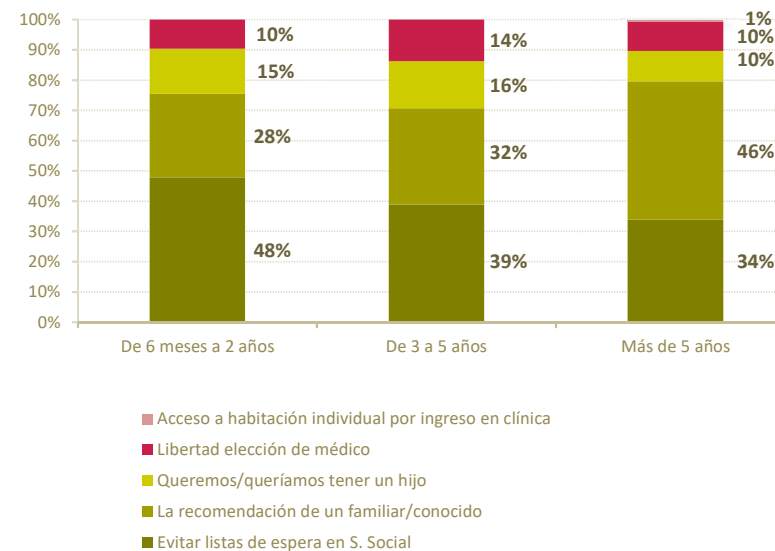
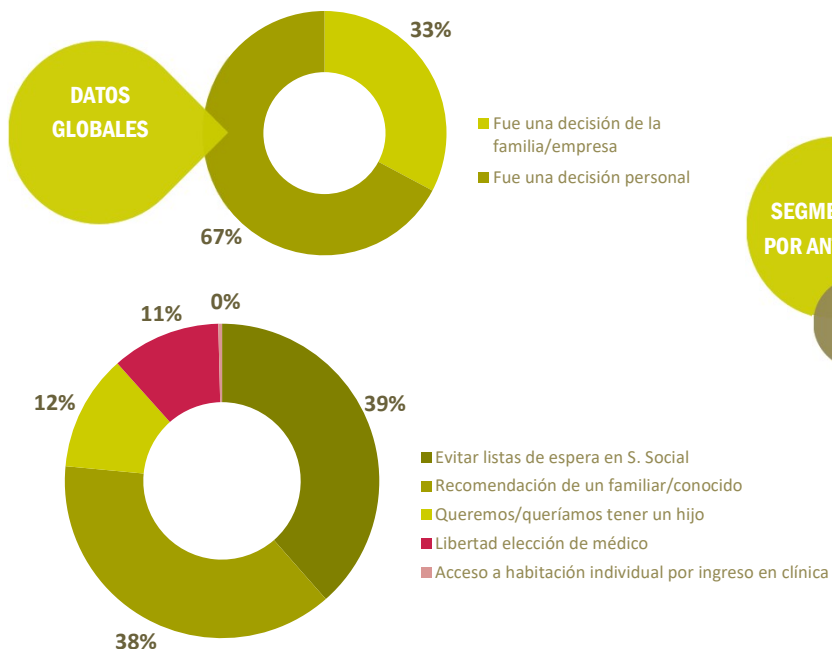


# P01

## ¿Cuál fue el principal motivo que le llevó a contratar un seguro de SALUD privado?

### CONTRATACIÓN

RESPUESTA ÚNICA



El 67% de los asegurados de CLIENTE entrevistados contrató su póliza por decisión personal, mientras que el restante 33% dependió de una decisión de su familia o empresa.

Del 67% que tomó esta decisión a nivel personal, el 39% contrató una póliza de salud para poder **evitar listas de espera en la Seguridad Social**, prácticamente la misma proporción (38%) que la **contrató por recomendación familiar o de un conocido**. Un 12% se decidió por qué **querían/quieren tener un hijo** y un 11% para poder **elegir médico**.



