



Gain
Dynamics

**I ESTUDIO DE ABANDONOS
EN EL SEGURO DE AUTOS**

ÍNDICE

Bienvenida

Informe general y tipología de abandono

Informe Ad-hoc

App web

Integración de la tipología en el cliente

Entregables del producto

BIENVENIDOS Y GRACIAS POR VUESTRA ASISTENCIA

**I ESTUDIO DE ABANDONOS
EN EL SEGURO DE AUTOS**

Desarrollado por Gain Dynamics

Patrocinadores



I ESTUDIO DE ABANDONOS EN EL SEGURO DE AUTOS



MIRIAM BLÁZQUEZ MUÑOZ
Coordinadora de Proyectos

INFORME GENERAL Y TIPOLOGÍA DE ABANDONO

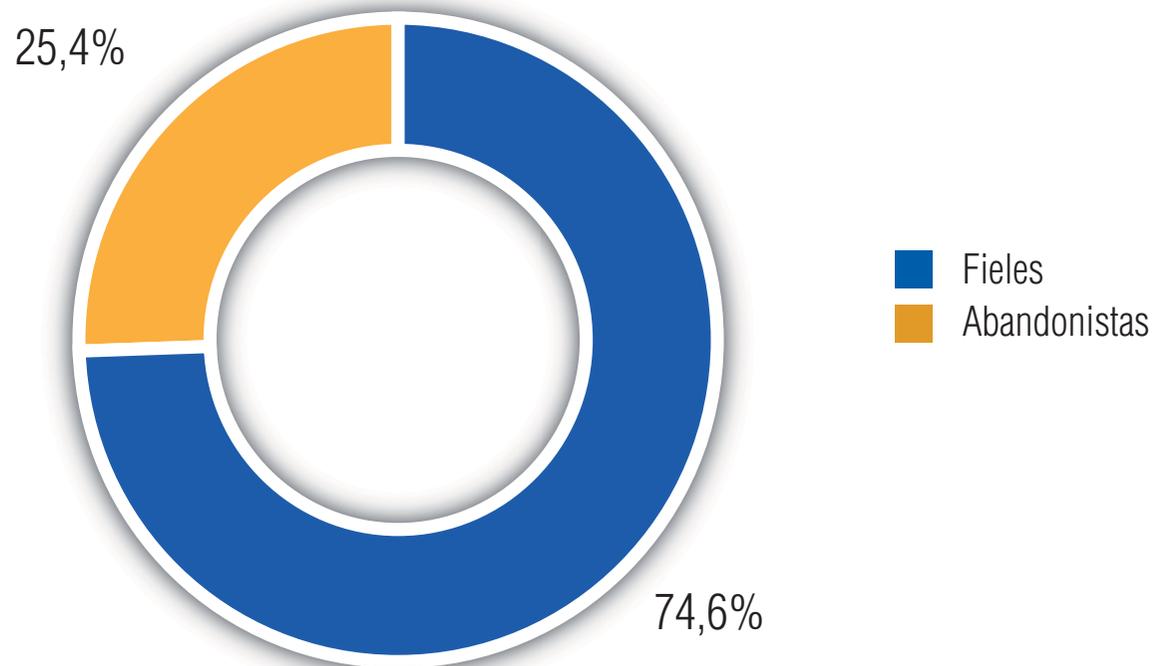
Con el barómetro de bajas pretendemos que las compañías aseguradoras puedan:

1. **Entender el ‘entorno de la decisión’ de baja:** en el sector de los seguros de automóvil más allá del precio.
2. **Segmentar a los abandonistas:** para poder planificar la gestión de clientes.
3. **Descubrir la claves de fidelización y retención de clientes:** las palancas por las que acaban decidiendo marcharse y que constituyen el objetivo de mejora.
4. **Personalizar en una base de datos externa los resultados del estudio:** implementar a través de algoritmos la tipología de abandonistas para complementar los scoring internos de cada compañía.
5. **Hacer un seguimiento periódico de todo lo anterior:** para no perder de vista la evolución del mercado de la bajas y su entorno de la decisión.

Cambio de modelo en el entorno de la decisión

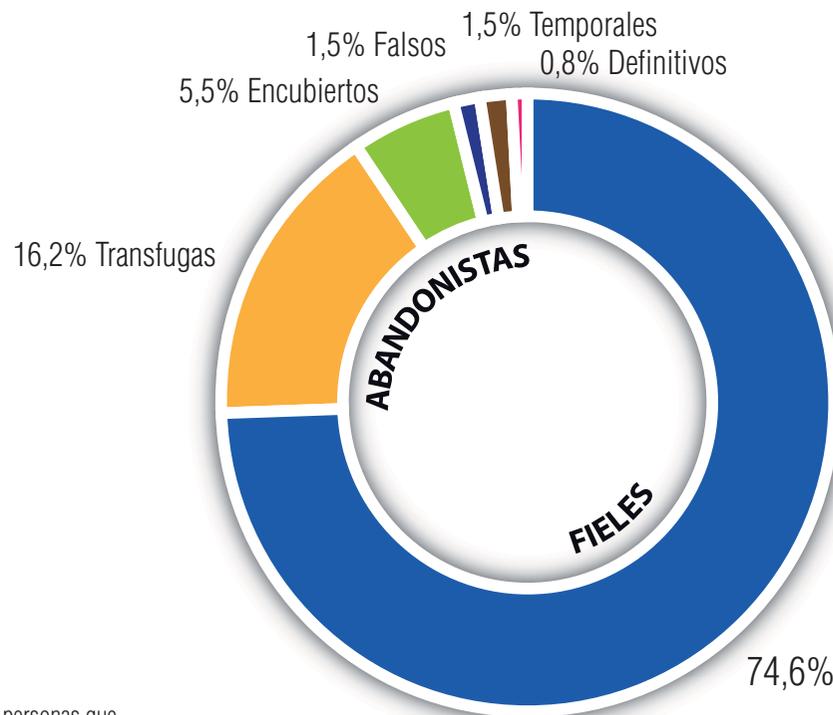


Uno de cada cuatro asegurados dio de baja su póliza de auto durante el último año



Base:
18.591 personas que
tenían póliza de coche
durante el último año.
Datos sin ponderar

Existen cinco tipos de modalidades de abandono de las pólizas de auto



Base:
18.591 personas que tenían póliza de coche durante el último año.
Datos sin ponderar

MODALIDAD DE ABANDONO

Abandonistas tráfugas: son los que se han ido de su compañía a otra aseguradora y eran titulares del contrato.

Abandonistas encubiertos: son los que han cambiado de compañía aseguradora pero no eran titulares del contrato. Pueden producir un efecto de duplicación con los abandonistas tráfugas.

Abandonistas falsos: son los que han anulado una póliza pero la nueva la contratan con la misma aseguradora con la que estaban.

Abandonistas temporales: son los que han anulado su póliza de seguros con una aseguradora porque ahora no utilizan el coche temporalmente.

Abandonistas definitivos: son los que ya no utilizan el coche definitivamente y por esa razón han anulado su póliza de seguros.

Se ha considerado para el estudio a los abandonistas más implicados con el seguro de auto

*Este estudio considera que un abandonista en el sector de seguros de auto es quien cumple dos condiciones:

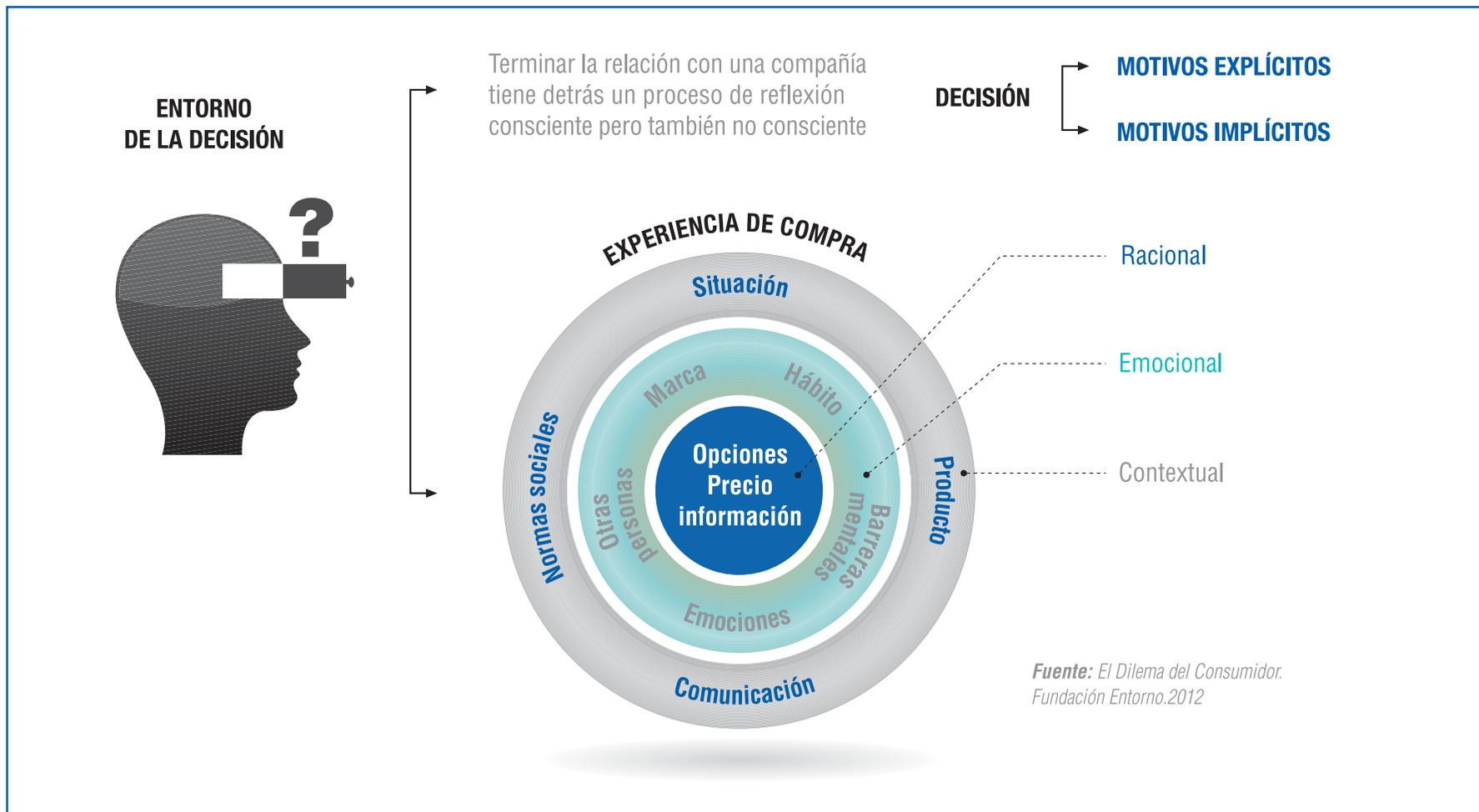
1. Que sea baja activa: sigue con un seguro de auto contratado actualmente.
2. Que esté implicado con el seguro del auto: que fuera titular de la póliza en el momento de darse de baja.

