



COVER GENIUS

EL INFORME DEL SEGURO EMBEBIDO

PARA LA INDUSTRIA INMOBILIARIA: ARGENTINA

/ The embedded insurance property report: Argentina

Ideas y tendencias de más de **600** propietarios,
arrendadores e inquilinos

/ Insights and trends from over **600** Homeowners, Landlords, and Renters



TABLE OF CONTENTS

El informe del seguro embebido para la industria inmobiliaria: Argentina

01

The embedded insurance property report: Argentina

14

A QUIEN ENCUESTAMOS

En este informe, nos referimos a los siguientes grupos de encuestados



Propietarios

Aquellos que poseen una propiedad y actualmente viven en la propiedad



Arrendadores

Los que poseen una o más propiedades



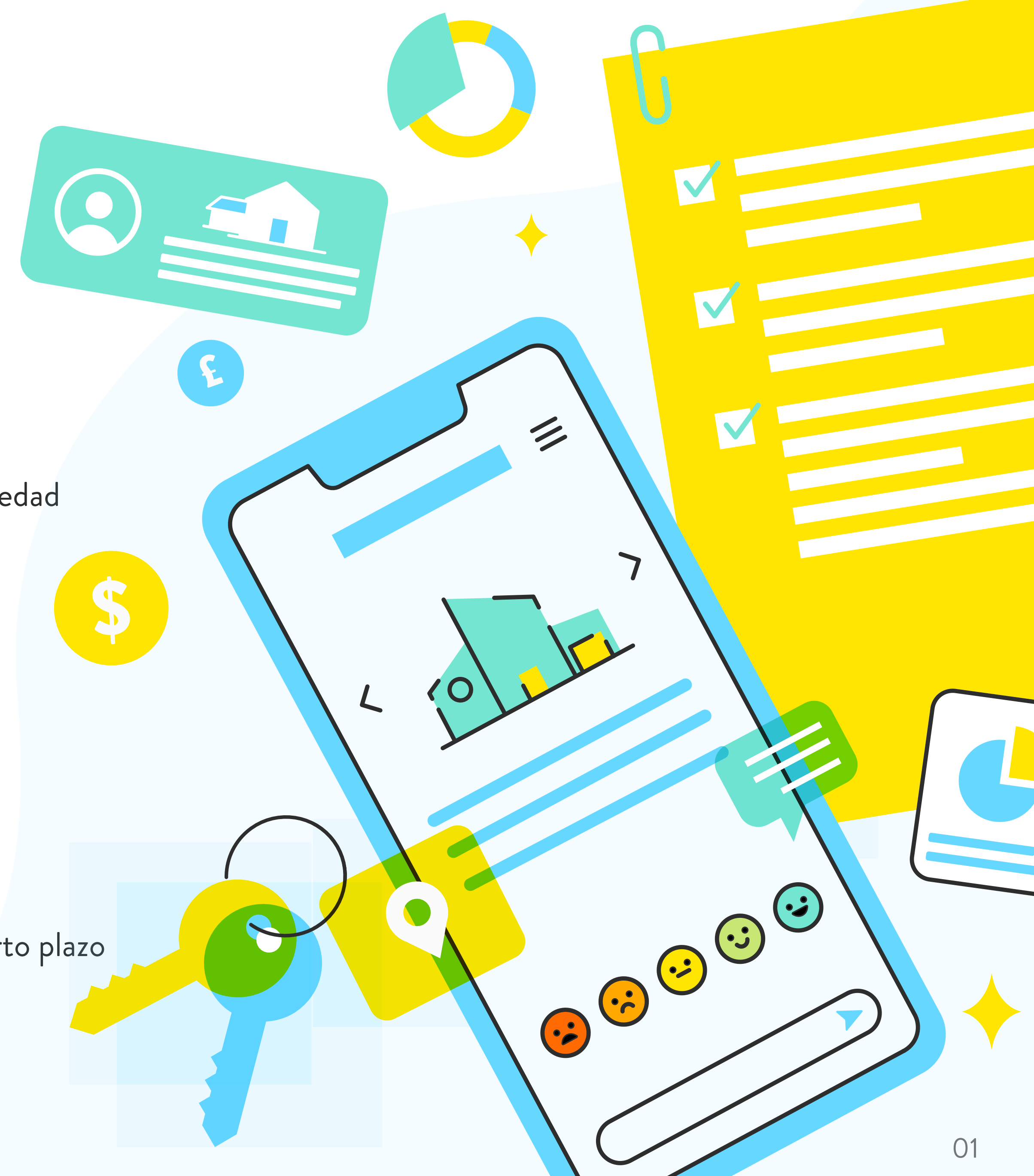
Inquilinos

Aquellos que actualmente están alquilando una propiedad



Anfitriones

Aquellos que actualmente reciben a los invitados para estadias a corto plazo



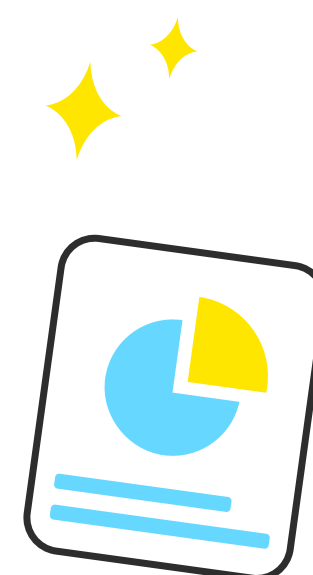
LO QUE ENCONTRARÁ EN ESTE INFORME

Una encuesta centrada en el consumidor sobre la experiencia en reclamos y ofertas de seguros embebidos para la industria inmobiliaria

Este informe, de Cover Genius, la Insurtech para la protección embebida y la firma de investigación Momentive.ai, examinan el interés del consumidor en un nuevo modelo de distribución de seguros donde los administradores de propiedad(es), bancos, prestamistas, corredores de hipotecas, anfitriones de alquiler a corto plazo y otros proptechs ofrecen protección durante el proceso de solicitud para comprar o alquilar su propiedad.

El informe se basa en una encuesta realizada en septiembre-octubre de 2022 a 600 inquilinos, arrendadores y propietarios entrevistados en Argentina. El informe es parte de una serie global que incluye India, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Indonesia, Italia, México, Singapur, Corea del Sur, Tailandia, Reino Unido, Estados Unidos y Vietnam.

Los encuestados respondieron cerca de 30 preguntas sobre qué tipo de seguro de propiedad compraron, su fuente de compra, si hicieron un reclamo y la experiencia general de reclamo. Los estudios de país en profundidad también están disponibles en covergenius.com/research.



