



MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**



DIRECCION DEL ESTUDIO

SEL Consultores

FECHA DE RELEVAMIENTO

Del 10 de Abril al 11 de Junio de 2026

UNIVERSOS ANALIZADOS

Asegurados con siniestros cerrados en 2025 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

52.813 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.



INTÉGRITY
SEGUROS



Mercantil Andina



Meridional
SEGUROS



Nación Seguros



Provincia
Seguros



San Cristóbal
Seguros



SANCOR
SEGUROS



ZURICH®



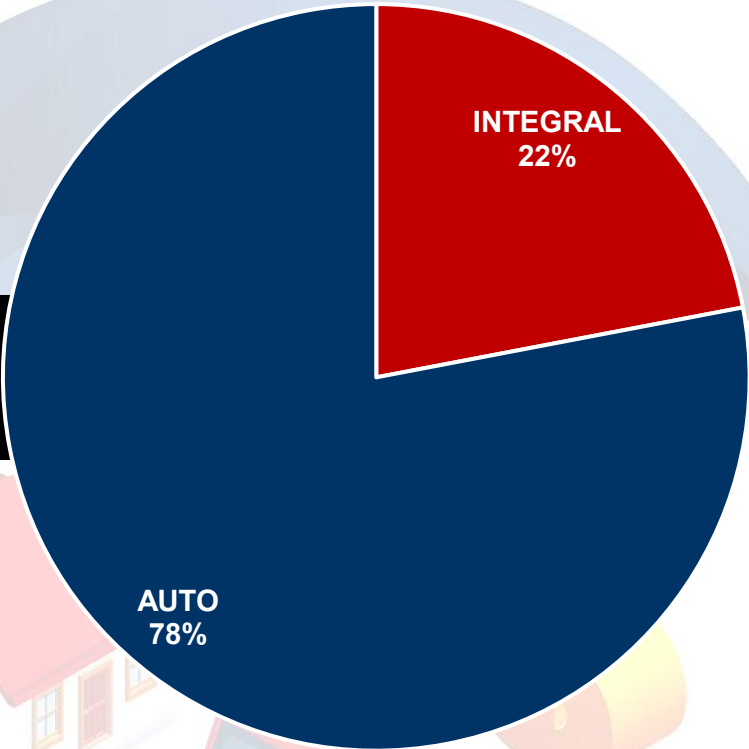
MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

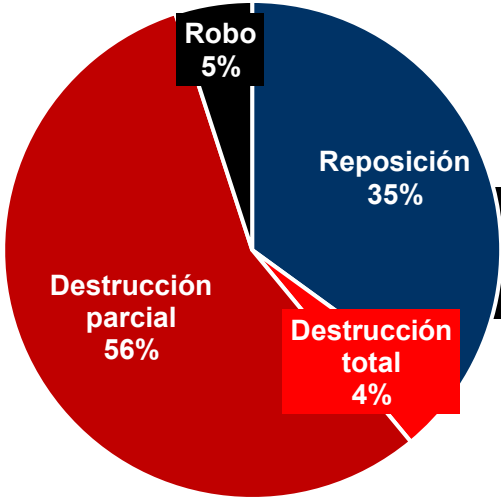
**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

PERFIL DE LA MUESTRA

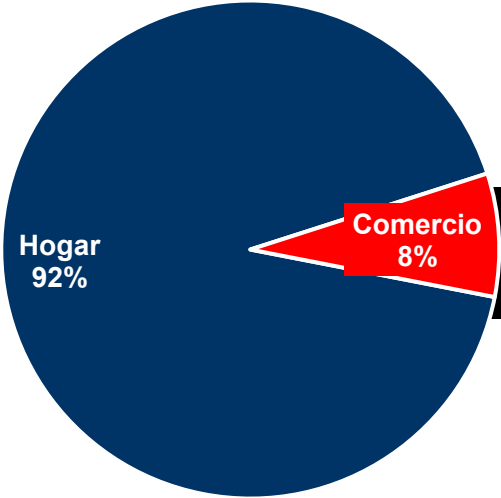
TIPO
DE COBERTURA

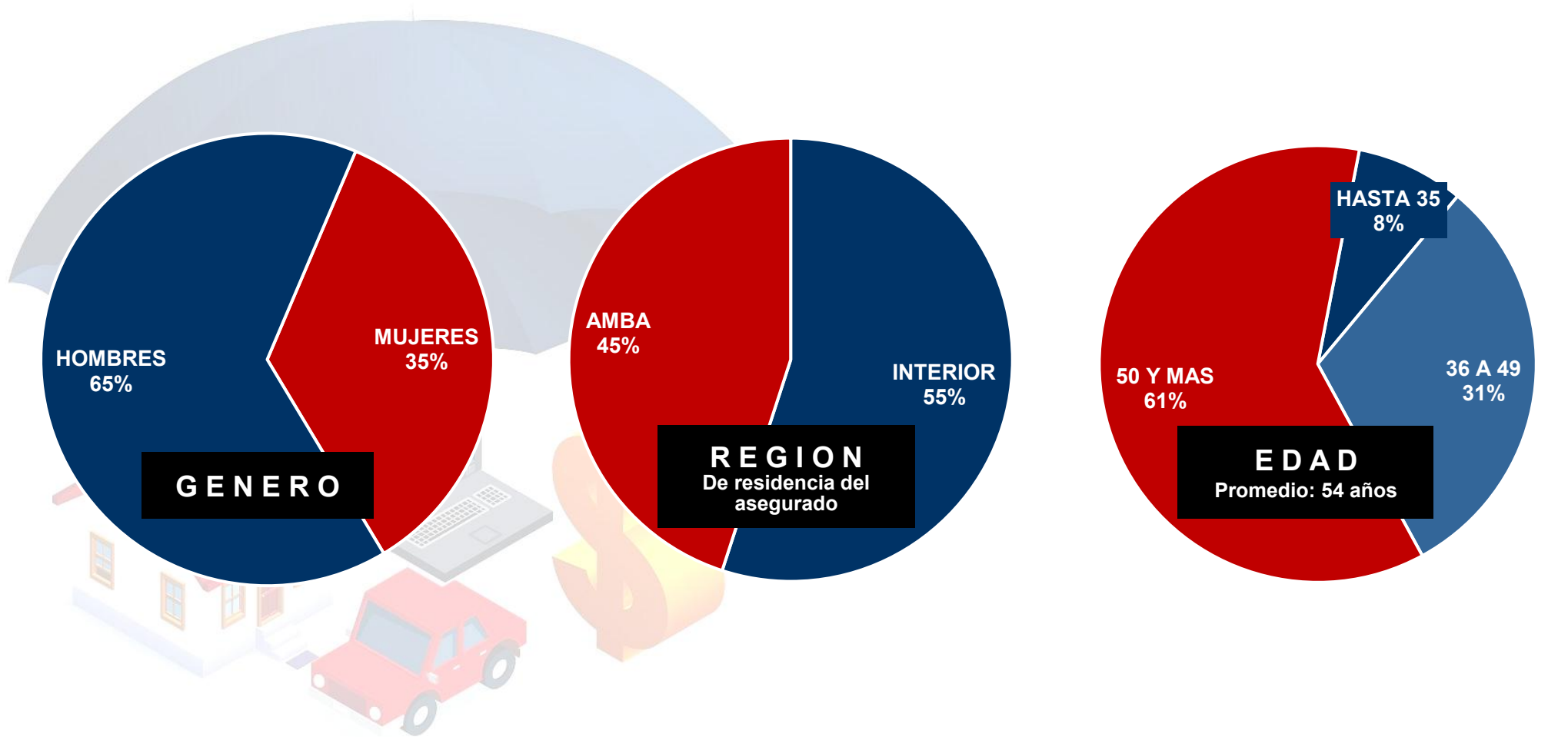


DESGLOSE
DE AUTO



DESGLOSE
DE INTEGRALES







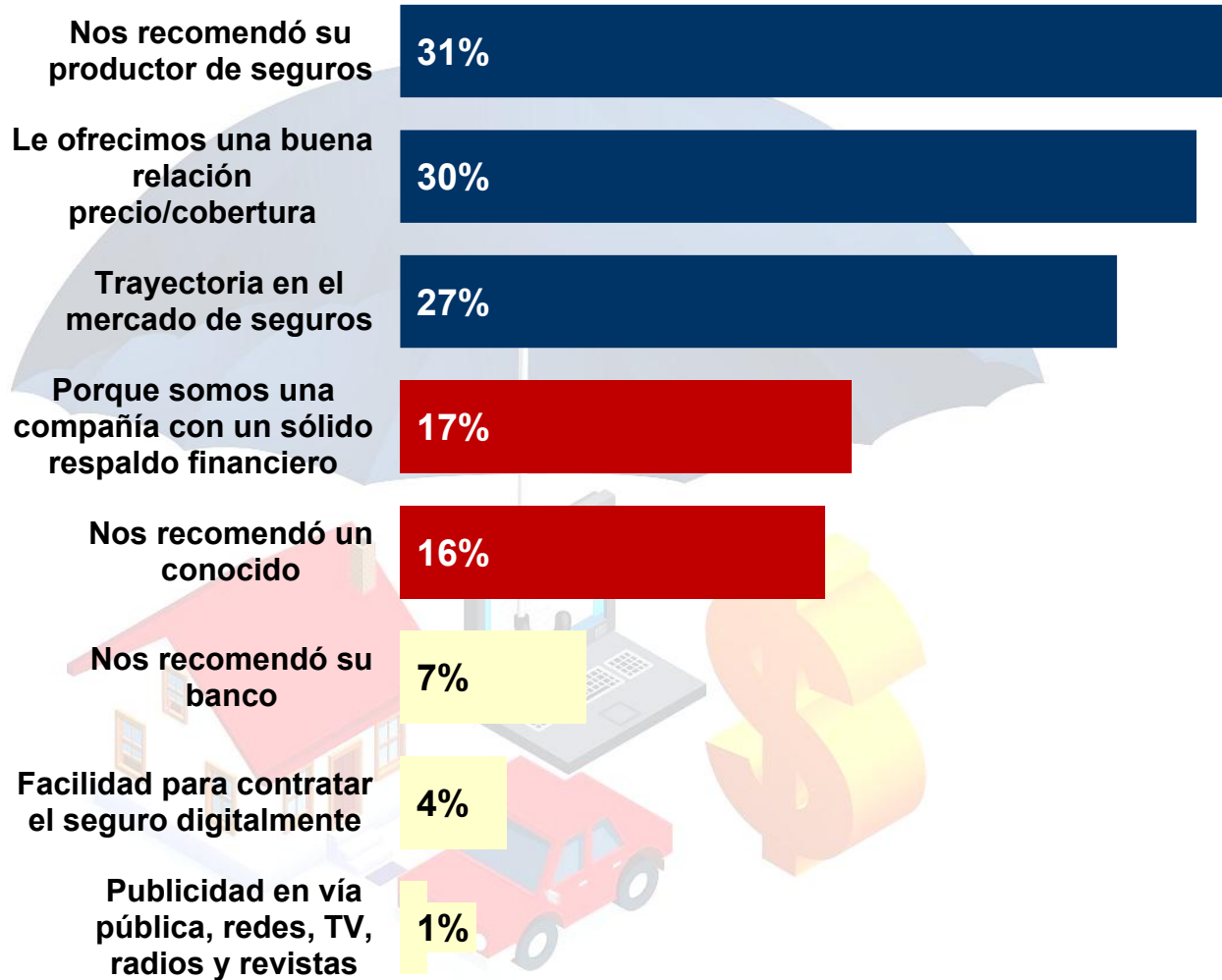
MONITOR

DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

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 ACENTUA NOTORIAMENTE EN LOS GRUPOS ETARIOS MAS JOVENES:
Hasta 35: 25% - De 36 a 49: 20% - 50 y más: 13%



