



D'Alessio IROL

- *Investigación de Mercado*
- *Estrategia y acciones de Marketing*
- *Imagen corporativa y Comunicación*
- *Manejo de Crisis*
- *Gestión de Recursos Humanos*

25 de Mayo 252 11° y 12°

CP: C1002ABF • Bs. As.

Tel.: (54-11) 4331-1333

Fax: (54-11) 4342-9292

info@dalessio.com.ar

<http://www.dalessio.com.ar>

RPM ASEGURADOR

REPORTE PERMANENTE DEL MERCADO ASEGURADOR® *Monitoreo continuo para detectar los cambios y ser el primero en actuar*

Anticipo Primer Informe 2009

- ✓ **3 factores clave que atraen al cliente para elegir una compañía aseguradora:**
 - » Capacidad de dar respuesta
 - » Cobertura acorde a las necesidades personales
 - » Trayectoria
- ✓ **El precio:** Es importante, pero no define la elección
- ✓ La mayoría de quienes eligieron una compañía de seguros, la recomendaría.
- ✓ 8 de cada 10 personas mantendrían las pólizas que tienen contratadas actualmente y el 23% agregaría algún otro tipo de Seguros.
- ✓ **Internet:**
 - » Es uno de los medios favoritos para informarse.
 - » Sin embargo, los sitios web de las compañías no conforman a los usuarios.
 - » La contratación aún prefiere hacerse en forma personal porque da mayor confianza.

SEGURO AUTOMOTOR

- ✓ 17% de los consultados **no conocen los servicios** del seguro que tienen contratado.
- ✓ **Cobertura contra granizo:** Buena aceptación para pagar extra por este servicio, pero muchos no saben que su compañía lo ofrece.

Este es un adelanto de la primera medición del *RPM Asegurador®*, que a través de encuestas actualizadas en forma permanente genera una guía de consulta para quienes toman decisiones comerciales y de comunicación sobre diferentes productos de Seguros, permitiéndoles estar al tanto de los cambios en el mercado y actuar con rapidez frente a ellos.

Este adelanto no detalla la información correspondiente a calificaciones y percepciones de asegurados discriminadas por empresa, la cual podrá encontrarse en el informe personalizado.

Próximamente, estarán disponibles los resultados del seguimiento de productos.

RPM ASEGURADOR
REPORTE PERMANENTE DEL MERCADO ASEGURADOR®

El mercado asegurador está cambiando en las características y necesidades de sus clientes finales, como así también en su principal canal de comercialización: los Productores Asesores de Seguros.

Elaboramos este informe porque los mercados son dinámicos, los distintos escenarios externos y locales producen cambios en las actitudes y conductas de quienes forman el “núcleo clave” del negocio. Contiene monitoreo continuo y análisis de los principales indicadores: canales, productos, satisfacción e imagen.

CONOCIENDO LAS PERCEPCIONES DEL CLIENTE

- » A la hora de elegir un Seguro, los clientes evalúan a las compañías según una serie de parámetros.
- » Dos elementos son considerados fundamentales: La percepción de que la empresa sabrá **dar respuesta** llegado el momento de necesidad (que puede ir unida a la **trayectoria** de la compañía en el país), sumada a una **cobertura** que se ajuste a las necesidades personales de cada cliente.
- » Por otra parte, si bien el **costo** es importante, en materia de seguros queda relegado a un segundo plano. Su consideración es prácticamente similar a la buena atención. Quienes tienen más en cuenta el costo son aquellos que están en búsqueda de un seguro automotor.

¿Qué características toma en cuenta para elegir una Compañía de Seguros?
Respuestas Múltiples -%-

	De Hogar	Automotor
Capacidad de dar respuesta/que cumpla	77	79
Cobertura	68	72
Trayectoria/años en el país	53	62
Que no sea burocrática	53	63
Precio	48	56
Amabilidad/la calidad de atención	42	47
Que sea de capitales nacionales	21	25
Que sea de capitales extranjeros	8	6
Otros	6	3

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

LA IMPORTANCIA DEL CANAL ONLINE NO REEMPLAZA AL CONTACTO PERSONAL EN LA CONTRATACIÓN

¿Dónde busca información sobre Seguros Automotores? Respuestas Múltiples -%-

Personalmente	55
Internet	50
Llamando por teléfono	28
Diarios y revistas	9
Prefiero no responder	6
Otros	4

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

¿Cómo prefiere contratar un Seguro Automotor? Respuestas Múltiples -%-

Personalmente	69
Llamando por teléfono	23
Internet	18
Otros	1
Prefiero no responder	5

- » Se busca información sobre los servicios de las distintas empresas por varios canales. Internet es un medio que se destaca, sin embargo, no pierde importancia el trato personalizado.
- » La necesidad de los clientes de “constatar” la solidez y la confiabilidad de la compañía hace que aún sean algo reacios a contratar este tipo de servicios en forma remota.
- » Estos datos son similares a los obtenidos al consultar por otros tipos de seguros (Vida y Hogar).

