

# LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE ANTE EL SINIESTRO DE AUTOS

JUNIO 2014



GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

We (m)power better outcomes



# LA GESTIÓN DEL SINIESTRO DE AUTOS

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

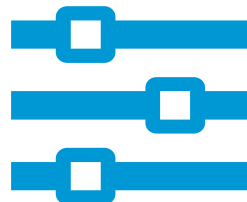


## SOLUCIONES COLABORATIVAS

- Conectar al **tramitador**, al **perito**, al **taller de carrocería y reparaciones** y al **cliente**.
- Definir **flujos de trabajo específicos** para cualquier tipo de reclamación.
- Gestión de la reclamación **en la nube**.
- Incluir teléfonos inteligentes, **movilidad** y redes sociales para acelerar el proceso y mantener informados **proactivamente** a todos los actores del siniestro.



Grado de **satisfacción general** y por diferentes aspectos relevantes con la compañía aseguradora.



Grado de **importancia** que concede el asegurado a los diferentes aspectos de la gestión de un siniestro.



**Eficacia** de la compañía en restablecer la normalidad.



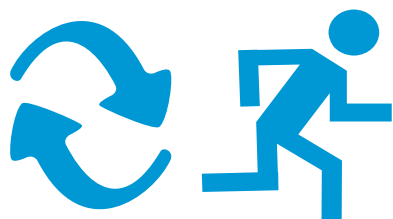
Las **nuevas tecnologías** en la declaración del siniestro y en la interacción durante el proceso de gestión.



Utilización, coordinación y valoración de los diferentes **proveedores de servicios**.



Información del **estado de la gestión** durante todo el proceso.



**Comportamiento hacia la renovación y motivos de abandono.**

**UNIVERSO:** Conductores mayores de 18 años que han sufrido un siniestro de autos en los últimos 18 meses

**AMBITO:** España

**METODOLOGÍA:** Mixta

### **FASE I : CUALITATIVA**

15 entrevistas personales a conductores que han sufrido algún siniestro de autos en los últimos 18 meses.

Fecha: Diciembre 2013

### **FASE II : CUANTITATIVA**

CAWI: Encuesta online panel Toluna

801 encuestas.

Fecha trabajo campo: Febrero 2014

### **MUESTRA INICIAL:**

**7.360** personas han respondido la encuesta, de las que **801** han sufrido un siniestro.

**12,2%** índice de siniestralidad.

**MUESTRA:** Tamaño de 801 entrevistas. Margen de error del **±3,45%**

### **TIPO DE MUESTREO:**

Distribución aporportional de la muestra por áreas Nielsen, sexo y estratos de edad.

Cuestionario de 18 minutos de duración

Datos ponderados en función de las variables: área Nielsen , sexo y estratos de edad.

## NUESTRO PANEL

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

Toluna es la empresa líder mundial independiente de paneles y tecnología de encuestas online que está revolucionando la investigación de mercado.

**Toluna**<sup>TM</sup>  
In touch with people

**top**  
**GRIT50**  
INNOVATIVE FIRM

**USA. Puesto 17 de empresas innovadoras.**



**UK. Puesto 27 en crecimiento high-tech.**



**Francia. Puesto 22 en empresas digitales.**

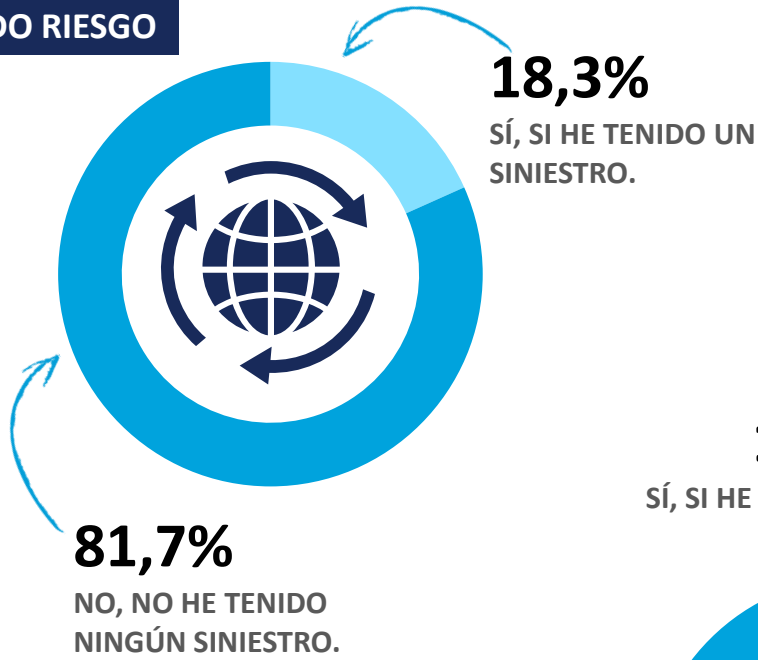
- ➔ +6 millones de panelistas en 41 países
- ➔ 13 paneles temáticos dentro del panel global (automoviles, internet, compras,...)
- ➔ 20 millones de entrevistas al año para institutos, agencias y corporaciones
- ➔ Herramientas tecnológicas de encuestas para la investigación online:
  - ➔ Encuestas en autoservicio. [www.quickSurveys.com](http://www.quickSurveys.com)
  - ➔ Creación de Comunidades de Marca online
  - ➔ Programación avanzada de encuestas
  - ➔ Encuestas móviles
  - ➔ Captación de emociones online
  - ➔ Cualitativos online
  - ➔ Seguimiento de publicidad online, etc...