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

SATISFACCION Y NPS GLOBALES

SATISFACCION Y NPS GLOBALES

CRECIENTE SATISFACCION GLOBAL
DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2026
La satisfacción global gana 2 décimas

EL NPS SE RESIENTE LIGERAMENTE
Por un corrimiento al segmento de pasivos

**SATISFACCION
GLOBAL 2026**

8,1↑

2025: 7,9
MAXIMO DE MERCADO 2026: 8,8
MINIMO DE MERCADO 2026: 6,9

56%

64%
2025

PROMOTORES

**NPS
GLOBAL 2026
37 puntos**

2025: 42 puntos
MAXIMO DE MERCADO 2026: 61 p
MINIMO DE MERCADO 2026: 13 p

25%

14%
2024

PASIVOS

19%

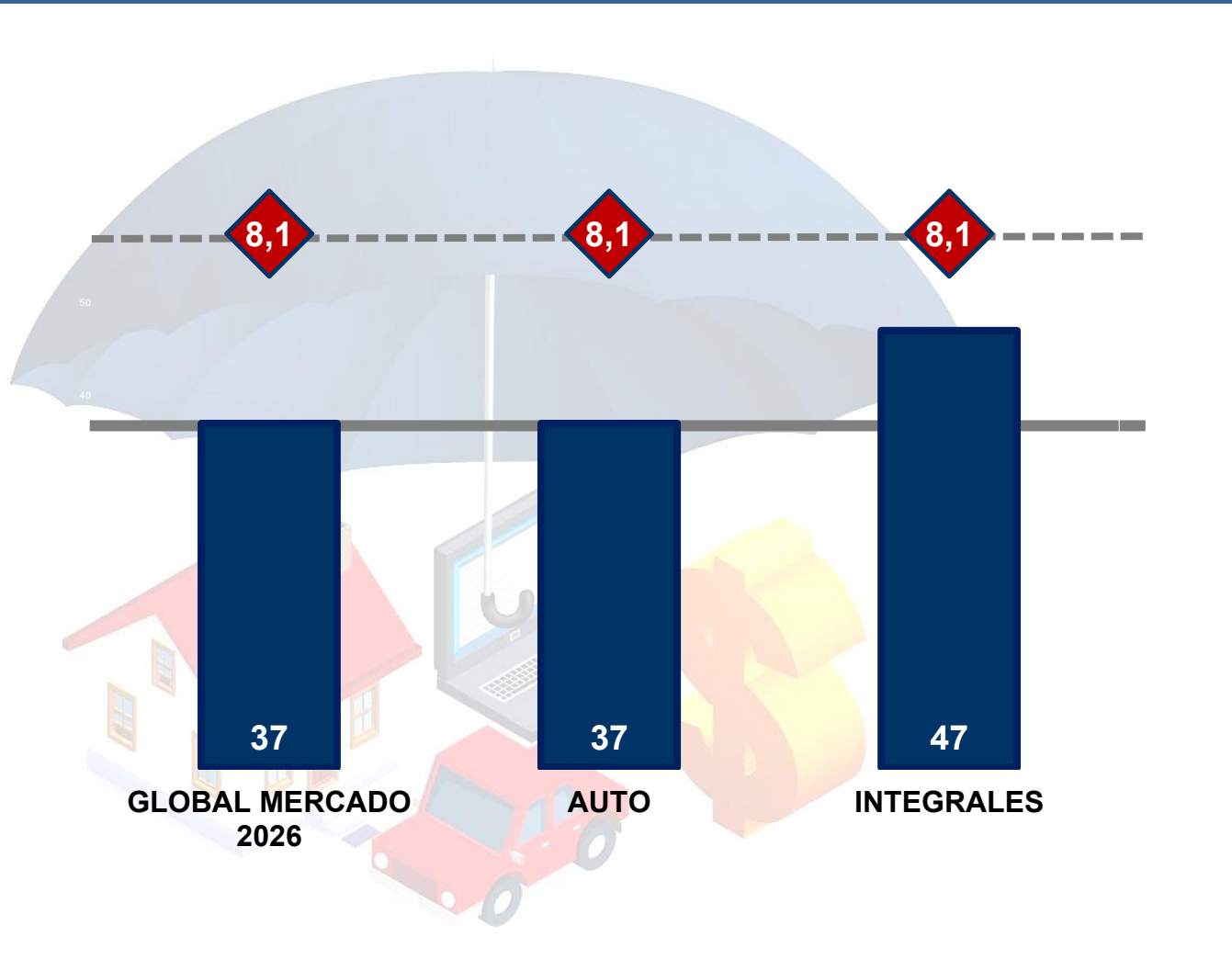
22%
2024

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

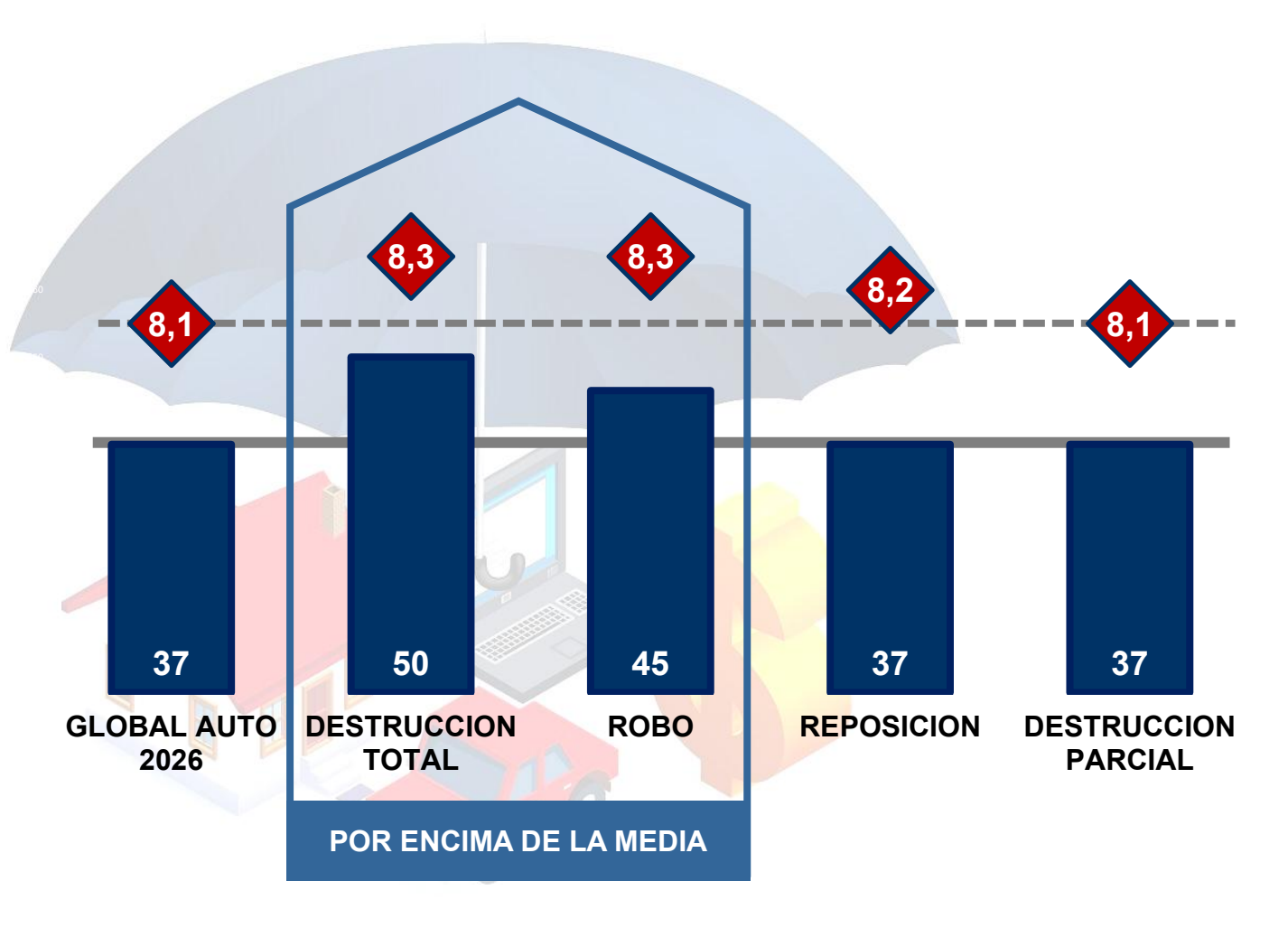


OPTIMO Y SEMEJANTE
NIVEL DE SATISFACCION
POR TIPO DE SINIESTRO

OSCILANTE NPS
ACENTUADO EN