¿Quién es un abandonista?

**Era titular de una póliza de auto
y cambió de compañía aseguradora
en el último año**

* Esta definición limita el número de abandonistas a los llamados Tránsfugas, pero hace más eficiente el estudio de las causas de fuga porque está focalizado en quienes son responsables directos de la póliza.

El entorno de la decisión de los consumidores ha cambiado y también afecta a la compra de seguros de auto

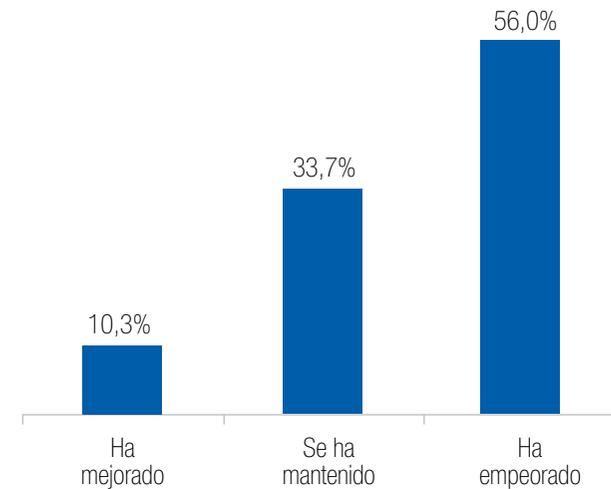


El entorno de la decisión actual en el mercado general está dominado por el PRECIO

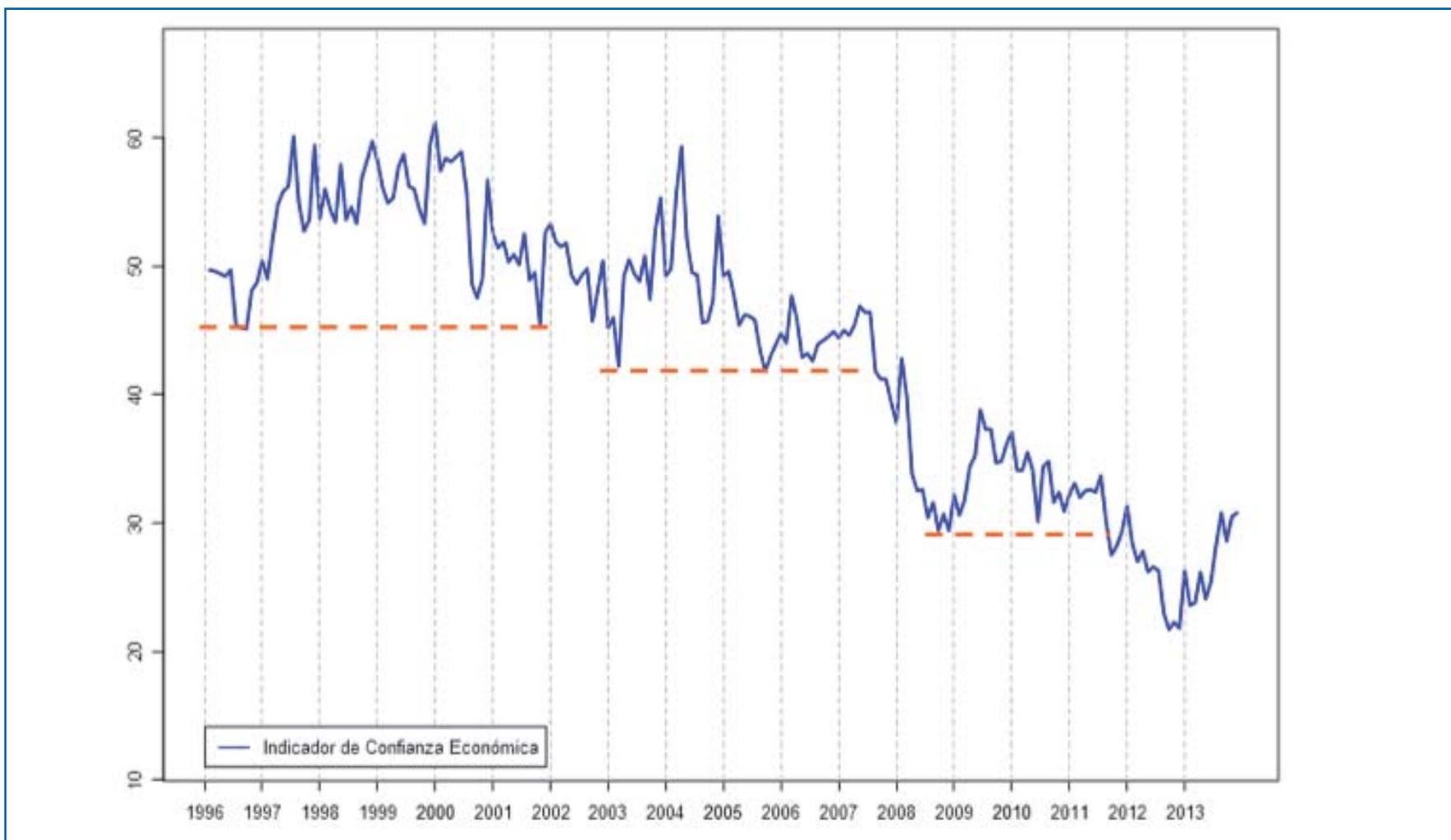
Resumen de indicadores de Precio de los abandonistas en el sector seguro de auto (El precio como...)



Situación económica de los abandonistas (evolución de los dos últimos años)

