

fasecolda

Federación de Aseguradores Colombianos

Percepciones asociadas al Seguro Voluntario de Automóvil

Segmentos consultados: Asegurados / No Asegurados

Bogotá, agosto 25 de 2015



CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM

Ficha técnica – Percepciones alrededor de los Seguros Voluntarios de Automóvil

PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA REALIZÓ:	Centro Nacional de Consultoría S.A.
PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE LA ENCOMENDÓ:	Fasecolda
FUENTE DE FINANCIACIÓN:	Fasecolda
UNIVERSO EN ESTUDIO:	Propietarios de vehículos en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. Se lograron dos segmentos: <u>Asegurados:</u> Propietarios de vehículos con seguro todo riesgo vigente. <u>No asegurados:</u> Propietarios de vehículos sin seguro todo riesgo. El marco de muestreo lo constituyen los listados de propietarios de vehículos provistos por Fasecolda
DISEÑO DE MUESTREO:	Dentro de cada segmento se seleccionaron aleatoriamente los registros de las personas a encuestar
TAMAÑO DE MUESTRA:	Asegurados voluntarios: 400 encuestas No asegurados: 151 encuestas
TEMAS A LOS QUE SE REFIERE:	Percepción sobre la imagen y posicionamiento del Seguro Voluntario de Vehículos todo riesgo
PREGUNTAS QUE SE FORMULARON:	Los formularios utilizados tienen entre 18 y 24 preguntas
PERIODO TRABAJO DE CAMPO:	Asegurados: 06/11/2014 a 05/12/2014 No Asegurados: 06/11/2014 y cerro el 05/08/2015 (Con periodos inactivos a la espera de nuevas bases)
TECNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta telefónica

- ✓ **Identificar percepciones asociadas al seguro de automóviles voluntario.**
- ✓ **Conocer qué imagen se tiene de los servicios prestados por las compañías en el seguro de automóviles voluntario.**
- ✓ **Evaluación de algunos atributos o características del seguro.**
- ✓ **Identificar el nivel de conocimiento del seguro de automóviles por parte de los asegurados y no asegurados.**
- ✓ **Identificar barreras, creencias y hábitos que soportan entre los propietarios la decisión de no comprar seguro de automóviles voluntario.**
- ✓ **Identificar la prioridad que le dan los propietarios de vehículos, al seguro voluntario dentro del ranking de consumo del hogar.**

Resultados claves:

- ✓ El seguro de vehículo todo riesgo, tiene una excelente imagen.
- ✓ Los asegurados son consientes de la necesidad de tener su patrimonio protegido.
- ✓ 41% de los asegurados declara no conocer a fondo su seguro. Es decir, no se está aprovechando una parte importante de las coberturas.
- ✓ Asegurados y no asegurados le adjudican al SOAT coberturas que no tiene. Se sienten más protegidos de lo que en realidad están.

Resultados claves:

- ✓ **Son dos las barreras principales para la compra del seguro voluntario de vehículo: la prioridad que se le da a otros gastos del hogar y la percepción de que no lo van a necesitar.**
- ✓ **Puede ser una oportunidad de venta resaltar la importancia que las personas le dan al cumplimiento de compromisos y prioridades mes a mes, evidenciando que tener un seguro voluntario es la máxima garantía de que ese propósito siempre se podrá atender. Estarían protegidos frente a un accidente o evento inesperado, sin que se generen traumatismos en la economía familiar.**

Este estudio se realiza entre propietarios de vehículos, ¿es usted propietario de un carro particular?



No asegurados



Asegurados Voluntarios



Su carro particular, ¿Tiene seguro voluntario todo riesgo?



No asegurados

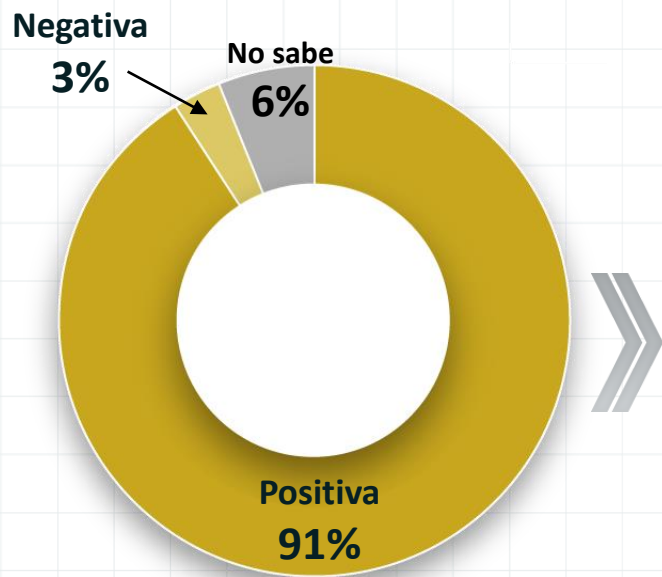


Asegurados Voluntarios



	No Asegurados	Asegurados Voluntarios
Base: Total Encuestados	151	400

De manera general, ¿usted diría que tiene una **imagen positiva o negativa** del seguro voluntario todo riesgo de vehículos?



Base: Total encuestados 400

¿Por cuál o cuáles **razones la imagen** que usted tiene del seguro voluntario de vehículos es ... ?

Positiva: 91%

Calidad del servicio	45%
Cobertura / cubrimiento total	20%
Compañía reconocida / Seria / Responsable	19%
Me genera seguridad / tranquilidad	14%
Referencias de personas que lo han usado	9%
Brindan asesorías	4%
Beneficios	4%
No responde	7%

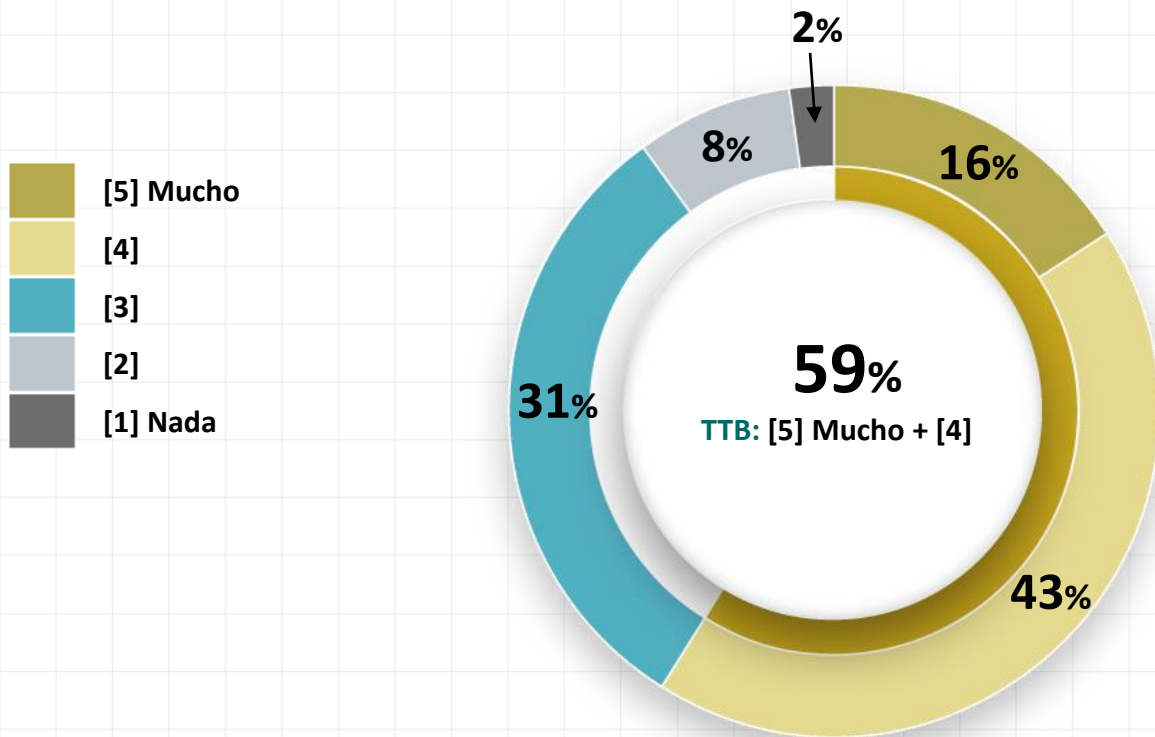
Base: Los que tienen imagen Positiva del seguro 364

Negativa: 3%

38%	No cubren todos los gastos
31%	Mala calidad del servicio
23%	No hay cumplimiento del contrato
8%	Costoso
8%	El personal no es idóneo / no tienen dominio de algunos temas
8%	Falta acompañamiento