SINIESTROS DE INTEGRALES

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

Desglose de siniestros de auto

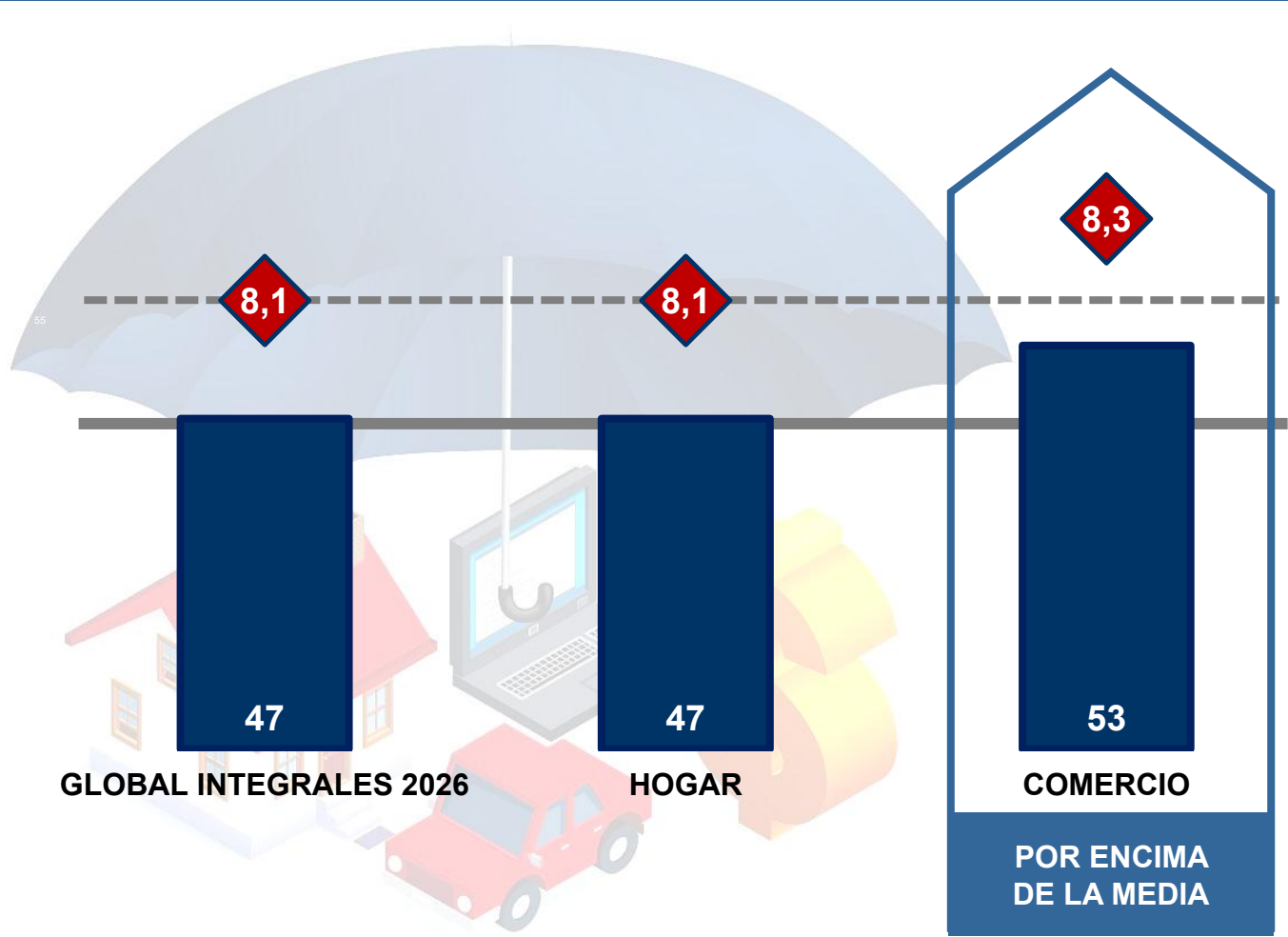


OSCILANTES NIVELES
DE SATISFACCION EN
LOS DISTINTOS TIPOS DE
SINIESTROS DE AUTO
SIEMPRE EN LA LINEA
DE LOS 8 PUNTOS

CRECIENTES EN SINIESTROS DE
DESTRUCCION TOTAL Y ROBO

SATISFACCION Y NPS POR TIPO DE SINIESTRO

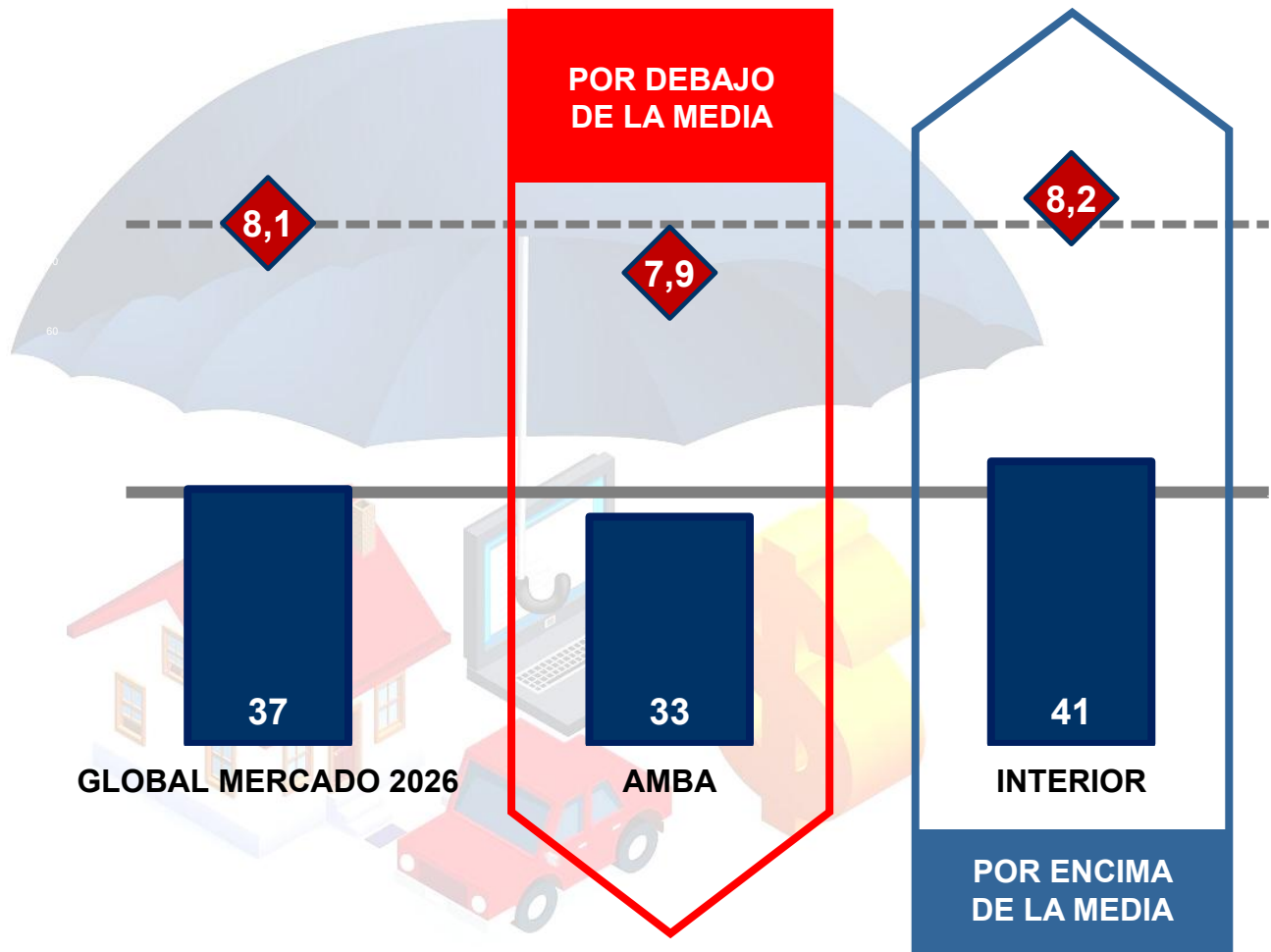
Desglose de siniestros integrales



OSCILANTES NIVELES
DE SATISFACCION EN LOS
DISTINTOS TIPOS DE
SINIESTROS INTEGRALES

ACENTUADOS EN
SINIESTROS DE COMERCIO

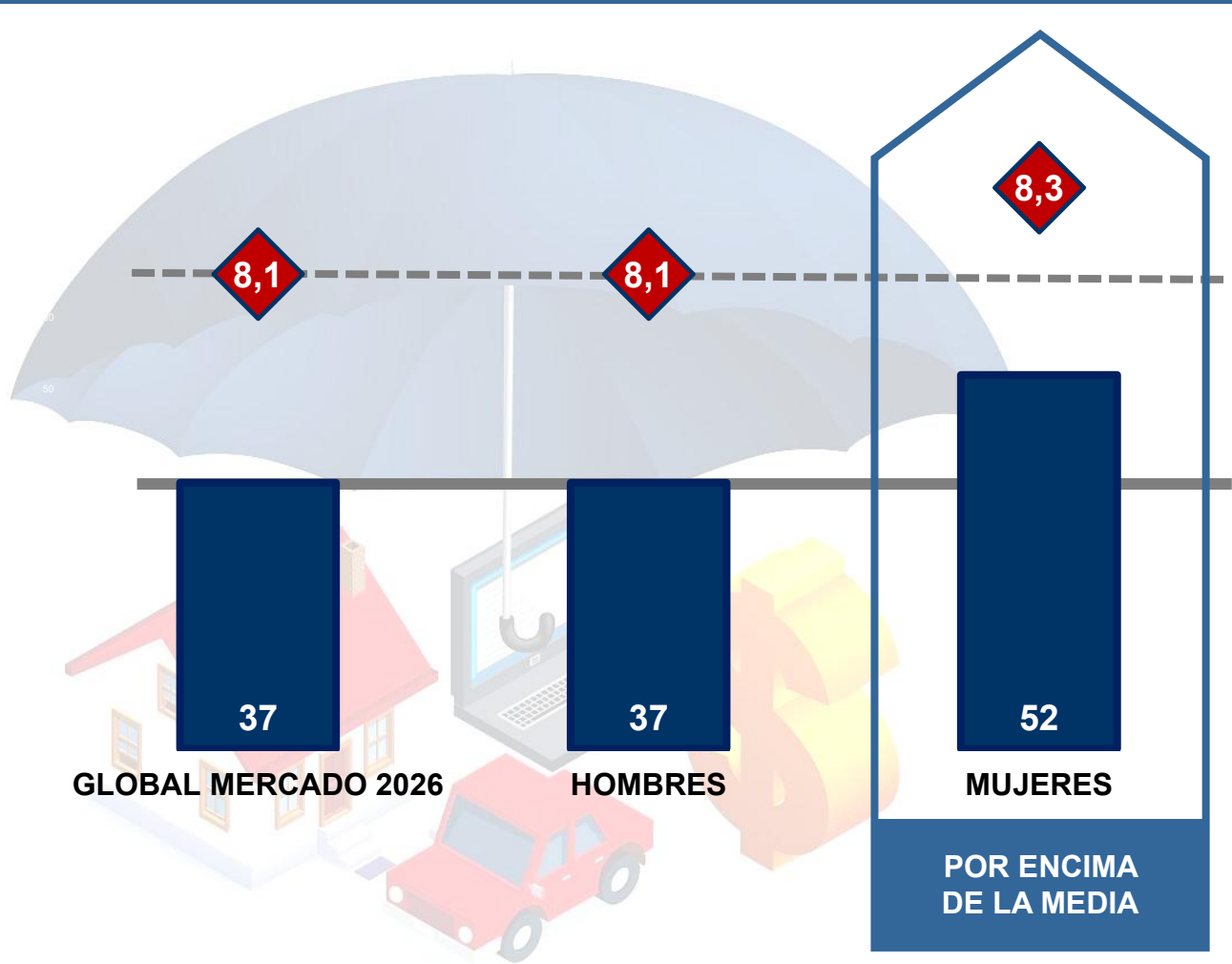
SATISFACCION Y NPS POR REGION



OSCILANTES
NIVELES DE SATISFACCION
POR REGION

ACENTUADOS EN
CLIENTES DEL INTERIOR

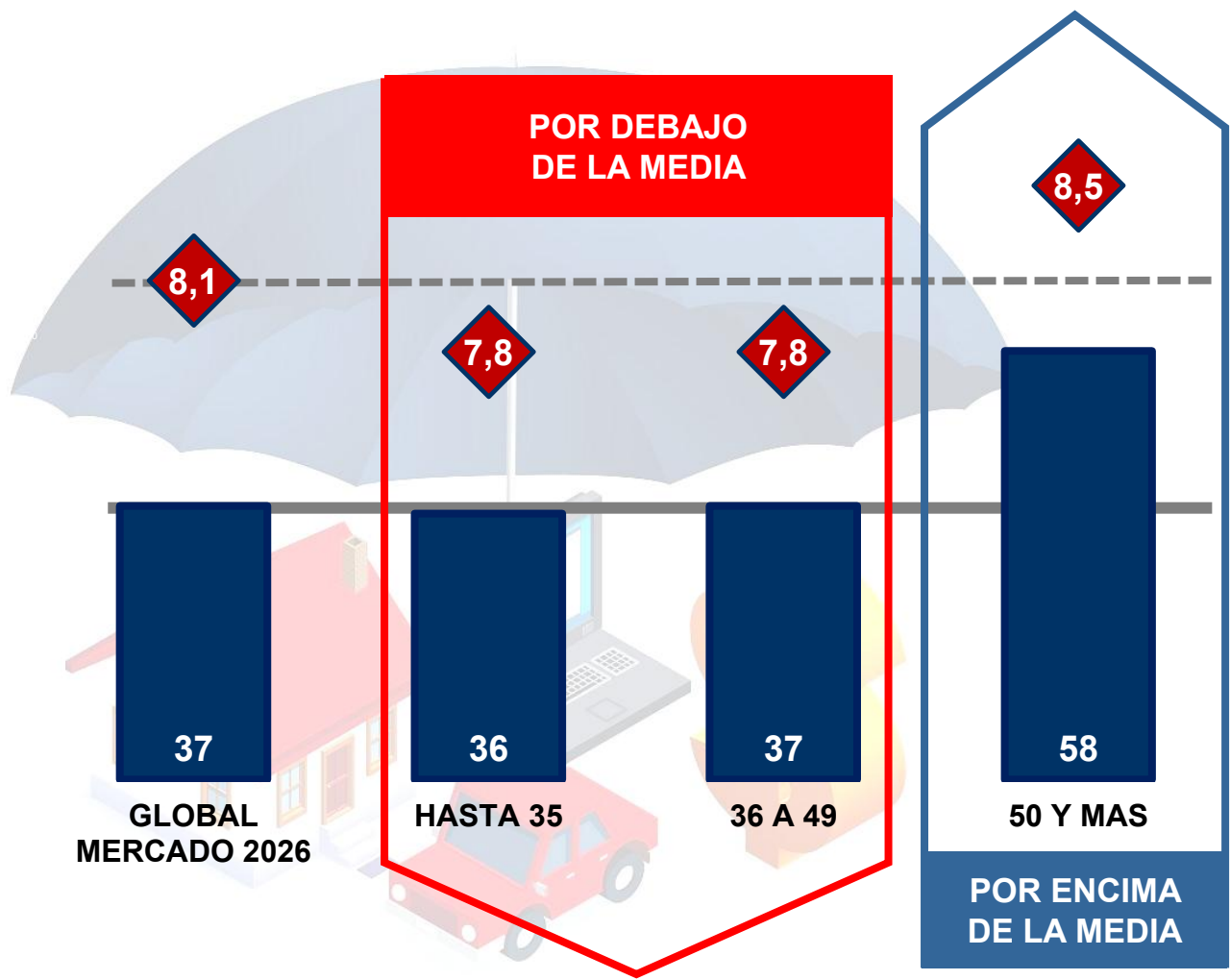
SATISFACCION Y NPS POR GENERO



**OSCILANTES
NIVELES DE SATISFACCION