LOS ASEGURADOS RECOMENDARÍAN A SU COMPAÑÍA Y UN 30% SUMARÍA ALGÚN OTRO SEGURO

¿Recomendaría su Compañía de Seguro Automotor?

Sí, seguramente 54 %
Sí, posiblemente 33 %

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » Si bien hay variaciones entre los resultados de las distintas empresas, en promedio un 87% de los consultados recomendarían su compañía de Seguro Automotor. *¹
- » En Seguros del Hogar, habría un 83% de menciones positivas.

¹ El desglose con los datos de cada compañía se ofrece en el informe personalizado.

¿Piensa dejar de contratar algún seguro en los próximos 6 meses?

Respuestas Múltiples-%-

No	80
Seguro de Hogar	5
Seguro Automotor	4
Seguro de Vida contratado por usted	4
Seguro de Retiro	3
Otros	3
Prefiero no responder	7

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » En momentos de crisis como los actuales, los individuos no piensan en cambios y prefieren mantener su protección.
- » En concordancia con los niveles de conformidad –expresados en la recomendación de la propia compañía- un 80% de los consultados mantendrían sus pólizas.

¿Piensa cambiar de compañía para algún seguro en los próximos 6 meses?

Respuestas Múltiples-%-

No	81
Seguro automotor	9
Seguro de vida contratado por usted	2
Seguro de hogar	2
Seguro de Retiro	0
Otros	2
Prefiero no responder	6

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » No hay planes importantes de cambiar de compañía. Los clientes con mayor predisposición al cambio fueron los de distintas empresas de seguros automotores.² En ese sentido, 1 de cada 10 personas piensa cambiar la cobertura de su vehículo.

¿Piensa contratar algún otro seguro en los próximos 6 meses?

Respuestas Múltiples-%-

No	70
Seguro de hogar	10
Seguro de vida contratado por usted	7
Seguro automotor	5
Seguro de Retiro	4
Otros	2
Prefiero no responder	7

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » En el contexto actual, se incrementa la búsqueda de seguridad: 23% de quienes ya tienen al menos un seguro, están pensando en sumar algún otro. El Seguro del Hogar es el que aparece con más probabilidades de contratación, lo cual va en línea con la importancia de resguardar los bienes en épocas de crisis.

² El desglose con los datos de cada compañía se ofrece en el informe personalizado.

¿Por qué motivos asegura su auto? -%-

Por responsabilidad civil ante accidentes	61
Para resguardar el capital ante robo	25
Por la obligatoriedad	7
Otros	7

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » La tendencia es valorar el estar protegido ante todo tipo de inconvenientes con terceros.
- » Si bien hay un grupo que percibe al seguro como una cuestión de “obligación” (lo cual luego se ve reflejado en la contratación de pólizas con cobertura básica) ésta es una posición minoritaria.

¿Qué tipo de Seguro tiene? -%-

Tercero Completo	66
Todo Riesgo	27
Responsabilidad Civil	7

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » El Seguro para Terceros Completo es el más elegido (2 de cada 3 optan por esta cobertura), lo que estaría unido no sólo al interés de estar cubierto ante un reclamo por Responsabilidad Civil, sino también para proteger al capital ante eventuales siniestros.

¿Cómo evaluaría a su compañía en cuanto a...? ³ Escala de 1 a 10. Promedio

Facilidad para la contratación	8.4
Cobertura	8.3
Solvencia de la Compañía Aseguradora	8.3
Facilidad para realizar la denuncia del siniestro	8.2
Servicio	8.2
Pago de siniestro en tiempo y forma	7.8
Precio	7.5
Contacto con Call Center	6.8
Página de Internet de la Compañía	6.7

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » Calificación positiva de la facilidad para realizar los trámites de contratación.
- » Los atributos en que los clientes más se fijan (cobertura y solvencia) son evaluados positivamente en la compañía que estos finalmente eligen.
- » **Para prestar atención:** Internet es la puerta de entrada de los nuevos clientes, ya que es el medio más consultado para informarse antes de contratar. Sin embargo, es el canal que recibe las calificaciones más bajas.

³ Las calificaciones correspondientes a cada compañía se ofrecen en el informe personalizado.