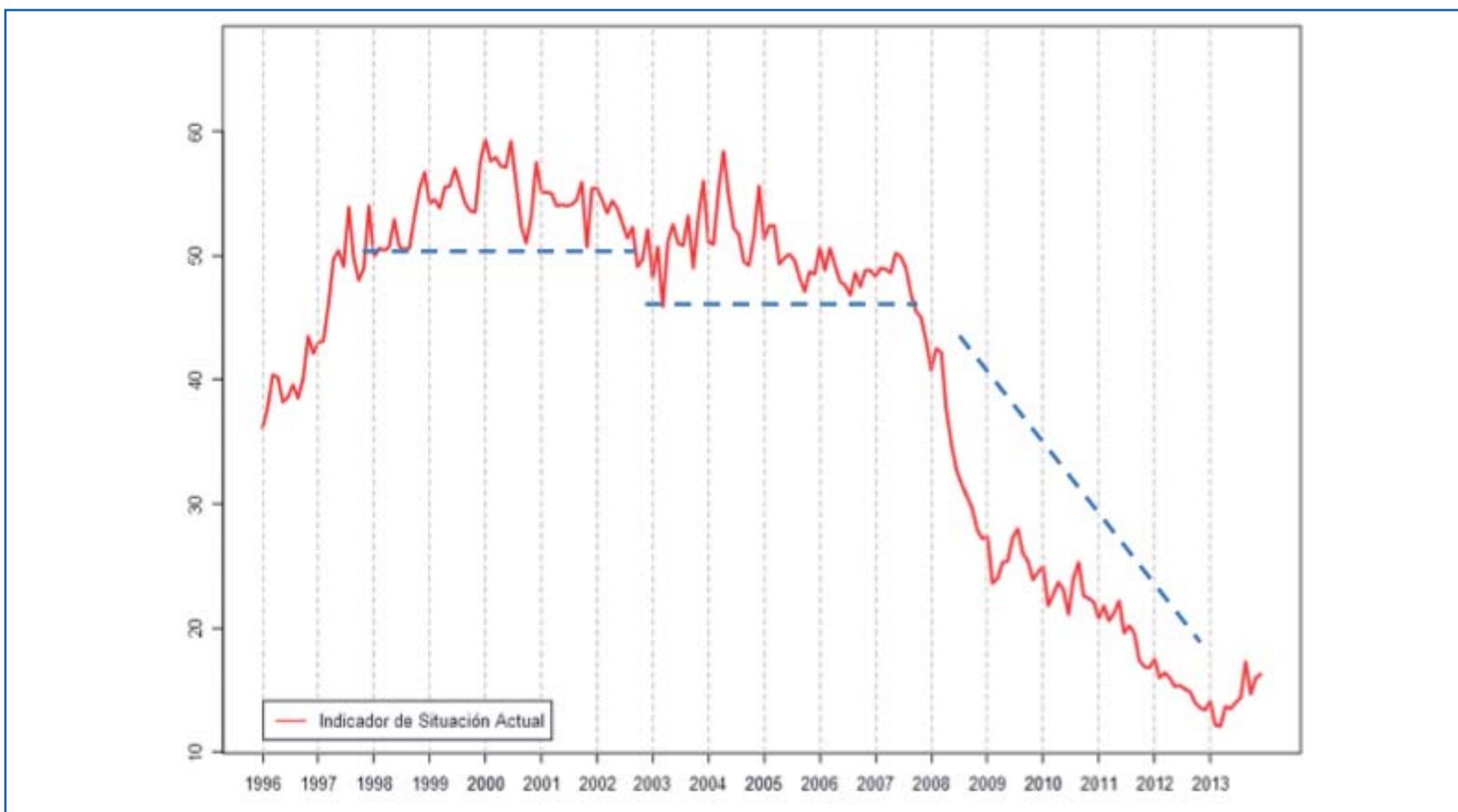


La sensibilidad al precio comenzó a gestarse antes del principio de la crisis



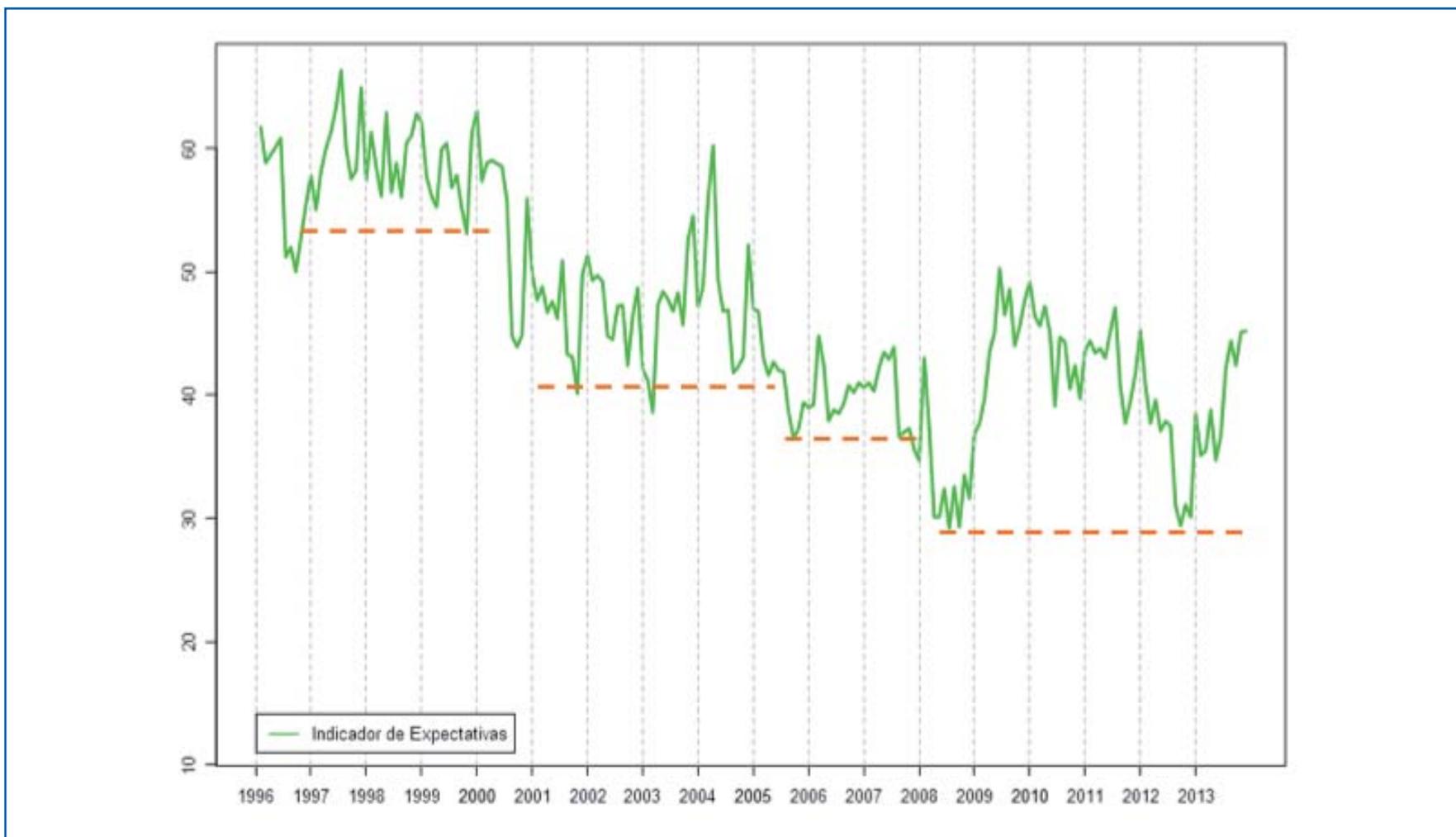
Fuente: Barómetro CIS

Desde 2007, la incertidumbre sobre el presente se desbordó: el futuro es hoy mismo y una de sus consecuencias es el incremento de la sensibilidad al precio



