



INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES

Estudios Integrales de Clientes

Autos Asistencia en Carretera

Hogar **Vida** **Riesgo** Ahorro y Previsión

Salud **Decesos**

Autos Asistencia en Carretera **Hogar** **Vida** **Riesgo** Ahorro y Previsión **Salud** **Decesos**

2012

¿Qué son los Estudios Integrales de Clientes?

El objetivo de los Estudios Integrales de Clientes es facilitar a las entidades de seguros una herramienta que les permita conocer cómo son los contactos, el servicio y las motivaciones que mantienen con los clientes en las diferentes fases de su relación, desde la contratación hasta la anulación, pasando por la prestación.

Los Estudios Integrales de Clientes se desarrollan para cada uno de los principales productos de particulares: autos, asistencia en carretera, hogar, salud, decesos, vida riesgo así como para ahorro y previsión, y se profundiza en la percepción que los clientes tienen de las entidades de seguros, para responder a cuestiones como las siguientes:

- ¿Qué valores diferenciales le llevan a contratar con su entidad?
- ¿Qué aspectos del servicio ofrecido influyen más en la satisfacción y en la fidelidad de sus clientes?
- ¿Cuáles son los principales motivos por los que los clientes se mantienen asegurados con su entidad?
- ¿Cómo puede evitar que se produzcan las anulaciones no deseadas?

¿Cómo se desarrollan?

Las entidades interesadas deciden, en cada caso, a qué segmentos dirigirse: nueva contratación, cartera sin prestación, cartera con prestación o anulación, siendo éstos los principales segmentos estudiados en la mayoría de los productos.

Segmentos de Clientes



ICEA, en los productos que sea factible por su amplia penetración, como son autos y hogar, realiza en paralelo un estudio adicional, con la misma metodología, cuestionario, perfil de cliente, etc., que permite obtener la información relativa al conjunto del mercado de seguros. Esto permitirá tener datos de clientes con una cuota de mercado representada cercana al 100%.

¿Cuál es la metodología utilizada?

Cada entidad extrae, de sus bases de datos, los clientes de los segmentos en los que decide participar. ICEA establece la especificaciones que deben cumplir dichas bases de datos. Se realiza un análisis de esta información para estudiar el contenido de la misma y el cumplimiento de las características marcadas.

Para asegurar el correcto funcionamiento del estudio acorde a la legislación de protección de datos personales, se firma un contrato de confidencialidad. ICEA dispone de un modelo que aporta las garantías necesarias.

El trabajo de campo se realiza contactando con los clientes de las entidades participantes, mediante encuesta telefónica.

¿Cuál es nuestra experiencia?

Las principales entidades del sector asegurador han confiado en ICEA para el desarrollo de estudios que les permiten tener un mayor conocimiento de sus clientes y de las relaciones que con ellos mantienen.

En los últimos siete años hemos desarrollado estos estudios para un numeroso colectivo de entidades que nos ha permitido hablar con más de 218.000 clientes de seguros y realizar cerca de 490 estudios de posicionamiento de las compañías aseguradoras.

¿Qué entidades han participado en los últimos 7 años?

- | | | |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|
| Aegon | Ges Seguros | Mutualidad de Levante |
| Allianz | Groupama Seguros | Ocaso |
| Asitur | Helvetia Seguros | Pelayo |
| AXA | ING Nationale-Nederlanden | Reale |
| Balumba | Liberty Seguros | Santalucía |
| BBVA Seguros | Línea Directa | Santander Seguros |
| Biharko Seguros | Mapfre Familiar | SegurCaixa Adeslas |
| Caser | MMT Seguros | Seguros Bilbao |
| Direct Seguros | Mutua General de Seguros | Seguros Catalana Occidente |
| Generali | Mutua Madrileña | Seguros Lagun Aro |
| Génesis | Mutua Tinerfeña | Zurich |

¿Calendario previsto para 2012?

	Convocatoria	Entrega de la base de datos	Trabajo de campo	Entrega de resultados
Autos	enero	febrero	marzo-abril	junio-julio
Asistencia en Carretera	enero	febrero	marzo	mayo-junio
Hogar	enero	marzo	abril-mayo	julio-septiembre
Vida Riesgo	febrero	marzo	abril-mayo	julio-septiembre
Ahorro y Previsión	febrero	marzo	abril-mayo	julio-septiembre
Salud	junio	septiembre	octubre	diciembre-enero
Decesos	junio	septiembre	octubre	diciembre-enero





ICEA

López de Hoyos, 35 - 5ª Planta - 28002 Madrid

Teléfono: 91 142 09 40 – Fax 91 562 35 08

Contactar con: Área de Consultoría

Correo electrónico:

daniel.mendez@icea.es - Teléfono: 91 142 09 13

sergio.salamanca@icea.es - Teléfono: 91 142 09 46

INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES