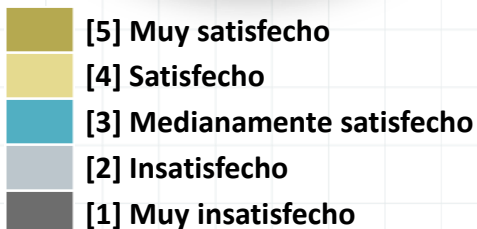
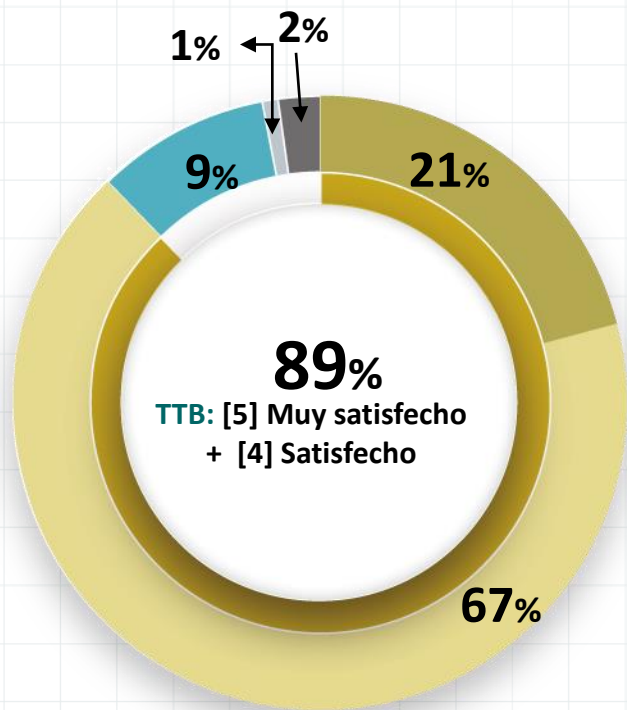
Base: Los que tienen imagen Negativa del seguro 13

En una escala de 1 a 5, donde 5 es que conoce mucho su póliza y 1 que no la conoce nada **¿qué tanto diría usted que la conoce?**

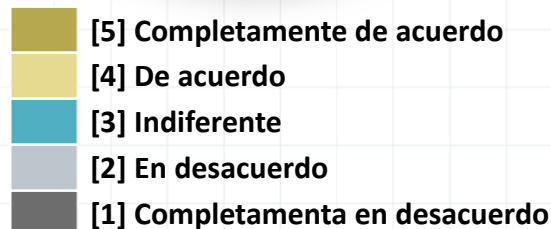
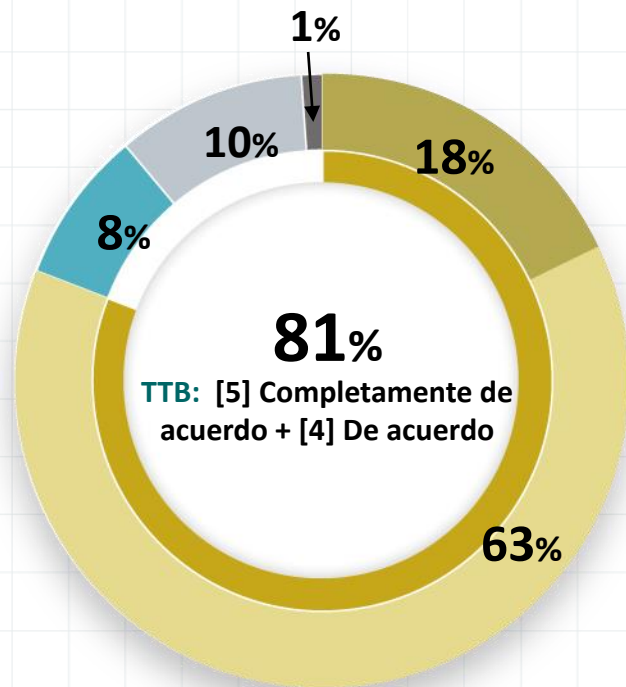


Base: Califican de 1-5 397

De acuerdo con la escala que le voy a leer, por favor dígame **¿Cómo evaluaría su satisfacción con el seguro voluntario?**



¿Considera que le entregaron la información suficiente en el momento que adquirió la póliza? Esto es sobre coberturas, asistencias, deducibles, etc.



Base: Total encuestados 400

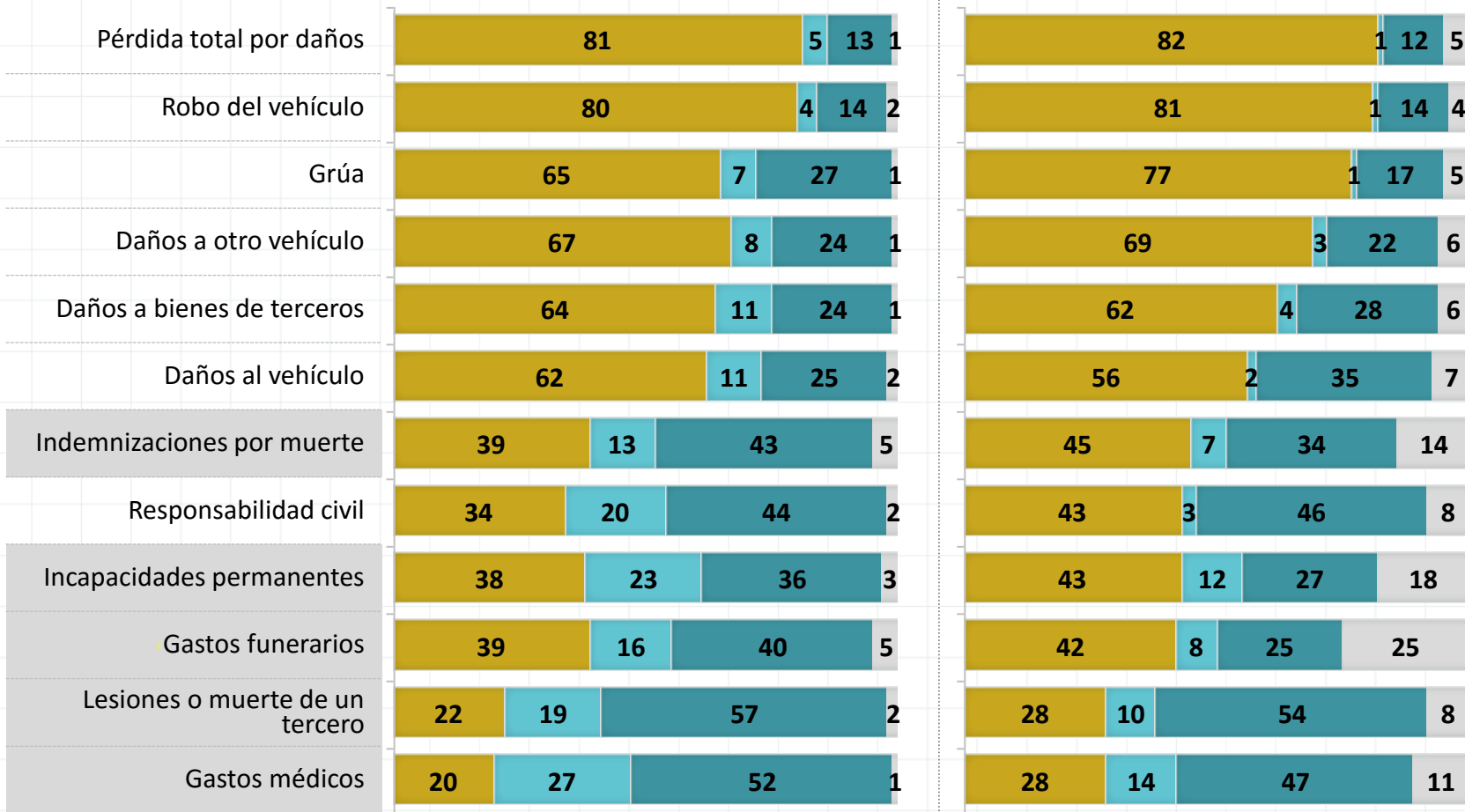
%

De las coberturas que le voy a leer dígame por favor, **¿cuáles tiene su seguro voluntario todo riesgo de vehículos, cuáles tiene el SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito) y cuáles están en ambos seguros?**