POR GENERO**

**ACENTUADOS EN
MUJERES**

SATISFACCION Y NPS POR EDAD

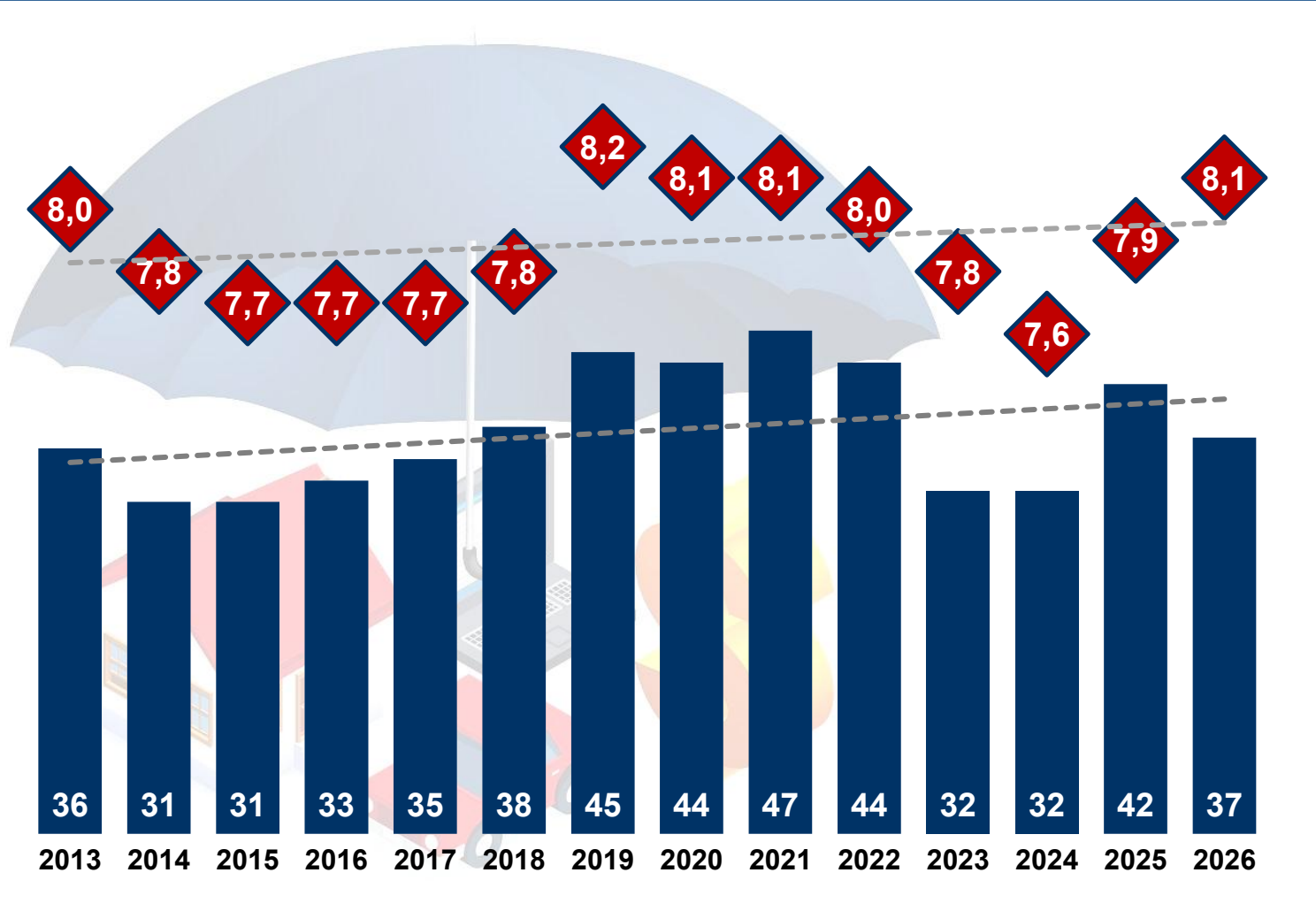


OSCILANTES
NIVELES DE SATISFACCION
POR EDAD

ACENTUADOS EN
GRUPOS ETARIOS MAYORES

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL Y EL NPS

SERIE 2013 - 2026



EN 2026,

**SE AFIANZA LA
TENDENCIA CRECIENTE
EN LA SATISFACCION GLOBAL
ALCANZANDO UN PROMEDIO
POR ENCIMA DE LA
MEDIA HISTORICA
(7,9)**

**SE RESIENTE
LIGERAMENTE EL NPS
SOSTENIENDO UN NIVEL
SEMEJANTE A LA MEDIA HISTORICA
(38 PUNTOS)**



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

CANALES DE DENUNCIA

CANALES DE DENUNCIA DEL SINIESTRO



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

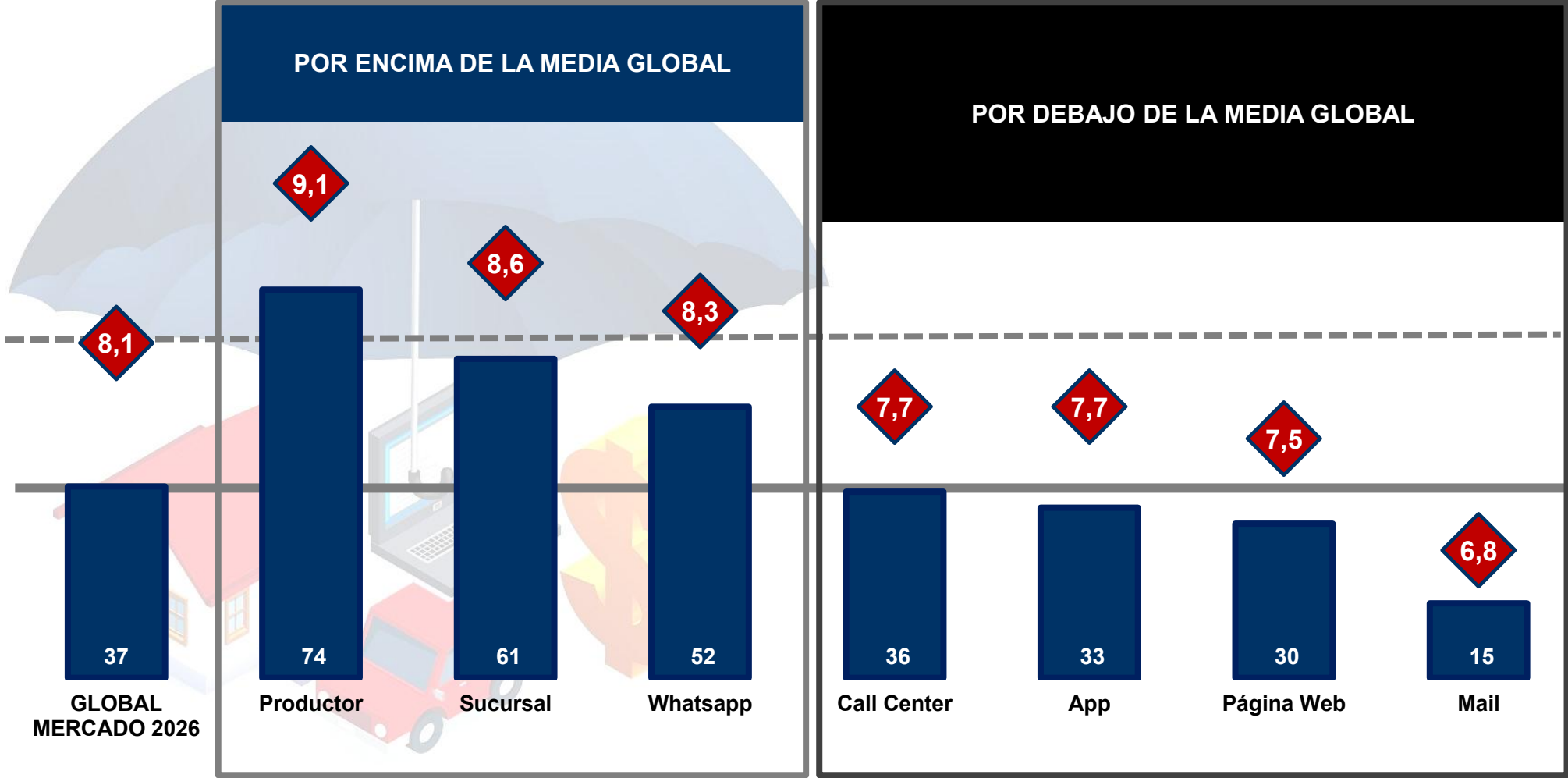
LIGERAMENTE CRECIENTE USO DE
LOS CANALES DIGITALES ENTRE
ASEGURADOS DE MENOR EDAD