<http://eu.toluna-group.com/es>  
[contact-es@toluna.com](mailto:contact-es@toluna.com)  
Tlf.: [914230994](tel:914230994)



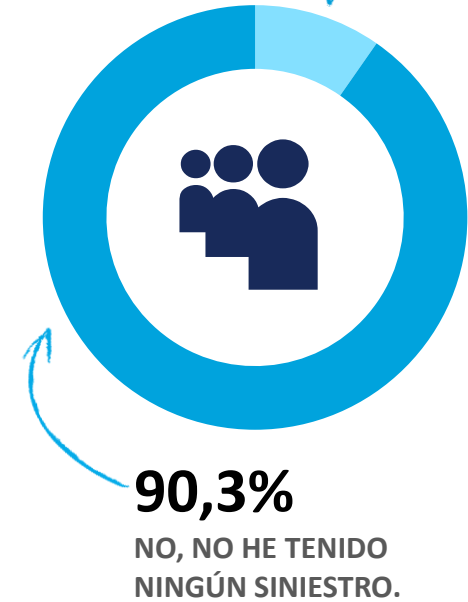


**TODO RIESGO**



**9,7%**  
SÍ, SI HE TENIDO UN SINIESTRO.

**TERCEROS**



**17,3%**  
SÍ, SI HE TENIDO UN SINIESTRO.



**TODO RIESGO  
CON FRANQUÍCIA**







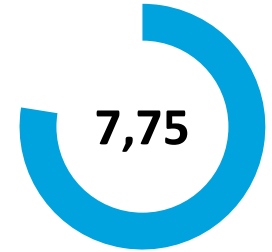
## TRAS EL SINIESTRO: Valore los siguientes aspectos nada más producirse el siniestro (0-10)

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

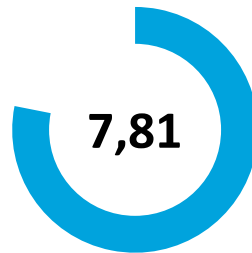
**1.** Rapidez de respuesta de la compañía aseguradora al contactar.



**2.** Eficacia de la compañía para resolver sus necesidades iniciales tras producirse el siniestro.

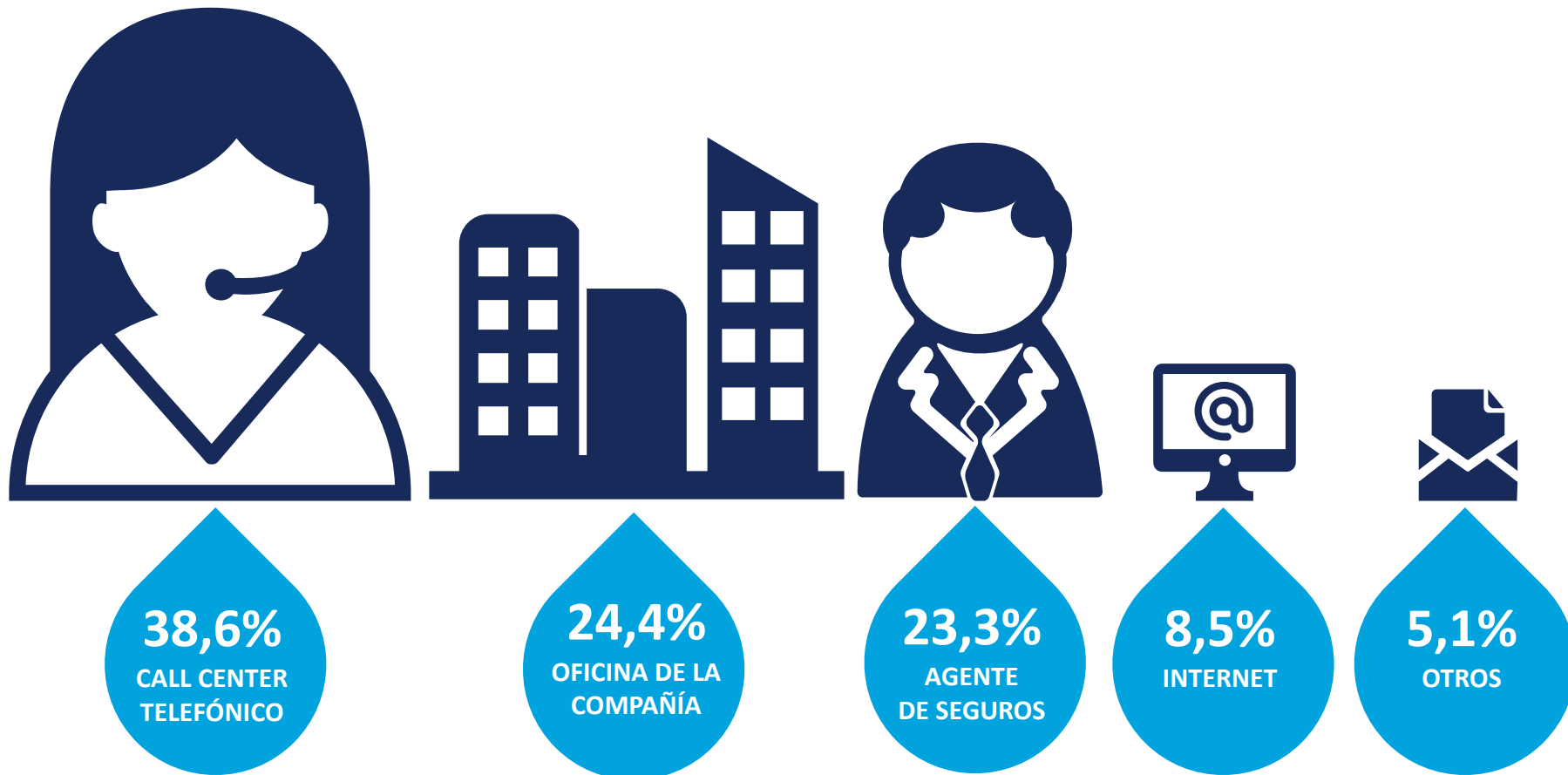


**3.** La compañía mostró comprensión con su situación y entendió su problema.



**4.** Satisfacción con las soluciones aportadas por la compañía para solventar los primeros problemas tras el siniestro.







NO

60,4%

SÍ

39,6%



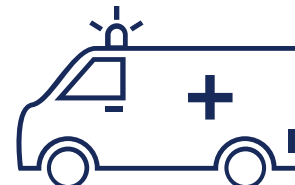
53,3%

GRÚA



33,1%

COCHE DE SUSTITUCIÓN



21,7%

ASISTENCIA SANITARIA



18,4%

TRASLADO EN TAXI

EN CASO AFIRMATIVO...