Entre los asegurados con una póliza de menos de 2 años de antigüedad y los de 3 a 5 años, el principal motivo de contratación fue **evitar listas de espera en la Seguridad Social** (48% y 39%, respectivamente), si bien en ambos segmentos la **recomendación familiar o de un conocido** fue un factor de peso (en torno al 30%).

En cambio, para los asegurados más antiguos, el factor más importante para contratar una póliza de salud fue la **recomendación familiar o de un conocido** (46%), seguido de la ventaja de **evitar listas de espera en la Seguridad Social** (34%).

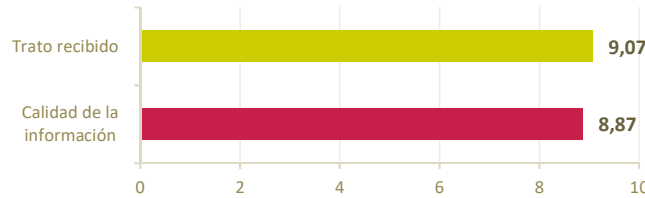
# P04

Valore de 1 a 10 el grado de satisfacción global cuando contrató su póliza

CONTRATACIÓN

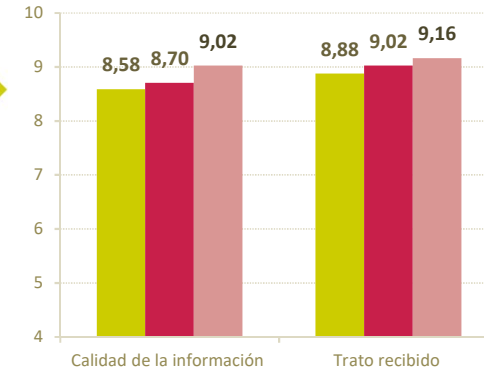
RESPUESTA ÚNICA

## DATOS GLOBALES



De los ítems que configuran la satisfacción en la fase de contratación, el **trato recibido** tiene la mejor valoración: 9,07 puntos sobre una eCLIENTEla del 1 al 10. La **calidad de la información** tiene una valoración ligeramente inferior : 8,87 puntos, si bien sigue rozando la excelencia.

## SEGMENTACIÓN POR CONTRATACIÓN

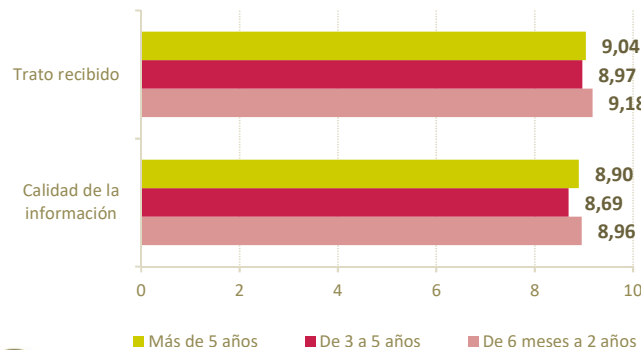


■ Llamó por teléfono a CLINICUM SALUT  
 ■ A través de un asesor/corredor  
 ■ Acudió a las oficinas de CLINICUM SALUT