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

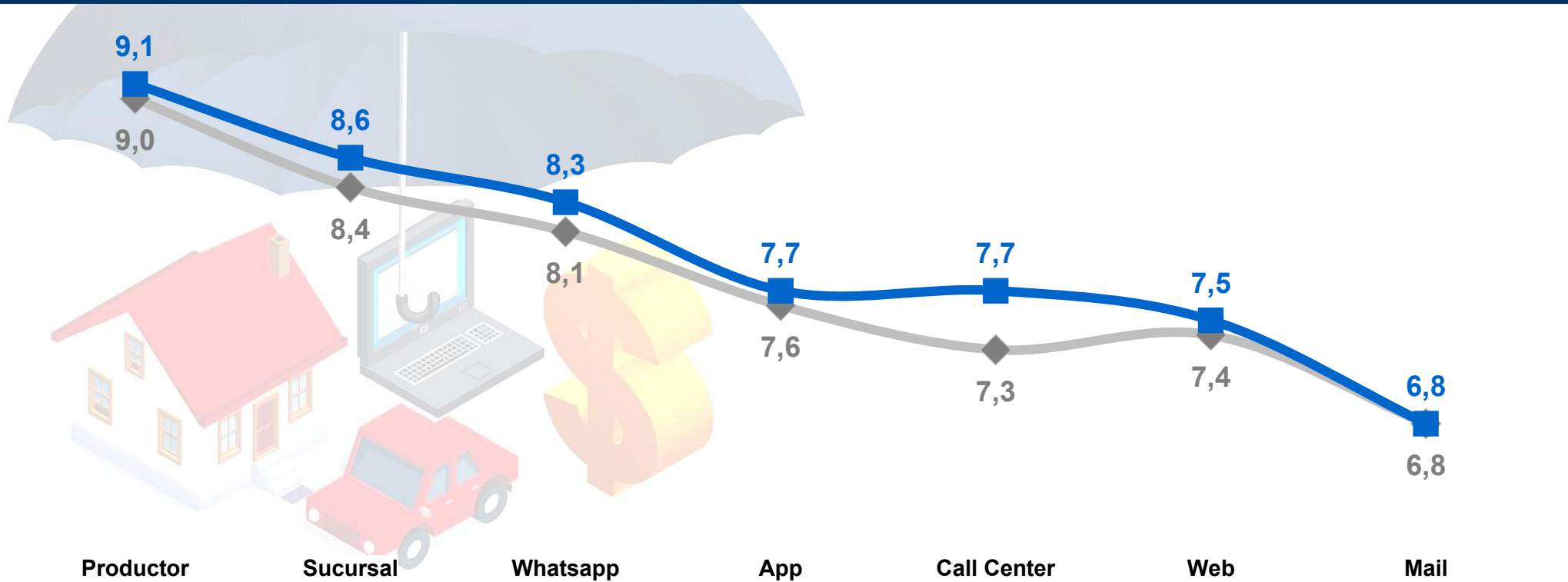
**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

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



EVOLUCION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA
COMPARATIVO CON 2025

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO CONSIGUE NIVELES DE SATISFACCION LIGERAMENTE CRECIENTES
EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA
EL ASCENSO LLEGA A 2 DECIMAS

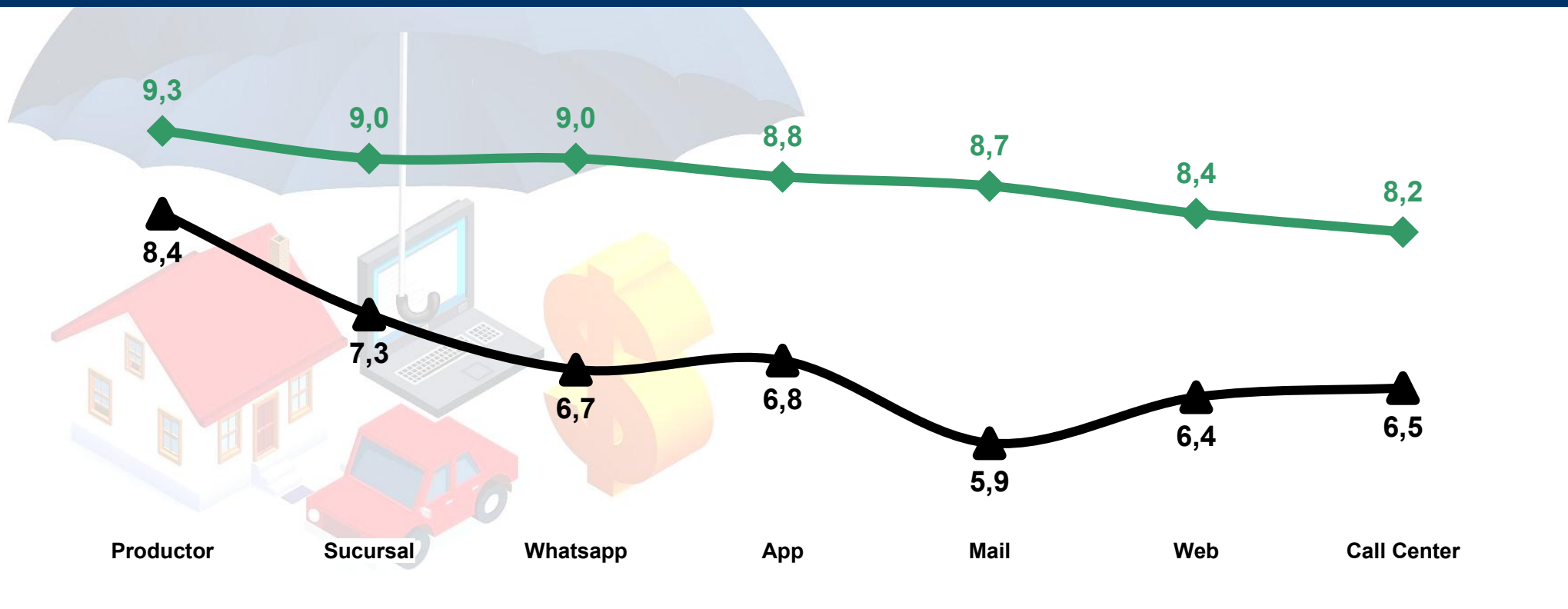


En una escala del 1 al 10, donde 10 es excelente y 1 es muy malo, ¿qué puntaje le pondría a: ...?
Promedio sobre respuestas efectivas

EVALUACION DE LOS DISTINTOS CANALES DE DENUNCIA
MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS CANALES DE DENUNCIA,
SE ACOTAN LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2026

LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 1,9 PUNTOS, 9 DECIMAS POR DEBAJO DE 2025
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