8,6%

PRIMEROS AUXILIOS



7,1

TRASLADO EN TRANSPORTE PÚBLICO



1,8%

NO SABE / NO CONTESTA



1,5%

OTROS



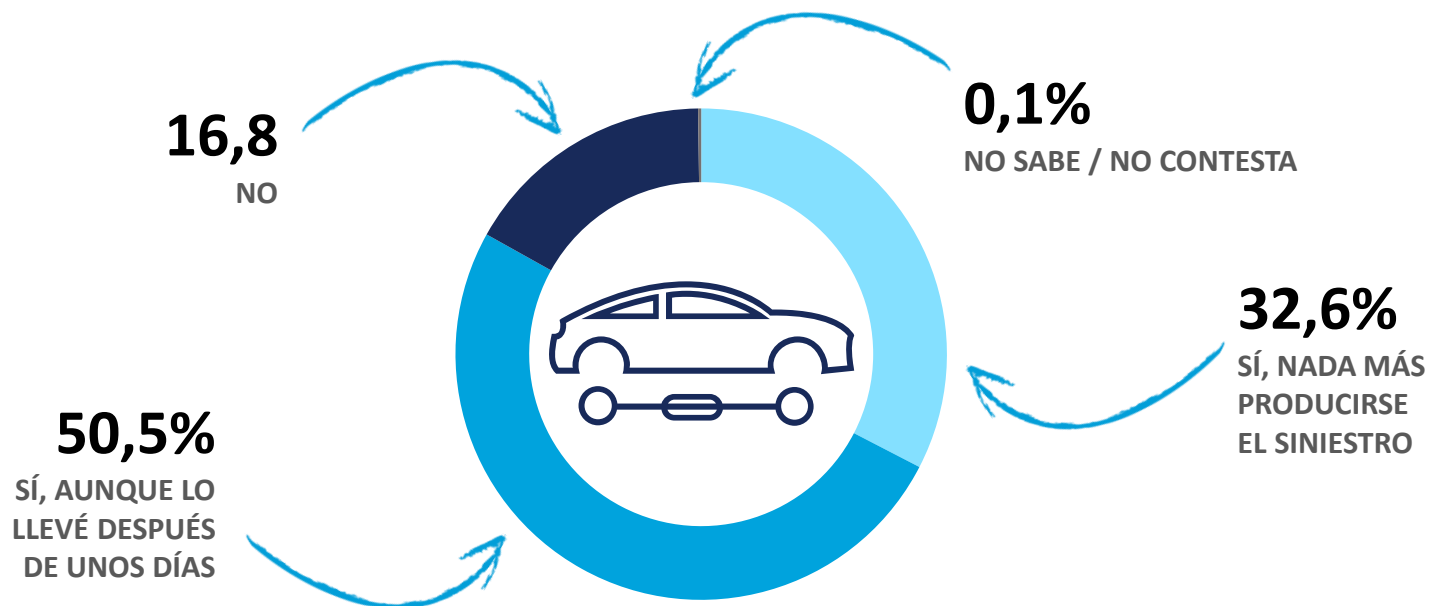
0,8

ESTANCIA CON PERNOCTACIÓN

NÚMERO MEDIO DE SERVICIOS REQUERIDOS: 1,5

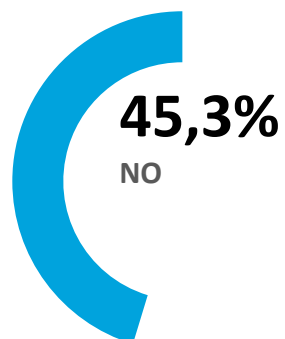
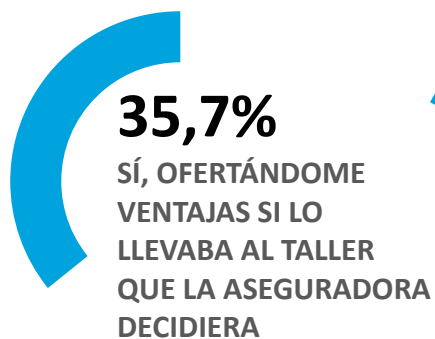
## ASIGNACIÓN DEL TALLER: ¿Necesitó llevar el coche al taller como consecuencia del siniestro?

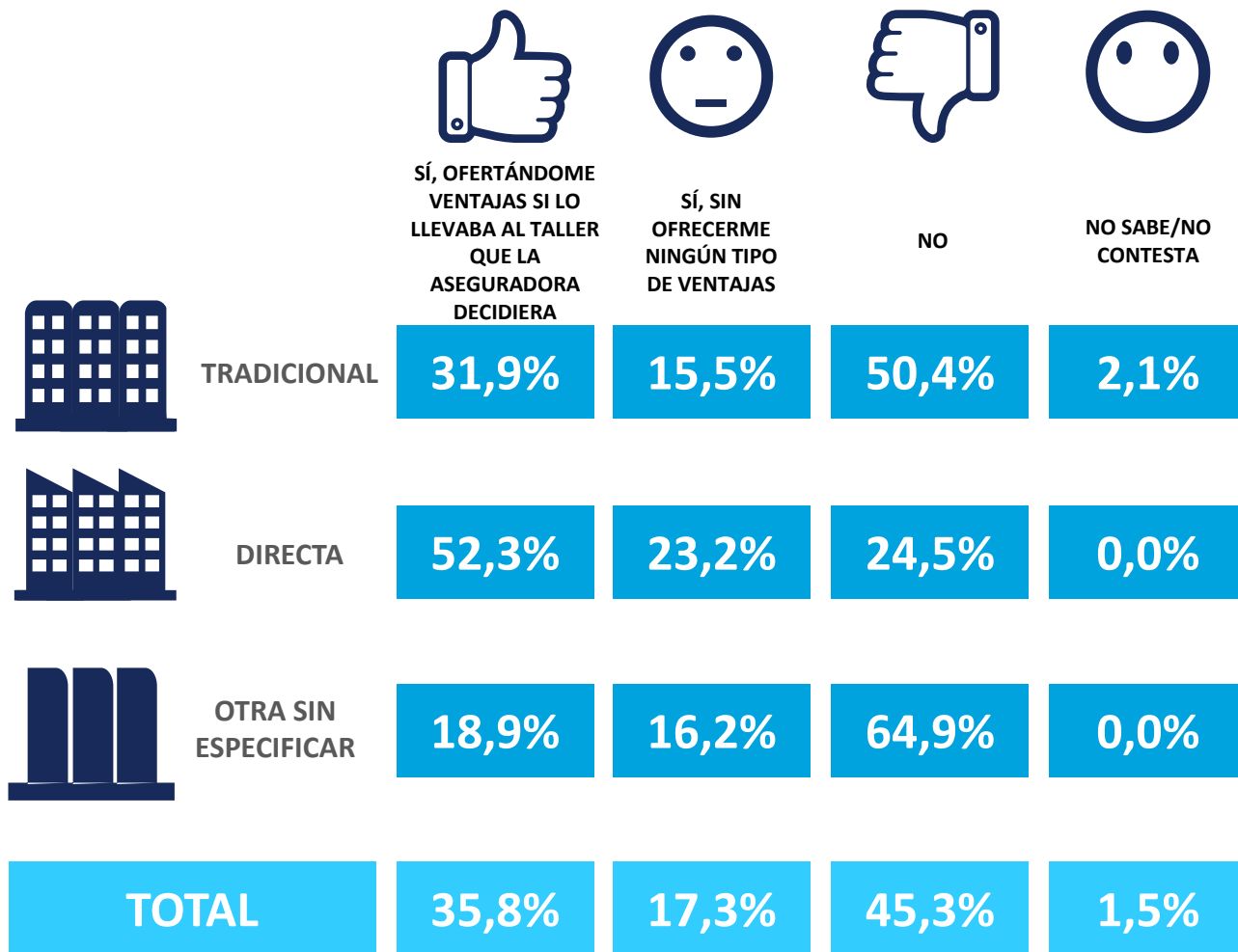
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