Seguro Voluntario SOAT Ambos Ns/Nr

No Asegurados

Asegurados Voluntarios



No Asegurados Asegurados Voluntarios

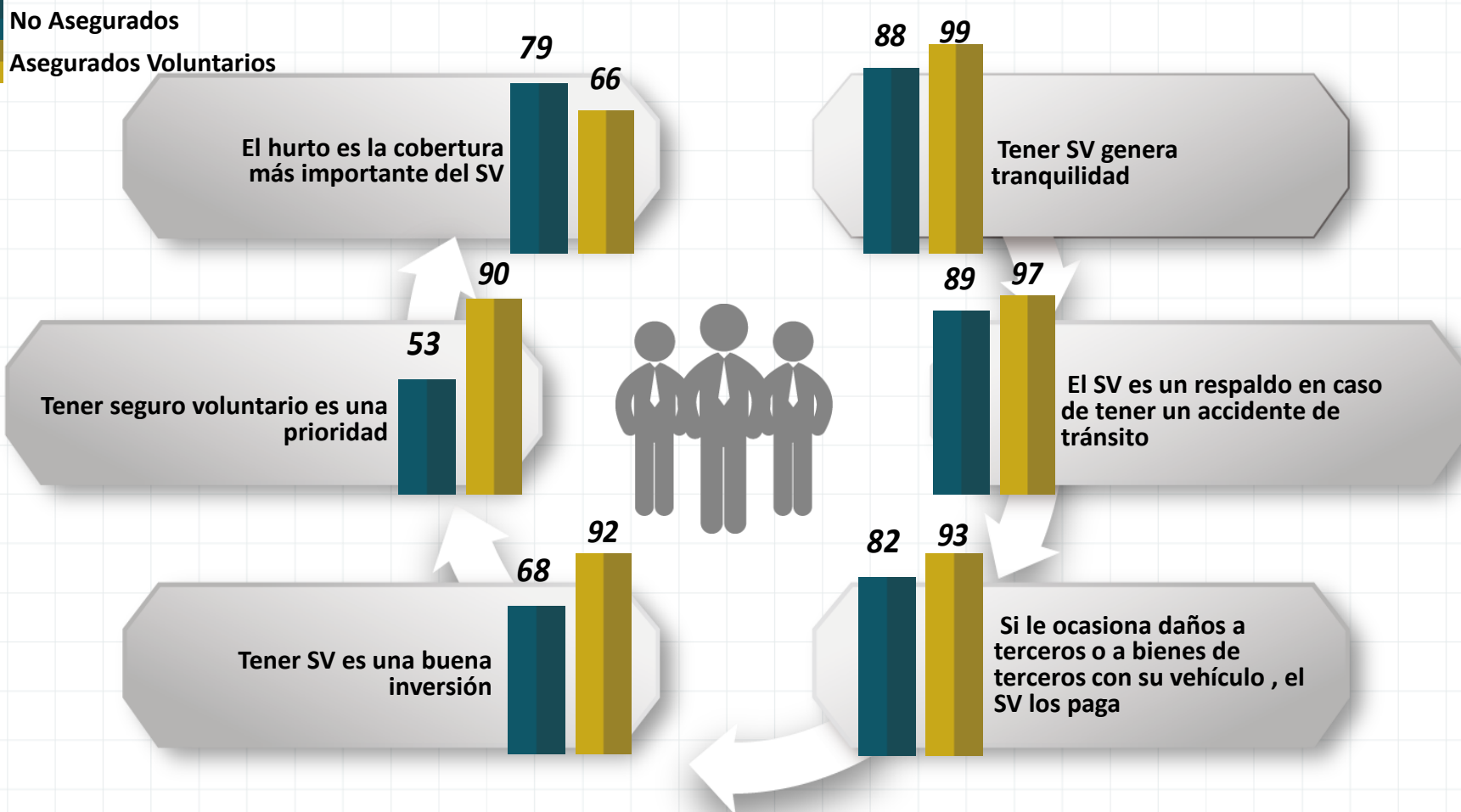
Base: Total Encuestados

151

400

Le voy a leer una lista de **frases asociadas al seguro voluntario todo riesgo de automóviles**, dígame por favor qué tan de acuerdo está con cada una de ellas...

% TTB: [5] Completamente de acuerdo + [4] De acuerdo



	No Asegurados	Asegurados Voluntarios
Base: Total Encuestados	151	400

Dígame por favor ¿Qué le cubre el seguro voluntario todo riesgo que tiene actualmente?



Otras menciones 19%

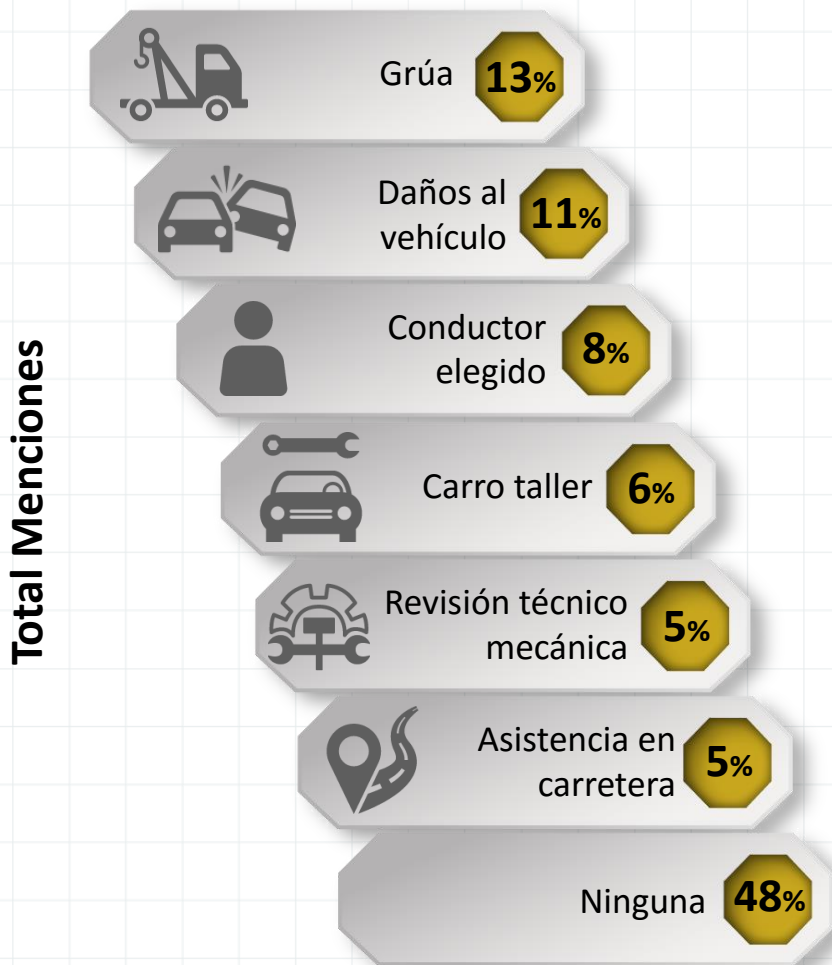
Carro taller
Lesiones o muerte de un tercero
Accidentes
Revisión técnico mecánica
Gastos médicos
Asistencias de hogar
Llantas estalladas
Indemnizaciones por muerte
Sólo un porcentaje del siniestro
Desvarada por gasolina
Gastos funerarios
Incapacidades permanentes
Gastos de casa cárcel
Desastres naturales
Incendio
Asistencia en el exterior
Daños menores
Póliza especial para la mujer
Cirugía plástica
El 100% del valor del vehículo
Seguro odontológico

Total Menciones (Reescalado)



Base: Total encuestados 400

Y de las **coberturas y asistencias** que tiene con su seguro voluntario de vehículos, ¿cuáles ha usado o usa con mayor frecuencia?



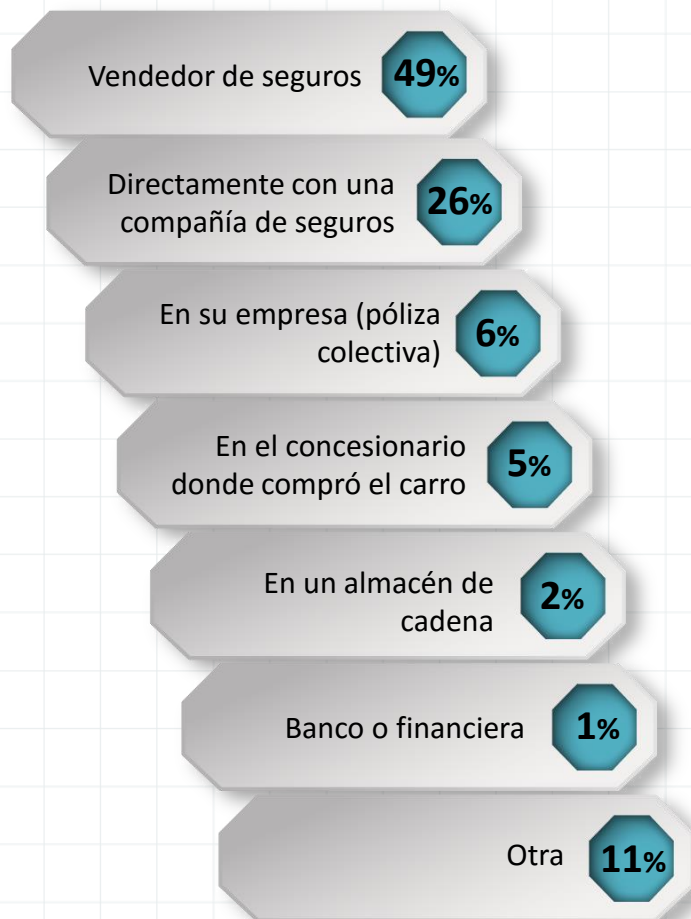
Daños a bienes de terceros	4%
Robo del vehículo	4%
Asistencia jurídica	4%
Llantas estalladas	3%
Daños a otro vehículo	3%
Carro de reemplazo	3%
Desvarada por gasolina	2%
Asistencias de hogar	2%
Responsabilidad civil	1%
Pérdida total por daño	1%
Lesiones o muerte de un tercero	1%

