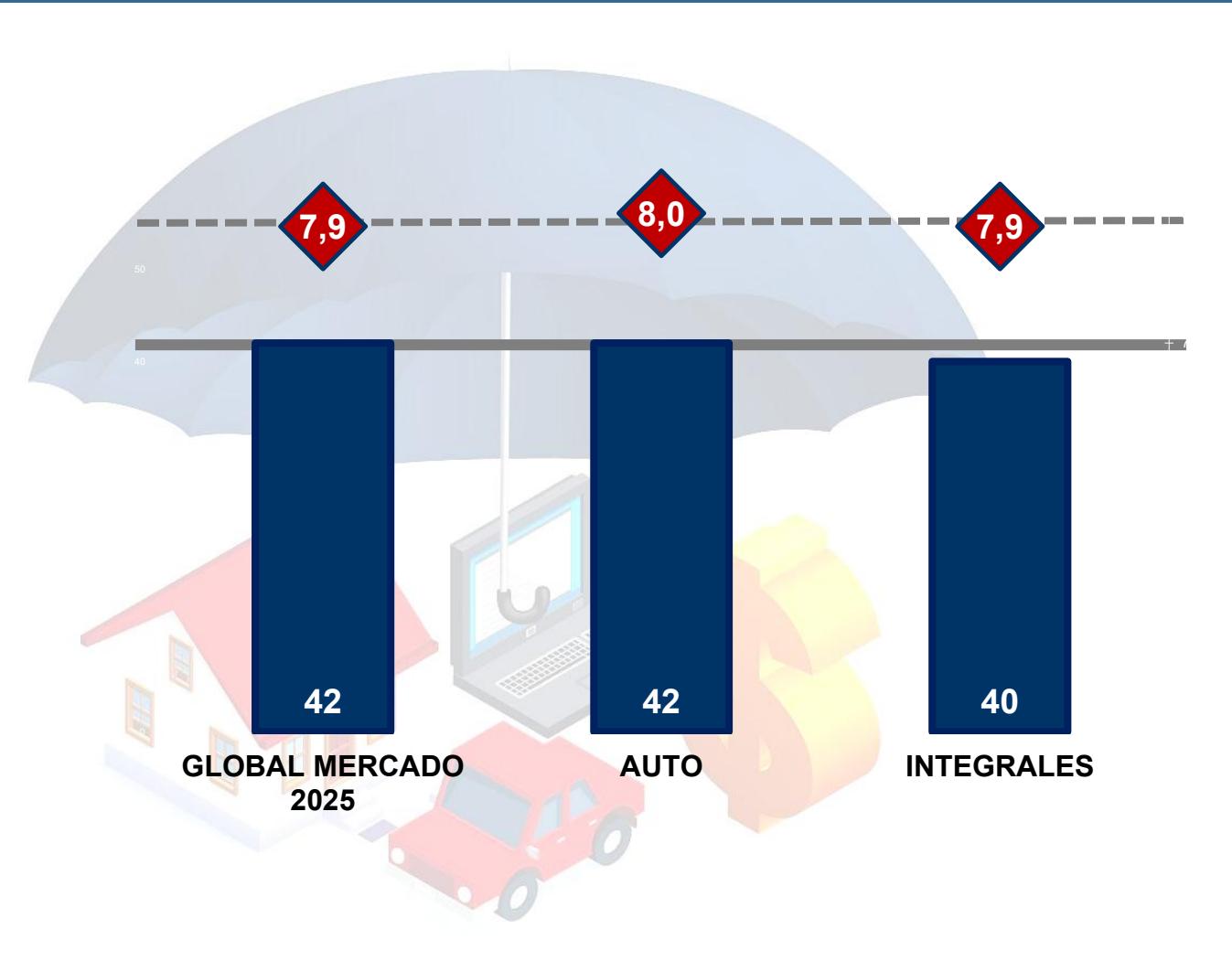
DETRACTORES

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

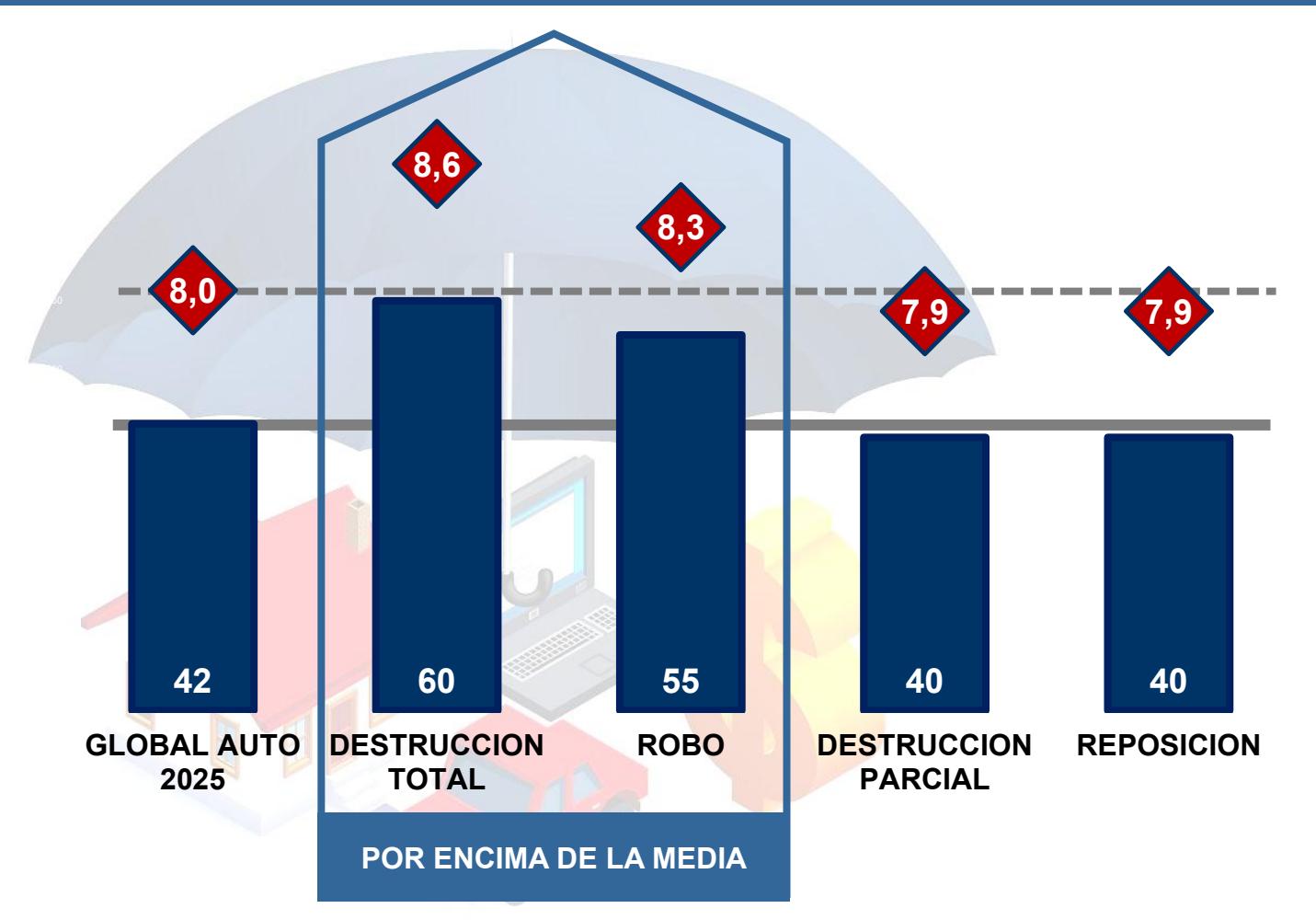
SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO



