



# Estudio on line: Perspectiva del Consumidor del Seguro de Moto

Un estudio que le permitirá conocer la opinión y necesidades del consumidor del seguro de moto, así como la satisfacción del cliente con su seguro

## Objetivos

Analizar cuál es el comportamiento del cliente en el proceso de compra, la opinión y las necesidades de los consumidores que poseen una moto sobre los seguros de moto, y profundizar en el conocimiento de la calidad de servicio prestada.

## Contenido del estudio

**Colectivo a entrevistar:** consumidores del seguro de moto.

**Materias analizadas:**

### Módulo de Marca:

- Nivel de conocimiento de las Entidades que comercializan Seguro de Motos
- Recuerdo publicitario y comunicación que se transmite.

### Módulo de Percepción del consumidor:

- Expectativas y necesidades del cliente.
- Posesión de seguro y entidad con la que lo tiene contratado
- Tipo de seguro contratado
- Motivos de contratación
- Comparación de ofertas antes de la contratación. Canal de contratación y comparación.

### Módulo de Satisfacción del Cliente:

- Contacto del cliente con la entidad, satisfacción con el contacto.
- Utilización del Seguro, motivos y satisfacción con el uso.
- Nivel de Satisfacción con el servicio prestado por su aseguradora actual.
- Motivos que generan la insatisfacción del cliente.
- Variables de análisis del potencial de lealtad del cliente.

## Ventajas

Estudio de carácter modular, lo que permite que se adapte a las necesidades concretas que se quieren conocer respecto a los clientes que poseen un seguro de motos.

## Metodología

**Técnica:** "Online" a través de Paneles de consumidores que cuentan con un seguro de moto.

**Tamaño de la muestra:** se realizarán 1.500 entrevistas repartidas por entidad en función de la cuota de penetración de cada aseguradora.

**Ámbito de la muestra:** estudio de ámbito nacional. La distribución es aleatoria en función del Panel.

## Nivel de información(\*)

- La información se presenta a través de un resumen ejecutivo con las principales conclusiones del estudio, así como un informe detallado, consistente en un análisis sistemático de los principales temas planteados.
- Se incluyen análisis diferenciando los resultados por las diferentes variables de clasificación.

(\*) Cualquier análisis específico no incluido en los informes estándar será objeto de presupuesto adicional comunicado por ICEA antes de realizar el estudio.

Calendario:

Las entrevistas se han realizado en el mes de mayo 2012

El informe se entregará pasados 10 días laborables desde la fecha de contratación