Base: Total encuestados 400

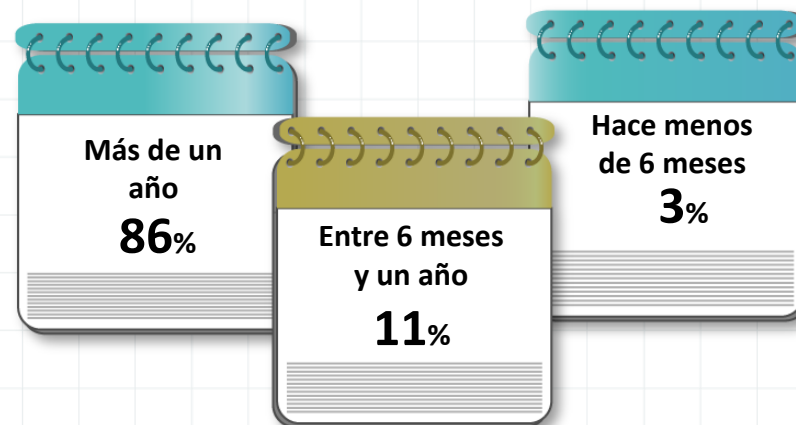
Hábitos de Compra



Dígame por favor ¿dónde compró el seguro voluntario todo riesgo?

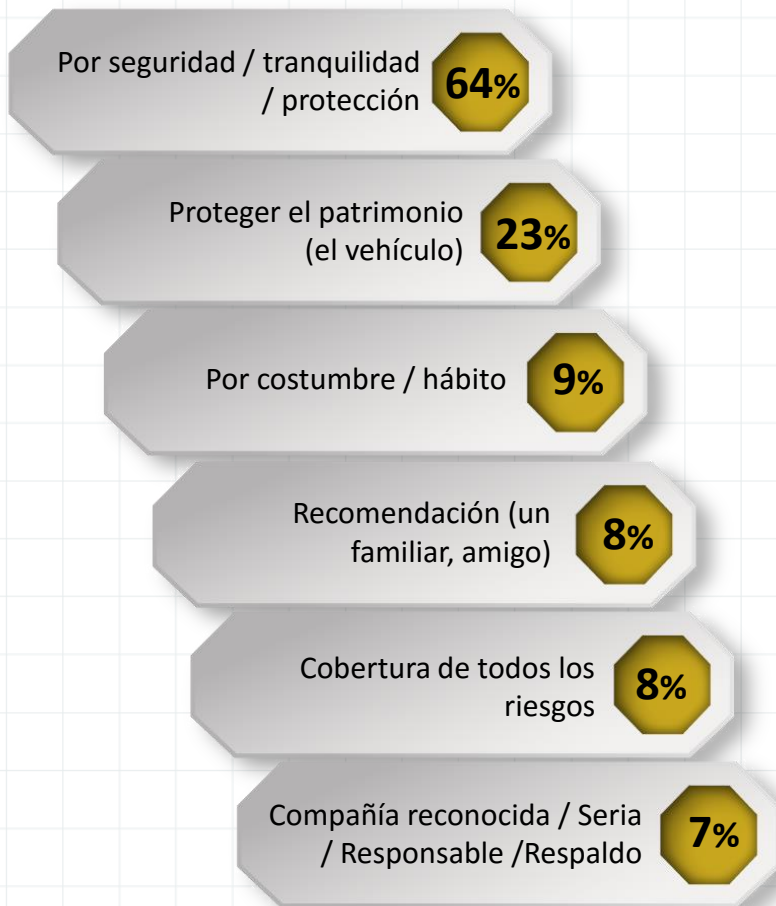


¿Cuánto tiempo hace que tiene su vehículo asegurado con póliza de seguro voluntario todo riesgo?



Base: Total encuestados 400

Dígame por favor las dos principales razones por las que adquirió su seguro voluntario todo riesgo...



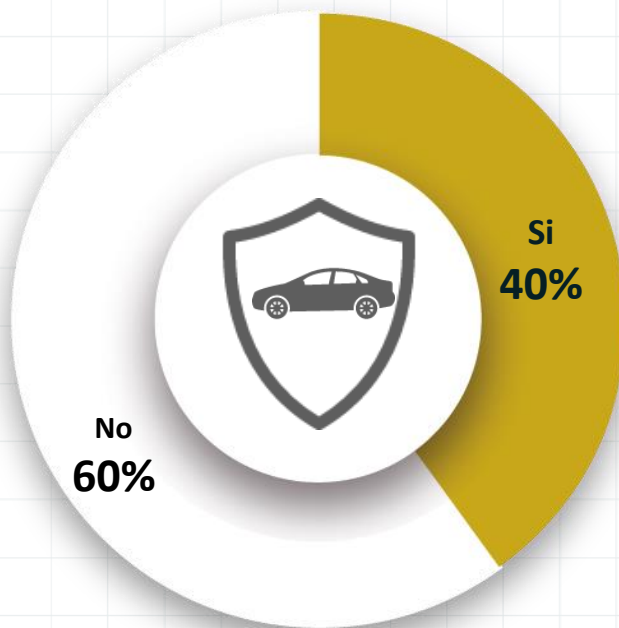
Calidad del servicio/Asistencia oportuna/Agilidad en la atención	5%
Era la opción que le ofrecía el mejor precio	5%
Ofrecían facilidades de pago más cómodas	5%
Requisito de la financiera / banco	2%
Tuvo un siniestro	2%
Otra	3%
No responde	1%

Base: Total encuestados 400

Materialización del riesgo

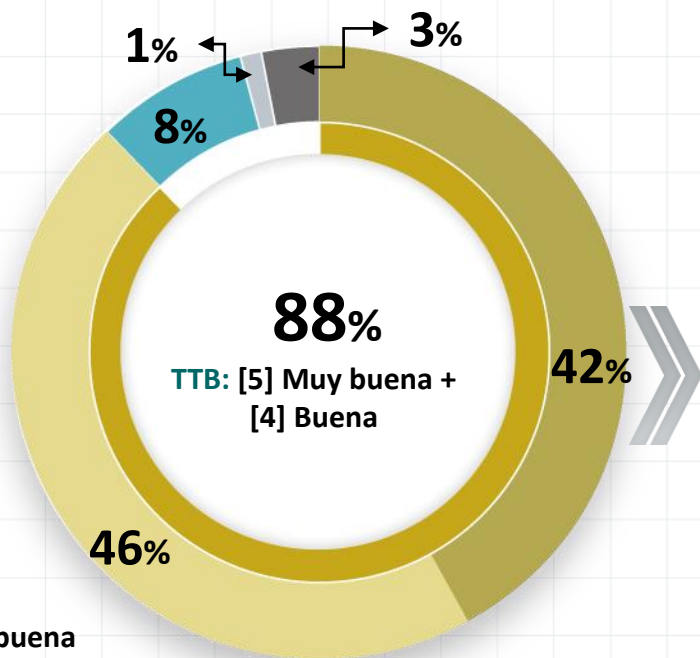


¿Ha tenido algún accidente o ha pasado por alguna situación en la que haya sido necesario recurrir a los beneficios prestados por el seguro para vehículos que tiene actualmente o ha hecho una reclamación?