## ASIGNACIÓN DEL TALLER: ¿Le recomendó la compañía aseguradora algún taller?

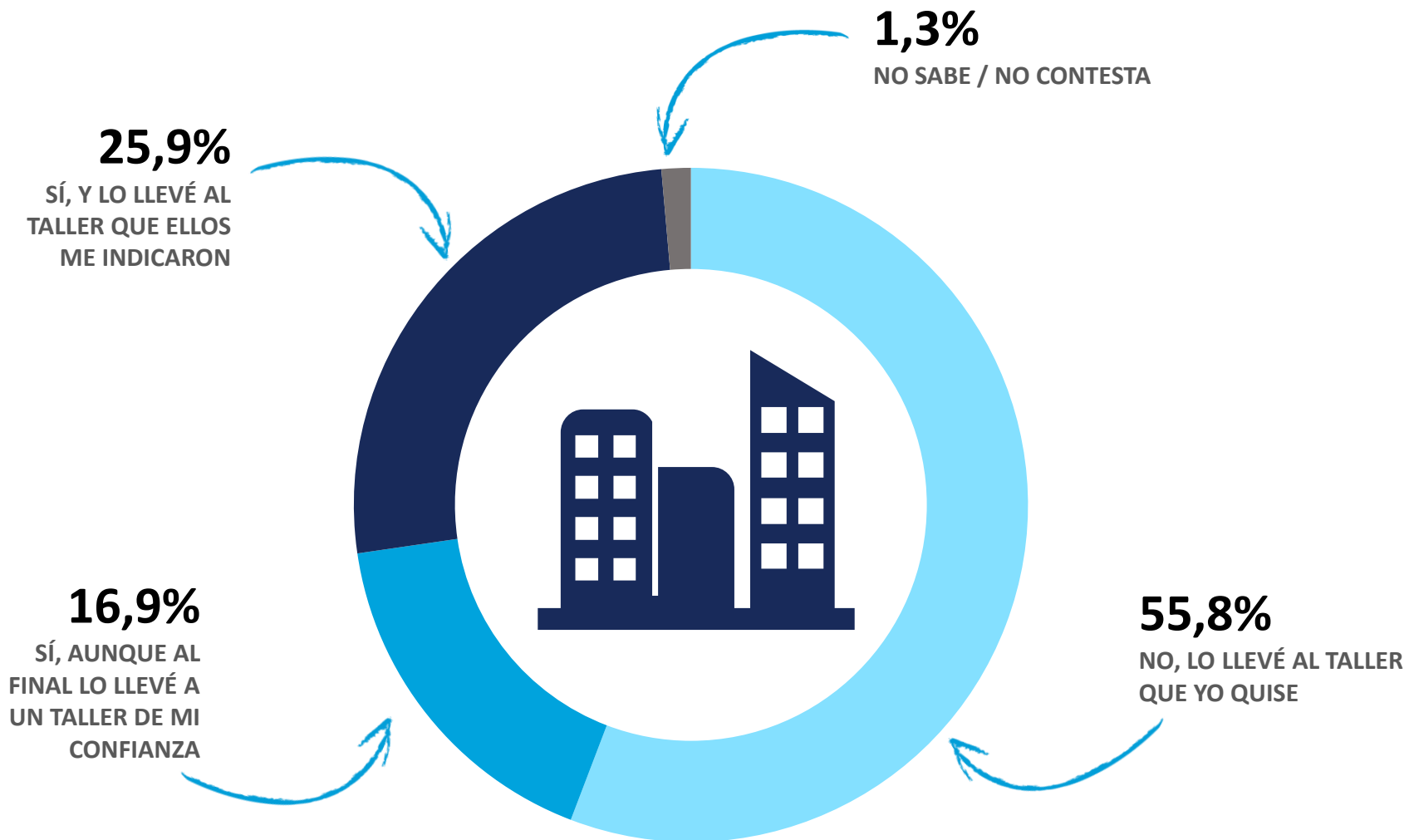
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