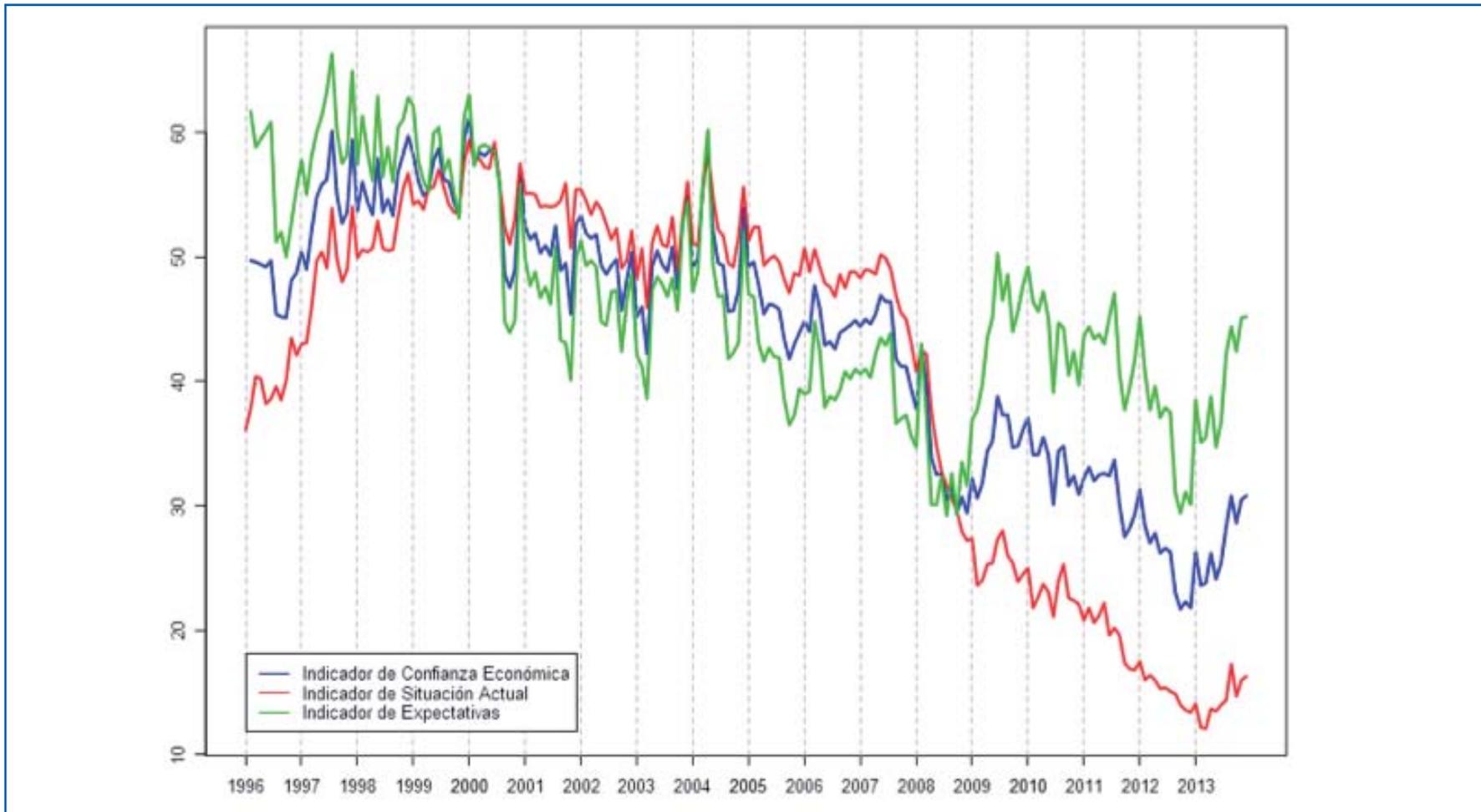
Fuente: Barómetro CIS

Las expectativas de futuro recuperan tono durante el último año 2013



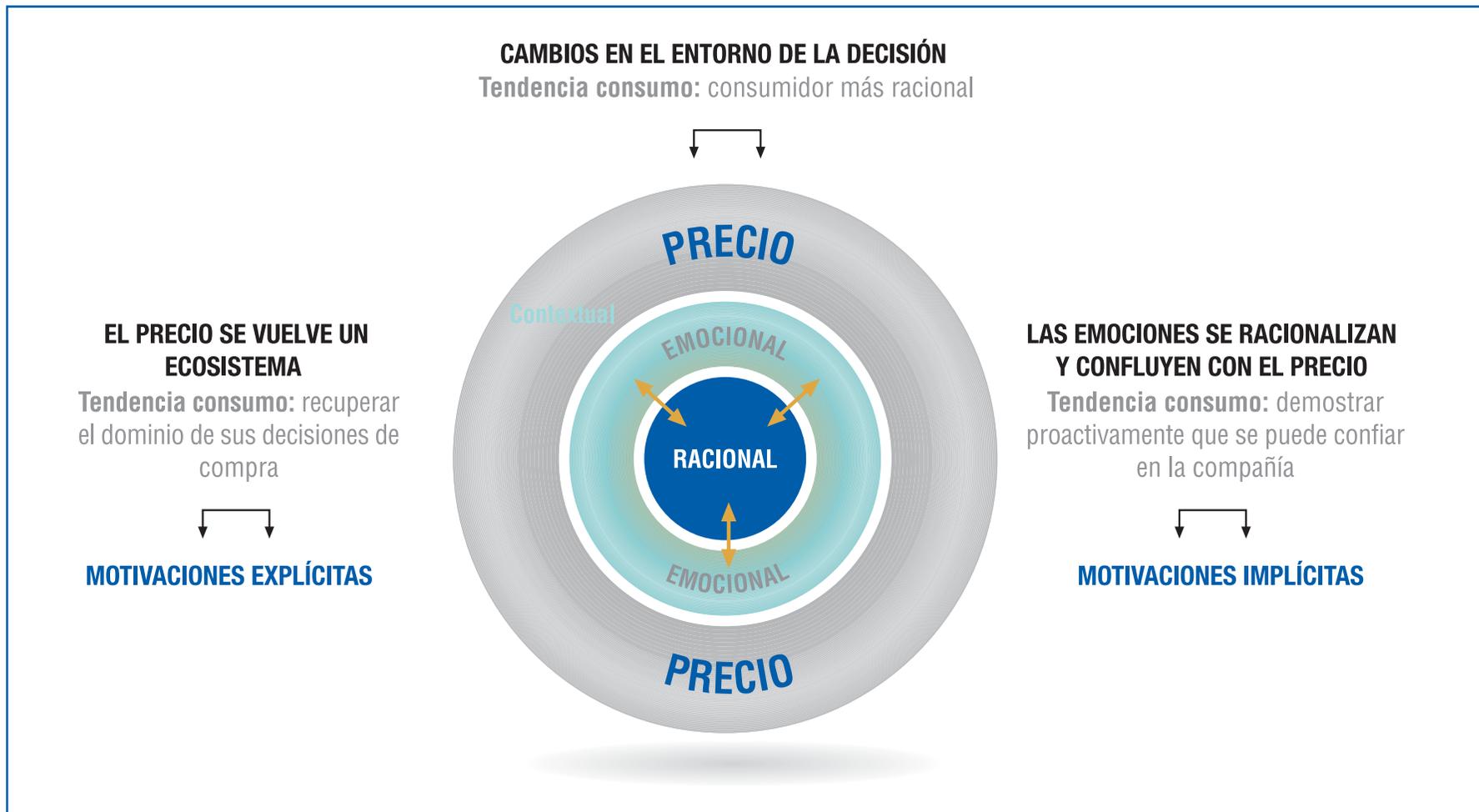
Fuente: Barómetro CIS

Hasta que las expectativas de futuro y la percepción de la situación actual no coincidan, el corto plazo y el precio seguirán rigiendo la actitud de consumo