657

CONSUMIDORES ENCUESTADOS

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación reveló que la mayoría de los inquilinos, arrendadores y propietarios de vivienda exigen una mejor experiencia de extremo a extremo al alquilar y comprar propiedades, como lo demuestran los bajos puntajes de los net promoter scores (NPS) en toda la industria. Los clientes están muy interesados en el seguro integrado debido a la comodidad que ofrece porque elimina la necesidad de dar ese "segundo paso" al comprar un seguro. Para la industria inmobiliaria, este deseo de conveniencia será a costo de las aseguradoras tradicionales.

Los resultados muestran que los anfitriones de alquiler a corto plazo no están interesados en administrar múltiples pólizas de seguro. En cambio, casi el 100% de ellos estaría interesado en comprar un seguro de su proveedor de listados de alquiler, con conveniencia como motivador clave. Los anfitriones ven el potencial de ahorrar dinero en su póliza o tarifas de listado a corto plazo, ya que las coberturas incluidas en sus sitios de listado se superponen con sus propias coberturas durante los días de alquiler.

VISIÓN 01

Los propietarios, arrendadores e inquilinos cambiarán a un seguro integrado en el futuro **(25%)** a costa de las aseguradoras tradicionales **(7%)**.

VISIÓN 02

La conveniencia es la razón principal por la cual los propietarios, arrendadores e inquilinos prefieren un seguro integrado.

VISIÓN 03

Las experiencias de reclamos en el seguro de propiedad son pobres, con un NPS promedio de **-4** entre propietarios, inquilinos y arrendadores para todos los tipos de clientes.

VISIÓN 04

Aquellos que recientemente hicieron un reclamo están dispuestos a cambiar a una tasa **6%** más alta que aquellos que no han hecho reclamo recientemente.

VISIÓN 05

Aquellos que recientemente hicieron un reclamo están dispuestos a cambiar a una tasa **60%** más alta que aquellos que no han hecho reclamo recientemente.