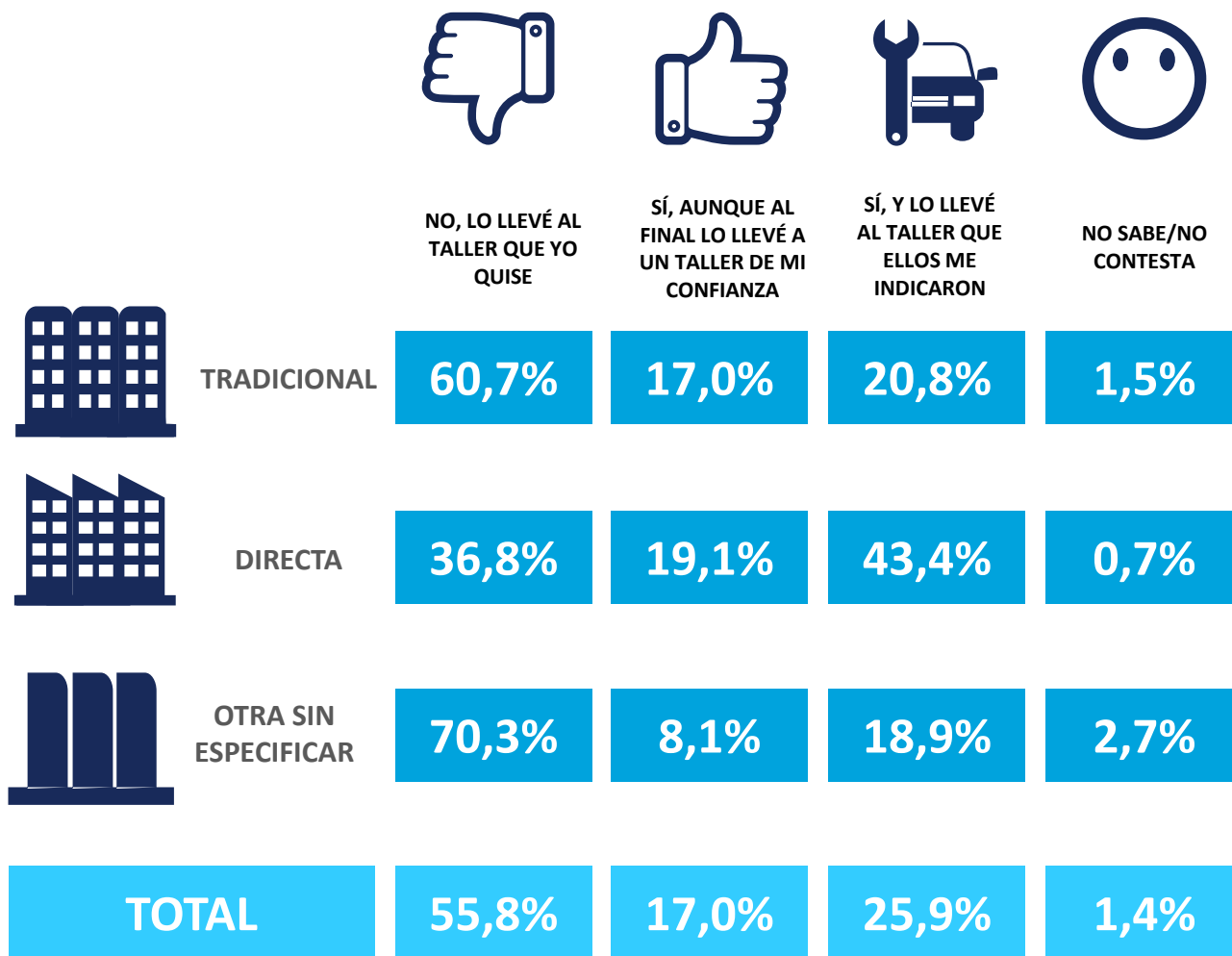


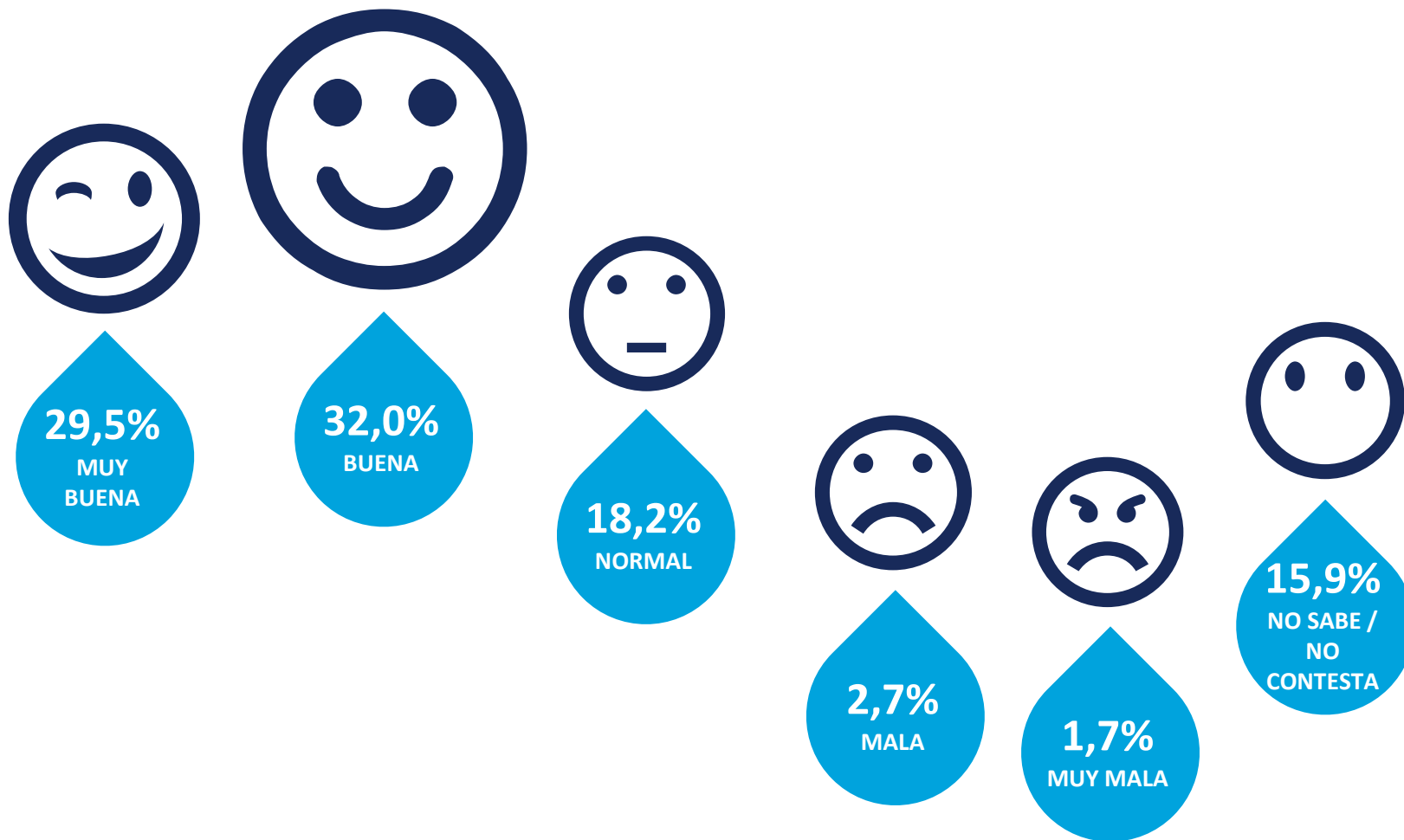
# ASIGNACIÓN DEL TALLER: ¿Se dejó aconsejar por la aseguradora en la elección del taller?