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

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto

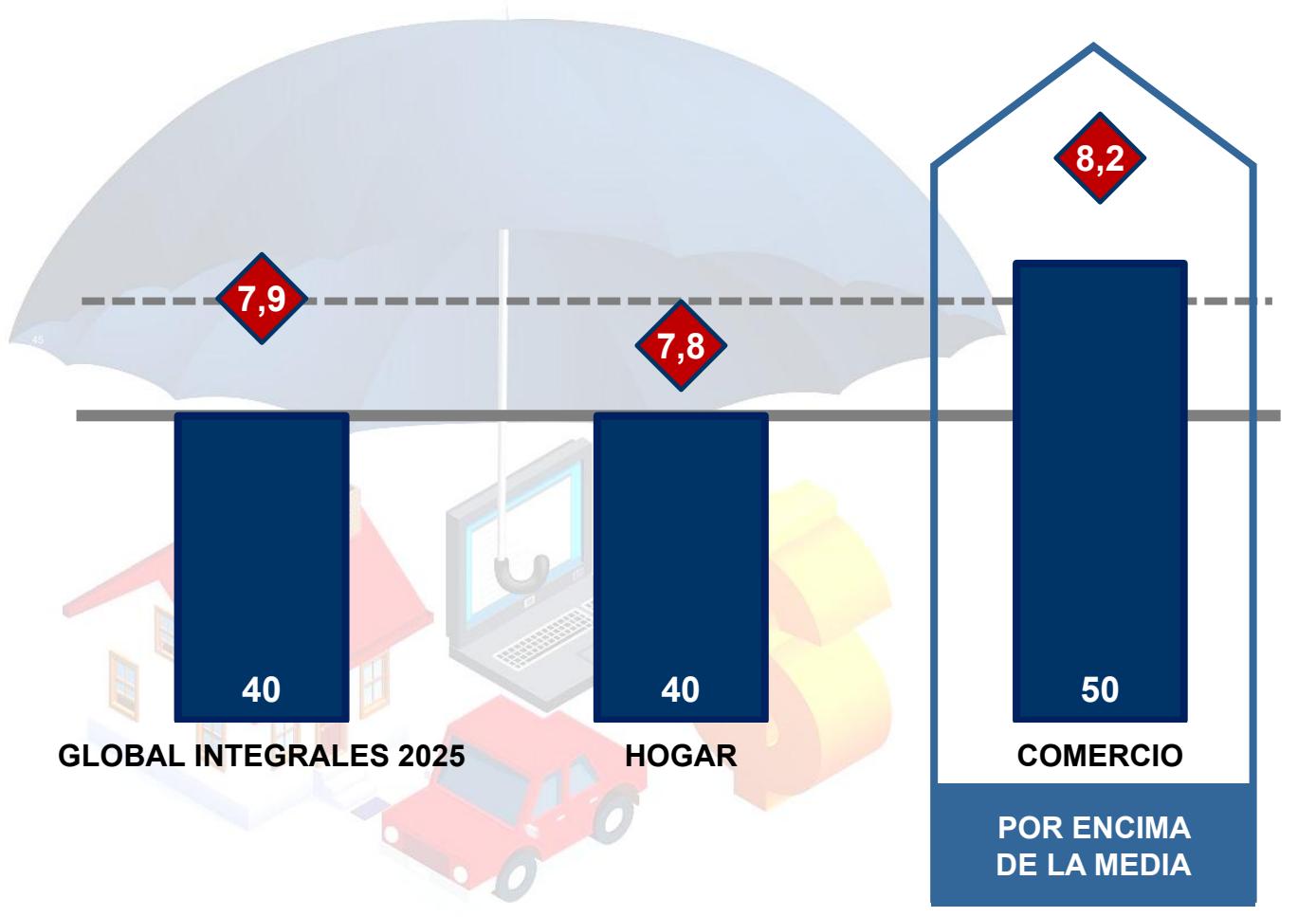


**OSCILANTES NIVELES
DE SATISFACCION EN
LOS DISTINTOS TIPOS DE
SINIESTROS DE AUTO**

**CRECIENTES EN SINIESTROS DE
DESTRUCCION TOTAL Y ROBO**

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

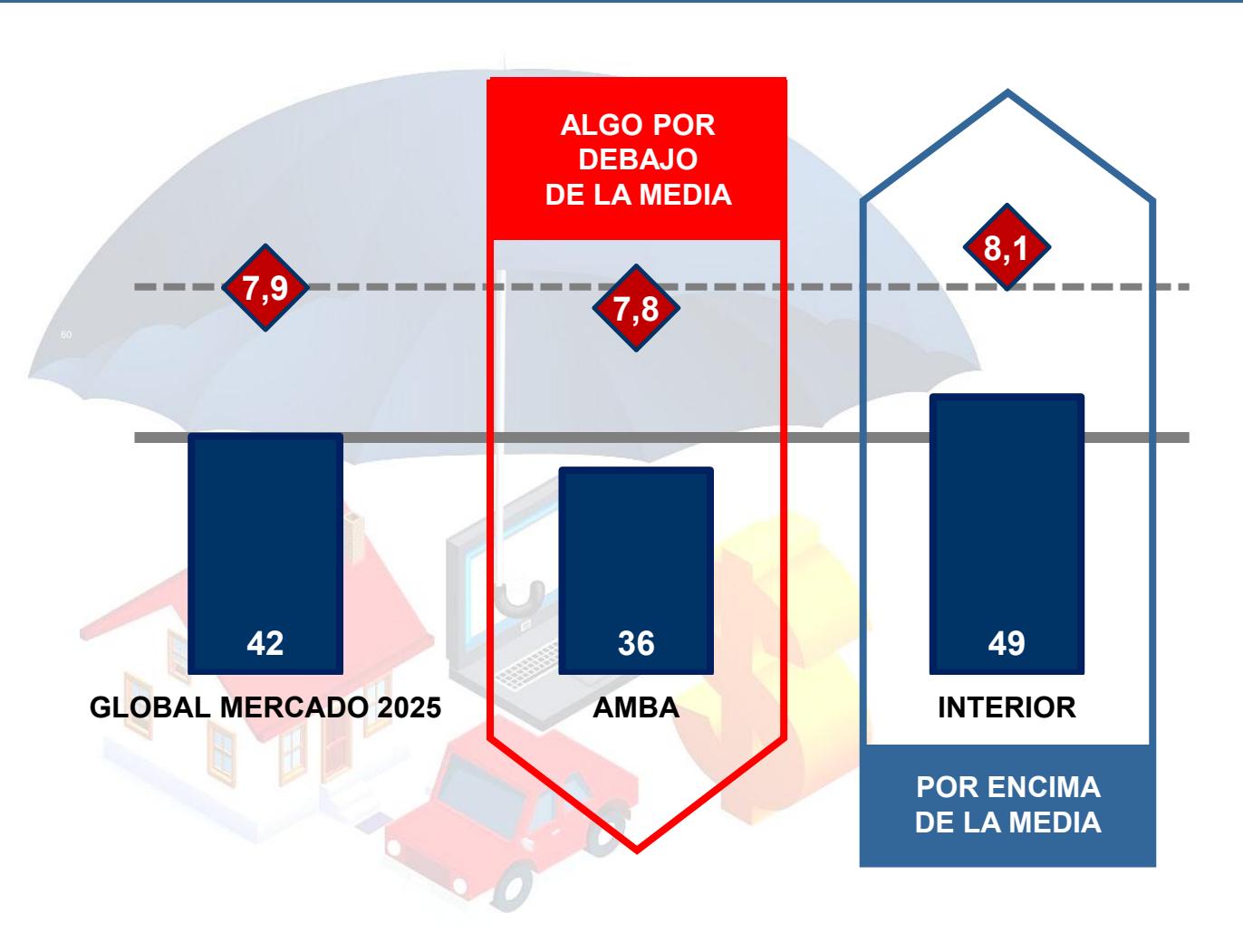
Desglose de siniestros integrales



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

**ACENTUADOS EN
SINIESTROS DE COMERCIO**

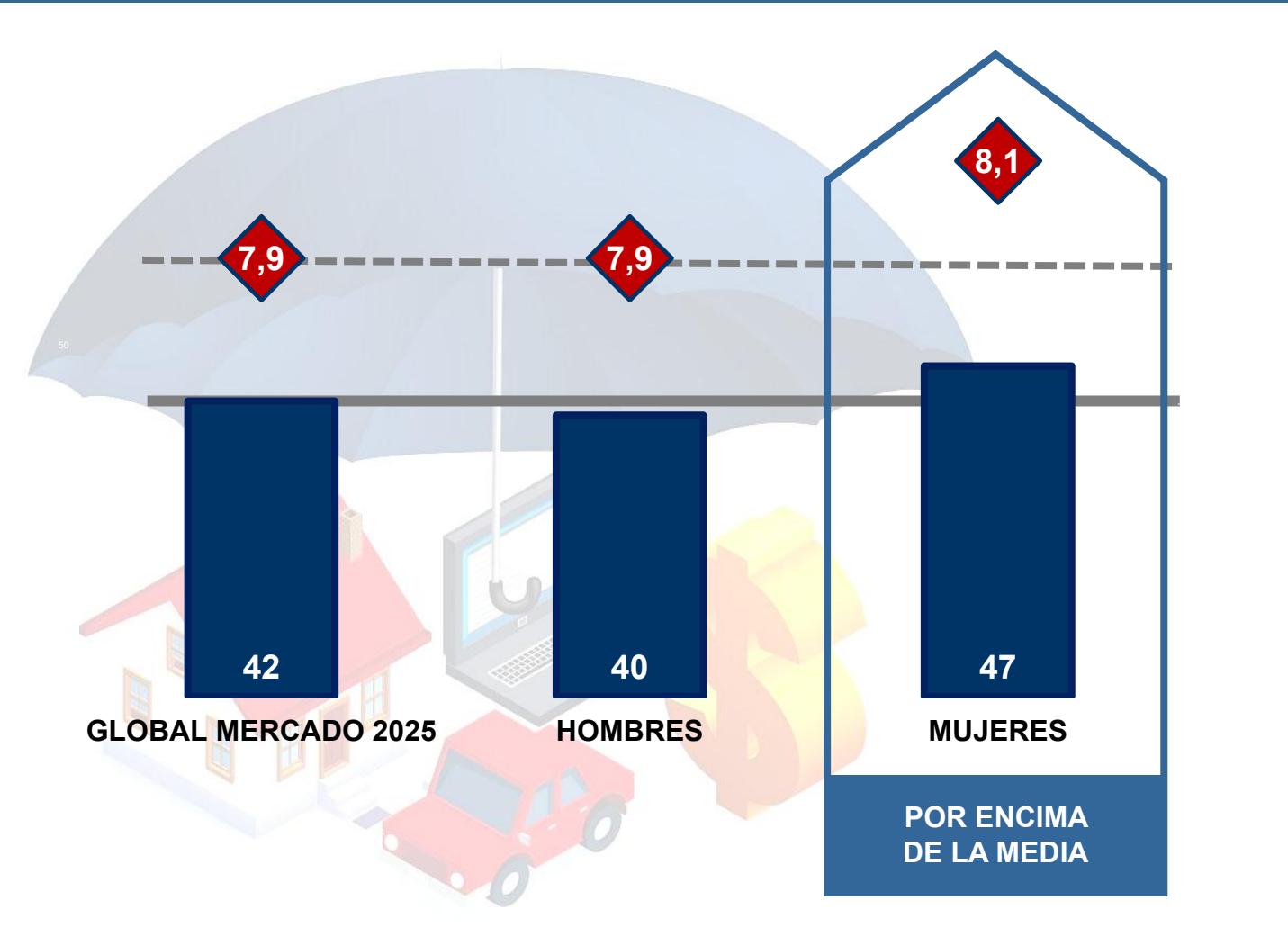