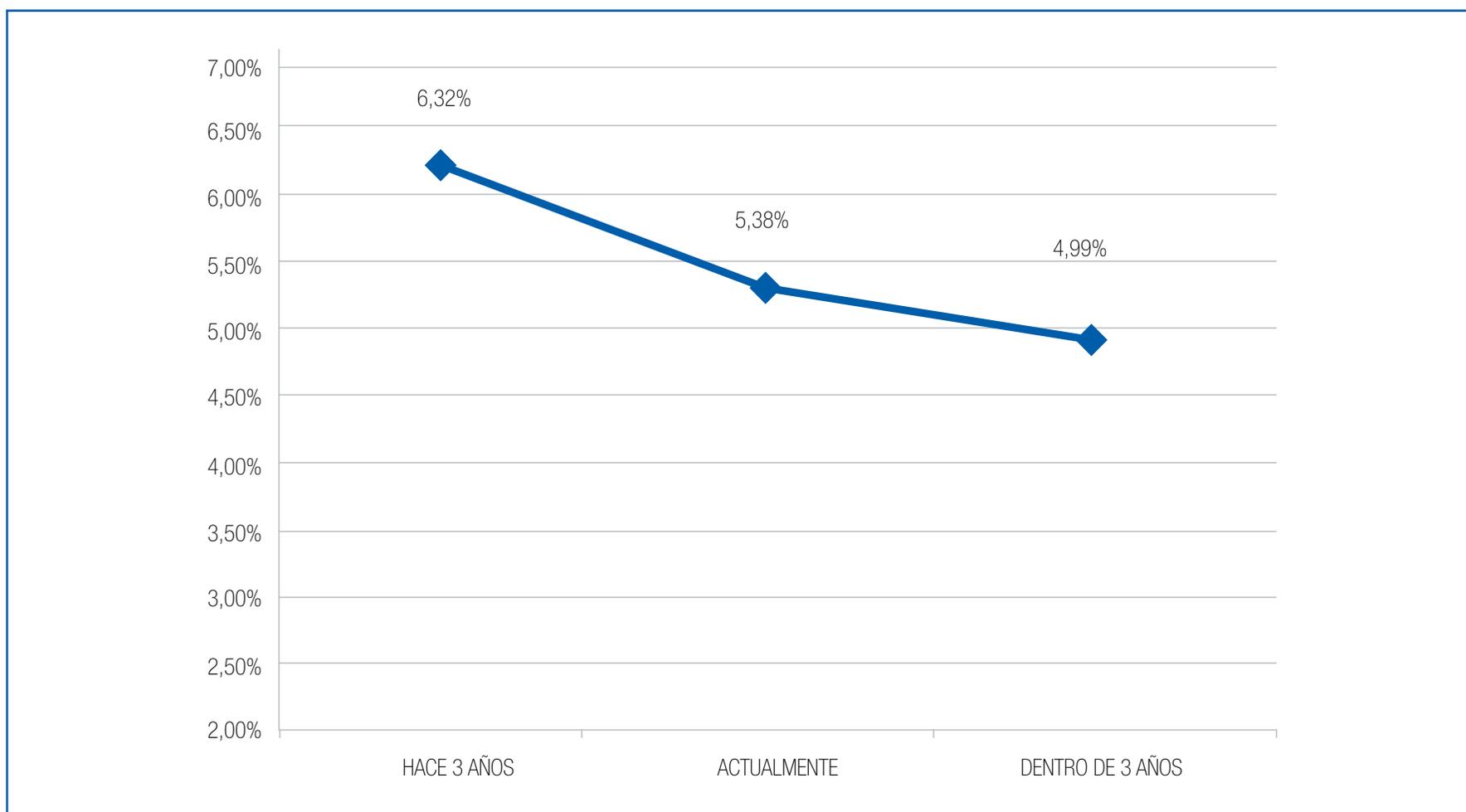


Fuente: Barómetro CIS

El precio se convierte en un vector más complejo de la decisión de consumo

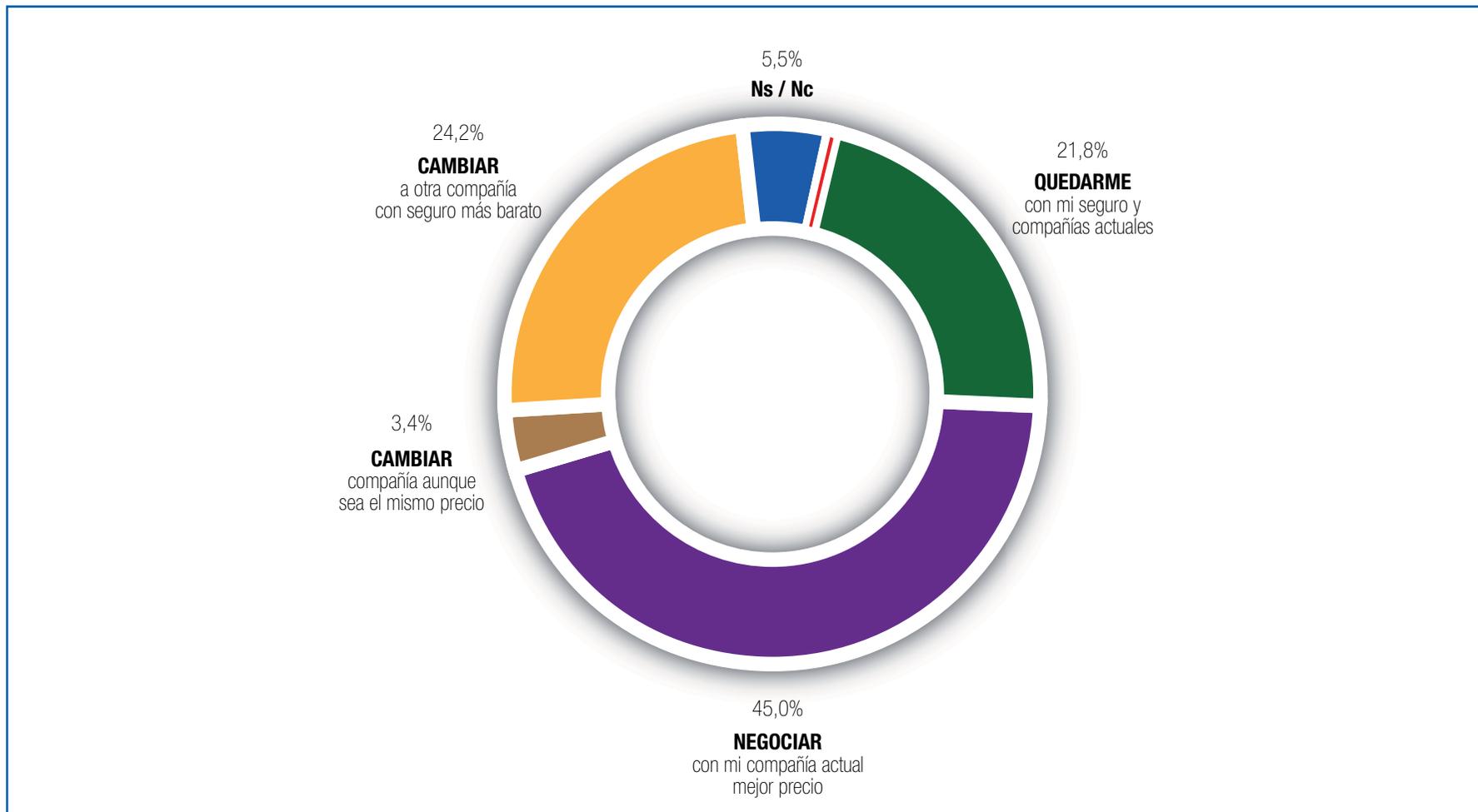


La fidelidad está descendiendo y seguirá haciéndolo



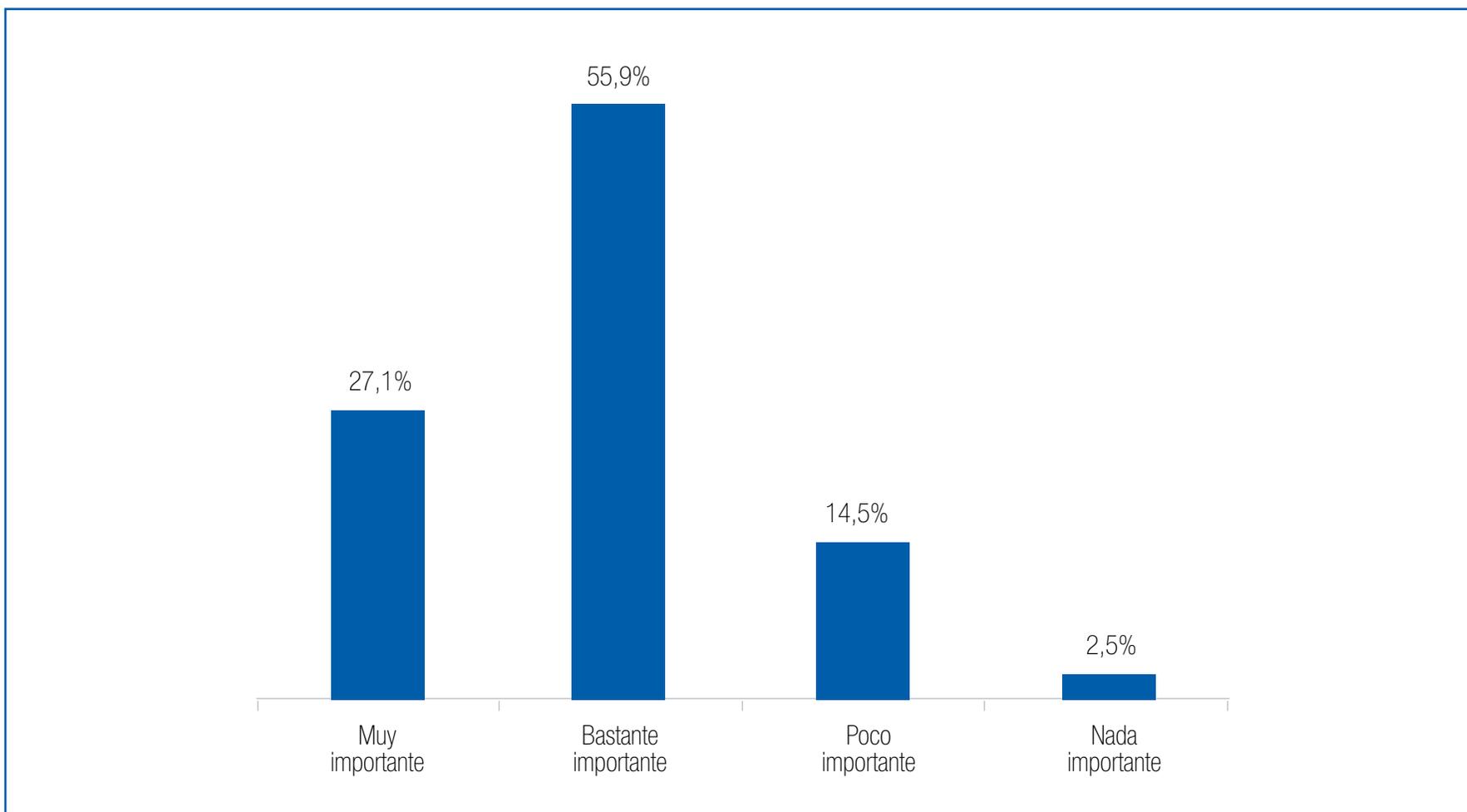
Base: 2.865 abandonistas

En las relaciones con la compañía, la negociación se convierte
en parte de la fidelización