SERVICIOS ADICIONALES

¿Qué servicios adicionales tiene en su cobertura? Respuestas Múltiples -%-

Servicio de remolque	80
Auxilio mecánico	72
Cobertura de Responsabilidad Civil en Países limítrofes	68
Seguro de accidente personal para el conductor y acompañante	40
Asistencia de ambulancia en caso de accidente a personas	38
Desplazamiento de los beneficiarios por la inmovilización y/o robo del vehículo	37
Auto sustituto	27
Desconozco los servicios adicionales de mi seguro	17
Otros	3

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de auxilio mecánico/remolque? Base: Los que tienen cobertura en servicio de remolque-%-

Muy frecuentemente	1
Algo frecuente	9
Poco frecuente	32
Nada Frecuente	58

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » Los servicios extra más mencionados son el de remolque y el de auxilio mecánico (80% y 72% respectivamente). A pesar de esto, la frecuencia de utilización es baja.
- » Otro servicio destacado es la cobertura de Responsabilidad Civil extendida a los países limítrofes.
- » **A tener en cuenta:** 17% de los consultados no conocen los servicios del seguro que tienen contratado.

A 5 DE CADA 10 ASEGURADOS LES INTERESA LA COBERTURA CONTRA GRANIZO, PERO MUCHOS NO SABEN SI SU COMPAÑÍA LA OFRECE

¿Conoce si su Compañía de Seguros ofrece una cobertura contra granizo?

-%-

Sí	50
No	49
Prefiero no responder	1

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

¿Contrató el servicio?

Base: los que conocen que su Compañía de Seguros ofrece cobertura contra granizo -%-

Sí	46
No	52
Prefiero no responder	2

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » Aún existe un alto desconocimiento sobre el ofrecimiento de cobertura contra granizo. Al ser informados sobre la misma, la mitad de los clientes la contrata efectivamente.

Si su Compañía de Seguros le ofreciera un servicio adicional de cobertura contra granizo

¿Estaría dispuesto a pagar un adicional por el servicio?

Base: los que no conocen que su Compañía de Seguros ofrece cobertura contra granizo -%-

Sí	53
No	42
Prefiero no responder	5

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » A la mitad de quienes desconocen si su compañía ofrece cobertura contra granizo les interesaría contar con la misma y **estarían dispuestos a pagar extra por este servicio.**

¿Ha tenido que utilizar el seguro ante un siniestro en los últimos 2 años?

Sí	35
No	65

Fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

- » **La necesidad de contar con un buen seguro se demuestra de forma concreta:** 35% de los consultados ha necesitado utilizar la cobertura ofrecida al menos una vez en los últimos dos años.

En caso de utilización del material se ruega citar la fuente: D'Alessio IROL / C&C Contenidos y Comunicaciones

D'

¿Quiénes somos?

D'Alessio IROL y C&C - *Contenidos & Comunicaciones* hemos celebrado una alianza para la realización de este informe, ya que aunamos la experiencia en investigación de mercado y el conocimiento en seguros necesarios para poder brindarle a las Compañías la información confiable y útil para su actividad.



Más de 25 años realizando investigación de mercado, con Especialización en el mercado asegurador, financiero y bancario.

Calidad certificada local e internacionalmente de nuestro trabajo.

IRAM e IQNet, nos han conferido la certificación ISO 9001:2000 en el 2006 y ratificado en el 2008 por nuestra gestión de la calidad en el desarrollo del procedimiento de investigación, con focalización en encuestas telefónicas, online y PDA (handset) (Primera firma en todo el Continente Americano en lograrla para las encuestas online).

D'Alessio IROL pone especial énfasis en concluir las investigaciones brindando al cliente información operativa y una serie de recomendaciones concretas para las estrategias de atracción, retención o comunicación.

Cuenta con RTR-Real Time Research-® mediante el cual los clientes pueden “seguir sus resultados” en el momento en que se están produciendo.



Brinda servicios periodísticos, de prensa y contenidos para el mercado asegurador a través de su programa 100% SEGURO.

Especialización en seguros.

Las áreas de actuación incluyen la realización integral de medios gráficos y televisivos (conducción y generación de contenidos); asesoría de prensa y comunicación; organización de eventos; y la edición, redacción y diseño de publicaciones especializadas.



100% SEGURO, conducido por Hernán Fernández y Leonardo Redolfi, se presenta como el primer programa de cable semanal dedicado exclusivamente a la problemática del seguro, con especial foco en la cultura de la prevención y en la conciencia aseguradora.

A partir de allí es que contamos con una amplia trayectoria en el sector seguros y un profundo conocimiento de las empresas y productores que conforman el mercado.