Base: Total encuestados 400

De manera general y de acuerdo a la escala que le voy a leer, por favor dígame **¿cómo evalúa el servicio prestado por la aseguradora en el momento del siniestro o de atención de su solicitud?**



Base: los que han recurrido al seguro para vehículos 159

Me podría por favor decir **¿por cuál o cuáles razones evalúa usted como... el servicio prestado por la aseguradora?**

Razones para evaluar el servicio muy buena/buena

Calidad del servicio	80%
Brindan asesorías	15%
Cobertura / cubrimiento total	7%
Compañía reconocida / Seria / Responsable	4%
Me genera seguridad / tranquilidad	1%
Referencias de personas que lo han usado	1%
Otro	1%
No responde	2%

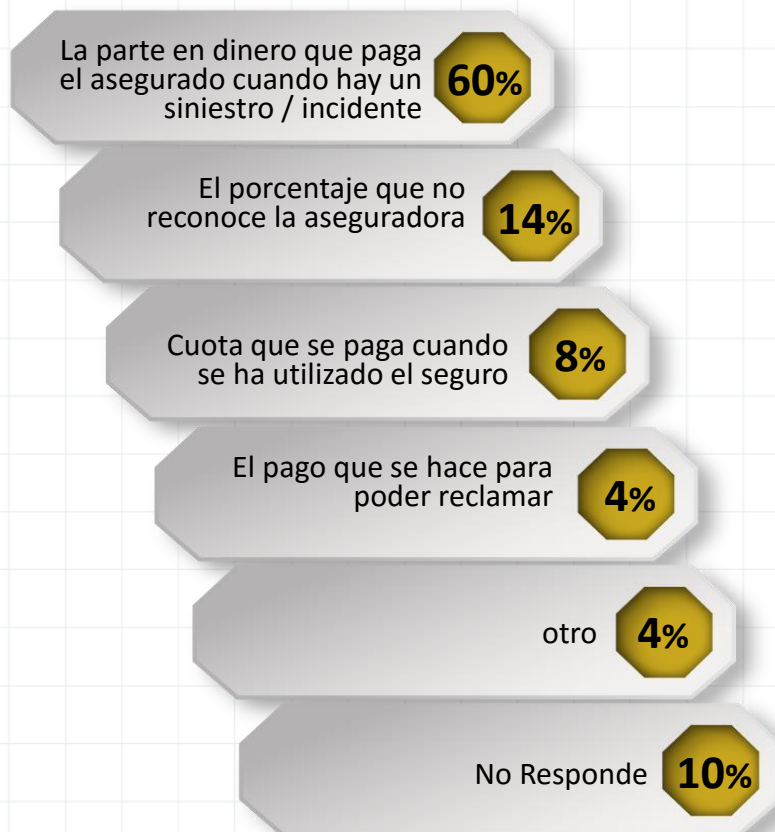
Base: Los Que Respondieron Muy Buena/Buena 137

¿Qué considera que es lo más importante que le debe brindar una aseguradora en el momento de un siniestro?



Base: Total encuestados 400

Me podría por favor decir ¿qué es el deducible?



Base: Total encuestados 400



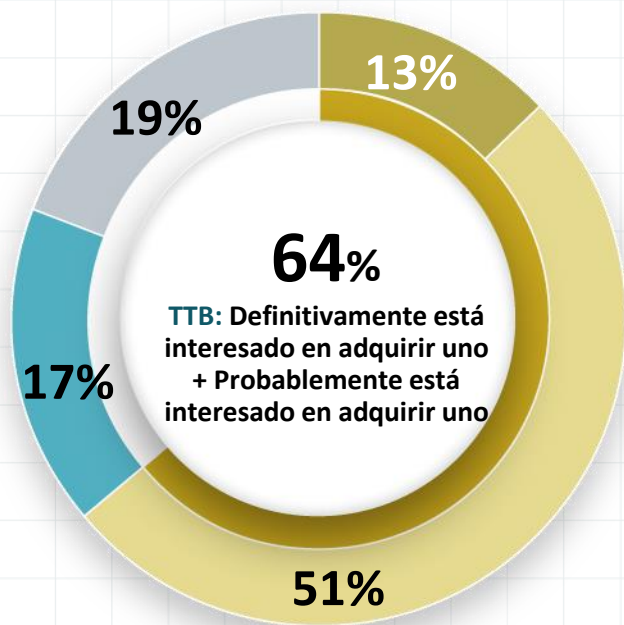
Intención de compra...



CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM

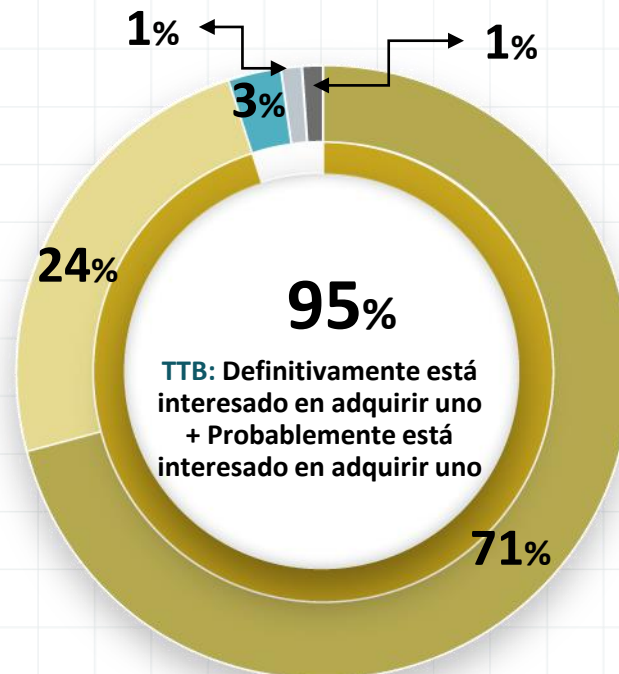
Con base en su experiencia y en lo que ha leído o escuchado, sobre seguro voluntario para carro particular, Ud...

No Asegurados



Base: Total encuestados 151

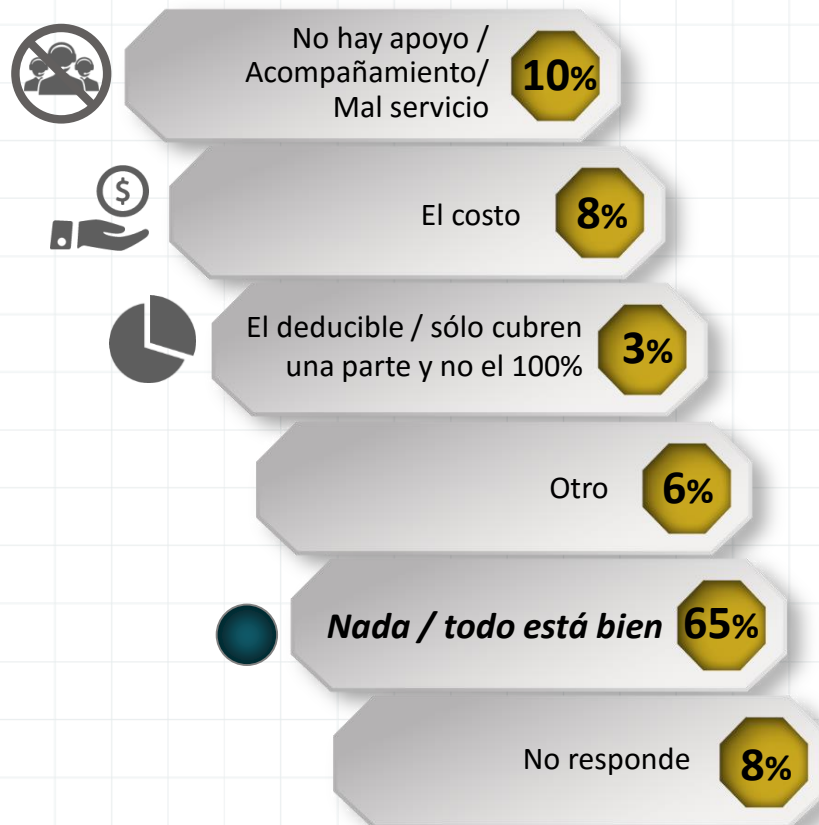
Asegurados Voluntarios



Base: Total encuestados 400

- Definitivamente está interesado en adquirir uno
- Probablemente está interesado en adquirir uno
- Probablemente NO está interesado en adquirir uno
- Definitivamente NO está interesado en adquirir uno
- No sabe / No responde

¿Hay algo que no le agrade o que le disguste de su seguro de vehículo?