SATISFACCION Y NPS POR REGION



**ALGO OSCILANTES
NIVELES DE SATISFACCION
POR REGION**

**ACENTUADOS EN
CLIENTES DEL INTERIOR**

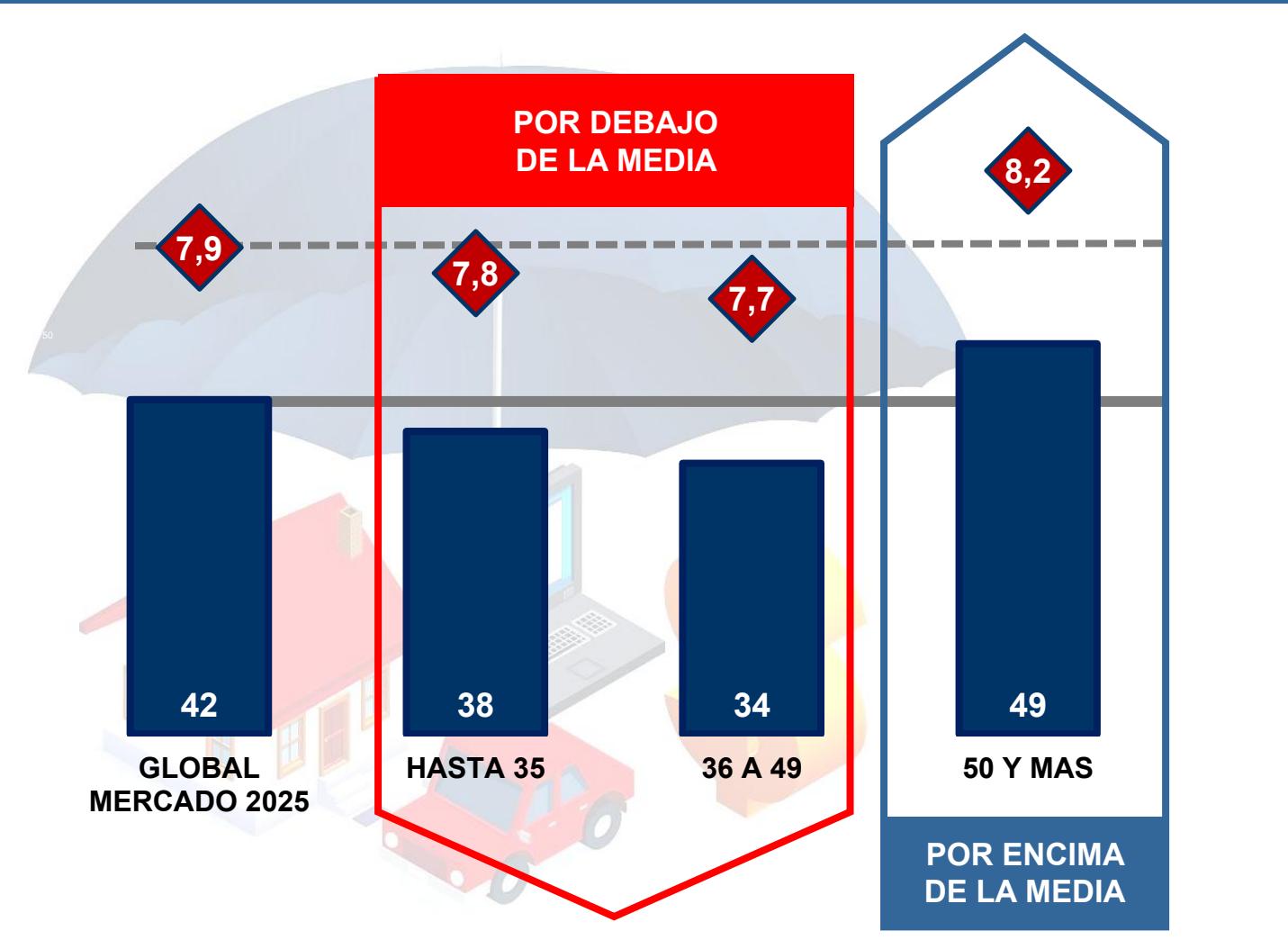
SATISFACCION Y NPS POR GENERO



**BUENOS NIVELES
DE SATISFACCION
POR GENERO**

**CRECIENTES
EN MUJERES**

SATISFACCION Y NPS POR EDAD

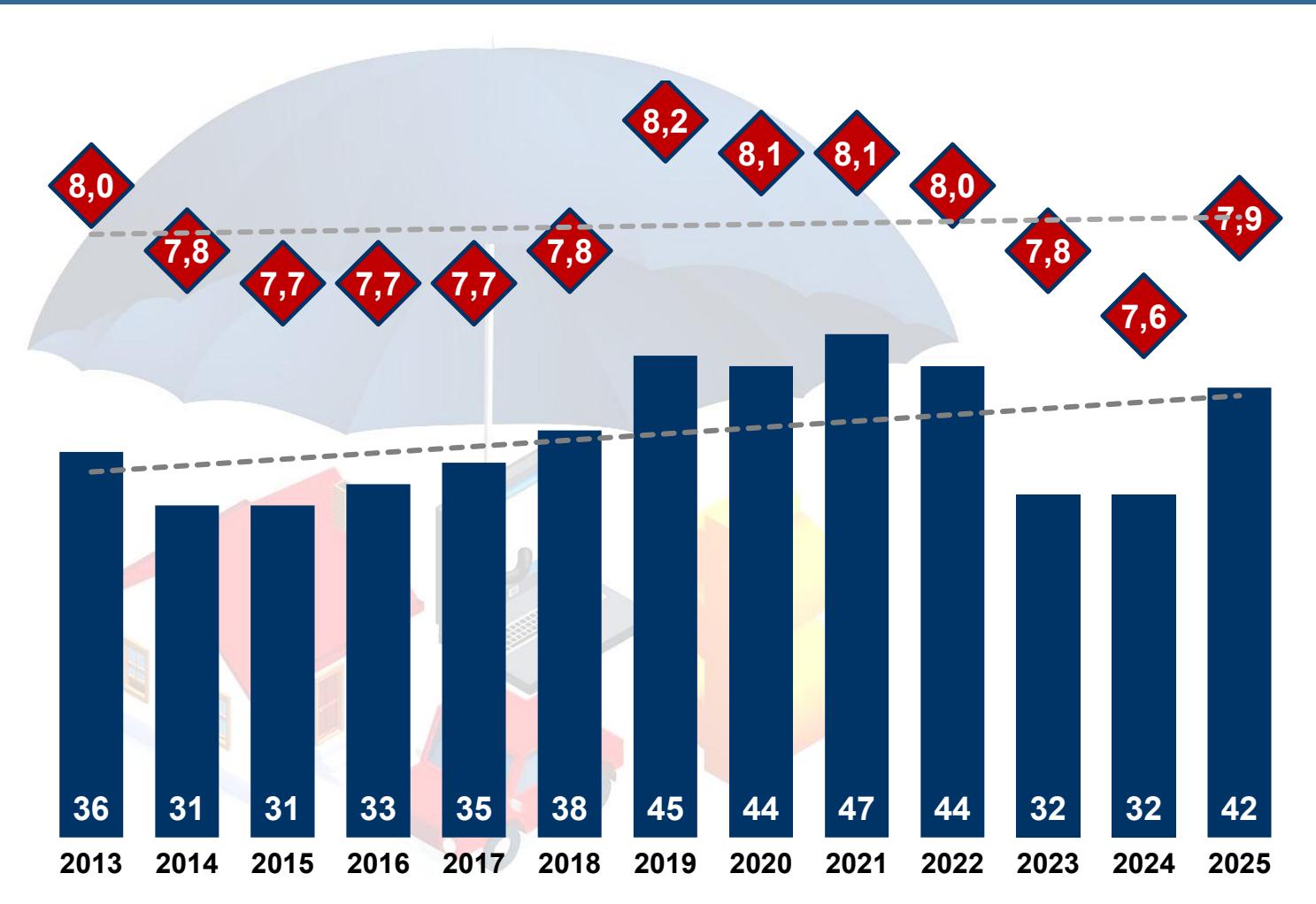


**OSCILANTES
NIVELES DE SATISFACCION
POR EDAD**

**ACENTUADOS EN
GRUPOS ETARIOS MAYORES**

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2025



EN 2025,
SE QUEBRA
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 ASEGUADOR