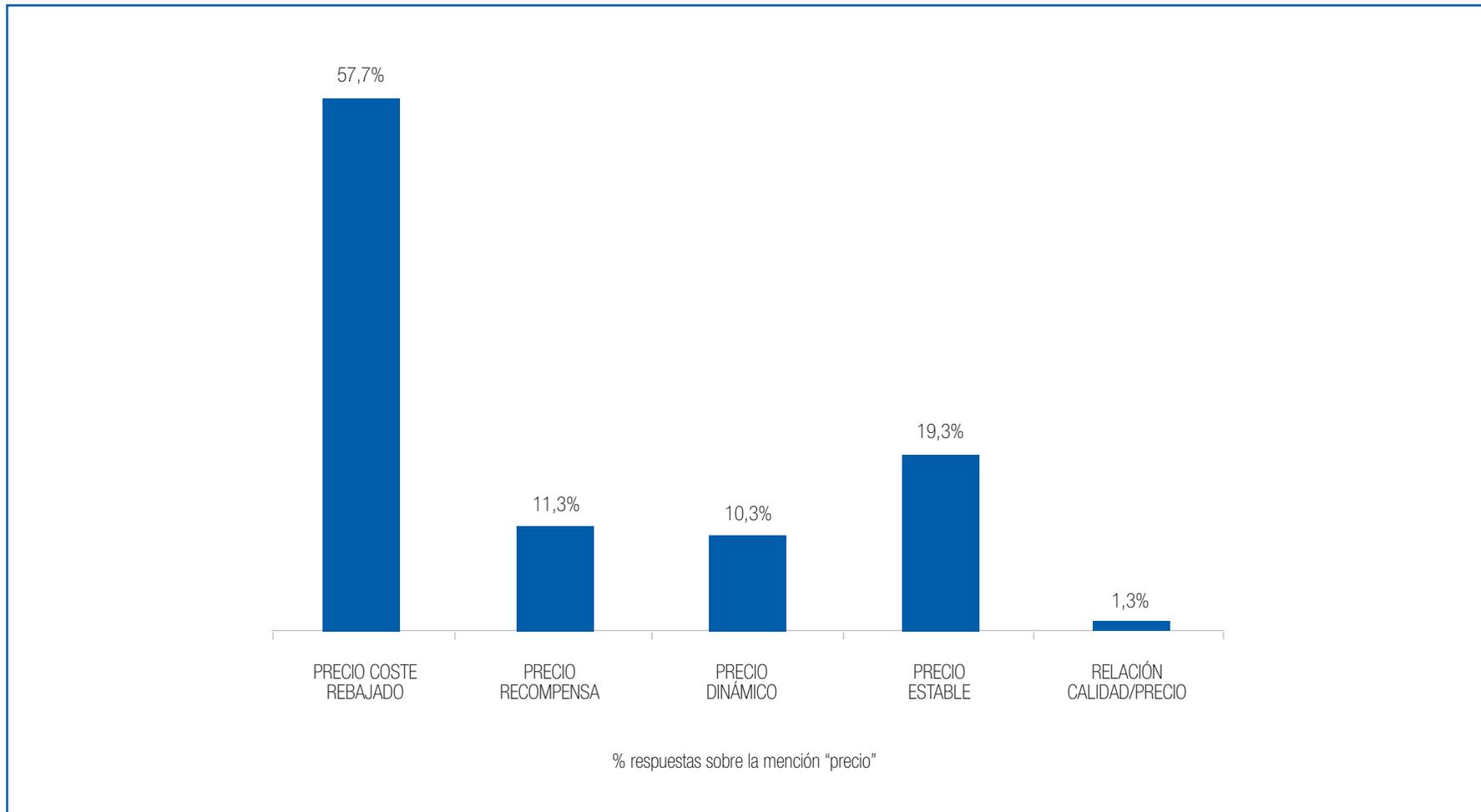
Base: 2.865 abandonistas

Con el cambio de compañía, se desean garantías



Base: 2.865 abandonistas

A la hora de percibir el precio, se contemplan cinco nociones diferentes

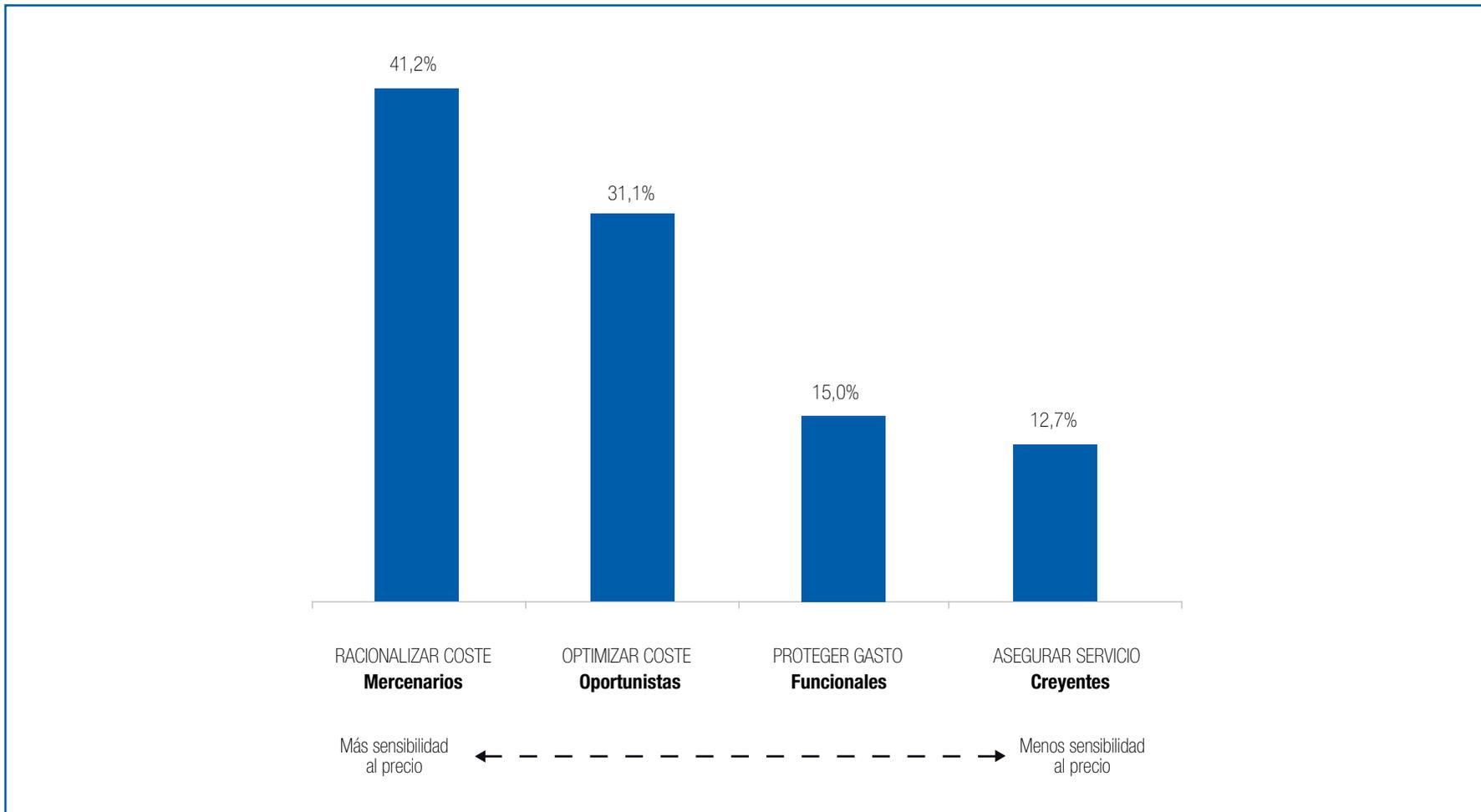


Base: 2.395 abandonistas que mencionan el precio

La tipología de abandonista está compuesta por cuatro actitudes diferentes de consumo bajo un contexto de precio

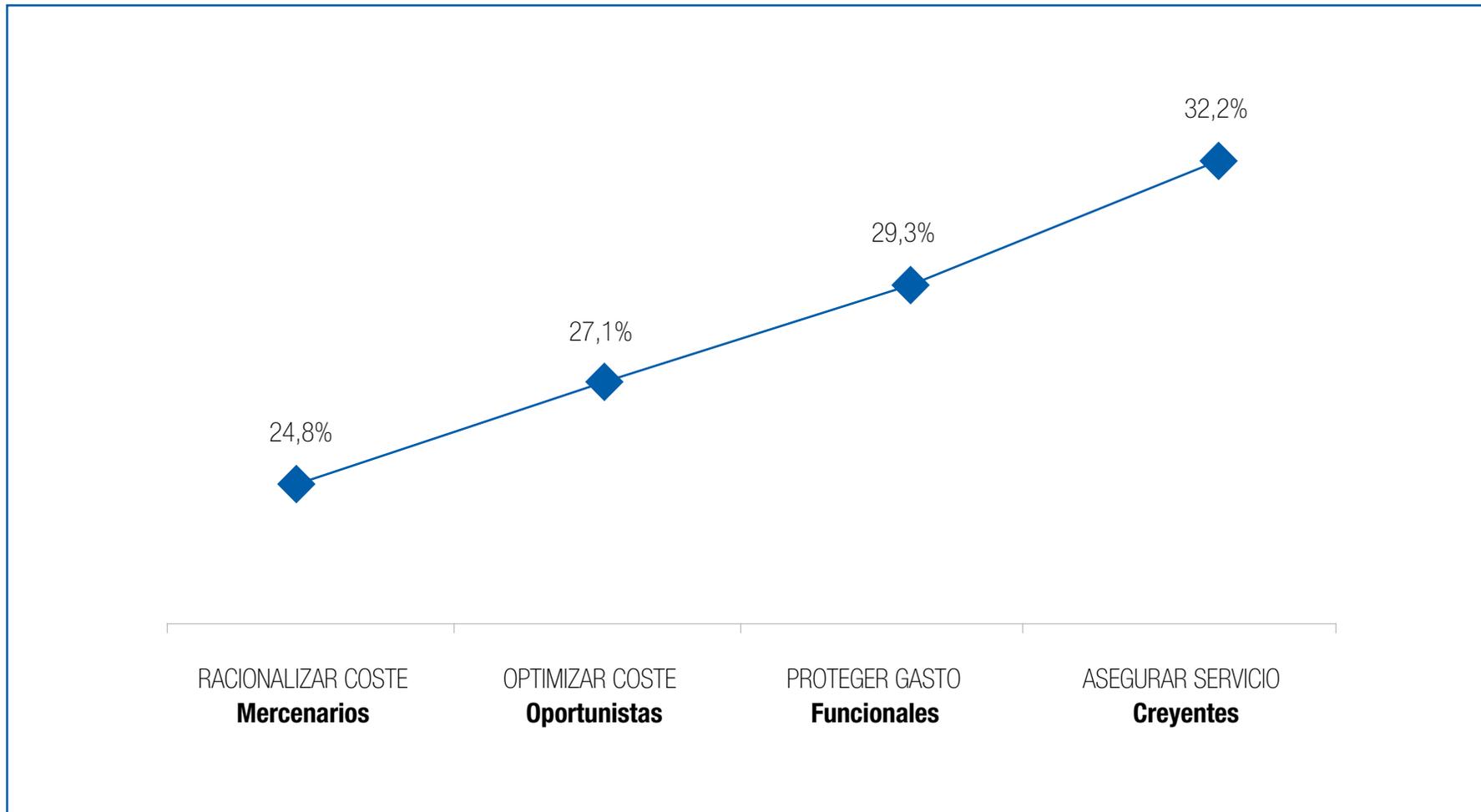


Y observamos la distribución de abandonistas en función de dichas actitudes



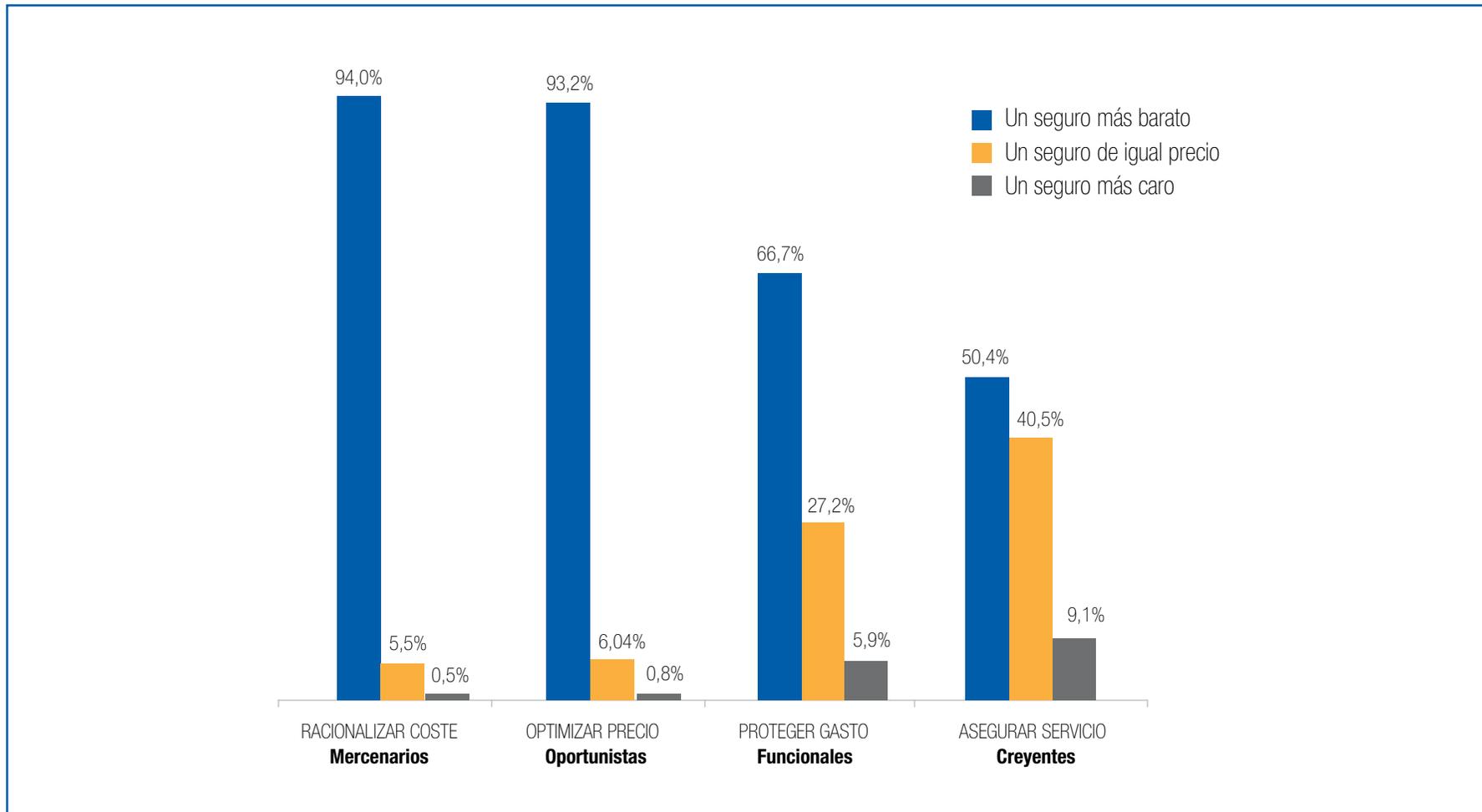
Base: 2.865 abandonistas

Hay un tendencia diferente dentro de la tipología a la hora de dar importancia a la marca en el seguro de auto