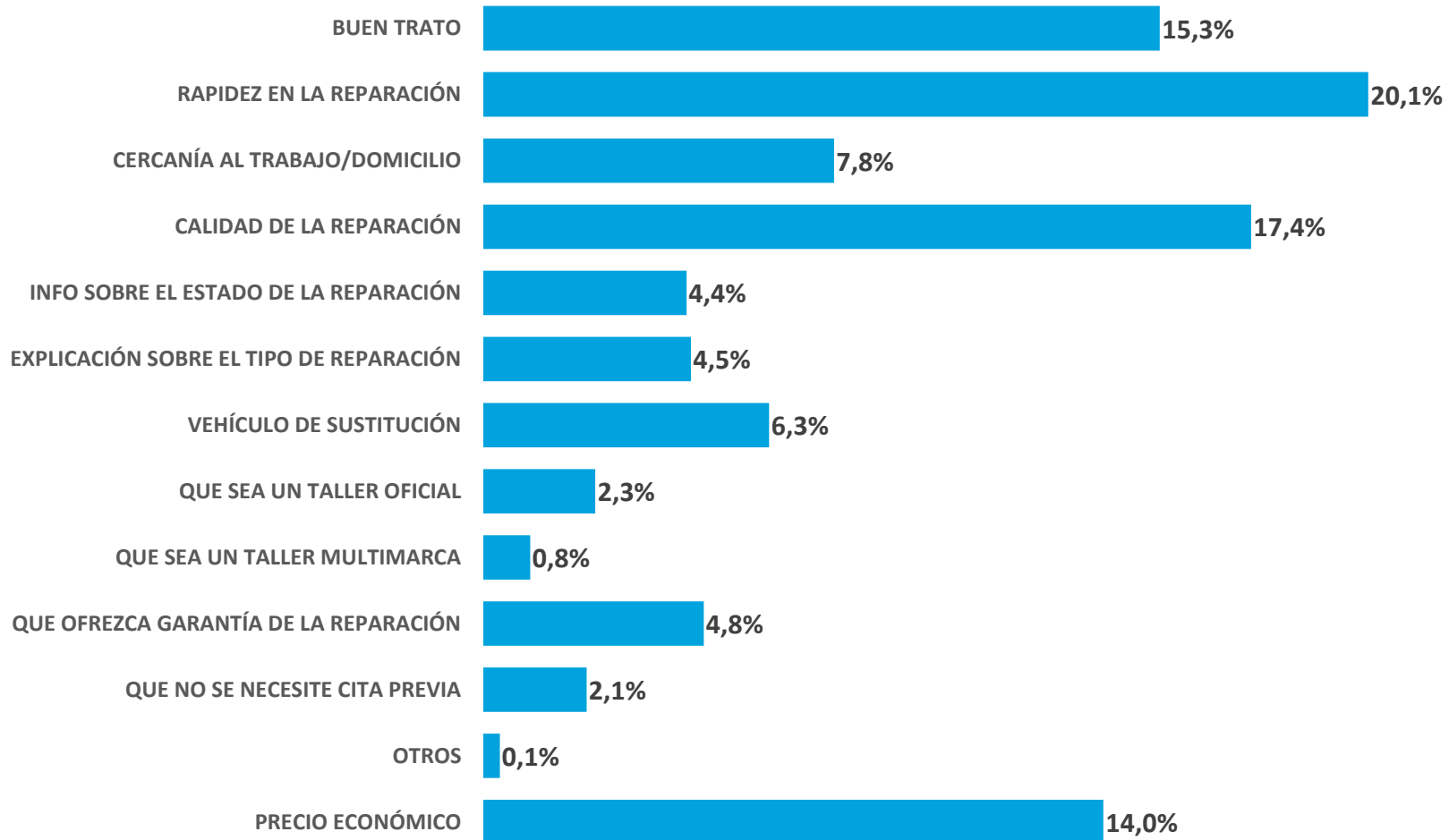
GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company







