

Caso de éxito



¿CÓMO INFLUYEN LAS ASISTENCIAS DE CONNECT EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES?

Análisis para cliente **Connect**

Con el objetivo de impulsar el negocio de nuestros aliados, en Connect analizamos cómo el uso de nuestros servicios se relaciona con la renovación de pólizas y la fidelización de cartera.



Hipótesis del **análisis**

✓ Nuestra Duda

El uso de asistencias **no cambia la tasa de renovación.**

✓ Creemos que

Usar al menos **una asistencia mejora la tasa de renovación.**



Segmentos **analizados**

Población

A

Control

Pólizas sin registro de asistencia durante su vigencia.

Población

B

Test

Pólizas con registro de asistencia durante su vigencia.



Vigencia pólizas analizadas
2023 – 2025



Total registros base de datos
+de 600.000



Cartera analizada
+450.000

Las asistencias impactan en la renovación.

Al integrar nuestras asistencias, reducimos drásticamente el churn de nuestra cartera, del **28.5%** inicial a solo un **11.8%**.

Esto es reducir tu abandono casi un 60%.



Sin servicios

71.5%
renovación

28.5%
Abandono sin
asistencias



Usaron al menos
1 asistencia

88.2%
renovación

11.8%
Abandono con
asistencias



Reducción:
58.6%

Los resultados de 2023 y 2025 confirman que el valor de la asistencia es estructural, alcanzando picos de **impacto de hasta un +28,4 %** de uplift en periodos específicos.

La calidad importa *porque retiene*



Efecto calidad

Subir de 4 a 5 estrellas aumenta la probabilidad de **renovación** en **+3.4%**, pasando de **80.8%** a **84.1%**.

Una mejora en la experiencia genera un impacto real en la lealtad.



Prioridad estratégica

Una sola asistencia calificada con 5 estrellas retiene más que varias asistencias con evaluaciones promedio.

La percepción de excelencia pesa más que el volumen de atención.



Potencial de retención total

Con 5 estrellas:
84%
de renovación

Un cliente que califica perfecto tiene 22 puntos más de probabilidad de quedarse.

¿Es igual de fiel el cliente que solicita una grúa que el que recibe una inspección tras un accidente?

Una interacción bien ejecutada puede ser decisiva:
La diferencia entre renovar o perder al cliente.



Tipo de servicio	Taza de renovación	Insight clave
Solo inspección	89.6%	La promesa cumplida después del accidente es el mayor retenedor.
Ambos servicios	87.9%	Uso frecuente y variado consolida la permanencia.
Solo asistencia	86.0%	Fidelización desde lo preventivo, con impacto casi igual al accidente.
Ninguno	71.5%	Mayor vulnerabilidad y riesgo de fuga. Línea base sin contacto.

La renovación no ocurre por azar:
es el resultado de activar los motores correctos.



Inspecciones

Las inspecciones post accidente generan el mayor impacto en la retención del cliente, demostrando que cuando la promesa se cumple donde más importa, la fidelidad se dispara.



Asistencias

Cada uso de asistencia incrementa en +15.2% la probabilidad de que el cliente renueve su póliza, esto nos muestra que una respuesta rápida en el momento correcto crea un vínculo real.



Calidad del servicio

Cada estrella adicional mejora la tasa de renovación. La experiencia impacta tanto como la solución entregada.

Asistencias que suman: la base de la fidelización

Impulsar el uso proactivo de asistencias
puede marcar la diferencia: hasta

+14.5 puntos

puntos porcentuales de uplift en renovación
cuando el servicio alcanza **5 estrellas**.



Conclusiones estratégicas: cuando el servicio se convierte en valor



Asistencias:

el motor de retención proactiva

Eleva la tasa de renovación del 71.5% al 86.0% (+14.5 pts), sin depender del accidente y con menor costo operativo que un siniestro / inspección.

Inspección:

el impacto más alto en lealtad

Con un aumento del +66.8% en probabilidad de renovación, la inspección post-siniestro es el punto de contacto más poderoso para blindar la cartera (89.6%).

Calidad del servicio:

el acelerador silencioso

Cada estrella adicional mejora la retención. La diferencia entre una experiencia de 1 y 5 estrellas representa 7.8 puntos de permanencia, demostrando que la percepción también retiene.

Las asistencias han evolucionado para ser más que un costo, se han convertido en una de las inversiones con mayor ROI en estrategias de mercadeo y fidelización.