

# ACCOAS

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

Resultados Calidad de servicios sector  
asegurador

2021

Ranking de las aseguradoras con mejor  
desempeño por ramo

# TOP 5 aseguradoras - Ramo Automóviles



Autos es uno de los ramos más dinámicos en comunicación con el usuario, desarrollo de producto y pago de indemnizaciones, solo por mencionar algunas dimensiones.

A pesar de las coyunturas globales (cadena de suministro, pandemia, inflación, disponibilidad de vehículos nuevos, entre otros), las aseguradoras han sido resilientes y tomaron acciones correctivas para garantizarle un mejor servicio al cliente.

Para 2021, Allianz ocupa la primera posición en intención de recomendación por parte del intermediario subiendo tres puntos en el ranking.

Sura cae una posición ubicándose para 2021 en la segunda del ranking con un NPS de 29 puntos.

Ingresa al panorama de recomendación AXA Colpatria, ubicándose en la tercera posición de NPS, seguido por HDI en cuarta posición.

Continúa SBS, quien ocupa para 2021 la quinta posición luego de caer un punto en el ranking con un NPS 6 puntos.

# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Vida



Vida es un ramo compuesto por múltiples productos, con o sin componentes financieros de ahorro, con o sin dinero a la vista, lo que adhiere complejidad a su posicionamiento y venta. Sumado a esto, es uno de los ramos más afectados por la pandemia, debido al aumento en la tasa de mortalidad, las aseguradoras tuvieron que incrementar sus tarifas para recuperar su punto de equilibrio, lo que ha generado inconformidad por parte del cliente ya que no aceptan estos aumentos.

Pero a pesar de la situación, las compañías demostraron un buen servicio en el proceso de reclamaciones e indemnizaciones y en materia de cobertura.

Para 2021, Metlife lidera el ranking de aseguradoras con un NPS de 27 puntos.

Colmena ocupa la segunda posición en intención de recomendación por parte del intermediario, subiendo un punto en el ranking con respecto a 2020.

Sura cae una posición ubicándose para 2021, en la tercera del ranking con un NPS de 21 puntos. Ingresa al panorama de recomendación Allianz, ubicándose en la cuarta posición de NPS.

El top 5 se completa con AXA Colpatria, quien ocupa para 2021 la quinta posición luego de caer una, con un NPS de 5 puntos.

# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Responsabilidad Civil



2021



Responsabilidad civil fue un ramo controversial en la evaluación dado que múltiples productos para personas o para empresas contienen esta cobertura. Fue difícil para algunos intermediarios apartar el producto específico de la cobertura.

Por otra parte, es un ramo que tiene apetito y capacidad local, pero su desarrollo de producto varía según el tipo de negocio, haciendo que en algunos el proceso sea fluido y en otros algo complejo, por mencionar algunos:

- Comercial: Es fluido tanto en servicio como en precio por la alta competencia en el ramo.
- Oil & Gas: El proceso tiende a desviarse, debido a que las aseguradoras requieren autorización de casa matriz y suscriptores globales.
- Industrial: La colocación se complica cuando las aseguradoras no tienen retención propia y dependen de las diferencias horarias para emitir respuestas.

El top 5 de Aseguradoras está liderado por Seguros Sura, con un NPS de 28 puntos, seguido de Aseguradora Solidaria con un NPS de 17 puntos.

AXA Colpatria y Seguro del Estado ocupan respectivamente la tercera y cuarta posición con un NPS de 15 y 14 puntos.

El ranking finaliza con Allianz quien ocupa la última posición en el panorama de recomendación por parte del intermediario, con un NPS de 9 puntos.

# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Propiedad

Propiedad es un ramo con múltiples productos que ha cobrado mayor relevancia en la categoría.

Para 2021, Sura continúa liderando el ranking de aseguradoras con un NPS de 28 puntos.

Seguros del Estado, A. Solidaria, AXA Colpatria y Mapfre, se ubican respectivamente en la segunda, tercera, cuarta y quinta posición de NPS.



# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Cumplimiento

2021



Cumplimiento se caracteriza por ser uno de los ramos más rentables. Desde la perspectiva de la presente evaluación, existe una brecha importante en la expedición dado que el intermediario tarda tiempo en lectura e interpretación de contratos para poder expedir de forma eficiente.