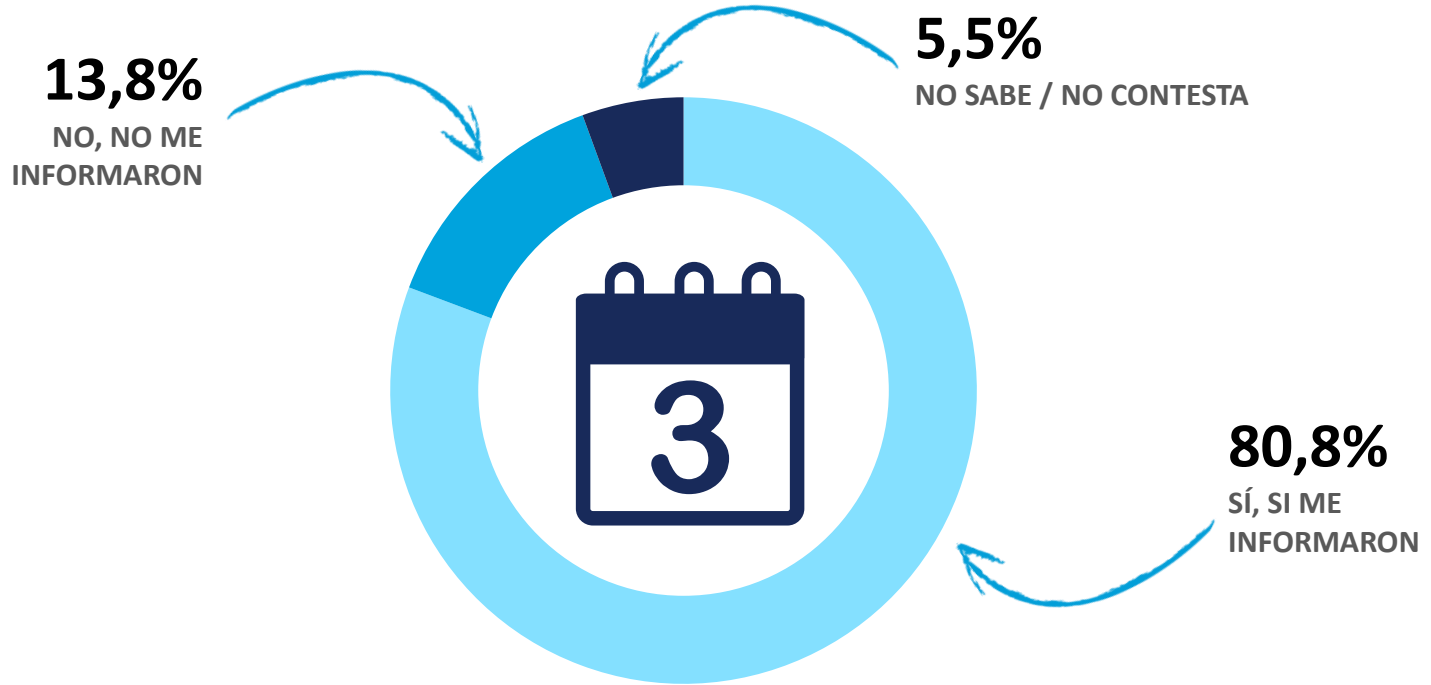




**RECOGIDA:**

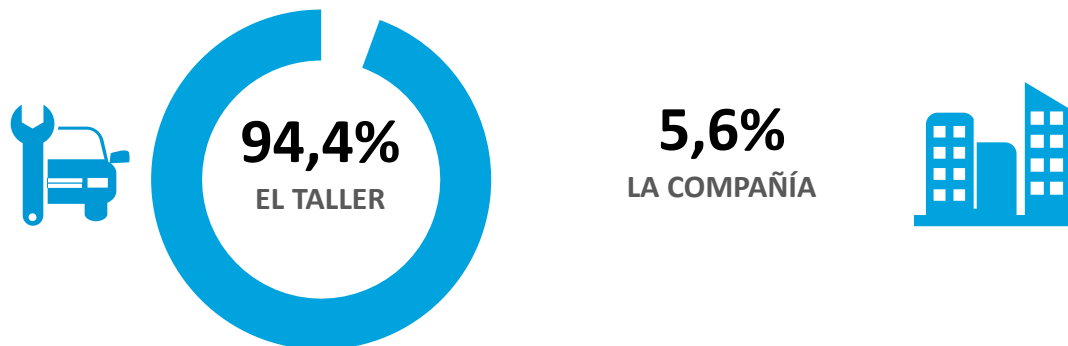
GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