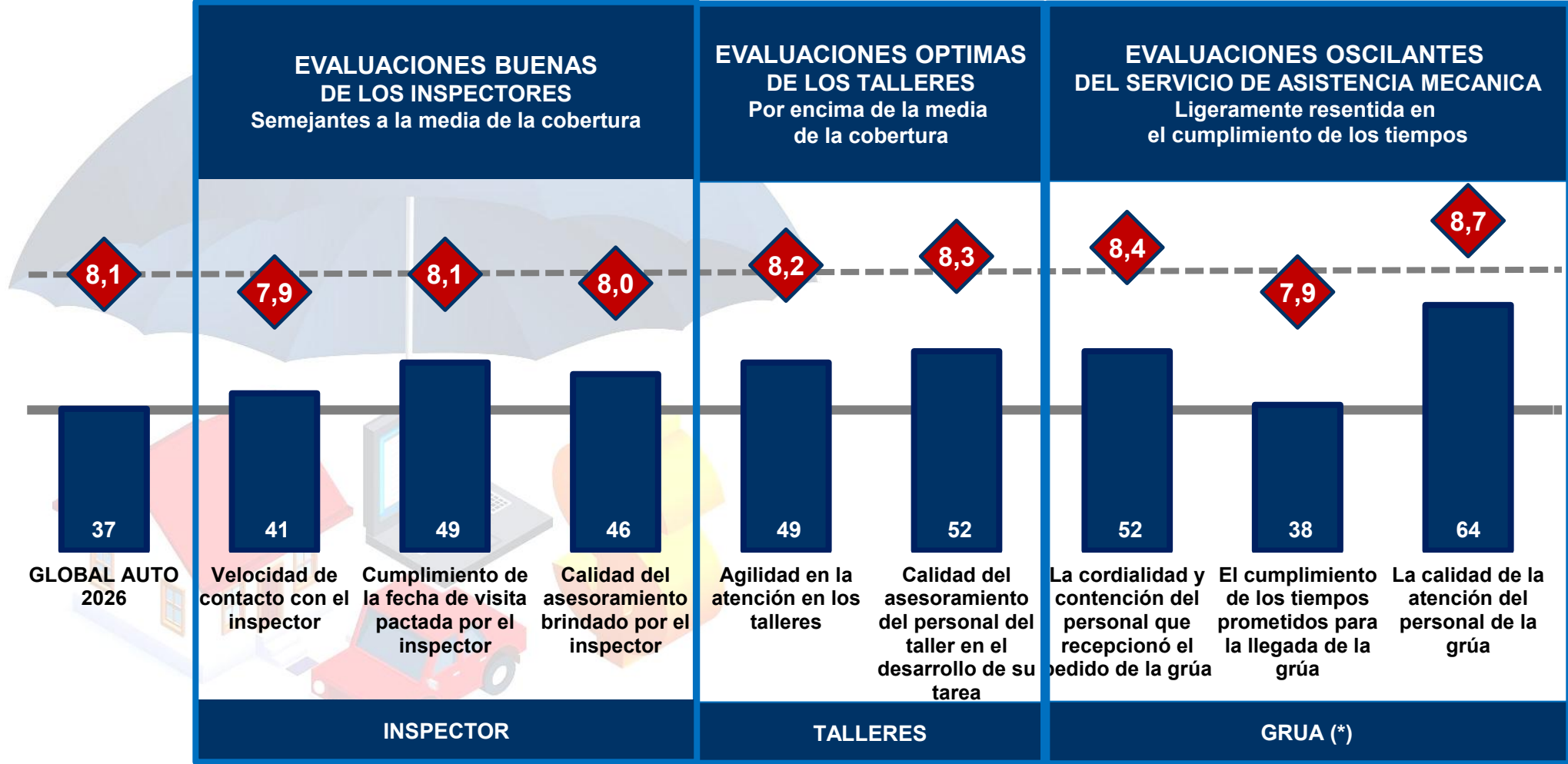
■ MAXIMO DE MERCADO ■ MINIMO DE MERCADO



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
DE AUTO**



SATISFACCION

NPS

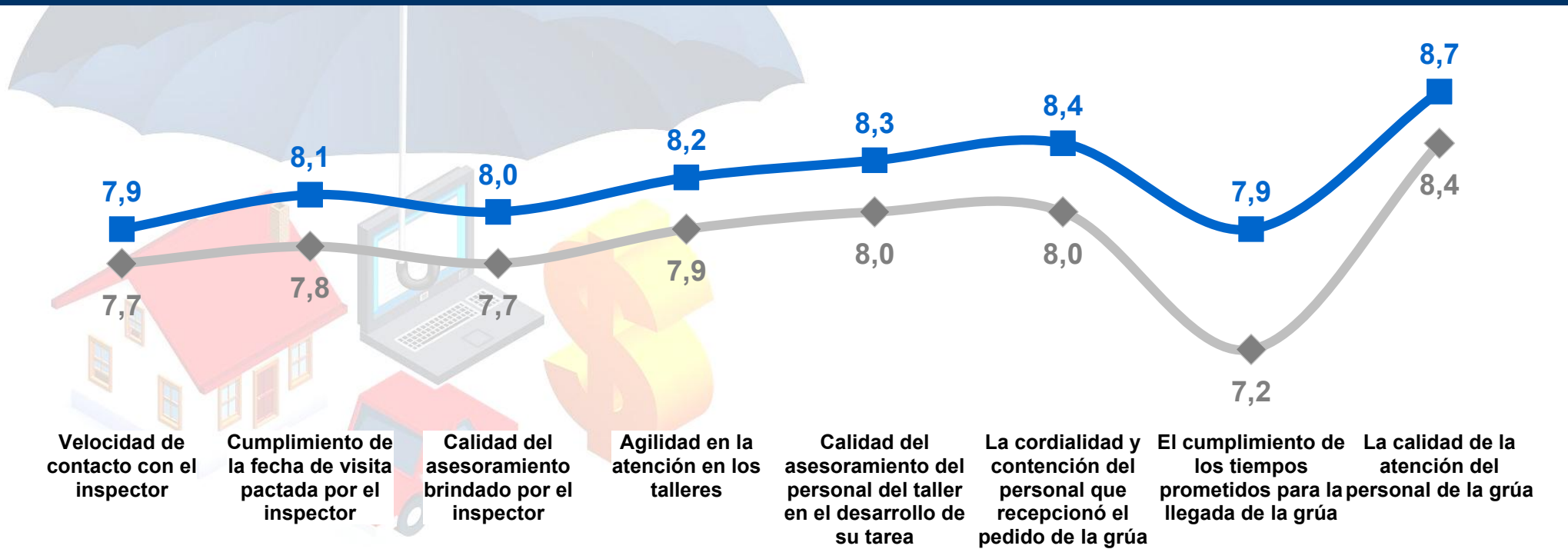
Ejercicio a partir de la estructura de cálculo del NPS

Evaluación exclusiva a clientes con siniestros de auto
(*) Se indagó exclusivamente sobre los que solicitaron un servicio de grúa en 2025: 22%

EVOLUCION DE ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS DE AUTO
COMPARATIVO CON 2025

EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO CONSIGUE NIVELES DE SATISFACCION CRECIENTES
EN TODOS LOS ASPECTOS VINCULADOS A SINIESTROS DE AUTOS

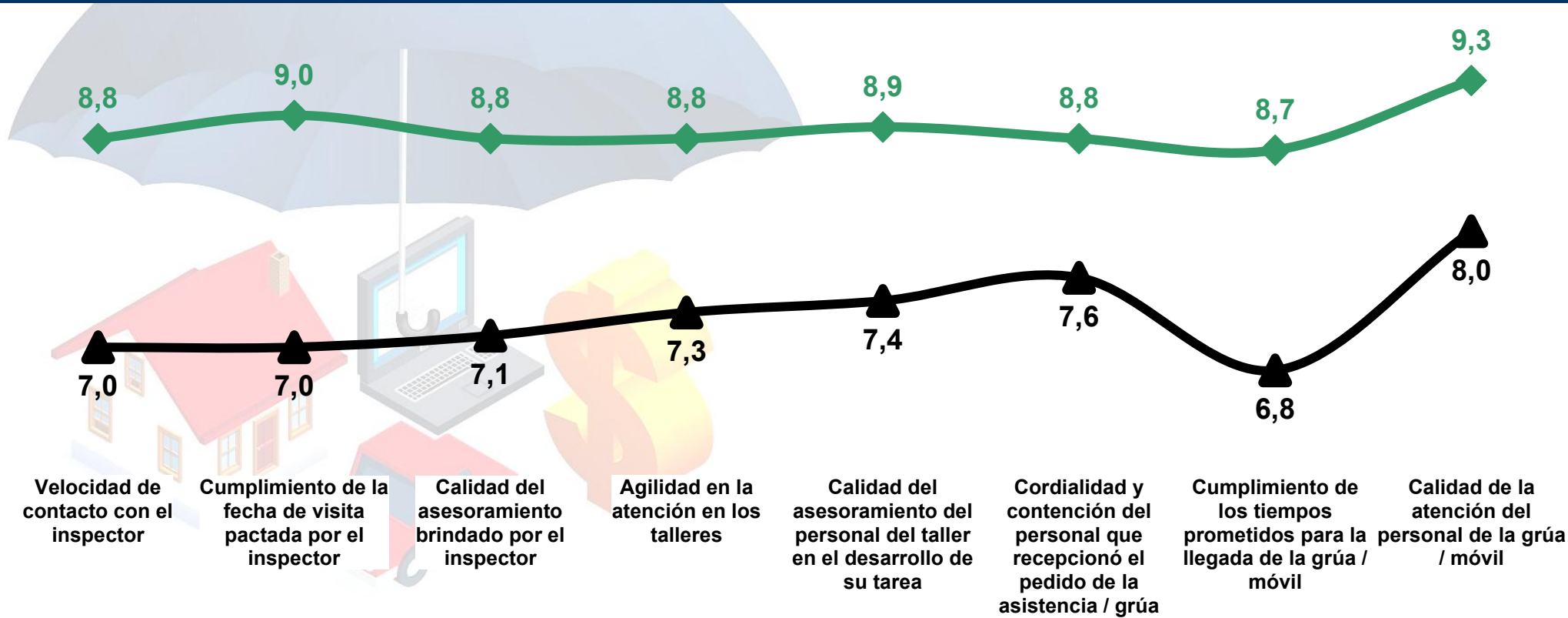
Con un ascenso promedio de 4 décimas,
acentuado en la evaluación del cumplimiento del tiempo del servicio de asistencia mecánica



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 LIGERAMENTE LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2026
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 1,6 PUNTOS, 4 DECIMAS POR DEBAJO DE 2025



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

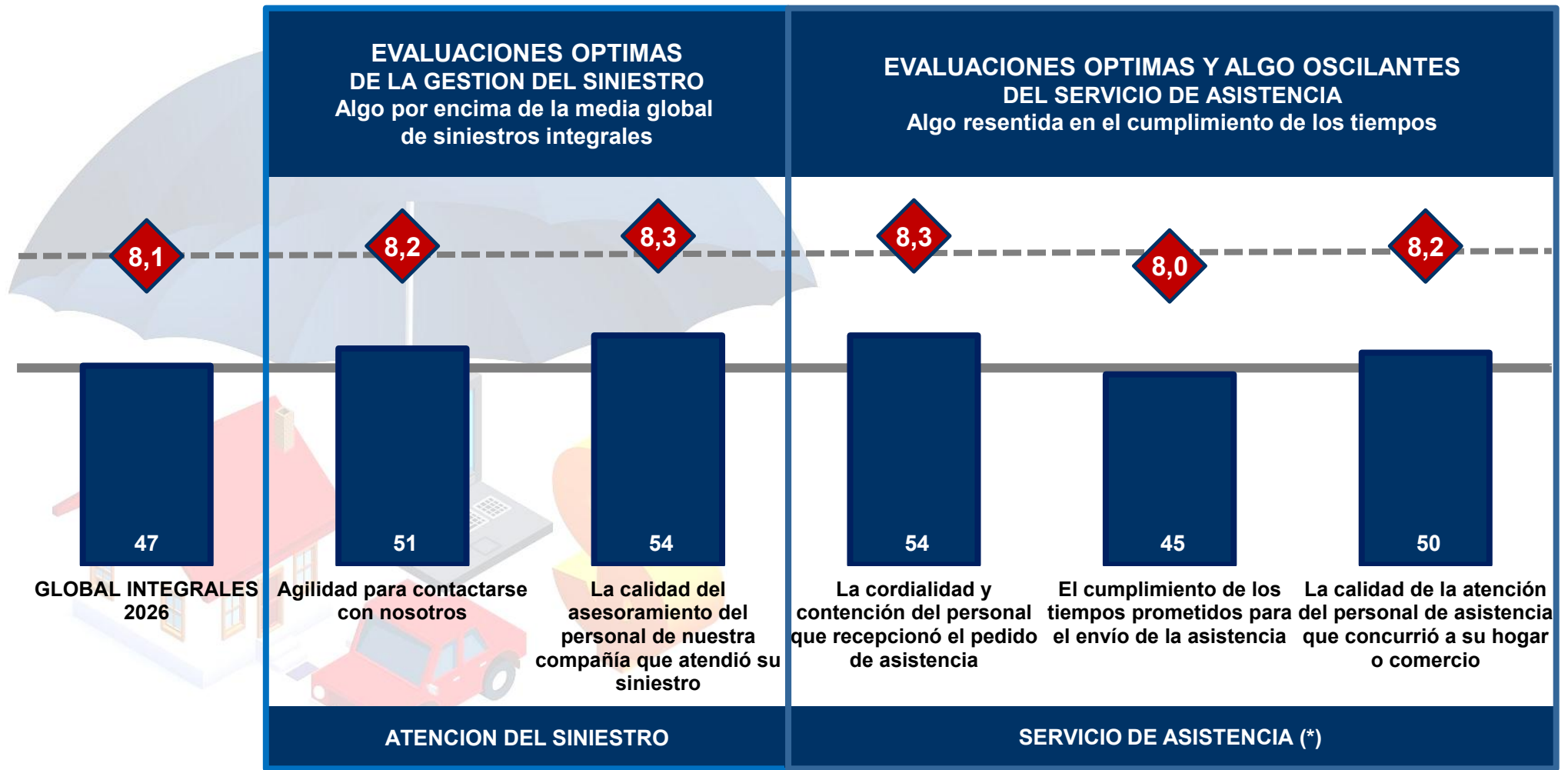


MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

**INDICADORES
VINCULADOS
A SINIESTROS
INTEGRALES**

SATISFACCION Y NPS EN INDICADORES
VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES



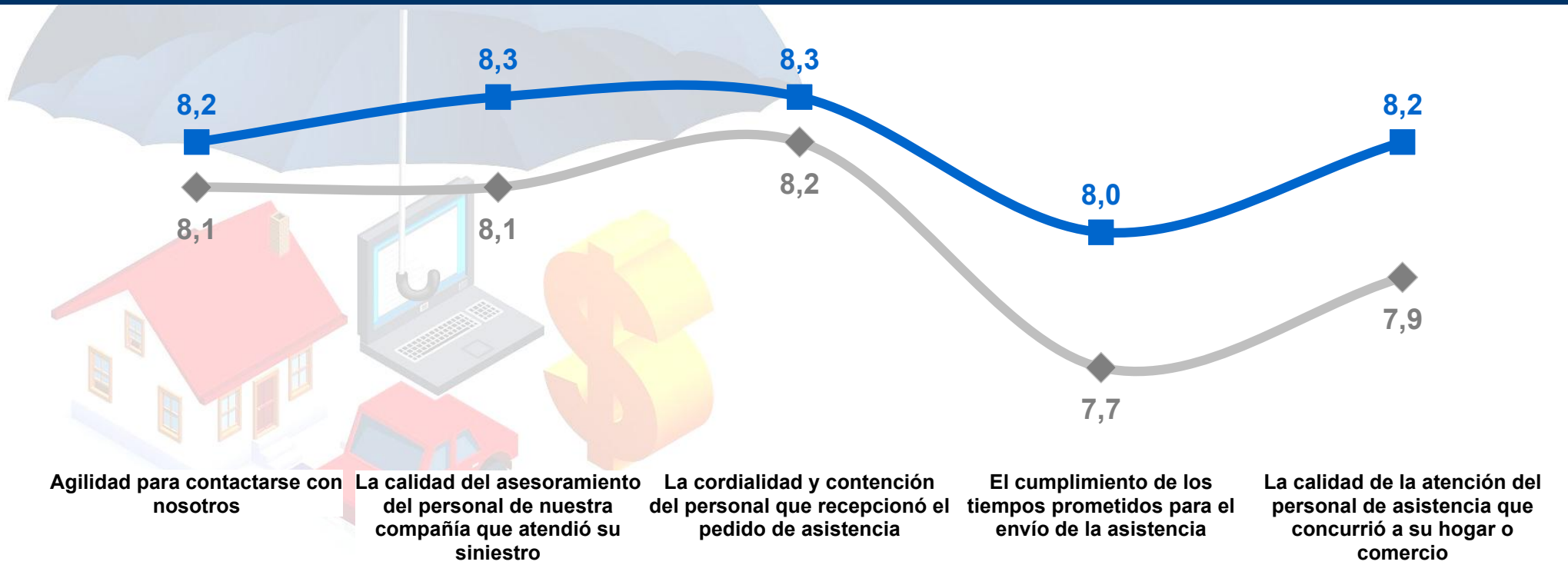
SATISFACCION

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 2025: 34%

EVOLUCION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES
COMPARATIVO CON 2025

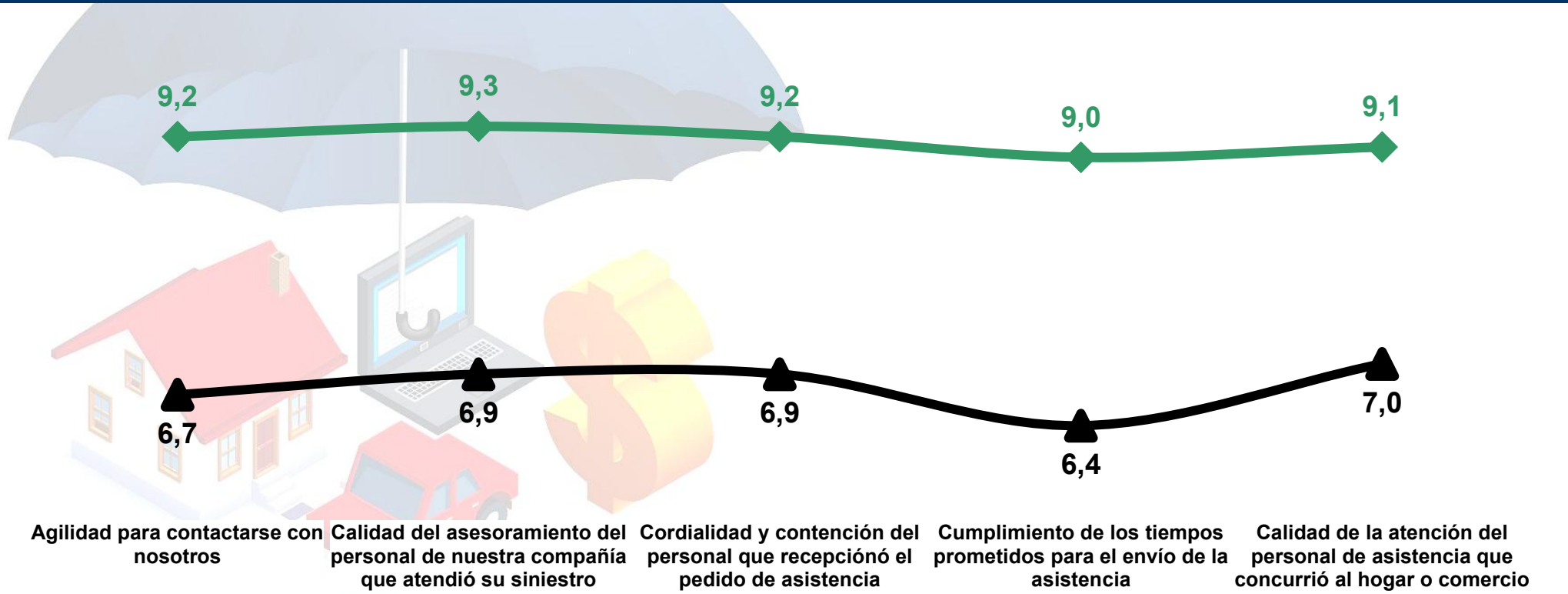
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO LOGRA NIVELES DE SATISFACCION CRECIENTES EN LA ATENCION DE SINIESTROS INTEGRALES
Con un ascenso promedio de 2 décimas,
acentuado en la evaluación del servicio de asistencia



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

EVALUACION ASPECTOS PUNTUALES DE SINIESTROS INTEGRALES
MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO

EN LA EVALUACION DE LOS ASPECTOS PUNTUALES VINCULADOS A SINIESTROS INTEGRALES,
SE ACOTAN LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2026
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,4 PUNTOS, 1,1 PUNTOS POR DEBAJO DE 2025.



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

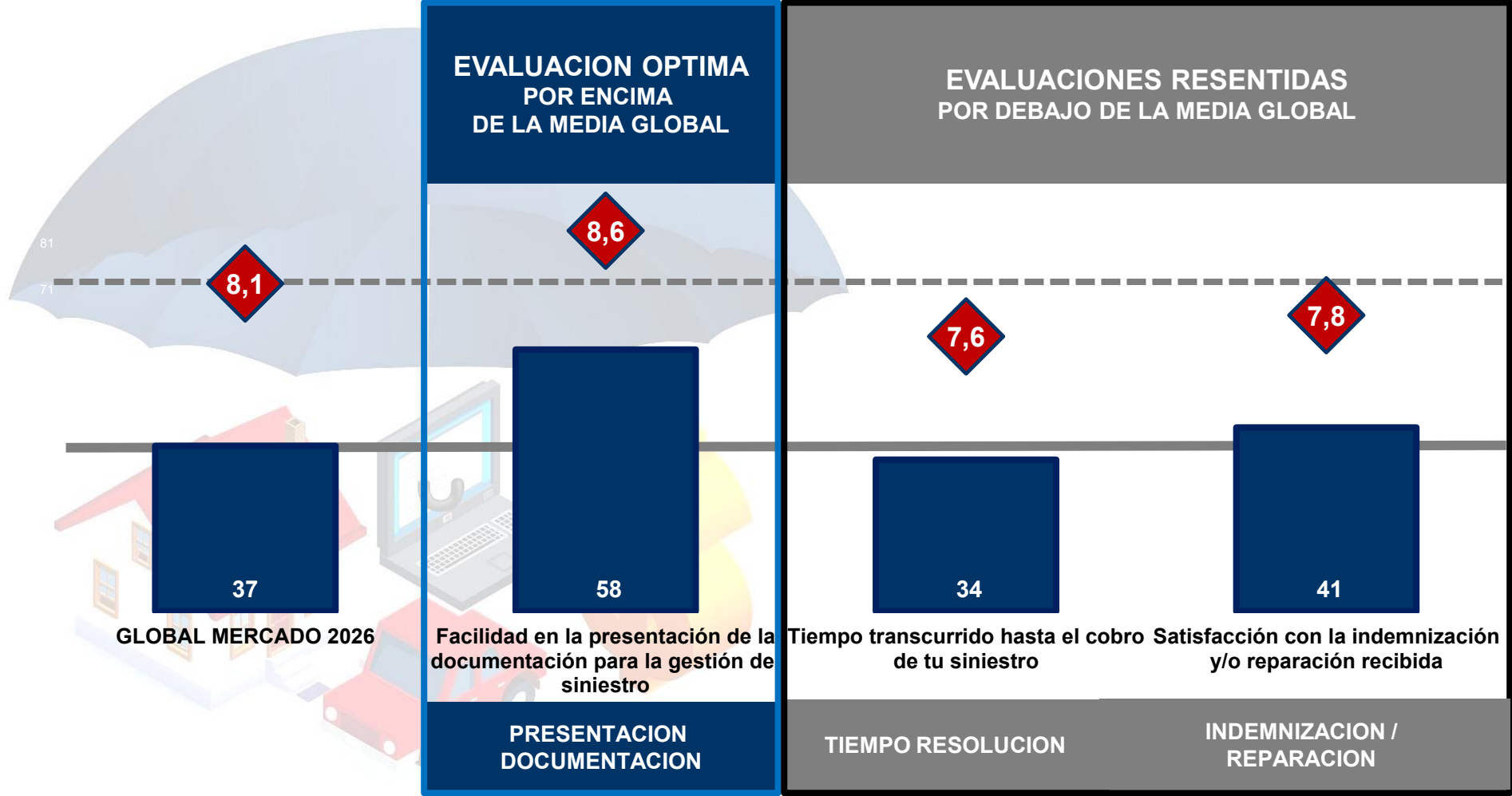
■ MAXIMO DE MERCADO ■ MINIMO DE MERCADO



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

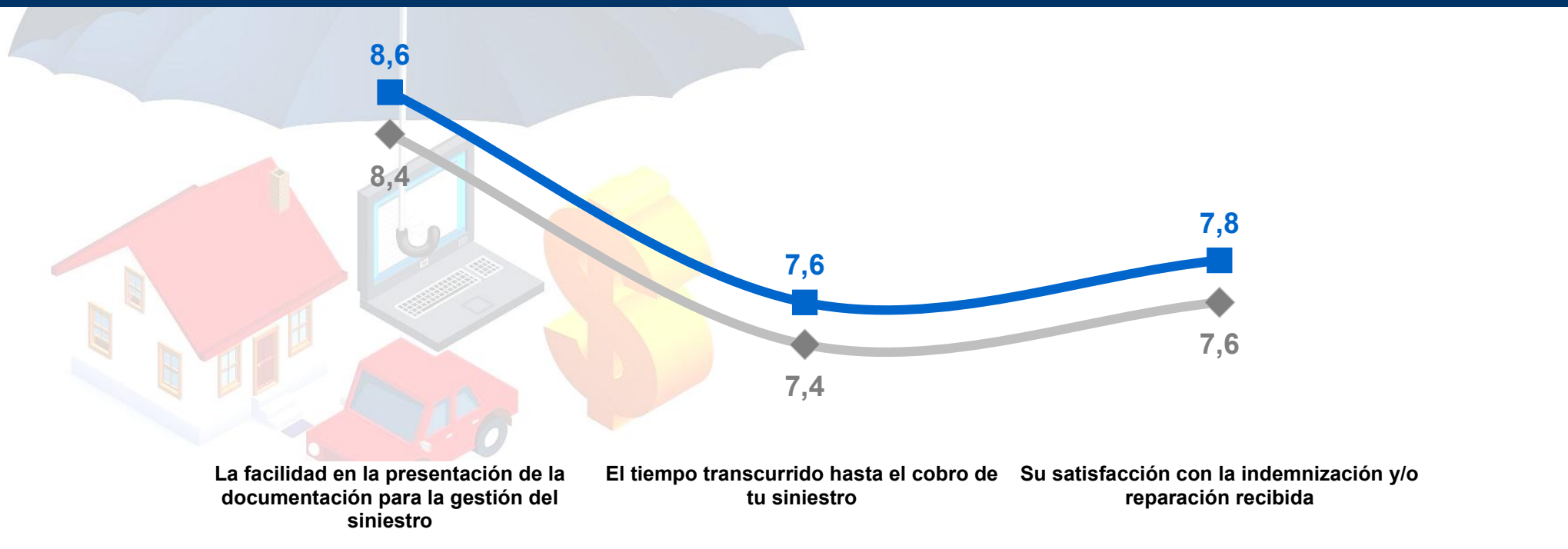
**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