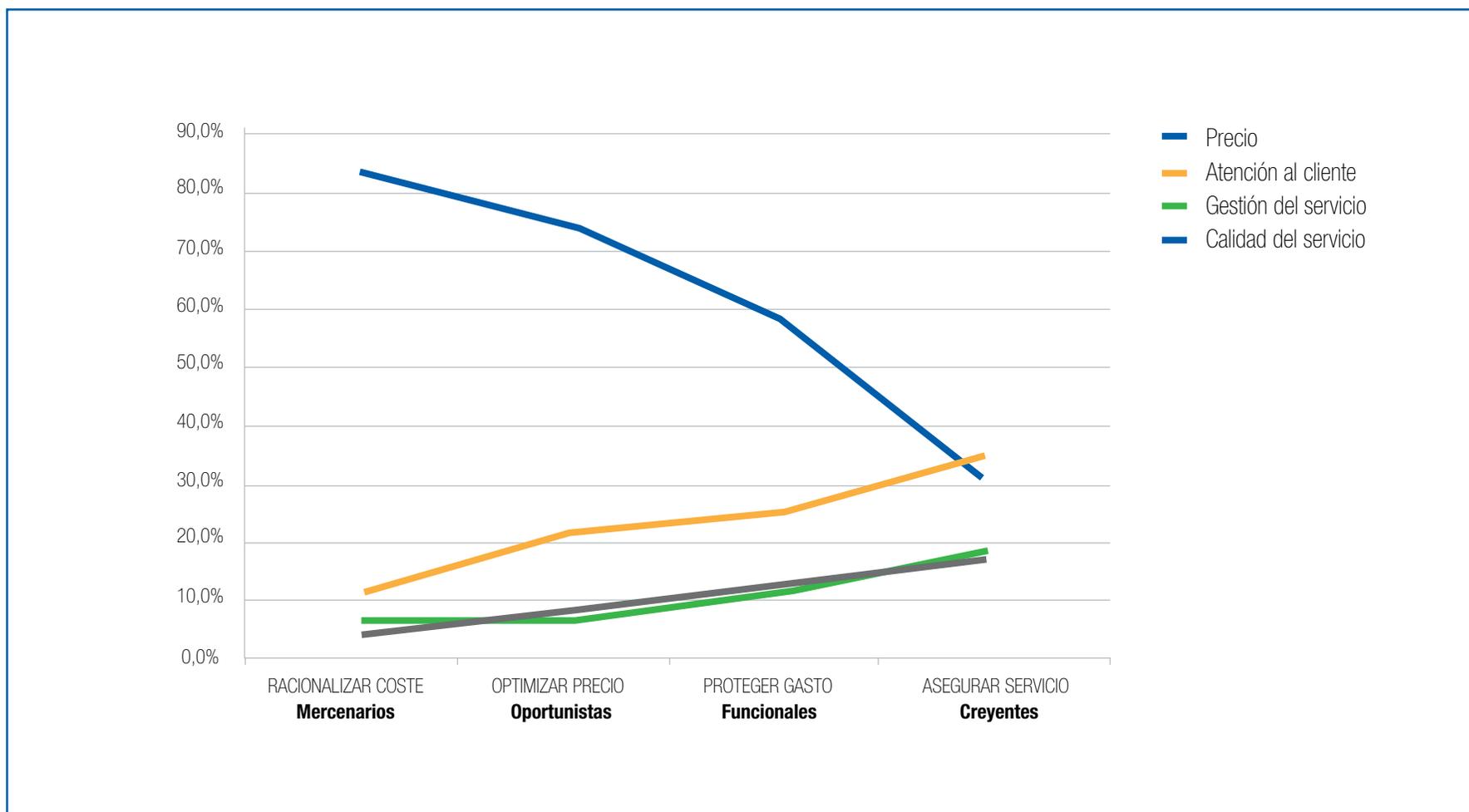
Base: 2.865 abandonistas

Existe diferente sensibilidad al precio a la hora de contratar el nuevo seguro según la tipología de abandono



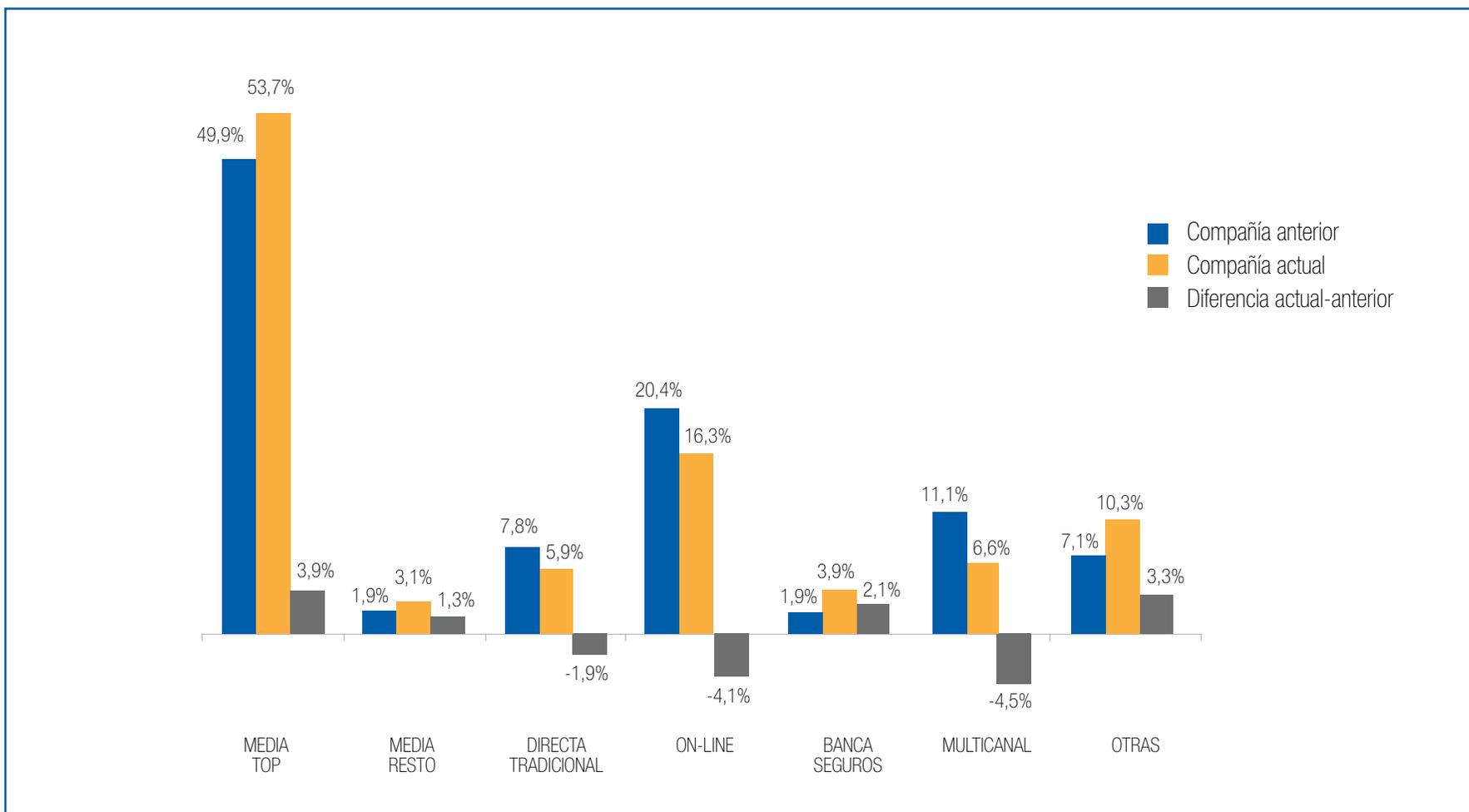
Base: 2.865 abandonistas

La decepción de los abandonistas con su aseguradora anterior viene causada por diferentes aspectos, en función de su tipología



Base: 2.865 abandonistas

Las aseguradoras mediadas son las que más aprovechan la movilidad de los abandonistas

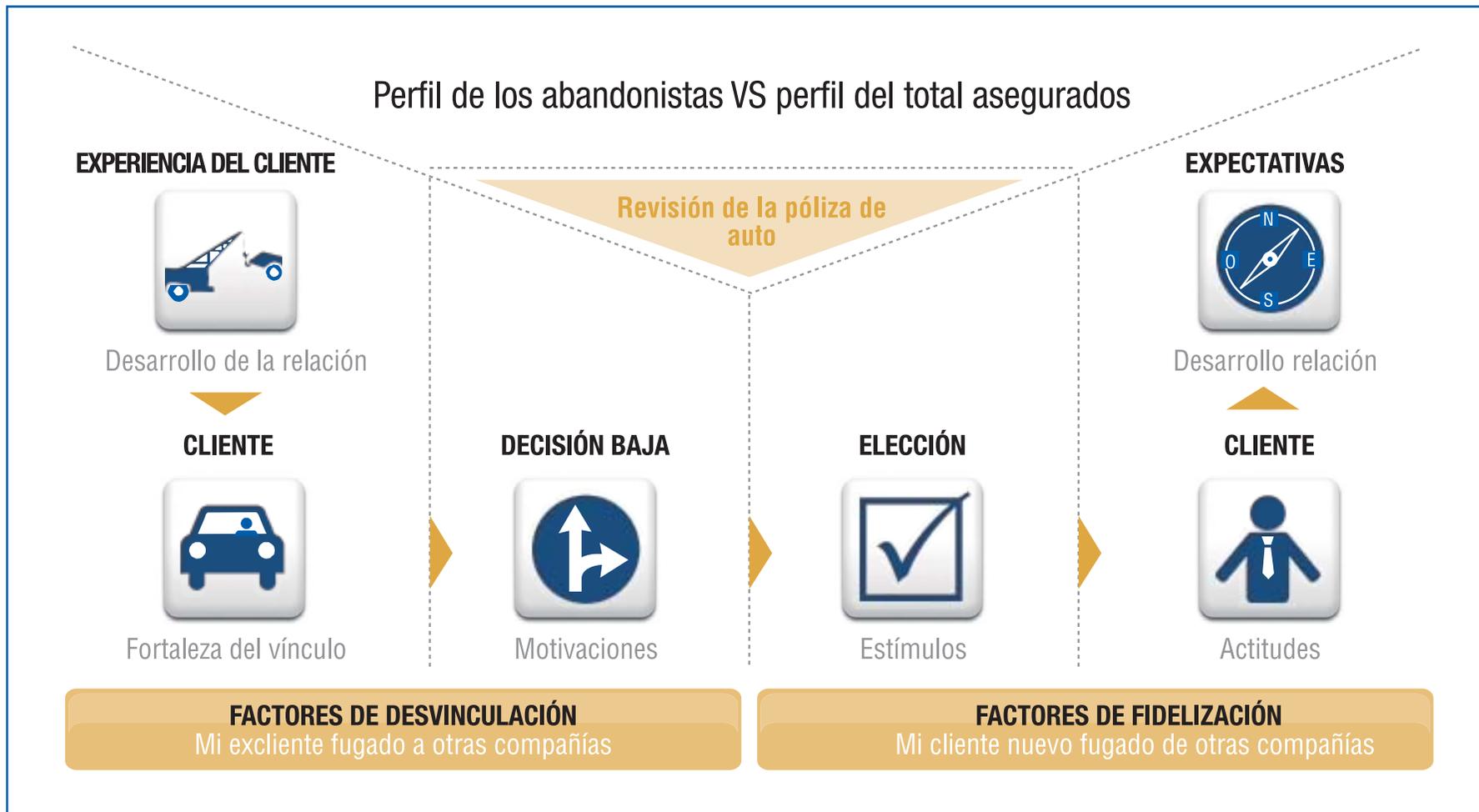


Base: 2.865 abandonistas

INFORME

AD-HOC

La experiencia del cliente que se da de baja en seguros de auto recorre un determinado circuito