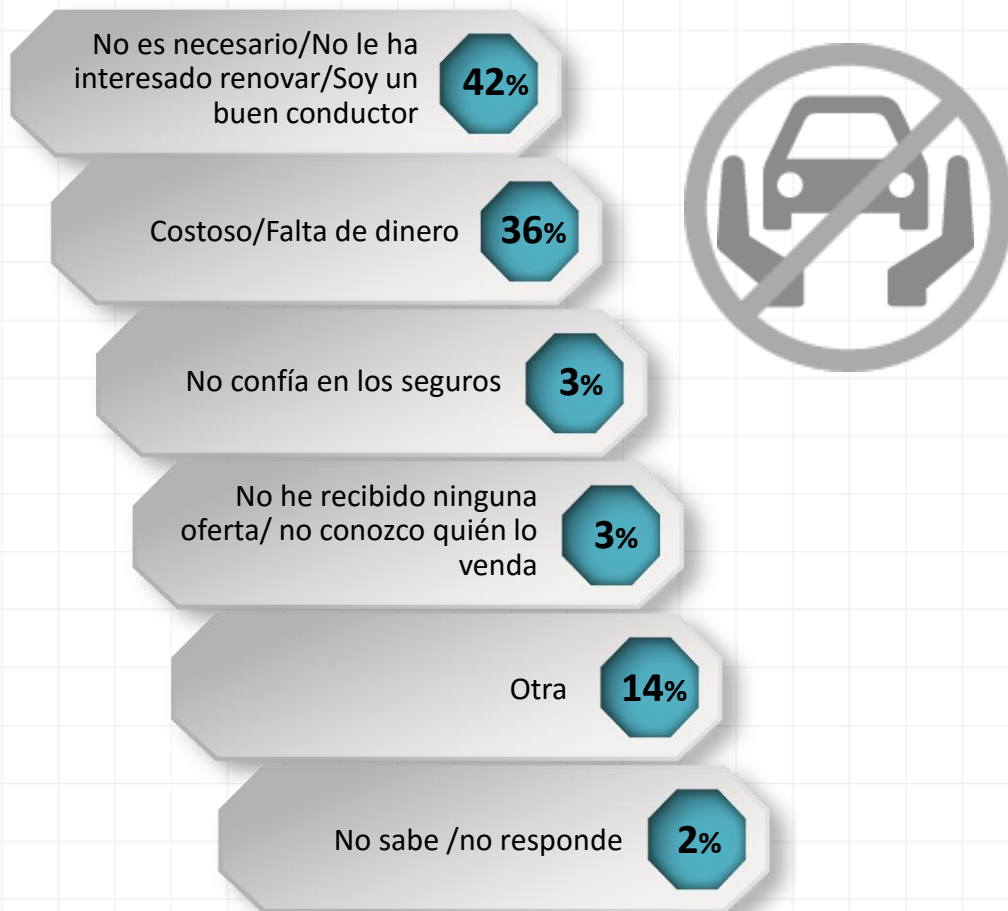


Base: Total encuestados 400

No Asegurados

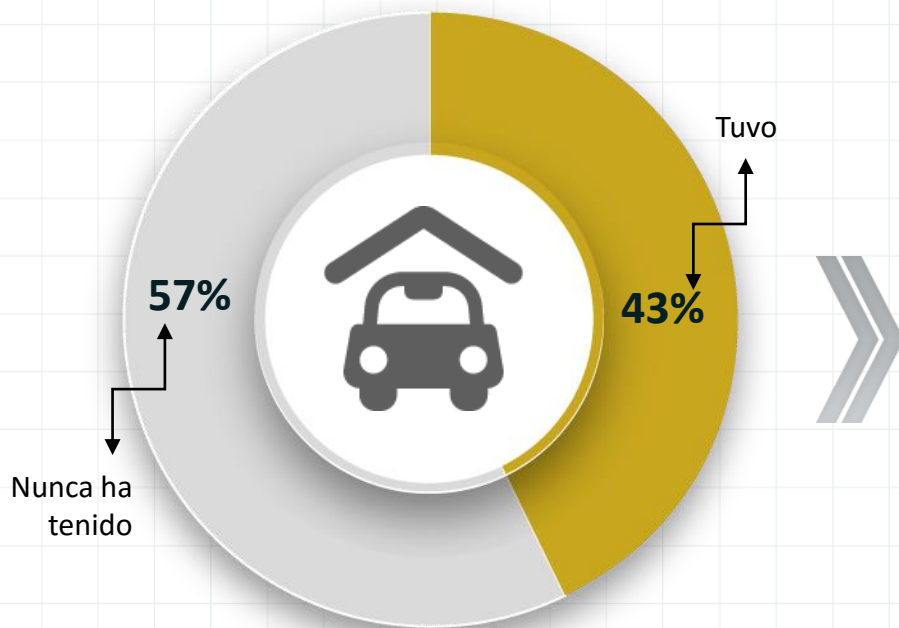


¿Cuál es la razón principal por la que NO tiene seguro voluntario todo riesgo?



Base: Encuestados que tienen seguro todo riesgo 151

¿En el pasado tuvo seguro voluntario todo riesgo de vehículo o nunca ha tenido?



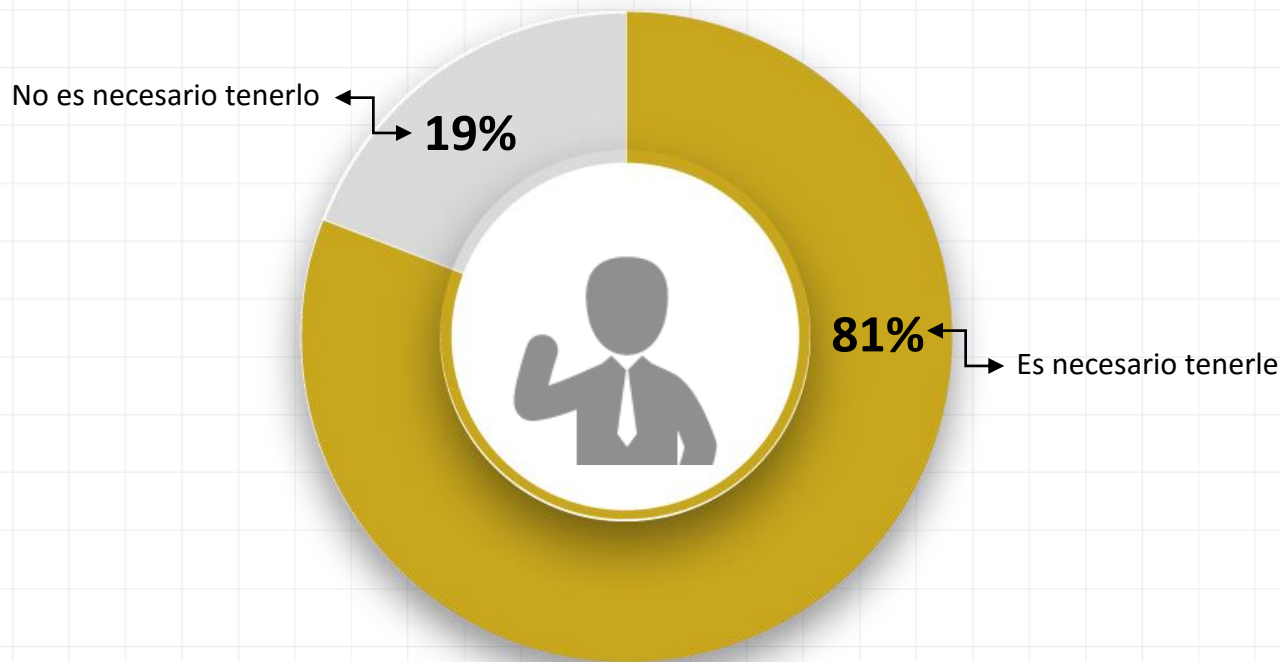
Base: Encuestados que tienen seguro todo riesgo **151**

¿Cuál es la principal razón por la que canceló o no renovó el seguro voluntario todo riesgo de vehículo que tuvo?

Alto costo/Falta de dinero	41%
No es necesario/No le ha interesado renovar	20%
Usa muy poco el vehículo	8%
Puso en venta el vehículo	6%
Se le olvidó	3%
Otra	17%
No sabe/ no responde	5%

Base: Encuestados Que Tuvieron Seguro Voluntario Todo Riesgo **65**

**Pensando en el seguro voluntario
todo riesgo de vehículo, usted cree
que...**

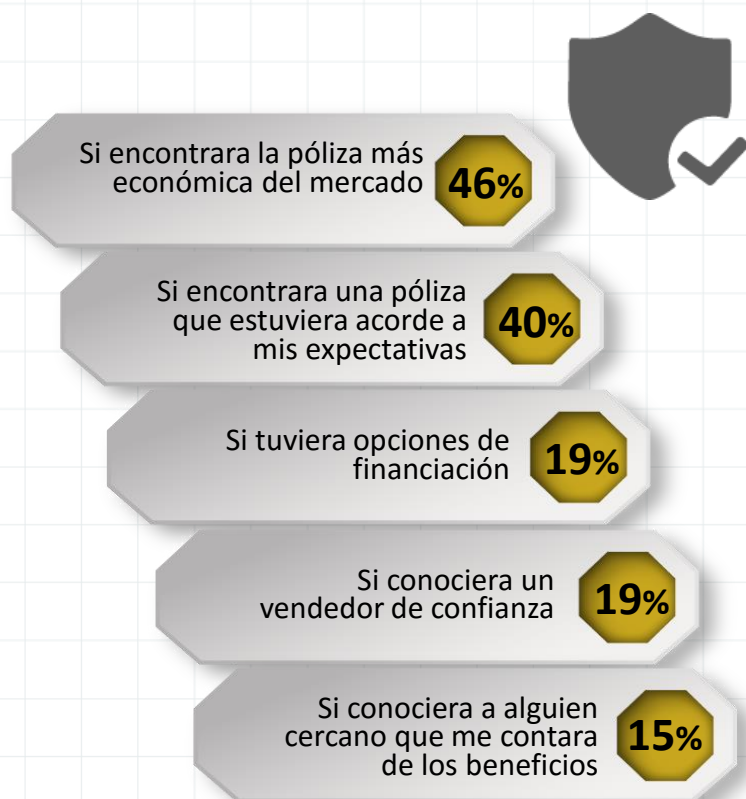


Base: Total encuestados 151

Aspecto de cambio de No Asegurados



¿Bajo qué condiciones usted pensaría en adquirir un seguro voluntario?