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

**CANALES
DE DENUNCIA**

CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO

Llamó a su productor

47%

Llamó al call center

16%

Se acercó a una sucursal

10%

Se contactó por whatsapp

9%

Ingresó a la APP

8%

Ingresó a la web

7%

Se contactó vía mail

3%

**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**

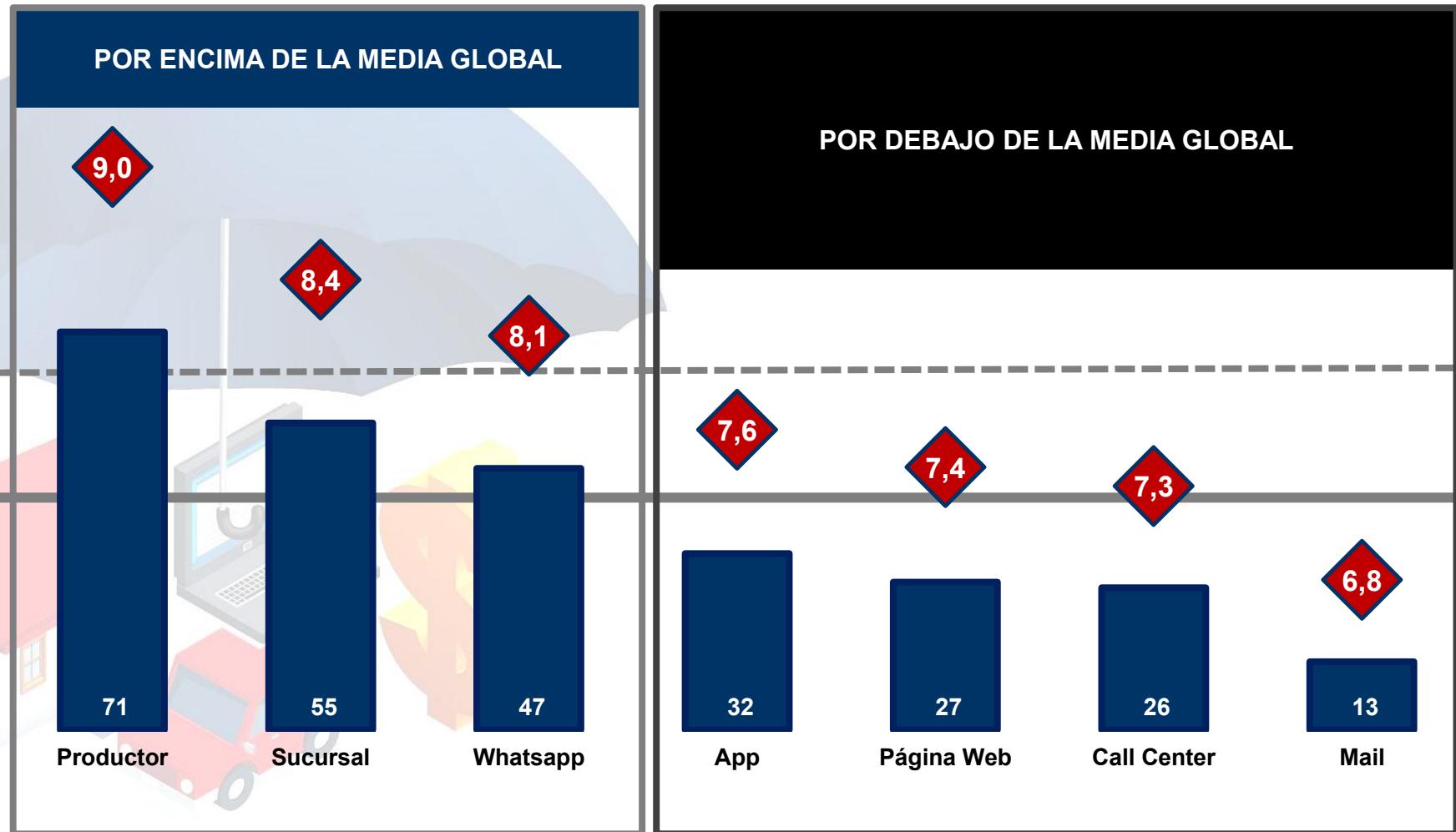


MONITOR

DEL MERCADO ASEGUADOR

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

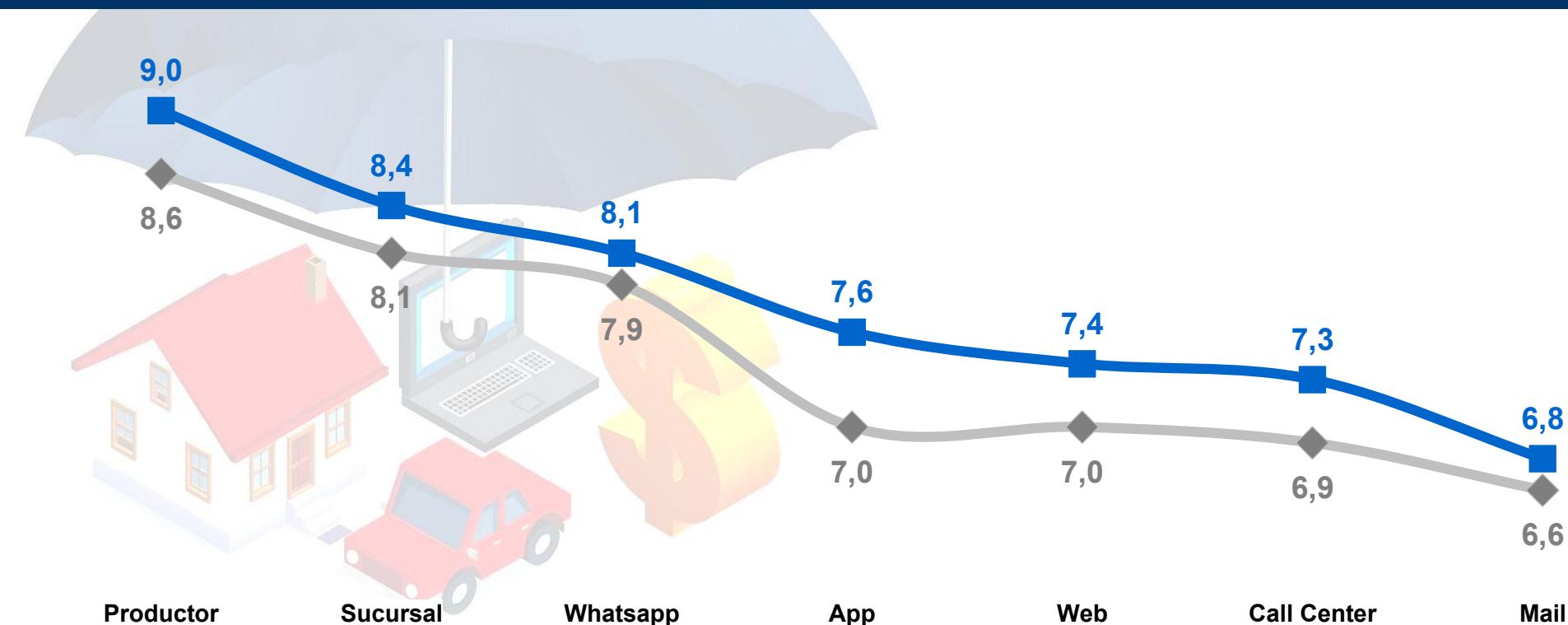
**EVALUACION DE LOS MOMENTOS
DEL SERVICIO VINCULADOS A LA
DENUNCIA
DEL SINIESTRO**