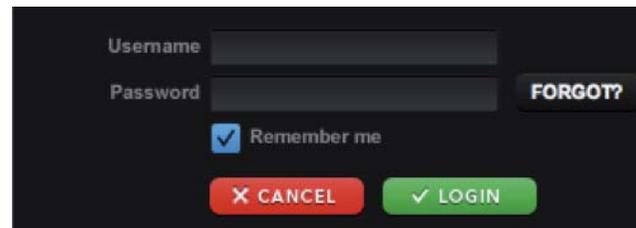




APP

WEB

Mediante el acceso web con un usuario personalizado podrá utilizar nuestra herramienta online de extracción de datos



El usuario podrá seleccionar los filtros que desee y la variable de estudio que quiera visualizar, para obtener la tabla de datos brutos obtenidos en el estudio y poder realizar así sus propios análisis personalizados o validar datos a cualquier nivel.

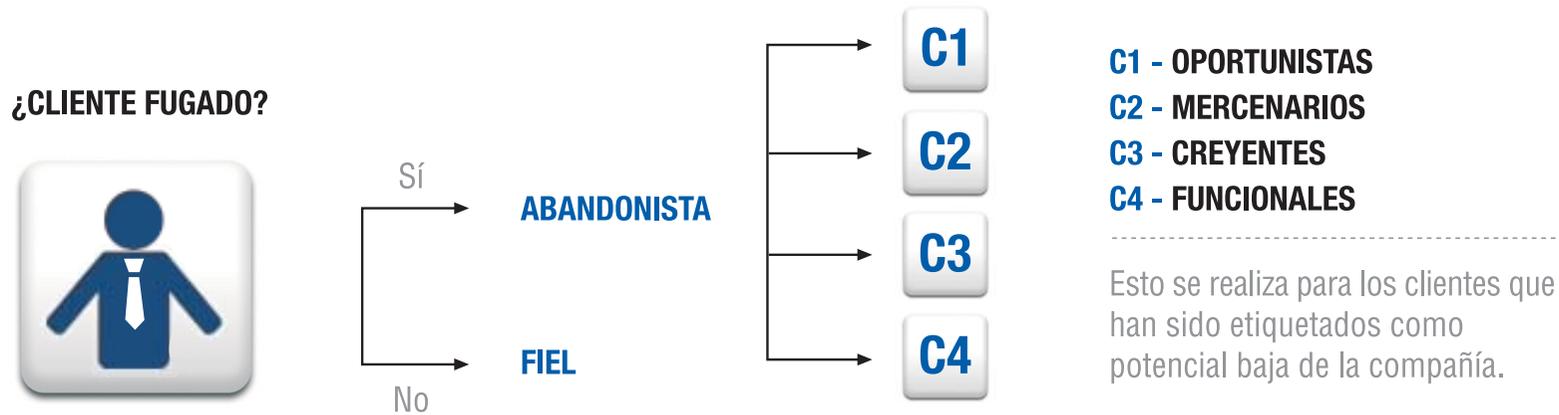
DATOS ILUSTRATIVOS

		Hombre				Mujer				Sexo
		18-29	30-39	40-49	50+	18-29	30-39	40-49	50+	Edad
¿Cuánto hace exactamente que te diste de baja del anterior seguro de tu coche?	Menos de 3 meses	84	116	96	151	44	61	50	80	
	Entre 3 y 6 meses	102	132	120	195	63	82	74	120	
	Entre 6 y 9 meses	70	91	85	111	46	60	56	73	
	Entre 9 y 12 meses	68	103	101	139	49	74	72	99	



INTEGRACIÓN DE LA TIPOLOGÍA EN EL CLIENTE

La integración de la tipología de abandonistas en el cliente tiene como resultado añadir una nueva columna/variable a la base de datos del cliente, con los valores asignados de la tipología.



Gain Dynamics ha desarrollado un modelo de identificación “abandonista” vs “fiel” utilizando métodos de aprendizaje automático sobre las variables de estudio (indicadores Gain Dynamics e información NetQuest).

DATOS ILUSTRATIVOS

Código de cliente	Nombre	Dirección	Sexo	Edad	Var 1	Var 2	Var 3	Potencial Baja	Tipología Abandono
3272104981	Alejandro Martínez	Silvano 12, Madrid	H	27	324	A	10/12/2013	1	4
1234719208	Ruben Sosa Vélez	Av Monte de Piedad 7, Sevilla	H	54	123	B	01/06/2006	1	3
8914912803	Laura Marquina Rey	La puebla 122, Barcelona	M	34	43	B	12/10/2013	0	
2743198234	Alberto Rodríguez	Princesa 43, Madrid	H	40	75	C	13/12/2011	1	1
3120934813	Almudena Tejedor	Zamburiña 24, Vigo	M	23	24	A	04/02/2010	0	

El procedimiento para realizar la integración de la tipología de abandonistas consiste en diseñar junto al cliente la llave de cruce óptima y asignar posteriormente la tipología de abandono a cada registro.

Diseño de la llave de cruce

Reunión con el cliente para analizar la información interna disponible y seleccionar las variables compartidas con el modelo más adecuadas para confeccionar la llave de cruce.

Código de cliente	Nombre	Dirección	Sexo	Edad	Var 1	Var 2	Var 3
3272104981	Alejandro Martínez	Silvano 12, Madrid	H	27	324	A	10/12/2013
1234719208	Ruben Sosa Vélez	Av Monte de Piedad 7, Sevilla	H	54	123	B	01/06/2006
8914912803	Laura Marquina Rey	La puebla 122, Barcelona	M	34	43	B	12/10/2013
2743198234	Alberto Rodríguez	Princesa 43, Madrid	H	40	75	C	13/12/2011
3120934813	Almudena Tejedor	Zamburiña 24, Vigo	M	23	24	A	04/02/2010

Datos ilustrativos

Enriquecimiento con tipología de abandono

Inclusión de una nueva columna en la tabla de datos del cliente que indica a qué segmento de la tipología de abandono pertenece el registro correspondiente.

Datos ilustrativos

Código de cliente	Nombre	Dirección	Sexo	Edad	Var 1	Var 2	Var 3	Potencial Baja	Tipología Abandono
3272104981	Alejandro Martínez	Silvano 12, Madrid	H	27	324	A	10/12/2013	1	4
1234719208	Ruben Sosa Vélez	Av Monte de Piedad 7, Sevilla	H	54	123	B	01/06/2006	1	3
8914912803	Laura Marquina Rey	La puebla 122, Barcelona	M	34	43	B	12/10/2013	0	
2743198234	Alberto Rodríguez	Princesa 43, Madrid	H	40	75	C	13/12/2011	1	1
3120934813	Almudena Tejedor	Zamburiña 24, Vigo	M	23	24	A	04/02/2010	0	

ENTREGABLES

DEL PRODUCTO

Como resultado del estudio hemos desarrollado las siguientes soluciones que aportan una nueva dimensión de conocimiento del cliente y del impacto del fenómeno de las bajas en el sector de los seguros de auto



Informe “I Estudio de abandono en el sector del seguro de automóvil”

Informe que contiene el análisis completo del estudio realizado sobre el fenómeno de las bajas y migraciones que se producen en el sector de seguros de autos. Este informe multicliente aporta una visión global del comportamiento de los abandonistas y una comprensión del entorno de la decisión que les lleva a anular sus pólizas de seguro. Su objetivo último es obtener las claves de retención y fidelización para trabajar la gestión de los clientes de manera segmentada.



Informe ad-hoc compañía vs mercado

Informe personalizado en su compañía y centrado en el impacto que le está produciendo el fenómeno de las bajas, frente al que se está dando en el mercado total. Se analizará el posicionamiento de la compañía en el mercado en los aspectos más relevantes, identificando fortalezas, debilidades y claves de mejora en la gestión comercial para mejorar los ratios de baja.



Aplicativo web para la explotación personalizada de los datos

Herramienta web que permite analizar las principales variables del estudio de abandonos desde distintas perspectivas mediante la creación de tablas personalizadas de múltiple entrada.

Se podrán obtener, en función de las necesidades de análisis, estadísticas específicas por grupos de edad, por tipología de abandonistas, por motivos de baja, etc.



Integración de la tipología de abandonistas a la base de datos de sus propios clientes

Mediante un algoritmo de asignación basado en variables llave, incorporamos la tipología de abandonistas a su base de datos. Esta información le aportará una nueva dimensión de conocimiento del cliente que le ayudará a elaborar la estrategia de fidelización y retención más adecuada para cada segmento de la cartera.



Gain Dynamics

Spain
Princesa 17
28008 Madrid
Tel. +34 917 589 923

Mexico
Homero 906
Col. Polanco Seccion III
11540 Mexico D.F.
Tel. +52 55 55311091

gaindynamics.com