¿Cuánto cree usted que vale hoy un seguro voluntario todo riesgo de vehículo con las coberturas básicas?



Supongamos que usted tiene en este momento 1 millón de pesos que podría invertir en una de las siguientes compras: un seguro educativo para sus hijos, un seguro de vida, un seguro de hogar, un seguro de salud, un seguro exequial o un seguro voluntario de vehículo ¿cuál sería su primera inversión, cuál la segunda, cuál la tercera, etc.?

Primera Mención



Base: Total encuestados 151

Supongamos que usted tiene en este momento 1 millón de pesos que podría invertir en una de las siguientes compras: un seguro voluntario de vehículo, una obra de arte, una prenda o accesorio de diseñador, una botella de champaña, una fiesta, o los ahorraría ¿cuál sería su primera inversión, cuál la segunda, cuál la tercera, etc.?

Primera Mención



Base: Total encuestados 151

¿Y de las coberturas y asistencias que ofrecen los seguros todo riesgo voluntarios, cuáles son las tres más importantes para usted?

Total Menciones (Reescalado)

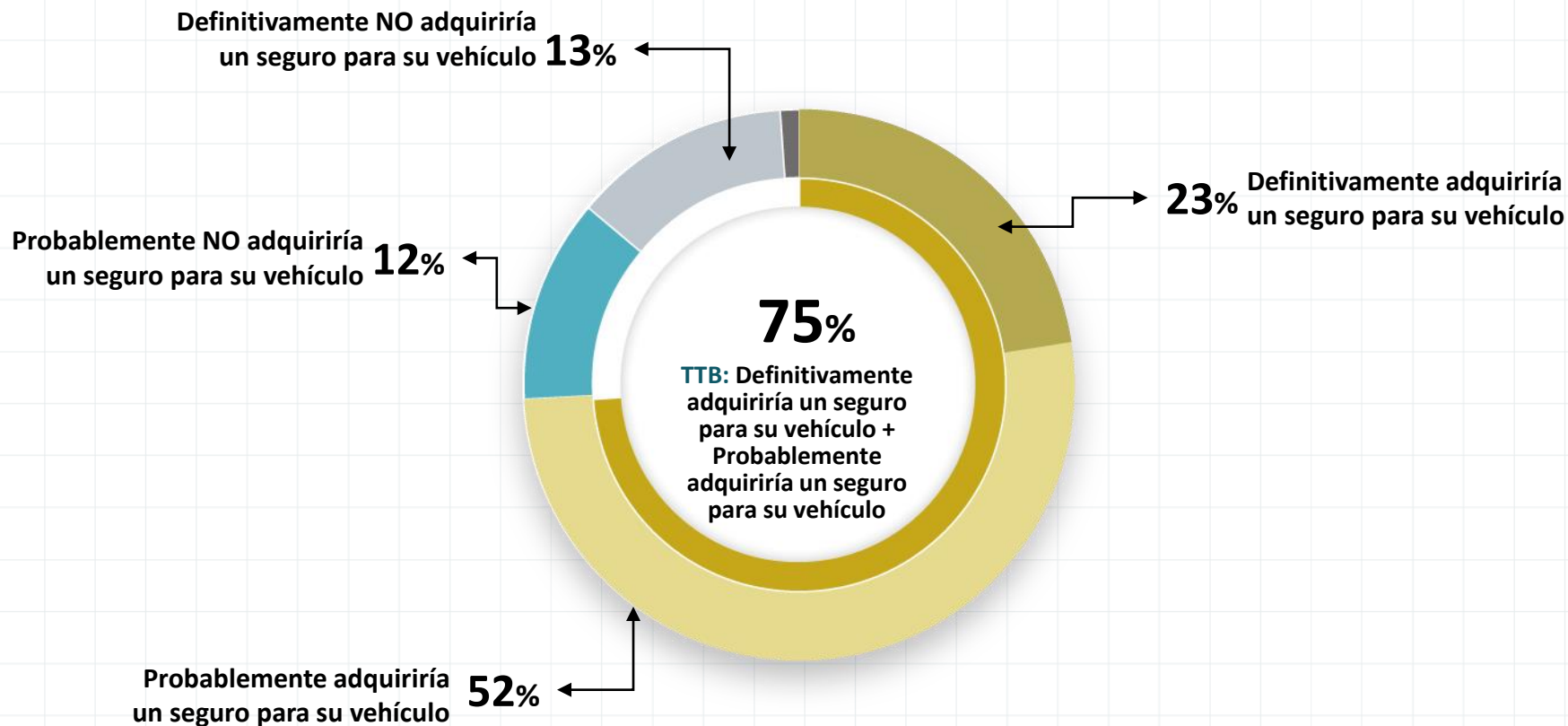


Otras menciones 10%

Carro de reemplazo
Incapacidades permanentes
Gastos de casa cárcel
Grúa
Gastos funerarios
Carro taller
Cirugía plástica
Revisión técnico mecánica
Desvarada por gasolina
Conductor elegido
Asistencia en el exterior
Seguro odontológico
Asistencias de hogar
NS

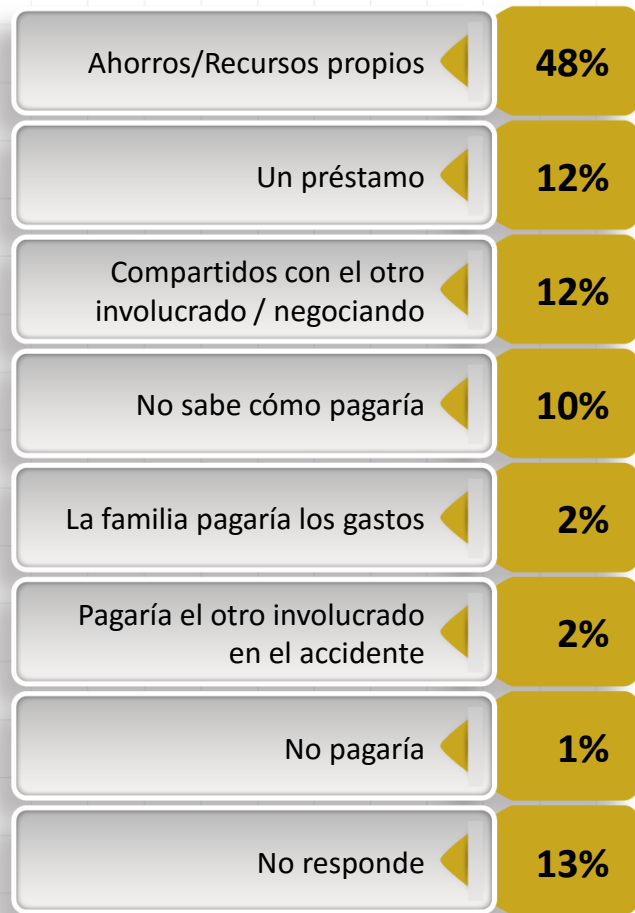
Base: Total encuestados 151

El SOAT (Seguro Obligatorio) tiene 5 coberturas: Gastos médicos, Gastos de transporte, Incapacidades permanentes, Indemnización por muerte y Gastos funerarios, conociendo esta información ¿Adquiriría un seguro voluntario para su vehículo?



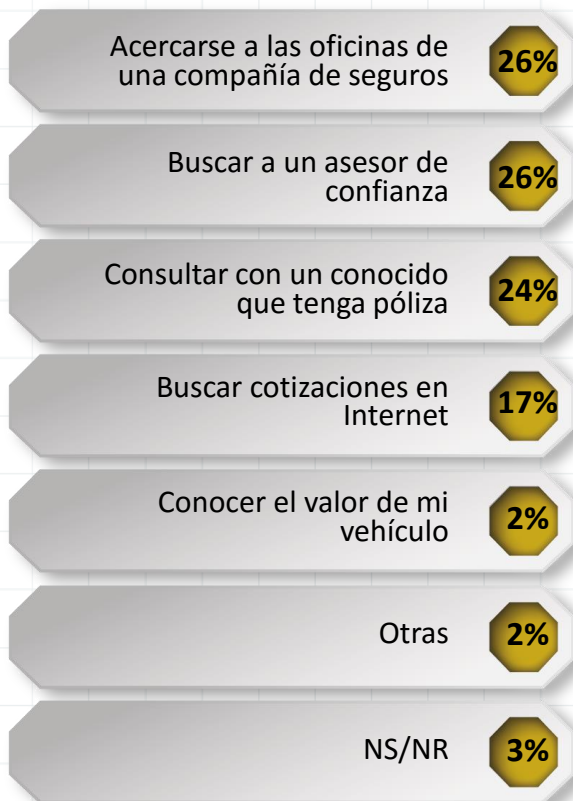
Base: Total encuestados 151

¿Cómo cree que pagaría los gastos originados en un accidente de tránsito que no cubre el SOAT como daños a bienes propios o de terceros y responsabilidad civil?