**¿Le informaron de la fecha de recogida de su vehículo?**



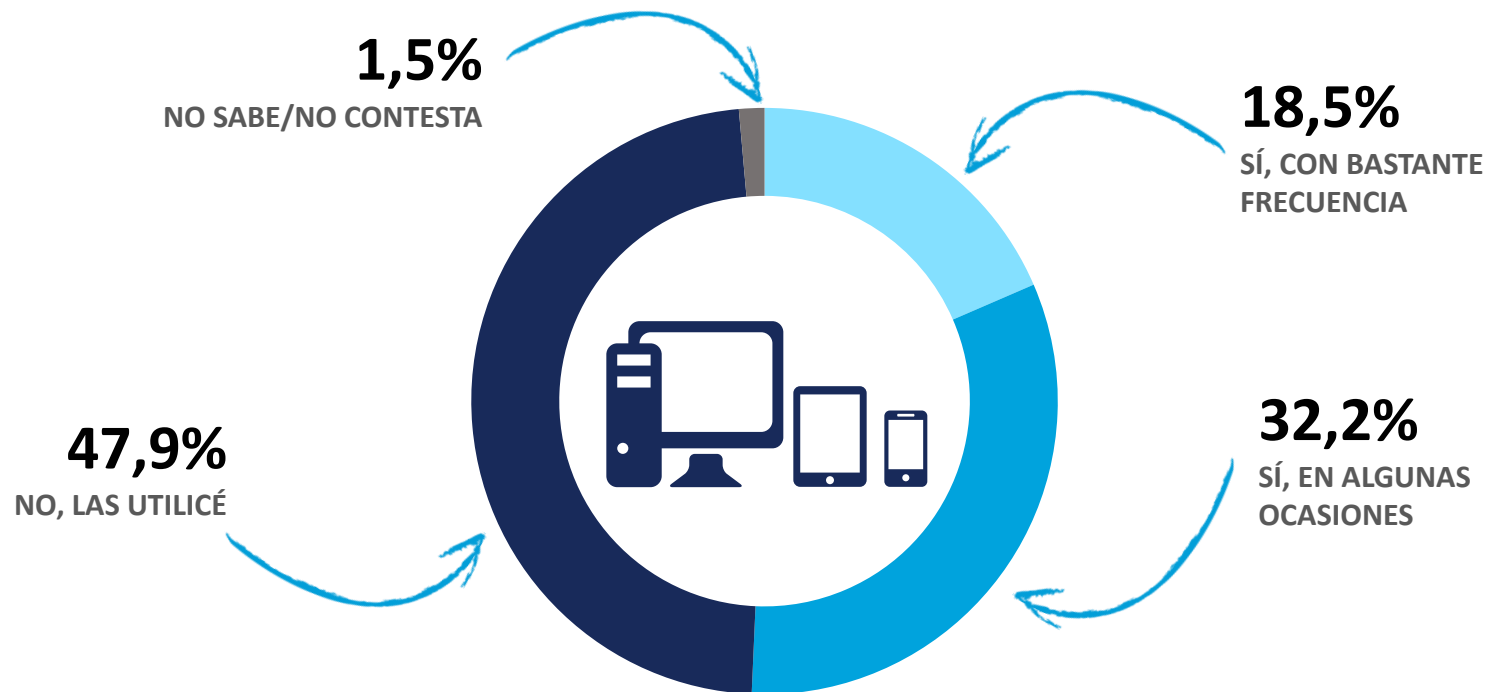
**RECOGIDA:**

**¿Quién le ha informado sobre la recogida de su vehículo?**

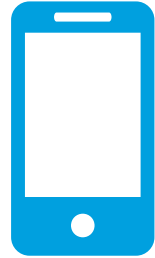


# NUEVAS TECNOLOGÍAS: ¿Utilizó las nuevas tecnologías durante el proceso de gestión?

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



**¿Qué dispositivos utilizan aquellos que han respondido afirmativamente?**



**61,2%**

SMARTPHONE



**59,0%**

ORDENADOR



**15,6%**

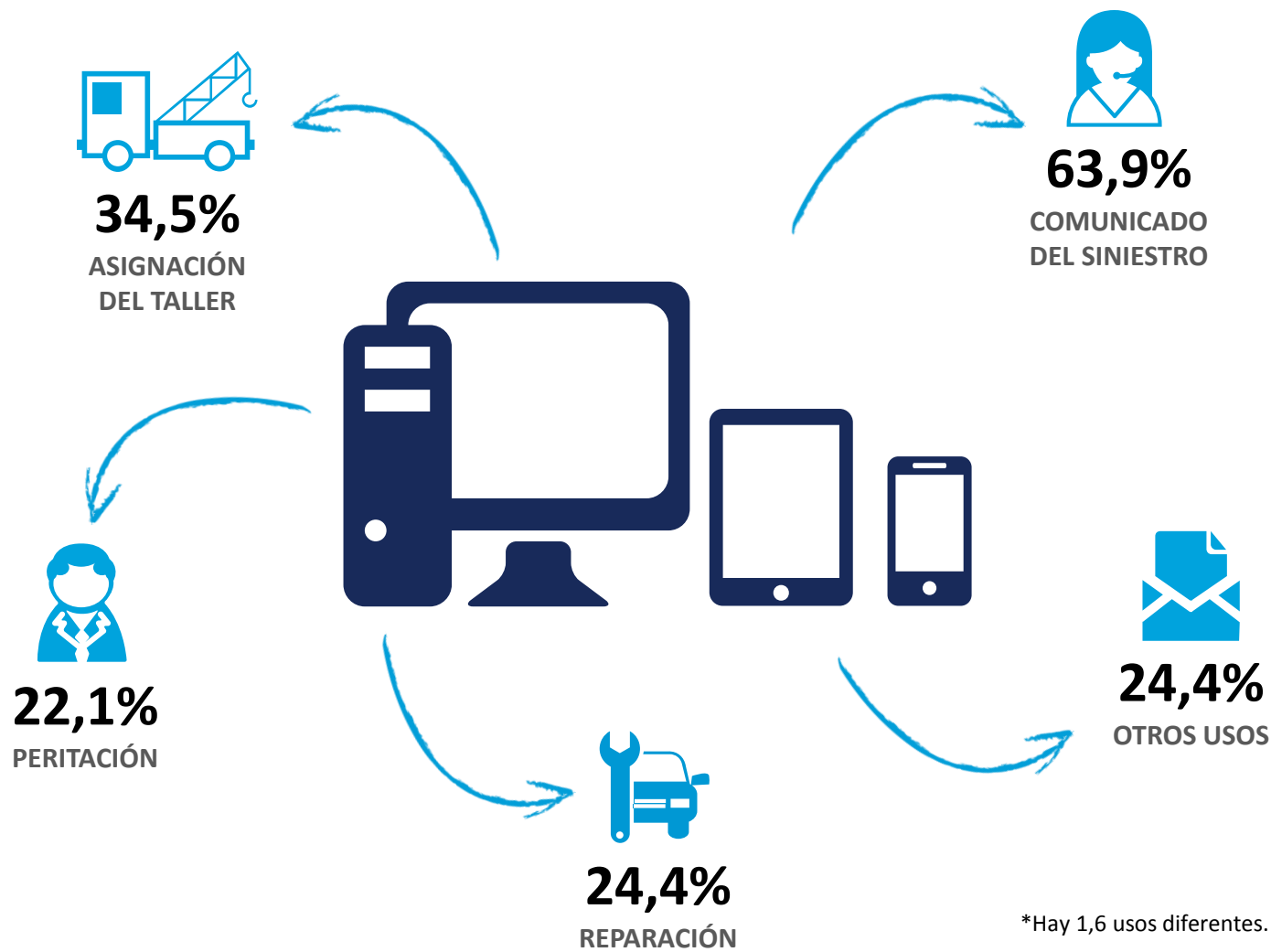
TABLET

\*Existen respuestas múltiples.

\*\*Hay 1,4 dispositivos que se utilizan.

# NUEVAS TECNOLOGÍAS: Fin de uso de los terminales

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



\*Hay 1,6 usos diferentes.

# SATISFACCIÓN: Valore su grado de satisfacción en los siguientes aspectos (0-10)

GT MOTIVE | a Mitchell Partner Company

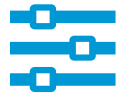
1. La atención de la aseguradora en su problema



SATISFACCIÓN

7,59

Diferencial de insatisfacción  
10,4%



IMPORTANCIA

8,38

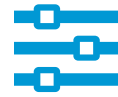
2. El trato que le dispensó la aseguradora



SATISFACCIÓN

7,67

Diferencial de insatisfacción  
8,4%



IMPORTANCIA

8,32

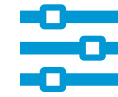
3. La valoración de daños



SATISFACCIÓN

7,38

Diferencial de insatisfacción  
13,6%



IMPORTANCIA

8,39

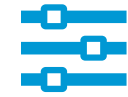
4. La reparación del vehículo



SATISFACCIÓN

7,89

Diferencial de insatisfacción  
8,8%



IMPORTANCIA

8,59

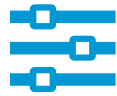
5. La claridad del proceso de gestión del siniestro



SATISFACCIÓN

7,43

Diferencial de insatisfacción  
10%



IMPORTANCIA

8,17

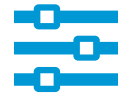
6. La sencillez del proceso de gestión del siniestro



SATISFACCIÓN

7,50

Diferencial de insatisfacción  
9,8%



IMPORTANCIA

8,24

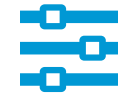
7. La información aportada por la aseguradora



SATISFACCIÓN

7,27

Diferencial de insatisfacción  
12,1%



IMPORTANCIA

8,15

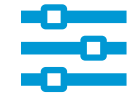
8. El tiempo que tardó todo el proceso



SATISFACCIÓN

7,09

Diferencial de insatisfacción  
18,3%



IMPORTANCIA

8,39



## FIDELIZACIÓN: ¿Tiene pensado cambiar de compañía de seguros?

GTMOTIVE | a Mitchell Partner Company



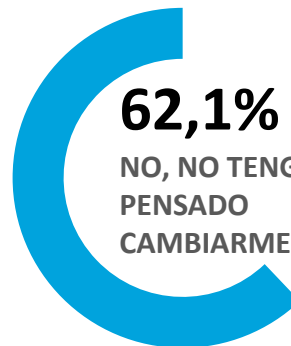
**12,6%**

SÍ, HE CAMBIADO O  
VOY A CAMBIAR.



**23,8%**

NO LO SÉ / TENGO  
DUDAS.



**62,1%**

NO, NO TENGO  
PENSADO  
CAMBIARME.



**1,5%**

NO SABE /  
NO CONTESTA

**36,3%** POSIBILIDAD DE ABANDONO



**MUCHAS GRACIAS**



[www.gtmotive.com](http://www.gtmotive.com)