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

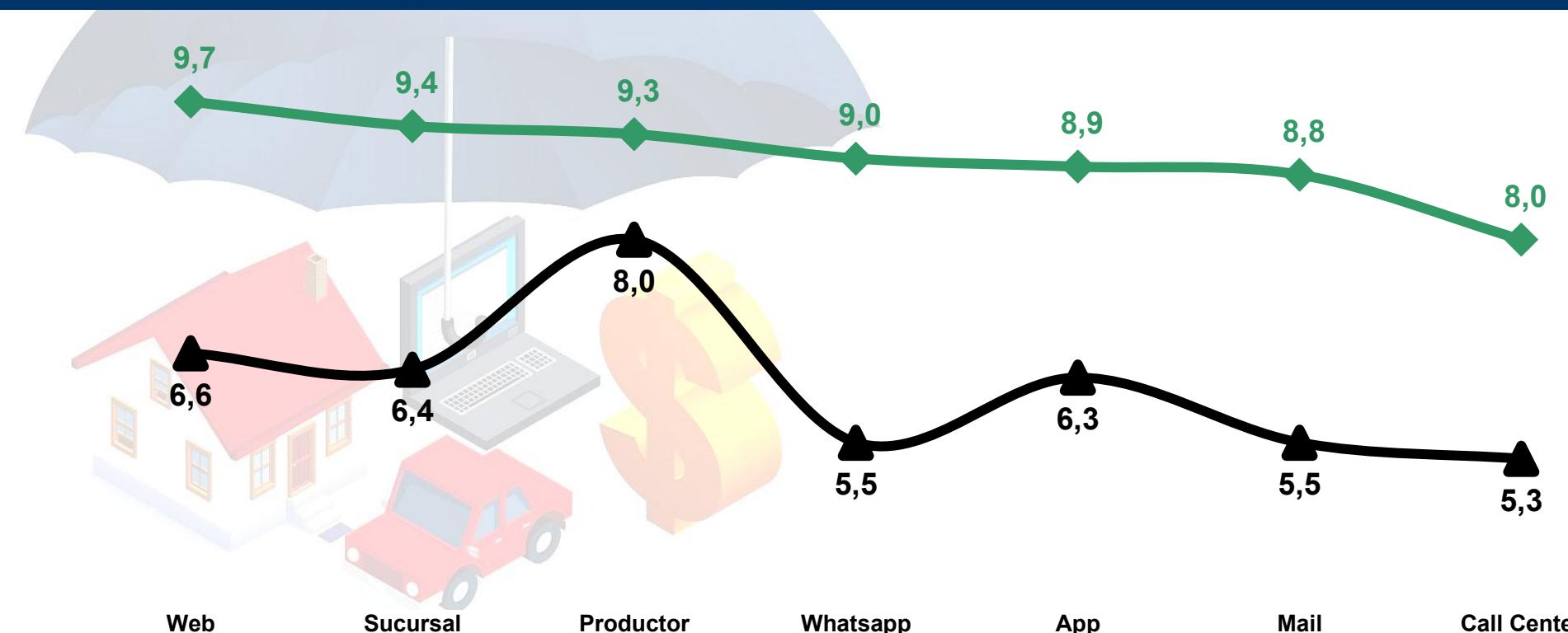


2025

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 COMPAÑIAS 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

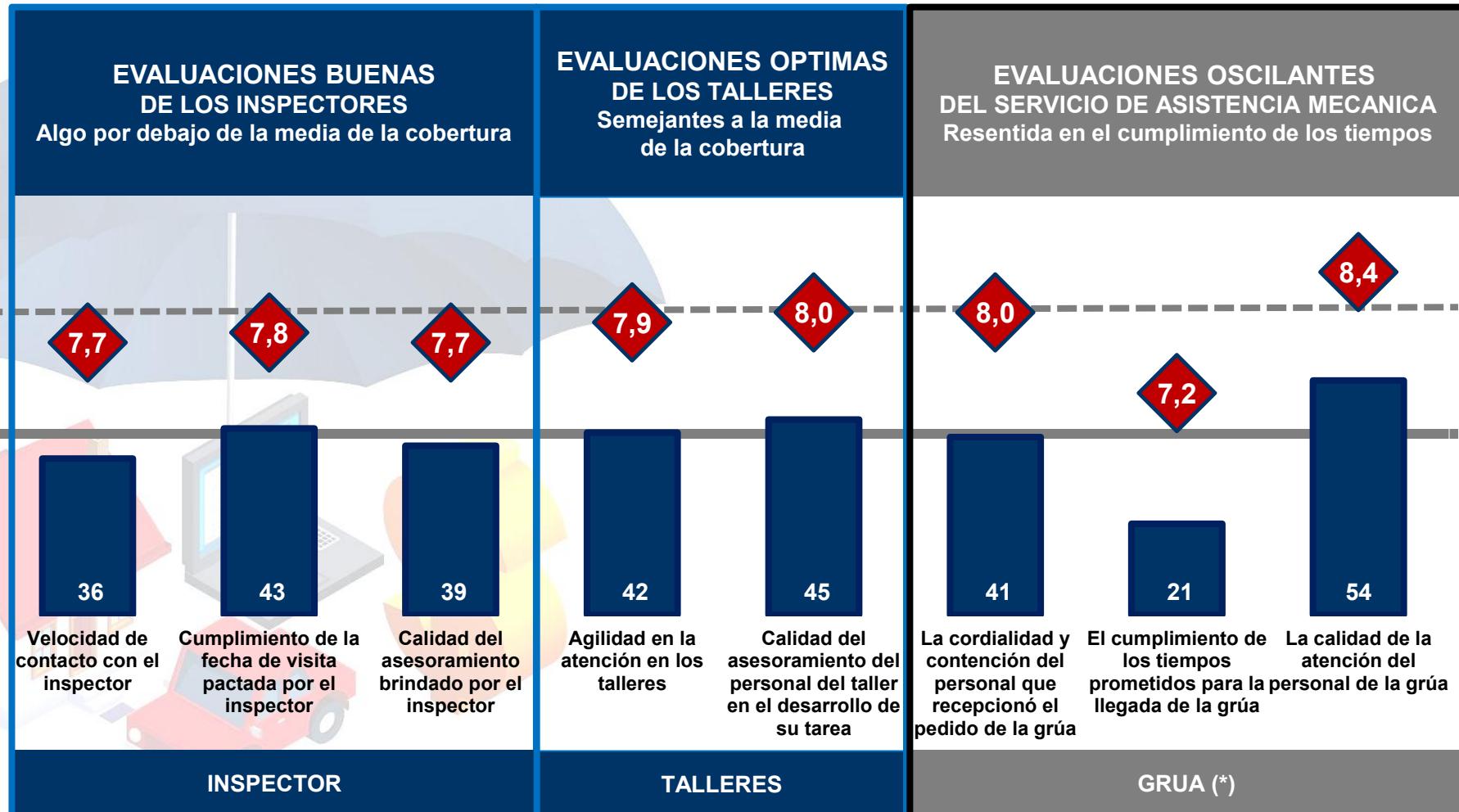


MONITOR

DEL MERCADO ASEGUADOR

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

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
DE AUTO**



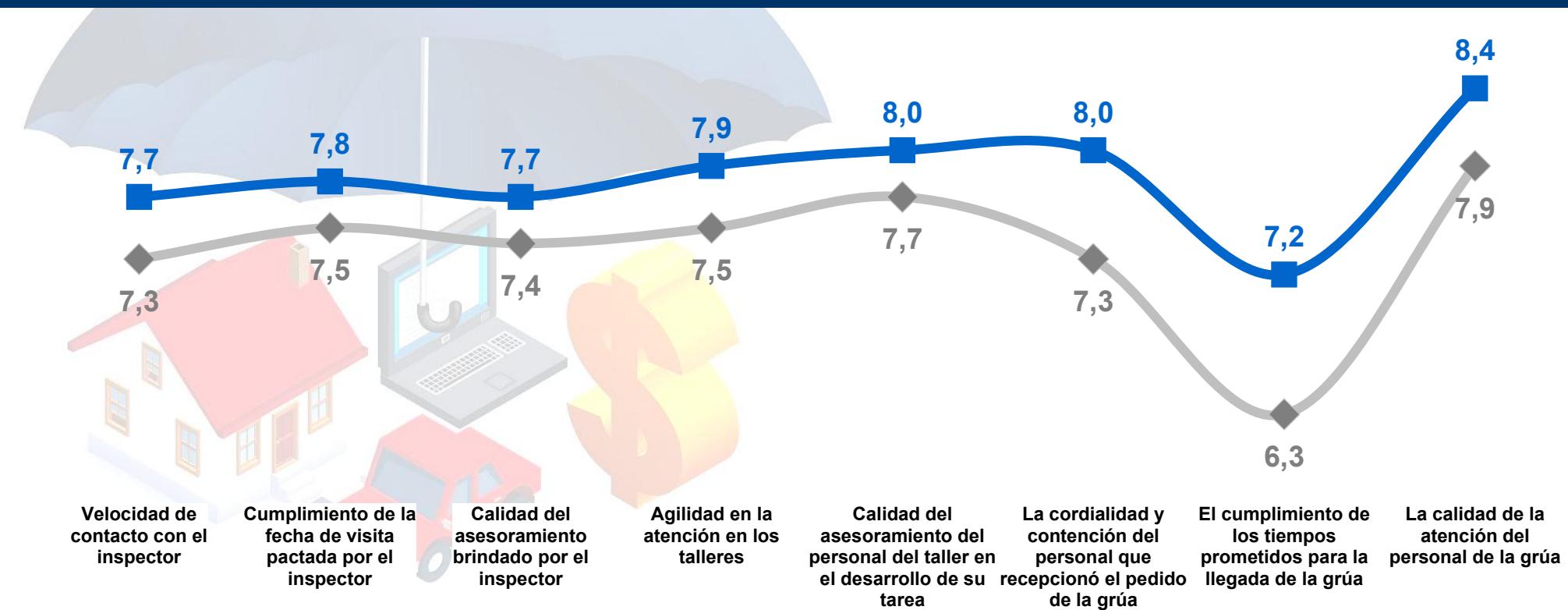
EVOLUCIÓN DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO

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 $\frac{1}{2}$ 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



2024



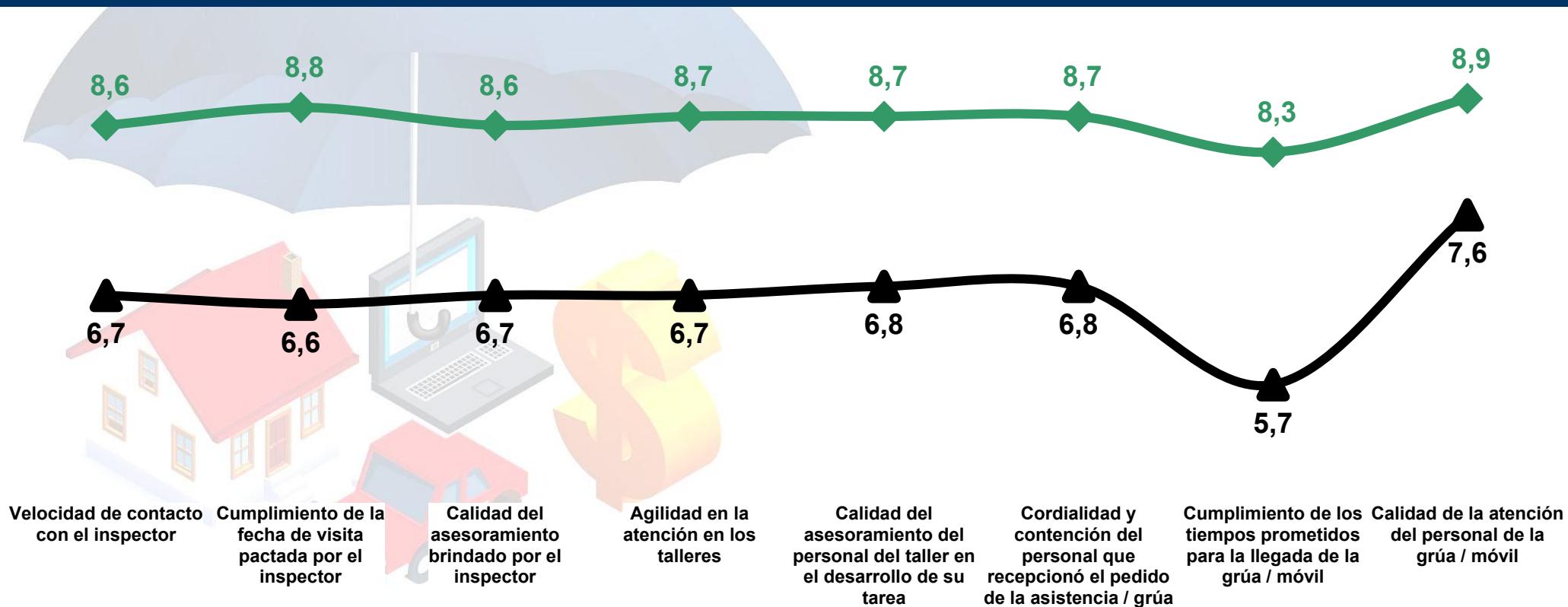
2025

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 COMPAÑIAS 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

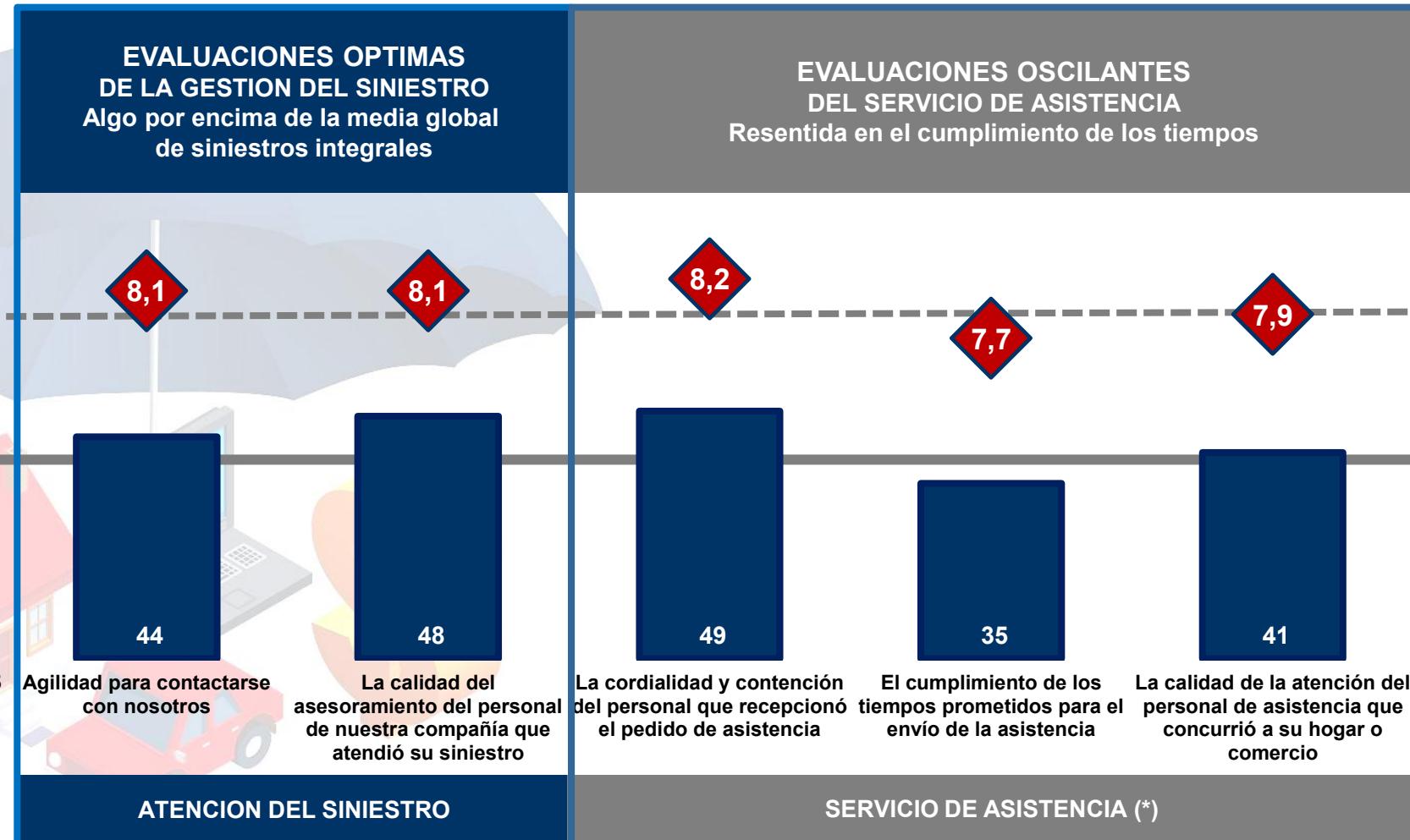


MONITOR

DEL MERCADO ASEGUADOR

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

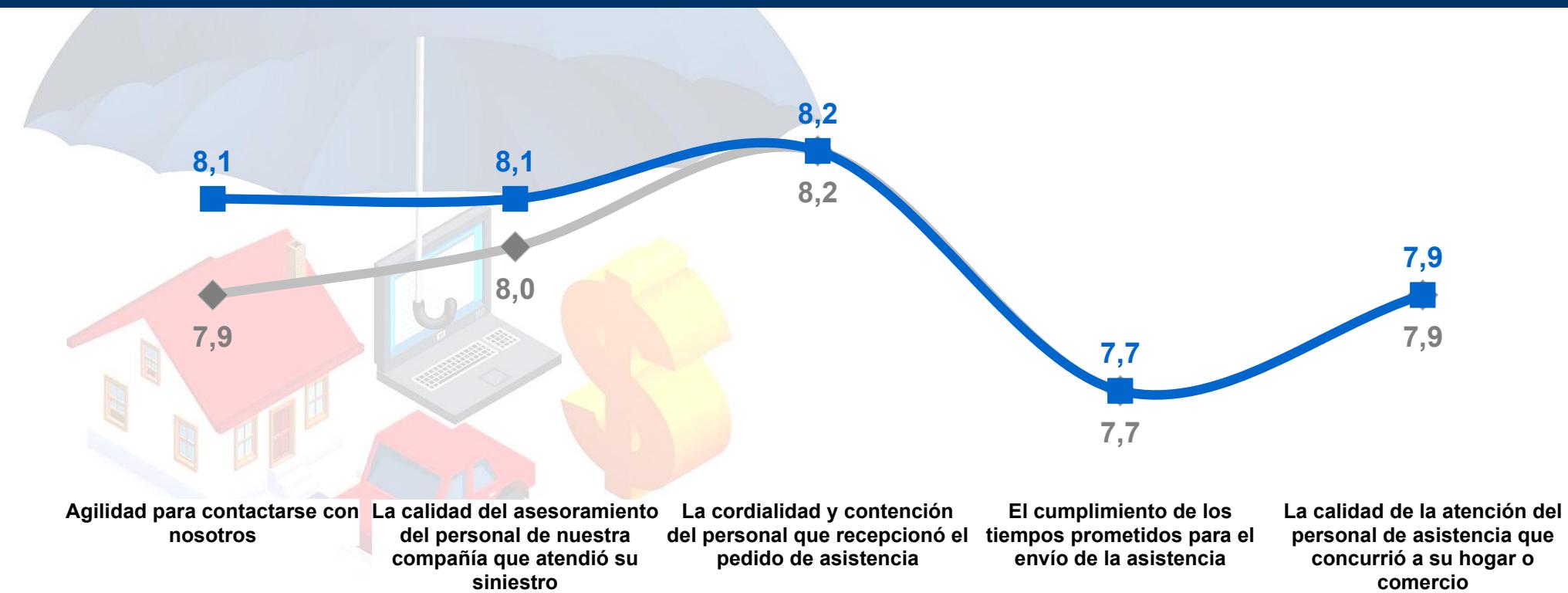
**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
INTEGRALES**