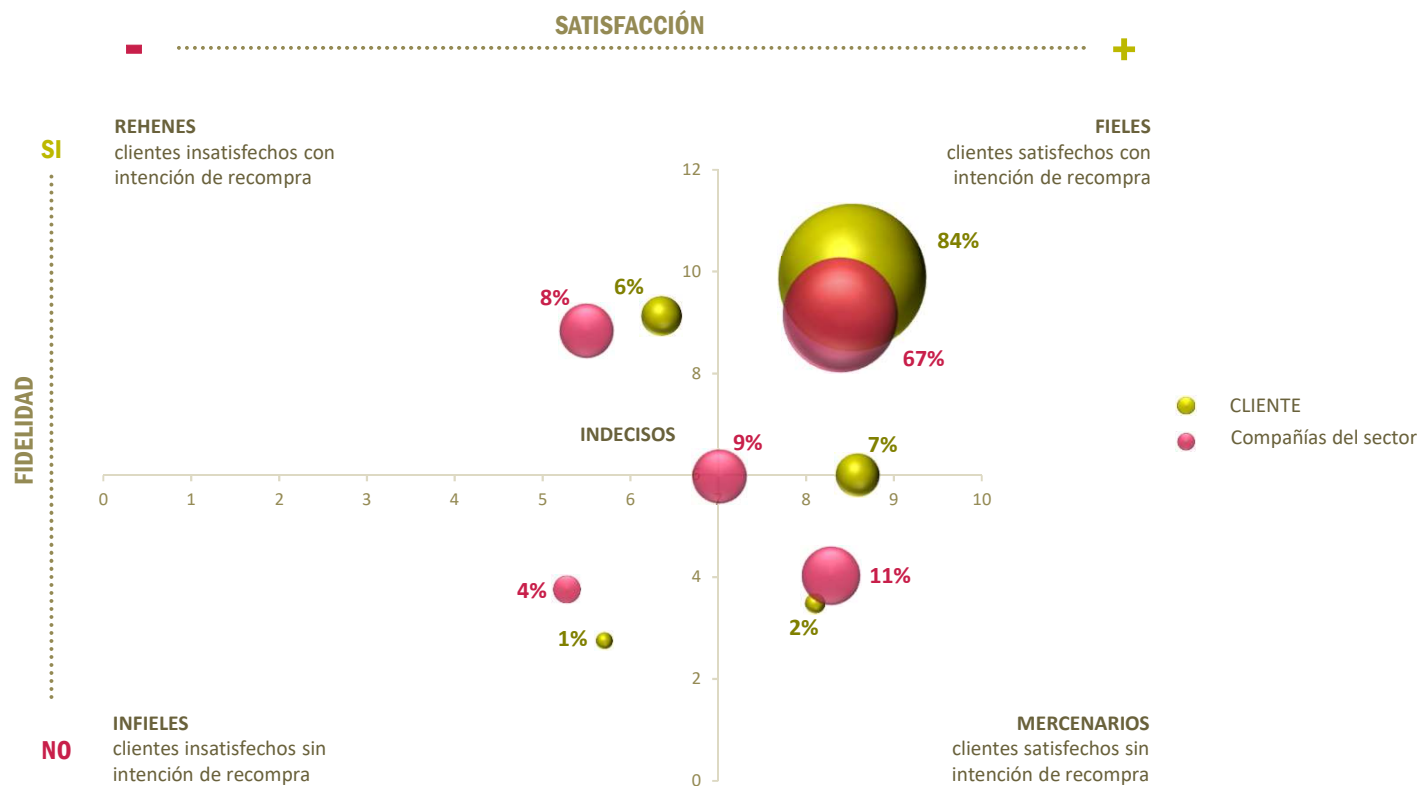
Si segmentamos según la vía de contratación, observamos como la mayor puntuación se da en la **contratación realizada en las oficinas de CLIENTE** (por encima del 9), seguido de la **contratación realizada por medio de un asesor/corredor**. En los casos de contratación telefónica la valoración, aunque notable, es ligeramente inferior.

## SEGMENTACIÓN POR ANTIGÜEDAD



Por antigüedad de la póliza, la valoración difiere poco según segmentos. En cualquier caso, destacar que los asegurados con menor antigüedad valoran ligeramente más alto tanto el **trato** como la **información**.

FIDELIDAD VS SATISFACCIÓN



Este gráfico nos muestra la relación que hay entre satisfacción y fidelidad. Podemos observar como el 84% de los asegurados en CLIENTE son **clientes fieles** (clientes satisfechos con intención de continuar siendo asegurados en la compañía). El 7% son **clientes indecisos** un 6% de **clientes rehenes** (clientes insatisfechos pero con intención de seguir en CLIENTE), un 2% son **clientes mercenarios** (clientes satisfechos pero que no piensan seguir en la compañía) y sólo un 1% son **infieles** (clientes insatisfechos que se piensan dar de baja).

Respecto la media de algunas compañías del sector, CLIENTE tiene un gran volumen de clientes fieles, cuenta con pocos infieles y mercenarios y presenta un nivel parecido de rehenes.