Base: Total encuestados 151

Si en este momento estuviera interesado en adquirir una póliza, ¿Cuál de los siguientes pasos realizaría?



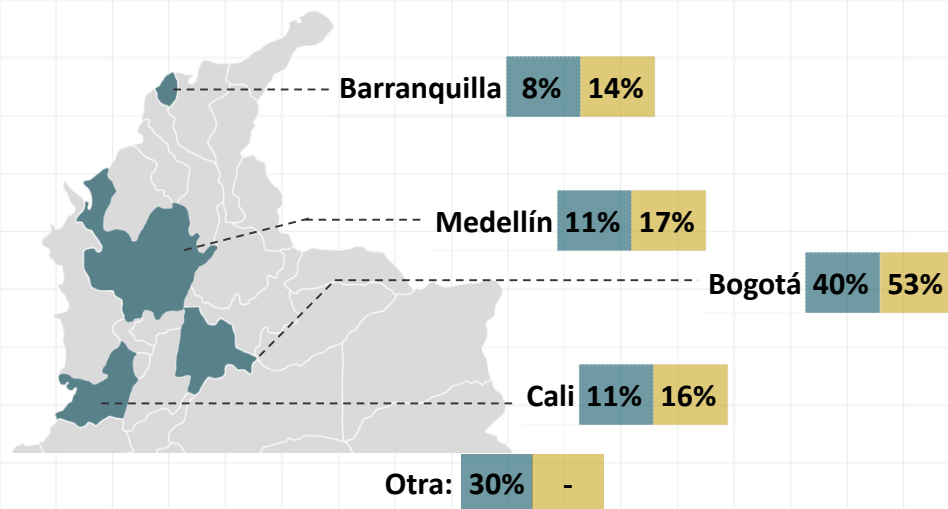
Demográficos



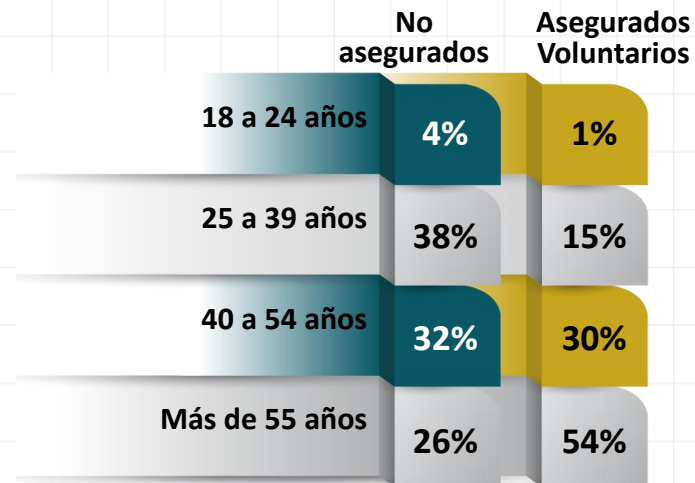
No asegurados

Asegurados
Voluntarios

Ciudad

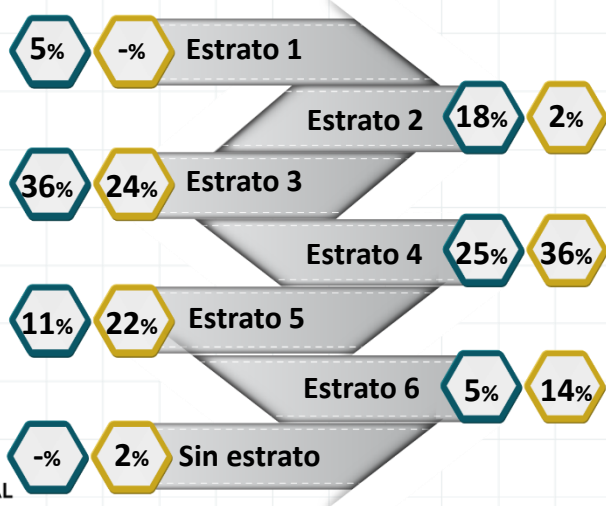


Edad

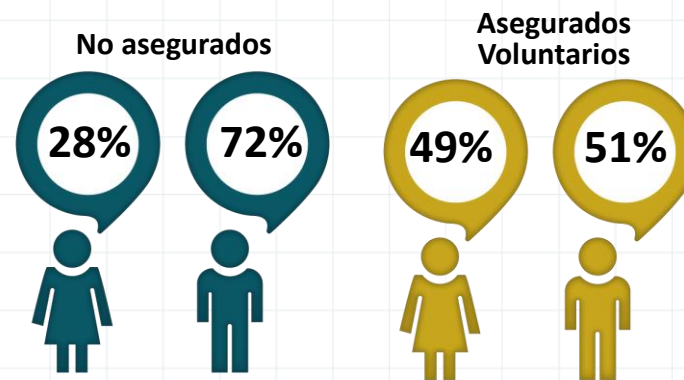


No Asegurados
Asegurados Voluntarios

Estrato



Genero



	No Asegurados	Asegurados Voluntarios
Base: Total Encuestados	151	400

Proceso de venta de seguro voluntario de vehículo

***Segmento: Intermediarios
Fase Cualitativa***

Bogotá, julio de 2014



CENTRO NACIONAL
DE CONSULTORÍA.COM

Entidad Contratante:	<i>Fasecolda</i>
Proveedor de Investigación:	<i>Centro Nacional de Consultoría S. A.</i>
Nombre o Referencia del Proyecto:	<i>Proceso de venta seguro voluntario de vehículo</i>
Población objetivo:	<i>Intermediarios de seguros</i>
Método de trabajo de campo:	<i>Cualitativo – Entrevistas en profundidad</i>
Número de Entrevistas:	<i>Once (11)</i>
Método de reclutamiento:	<i>Base de datos suministrada por Fasecolda</i>
Período de Recolección:	<i>20 de junio a 10 de julio de 2014</i>
Guía de discusión y/o de entrevista:	<i>Se adjunta guía de entrevista</i>
Lugar:	<i>Bogotá</i>

Identificar desde la perspectiva de los intermediarios de seguros, sus percepciones sobre los siguientes temas asociados al seguro voluntario de vehículos y a su proceso de venta :

- ✓ **Características y beneficios del seguro**
- ✓ **Proceso de venta**
- ✓ **Perfil de los clientes**
- ✓ **Herramientas que usan en el proceso de venta**

Hallazgos...

- ✓ **El seguro voluntario de vehículo es sinónimo de TRANQUILIDAD.**
- ✓ **Los dos principales beneficios del seguro desde la mirada de los intermediarios son: la responsabilidad civil y la protección al bien. Agregan que desde la perspectiva de los clientes, es la protección del bien.**
- ✓ **Si bien, los corredores son conscientes que el principal argumento de venta debe ser la responsabilidad civil, en muchos casos direccionan la venta hacia el interés que perciben en los clientes por primas y asistencias, principalmente.**
- ✓ **La variable precio es determinante en la decisión de compra. Involucra una dificultad y es que los clientes no han interiorizado que el valor comercial del vehículo baja con el paso del tiempo.**

- ✓ **La decisión de compra del seguro de vehículo está siendo influenciada claramente por las asistencias; son una forma de relacionamiento directo y a la vez de evaluación de las compañías.**
- ✓ **El momento de verdad y de valoración de la póliza es el siniestro, no hay cultura asociada a la prevención.**
- ✓ **Los intermediarios se enfrentan a tres principales barreras en la venta del seguro: costo, negación del riesgo y modelo del vehículo.**
- ✓ **La venta telefónica o por Internet limita la asesoría y centra el ofrecimiento en la variable precio.**
- ✓ **La denominación coloquial TODO RIESGO, genera falsas expectativas e insatisfacciones.**

- ✓ **Los clientes no tienen claridad con respecto a los alcances y límites del seguro de vehículo y del SOAT, por lo que algunos perciben una compra injustificada del uno o del otro.**
- ✓ **Existen dos tipos de clientes: aquellos que no usan los beneficios por desconocimiento o por creer que su uso afecta la prima y otros que los sobre-utilizan.**
- ✓ **Los intermediarios mencionan que trabajan en promedio con tres aseguradoras, con el fin de concentrar sus esfuerzos.**
- ✓ **Los intermediarios no perciben rentabilidad en las pólizas individuales por lo que dirigen más sus estrategias de venta hacia las pólizas colectivas.**