**INDICADORES
VINCULADOS
A LA GESTION
DEL SINIESTRO**



EVOLUCION DE LA GESTION DEL SINIESTRO
COMPARATIVO CON 2025

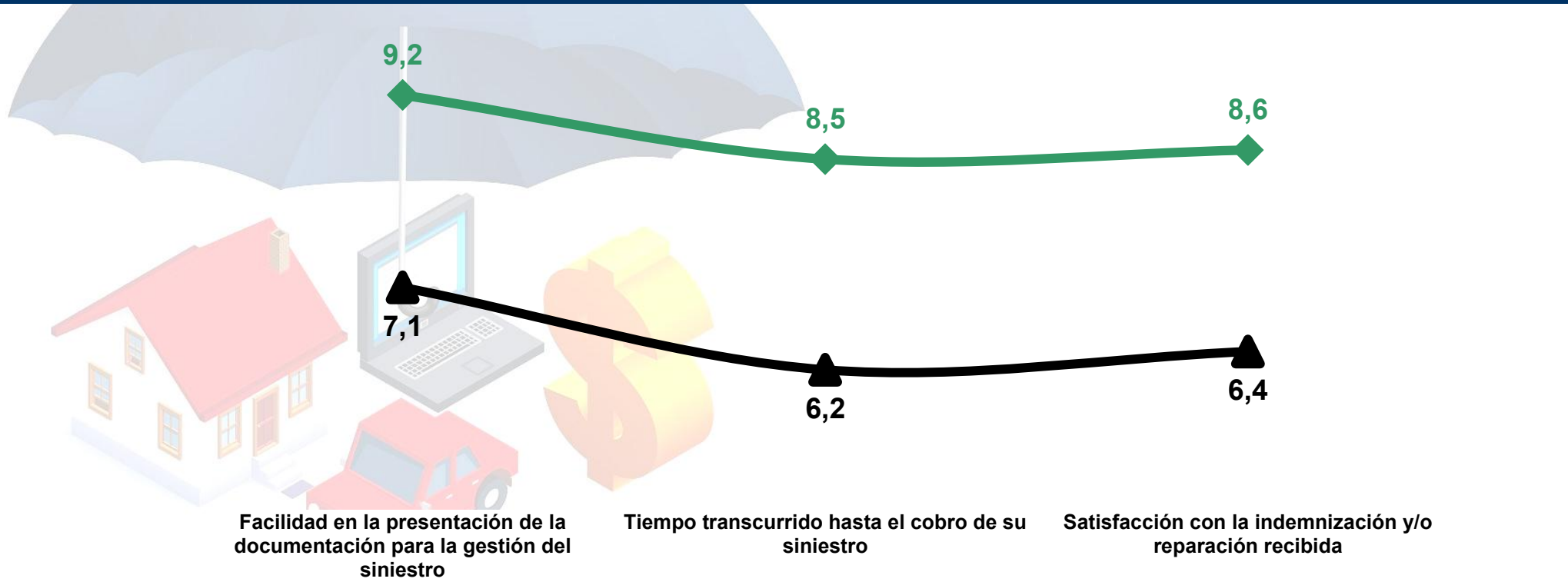
EN EL COMPARATIVO CON EL AÑO ANTERIOR,
EL MERCADO MANIFIESTA NIVELES DE SATISFACCION ALGO CRECIENTES
EN LA EVALUACION GLOBAL DE LA GESTION DEL SINIESTRO
EL ASCENSO PROMEDIO LLEGA A 2 DECIMAS
INDICADORES CON FUERTE IMPACTO EN LA SATISFACCION Y EL NPS GLOBALES



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 ACOTAN LIGERAMENTE LAS OSCILACIONES POR COMPAÑÍAS EN 2026
LA BRECHA PROMEDIO ENTRE MAXIMOS Y MINIMOS DE MERCADO LLEGA A 2,2 PUNTOS, 4 DECIMAS POR DEBAJO DE 2025.



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

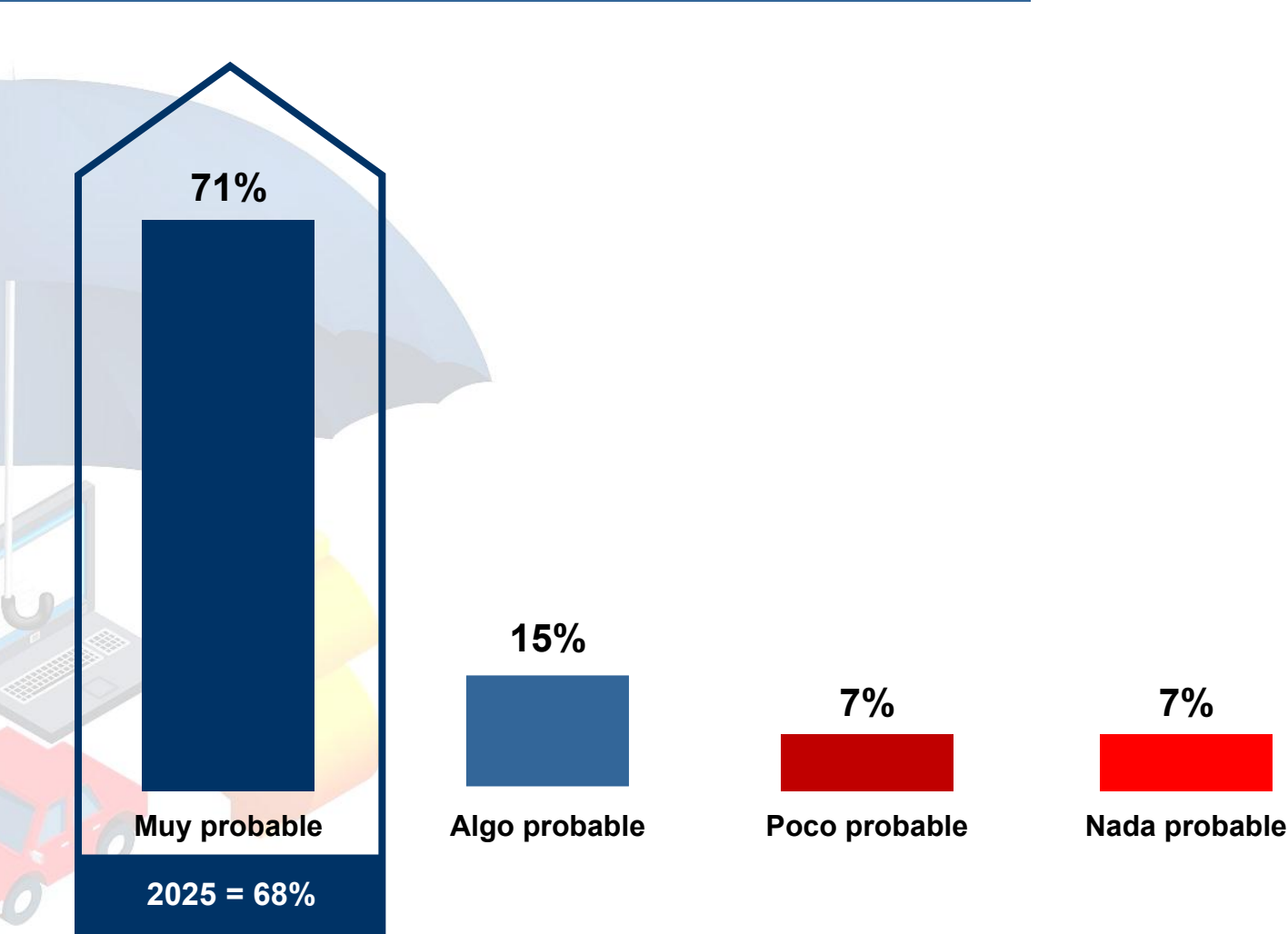
**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

PROPENSION A LA CONTINUIDAD

PROPENSION A LA CONTINUIDAD

**MAYORITARIA
PROPENSION
A LA CONTINUIDAD**

LA INCIDENCIA DEL
MUY PROBABLE
CRECE 3 PUNTOS
EN RELACION A 2025





MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

PRINCIPALES CONCLUSIONES

PRINCIPALES CONCLUSIONES

DENTRO DEL MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR 2026

- **EL PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL CRECE 2 DECIMAS**
PASANDO DE 7,9 EN 2025 A 8,1 EN 2026
 - Afianzando la evolución creciente de 2025
 - Volviendo a posicionarse en línea de los 8 puntos
- **EL INDICE DE RECOMENDACION CAE 5 PUNTOS**
PASANDO DE 42 PUNTOS EN 2025 A 37 PUNTOS EN 2026
 - Como consecuencia de un corrimiento al segmento de pasivos
 - Sosteniendo un posicionamiento alineado a la media histórica de la serie (38 puntos)
- **SE ACORTAN LAS BRECHAS DE SATISFACCION ENTRE COMPAÑIAS**
 - En los indicadores globales y todos los momentos del servicio evaluados

MAYORITARIA
PROPENSION A LA CONTINUIDAD
DEL VINCULO CON LA CIA DE SEGUROS

LA INCIDENCIA DEL MUY PROBABLE CRECE 3 PUNTOS
EN RELACION A 2025

LLEGANDO AL 71%
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 NIVELES DE SATISFACCION CRECIENTES
EN TODOS LOS MOMENTOS DEL SERVICIO
LAS EVALUACIONES DECAEN:

EN DENUNCIAS DE
SINIESTROS VIA:

- MAIL, WEB, APP Y CALL CENTER

EN SINIESTROS
DE AUTO:

- VELOCIDAD DE CONTACTO DEL INSPECTOR
- 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
- PRINCIPALES CAUSAS DE DETRACCION**



MONITOR DEL MERCADO ASEGURADOR

**Evaluación de la calidad del servicio
en seguros patrimoniales - 2026**

AACS
.org.ar

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

S E L
Consultores