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

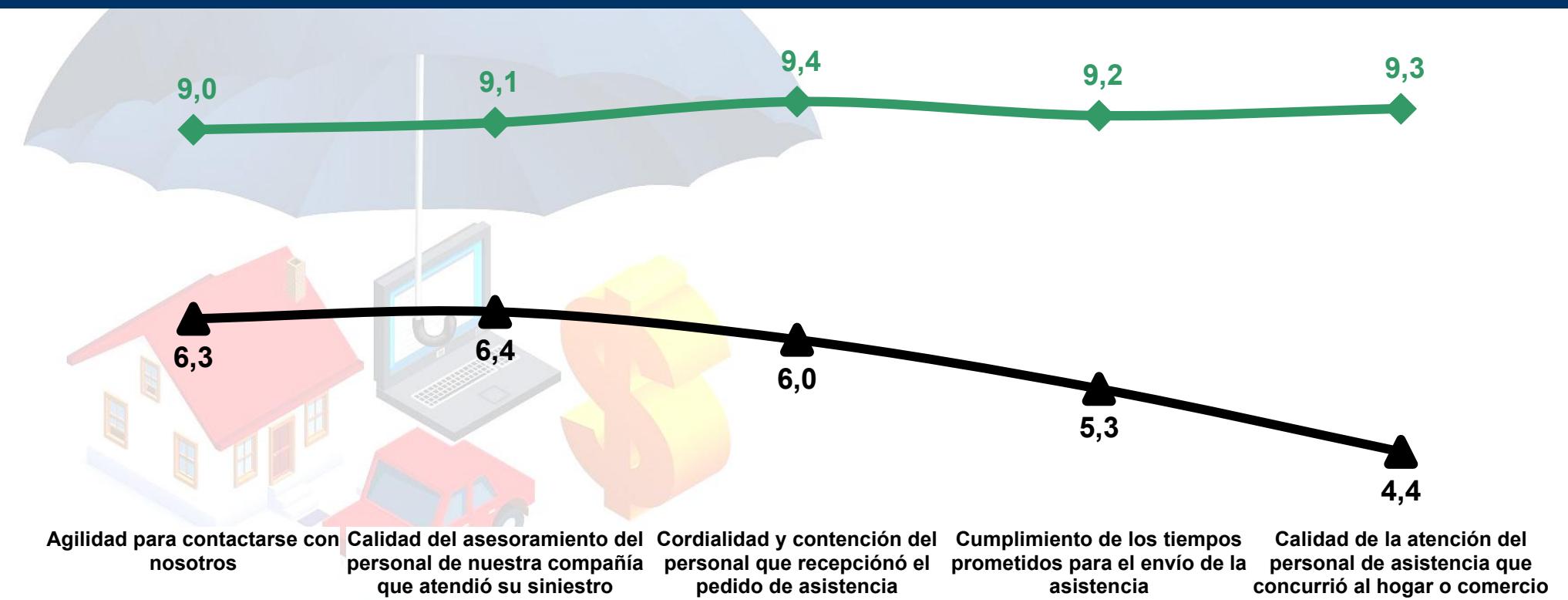
2024

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 COMPAÑIAS 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