Entre 2020 y 2021, hubo un déficit en el mercado tanto en precios como aceptación de los riesgos debido a las altas siniestralidades. Las compañías de seguros modificaron tarifas y políticas de suscripción, y la mejora se observa a finales del 2021 donde la siniestralidad baja del 75 al 25%.

Para 2021, Seguros del estado lidera la intención de recomendación por parte del intermediario subiendo un punto en el ranking.

Sura cae una posición ubicándose para 2021 en la segunda del ranking con un NPS de 30 puntos.

Seguros Mundial se ubica en la tercera posición, con un NPS de 18 puntos. Ingresa al panorama de recomendación Chubb, ubicándose en la cuarta posición de NPS.

El top 5 finaliza con Aseguradora Solidaria, con una intención de recomendación de 4 puntos.

# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Salud



Salud fue otros de los ramos más afectados por la pandemia, a raíz de la coyuntura, la siniestralidad tuvo un incremento del 10 al 12%, los tiempos de atención se tornaron más largos y dispendiosos, al igual que la programación de tratamientos médicos.

Por otra parte, los procesos de suscripción se han vuelto sensibles, especialmente por las preexistencias de Covid-19.

Para 2021, Allianz lidera el ranking de aseguradoras con un NPS de 31 puntos.

AXA Colpatria, ocupa la segunda posición en intención de recomendación por parte del intermediario.

Sura cae dos posiciones ubicándose para 2021 en la tercera posición del ranking con un NPS de 22 puntos.

Por otra parte, el top 5 lo componen dos compañías que no son aseguradoras, pero compiten en la emisión de pólizas de salud, entre ellas, Colsanitas con un NPS de 12 puntos y Colmédica con una NPS de 11 puntos

*\*No son aseguradoras pero compiten con pólizas de salud*  
Datos en %

# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Transporte



Transporte contiene diferentes modalidades de producto, incluye transporte tierra, mar, aire, de personas y mercancías. Durante la evaluación solo se hizo énfasis en transporte como un todo.

### Los que salen:

Para 2020, Zurich hacía parte del top 5 de aseguradoras en calificación ponderada de los atributos evaluados.

### Los que entran:

Ingresa al panorama de recomendación Seguros del estado, ubicándose en la quinta posición de NPS.

### Los que suben:

Para 2021, Sura lidera la intención de recomendación por parte del intermediario subiendo un punto en el ranking. HDI también sube una posición en el ranking, ocupando la cuarta posición.

### Los que bajan:

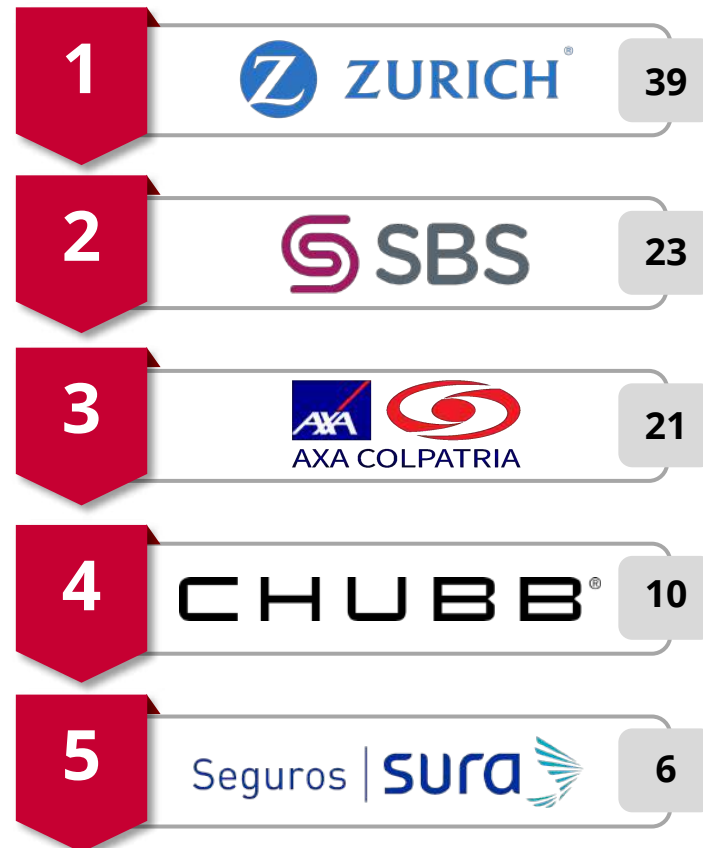
SBS cae una posición ubicándose para 2021 en la segunda posición del ranking con un NPS de 23 puntos.



