

# El 70% de las reseñas negativas en la contratación de seguros de auto son motivadas por cambios en el precio

- La mayoría de las reseñas negativas en Google, Trustpilot y eKomi hacen referencia a cambios de precio durante el proceso de contratación<sup>1</sup>
- La principal causa de que estos precios cambien tanto en España se debe al coste de consulta del historial de siniestros de los clientes

**Madrid, 3 de abril de 2024.** El 67% de las reseñas negativas de clientes con respecto a la cotización y comparación de seguros de coche están relacionadas con cambios de precio, muy por delante de otras quejas frecuentes como un mal servicio o atención con un 9%, la falta de oferta con un 8% o llamadas frecuentes por parte de los teleoperadores, con un 5 %. <sup>1</sup>

Esta es una de las conclusiones a la que ha llegado un análisis realizado por [CHECK24](#), el mayor comparador de precios de productos y servicios tarifarios de Europa, en el cual se han analizado los comentarios negativos de los comparadores de seguros de coche en algunas de las principales plataformas de valoración online de productos y servicios como Google, Trustpilot y eKomi.

## Distribución de reseñas negativas por temática en la contratación de seguros de coche



Fuente: CHECK24. Base de datos: Análisis de 258 comentarios negativos de usuarios de los principales comparadores de seguros de coche de España: Rastreator, Acierto, Kelisto y CHECK24. 100 en Google, 120 en eKomi y 38 en Trustpilot.

### La principal causa, el coste de acceso al historial de siniestros

Uno de los factores más importantes para determinar el precio de un seguro de auto es el historial de siniestralidad del solicitante o usuario. En España este dato no es público, razón por la cual se creó un fichero electrónico privado con el historial de siniestros de los clientes de las entidades participantes.

Dado que las consultas a esta base de datos tienen un coste, las aseguradoras tan solo acceden cuando creen que hay una intención firme de contratación por parte del cliente potencial. Por esta razón, los precios en la mayoría de los comparadores son estimaciones que, a menudo, varían durante el proceso de contratación.

Así, en el 69% de los casos se producen cambios de precio, que en la gran mayoría de las veces son al alza. Una variación que afecta significativamente a la confianza e imagen que los clientes se hacen sobre los comparadores de precio y las compañías aseguradoras, tal y como queda reflejado en los comentarios y reseñas analizados según el comparador de precios.

### La solución: reducir el coste de consulta al máximo

Conseguir que los clientes visualicen precios finales desde la primera cotización, requiere en España de un "peaje": consultar los datos de siniestralidad del cliente no es gratis, como sí ocurre ya en la mayoría de los países de la Unión Europea.

Eliminar o reducir al máximo el coste de esta consulta es una solución sencilla y factible, compartida por gran parte de las aseguradoras y expertos del sector, *como se pudo ver en la encuesta realizada por el comparador durante la Semana del Seguro, en la cual el 67% de los participantes abogaban por un acceso sin coste al historial de siniestros o con un coste mínimo limitado al mantenimiento de la herramienta de consulta.*

*"En CHECK24 llevamos trabajando varios años en integraciones con nuestros partners aseguradores para ofrecer al usuario la mejor experiencia y sobre todo una oferta de precios 100% finales. Eliminar barreras que impiden o complican a las aseguradoras mostrar precios definitivos desde la primera cotización, ayudaría significativamente a mejorar la transparencia y reputación de todo el sector."* afirma Timm Sprenger, CEO de la compañía en España.

Actualmente, CHECK24 es el único comparador que permite consultar precios 100% finales durante la contratación de seguros de coche, considerando el historial de siniestralidad.

*<sup>1</sup>Fuente: Análisis de 258 comentarios negativos de usuarios de los principales comparadores de seguros de coche del mercado español: Rastreator, Acierto, Kelisto y CHECK24. 100 en Google, 120 en eKomi y 38 en Trustpilot. Distribución de acuerdo con el volumen de reseñas negativas en dichas plataformas a marzo de 2024.*

## Información y contacto

CHECK24 ([www.check24.es](http://www.check24.es)) es el mayor comparador de precios de productos y servicios tarifarios de Europa con más de 27 millones de visitas mensuales, 20 millones de clientes y presencia en Alemania, Austria y España. La compañía compara todo tipo de productos y tarifas de servicios. Desde el año 2020, tras más de 20 en el mercado alemán, CHECK24 también ofrece en España su modelo de venta diferencial y único: la contratación 100% online de seguros. Este modelo acerca la experiencia de contratar un seguro de coche a la de comprar un móvil o reservar unas vacaciones, aproximando el concepto de comparador tradicional a las tendencias más actuales y fusionándolo con el de un marketplace.

### Contacto de prensa CHECK24:

María Losada

[maria.losada@check24.es](mailto:maria.losada@check24.es)