 MAXIMO DE MERCADO  MINIMO DE MERCADO

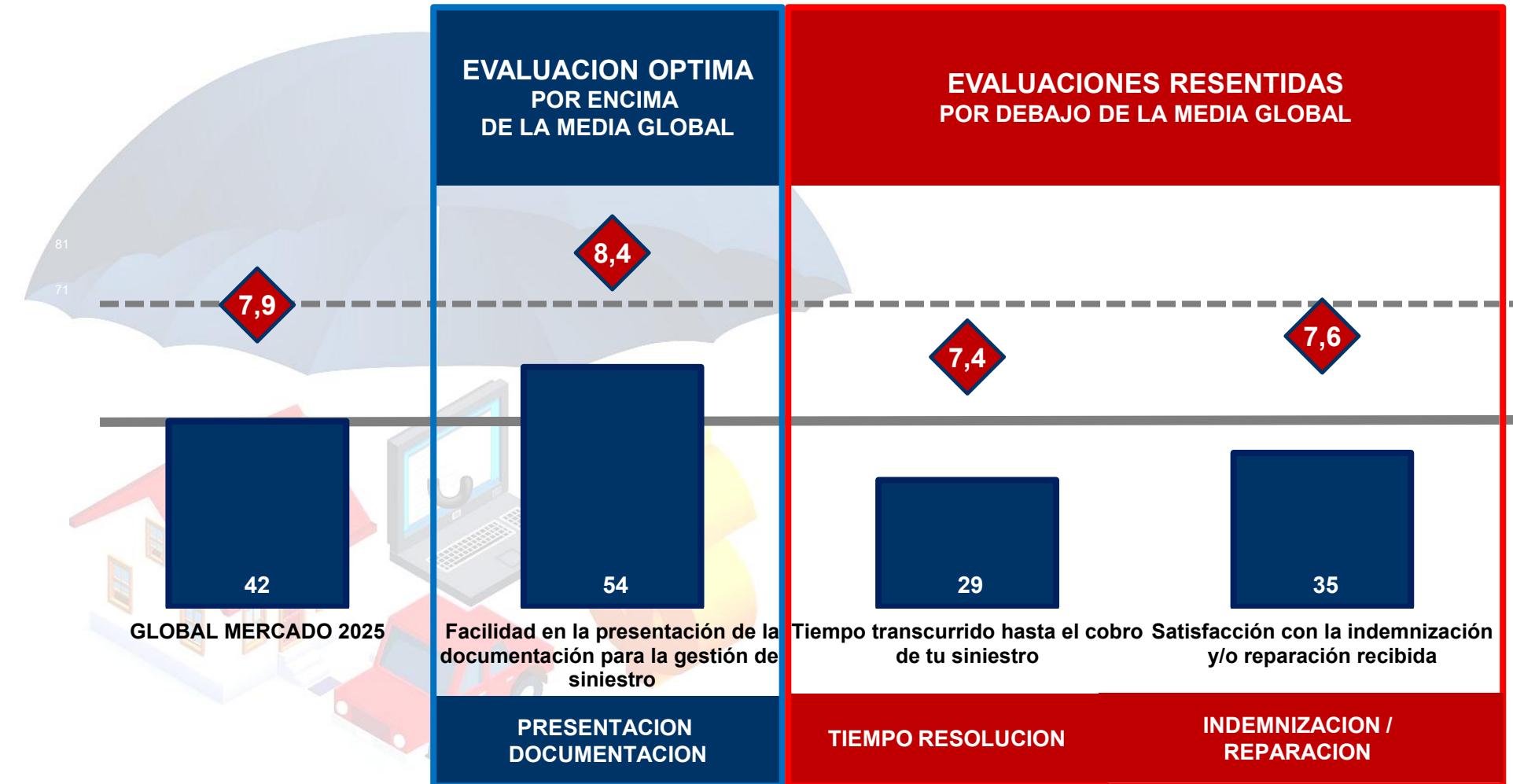


MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

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

**INDICADORES
VINCULADOS
A LA GESTIÓN
DEL SINIESTRO**

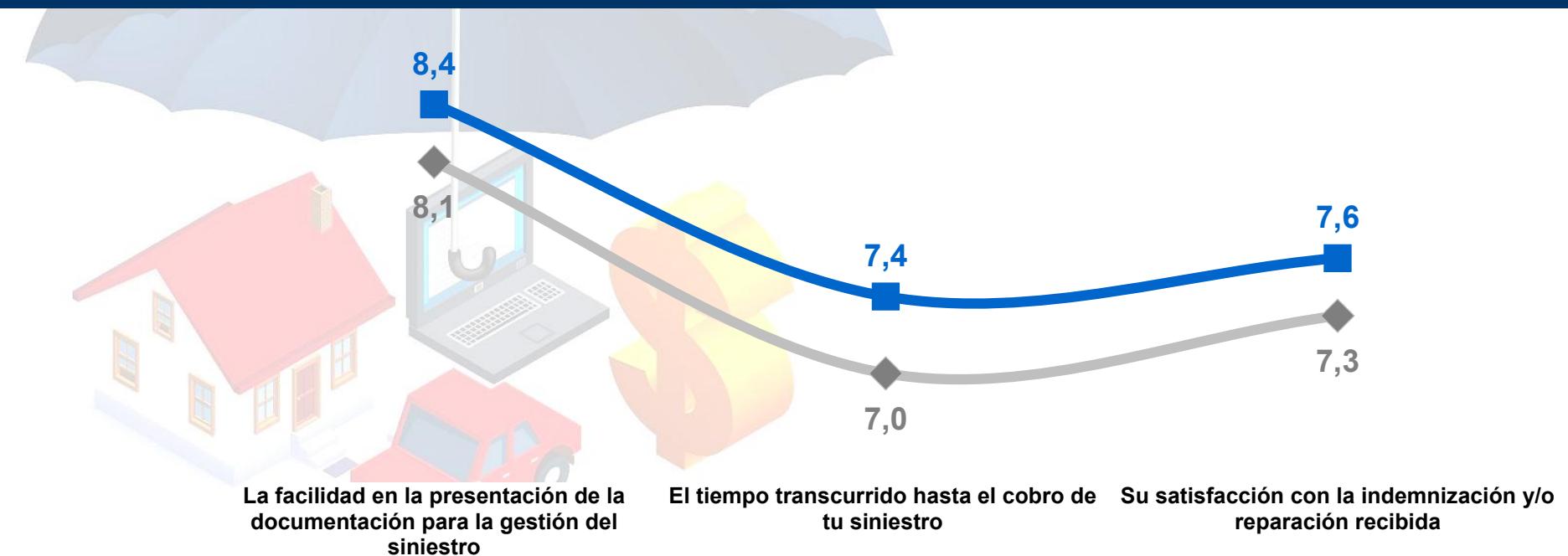


EVOLUCION DE LA GESTION DEL SINIESTRO

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



La facilidad en la presentación de la documentación para la gestión del siniestro

El tiempo transcurrido hasta el cobro de tu siniestro

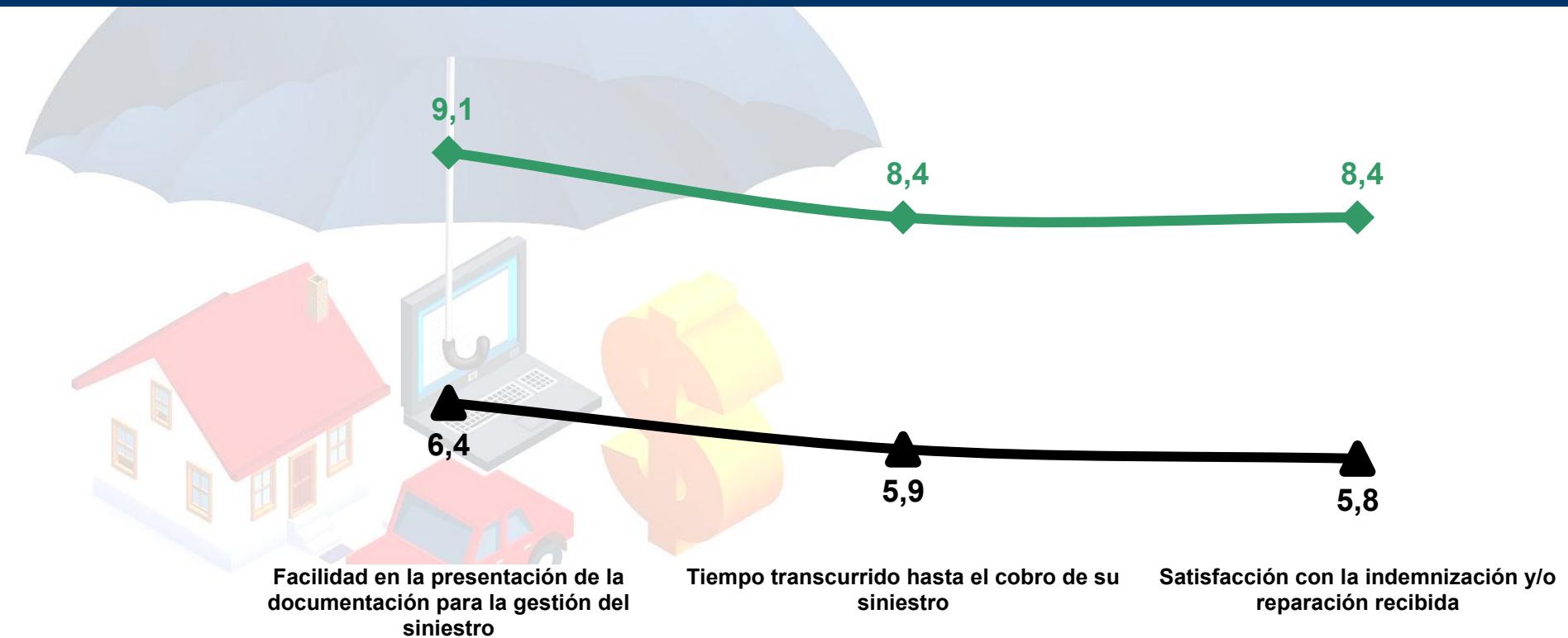
Su satisfacción con la indemnización y/o reparación recibida

EVALUACION DE LA GESTION DEL SINIESTRO

MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

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

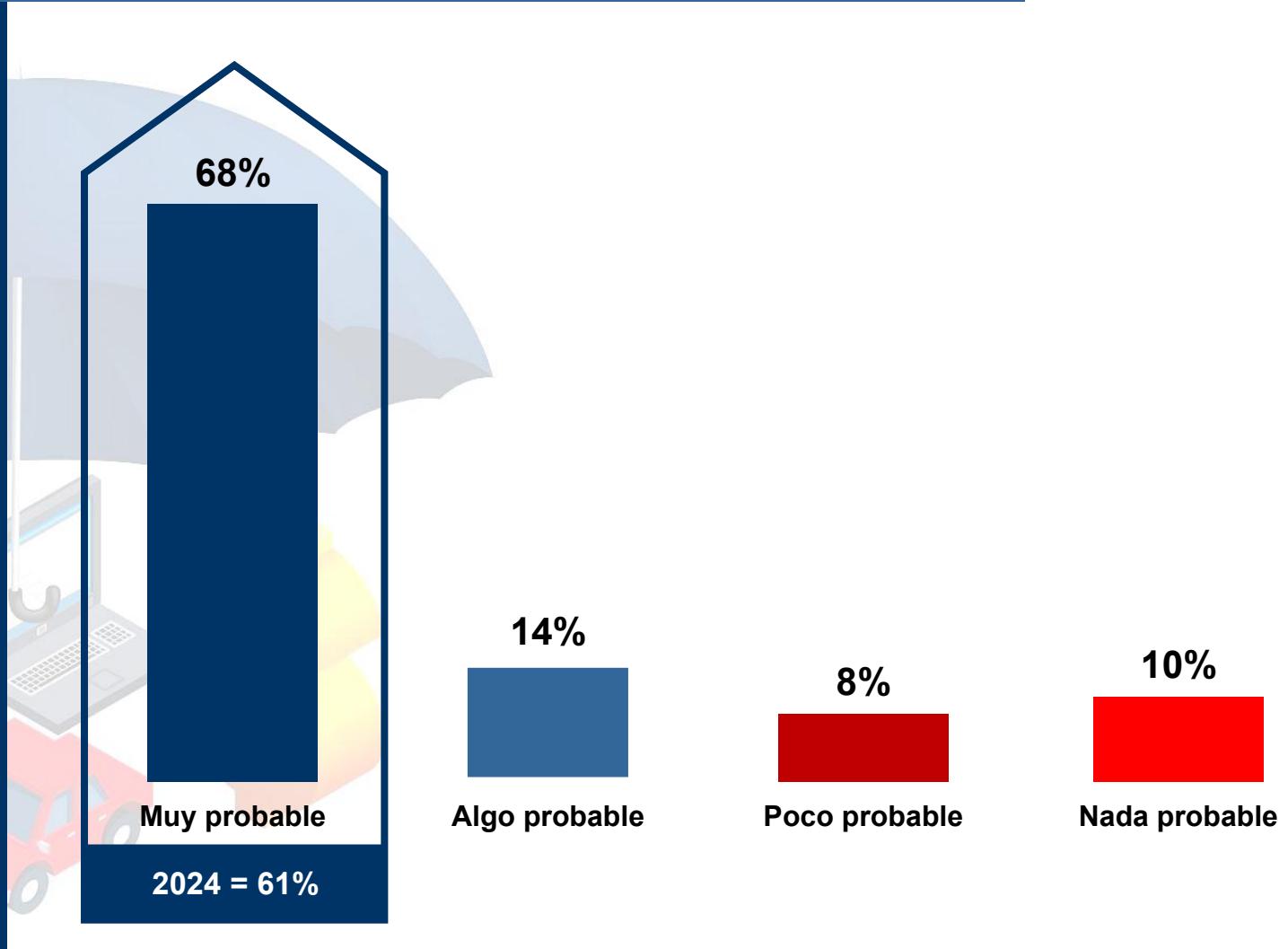
DEL MERCADO ASEGUADOR

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

**PROPENSION A
LA CONTINUIDAD**

**MAYORITARIA
PROPENSION
A LA CONTINUIDAD**

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





MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

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

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 ASEGUADOS 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 ASEGUADOR

**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

S E L
Consultores