# TOP 5 Aseguradoras - Ramo Líneas financieras



2021



Líneas financieras es un ramo limitado en Colombia, por lo general las compañías de seguros no encuentran rentabilidad en estas líneas y tienden a irse al mercado de reaseguros, el cual tiene tiempos limitados y diferencias horarias.

El top 5 de Aseguradoras para el ramo de Líneas financieras está liderado por Zurich, siendo la aseguradora de mayor intención de recomendación por parte del intermediario, seguido de SBS con un NPS de 23 puntos.

AXA Colpatría y Chubb ocupan respectivamente la tercera y cuarta posición.

El ranking finaliza con Sura quien ocupa la última posición en el panorama de recomendación por parte del intermediario, con un NPS de 6 puntos.

# TOP 3 Aseguradoras - Ramo Crédito



Crédito es un ramo atento a las situaciones económicas locales y/o globales, debido a que también puede verse afectado ante un mercado bajista o alcista.

Desde el 2020, las compañías incrementaron sus primas e implementaron medidas preventivas al suponer que la fragilidad de la economía afectaría el pago de créditos. Una de las medidas fue la aceptación de deudores para asegurar cartera y aprobar a los clientes a los que se les vende a crédito

El top 3 de Aseguradoras para el ramo de Crédito está liderado por Coface, siendo la aseguradora de mayor intención de recomendación por parte del intermediario, seguido de Solunion con un NPS de 45 puntos.

Seguros Mundial ocupa respectivamente la tercera posición con un NPS de 3 puntos.



# TOP 4 Aseguradoras - Ramo Cyber

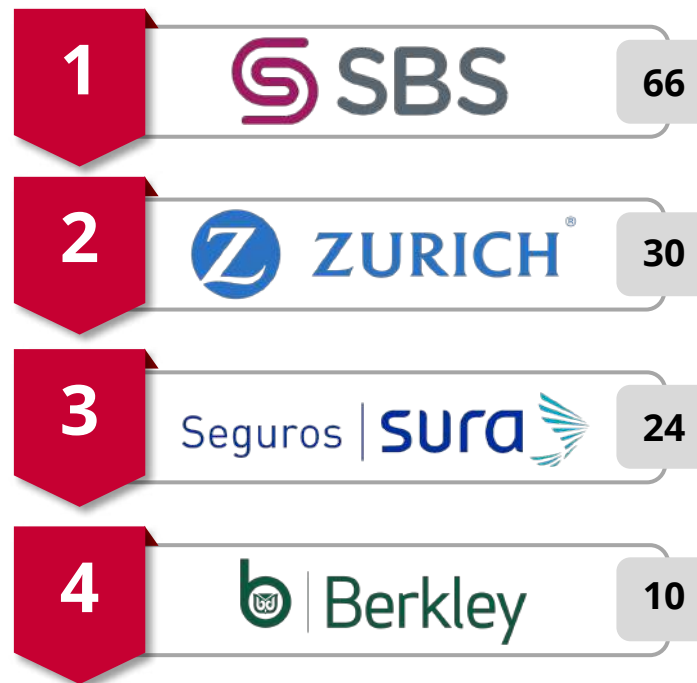


Cyber es un ramo joven en el mercado, con un panorama muy específico en cobertura ante delitos cibernéticos. Colombia ha sido uno de los países con mejor proyección.

El top 4 de Aseguradoras está liderado por SBS, siendo la aseguradora de mayor intención de recomendación por parte del intermediario, seguido de Zurich con un NPS de 30 puntos.

Sura y Berkley ocupan respectivamente la tercera y cuarta posición, con un NPS de 24 y 10 puntos respectivamente.

2021



Datos en %

# TOP 3 aseguradoras - Ramo ARL



El top 3 de Aseguradoras está liderado por Colmena, con un NPS de 48 puntos, seguido de Seguros Sura con un NPS de 41 puntos. AXA Colpatria sube 1 posición con respecto al 2020, se sitúa en el tercer lugar con un NPS de 26.

Las demás aseguradoras tienen mayor proporción de detractores que de promotores, por tal motivo su NPS es negativo y no se incluyen en el top de Aseguradoras.