Anfitriones de Alquiler a Corto Plazo - Visión

VISIÓN 06

El **96%** de los anfitriones de alquiler a corto plazo desean que sus sitios de anuncios (Ej.: Airbnb, VRBO, Booking.com, Expedia, etc.) ofrezcan seguros de propietarios además del seguro del host que se incluye con cada reserva.

VISIÓN 07

La conveniencia es la razón principal por la cual los anfitriones estarían interesados en comprar seguro de arrendadores o hogar en su sitio de listado de alquiler favorito.

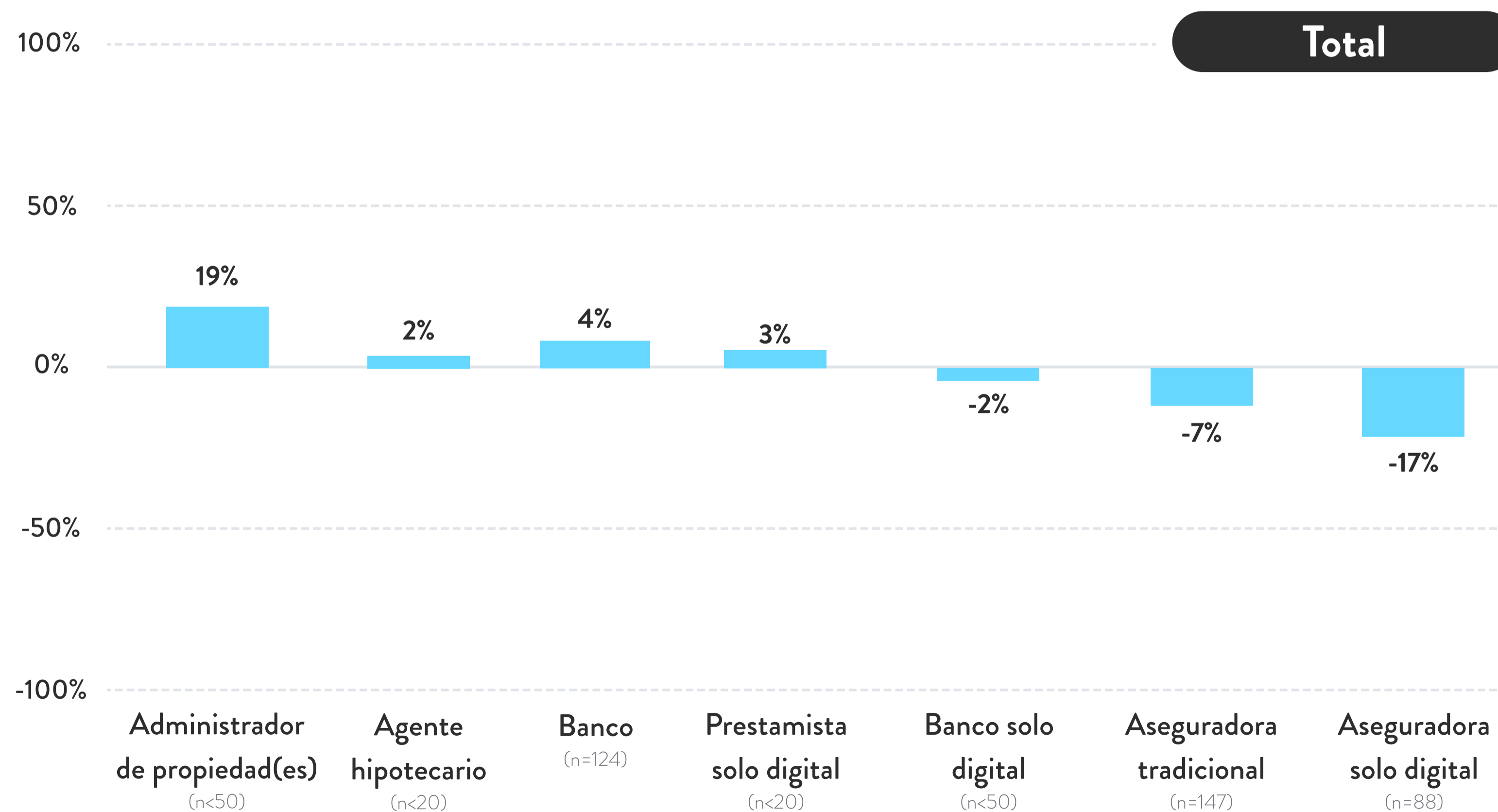
01

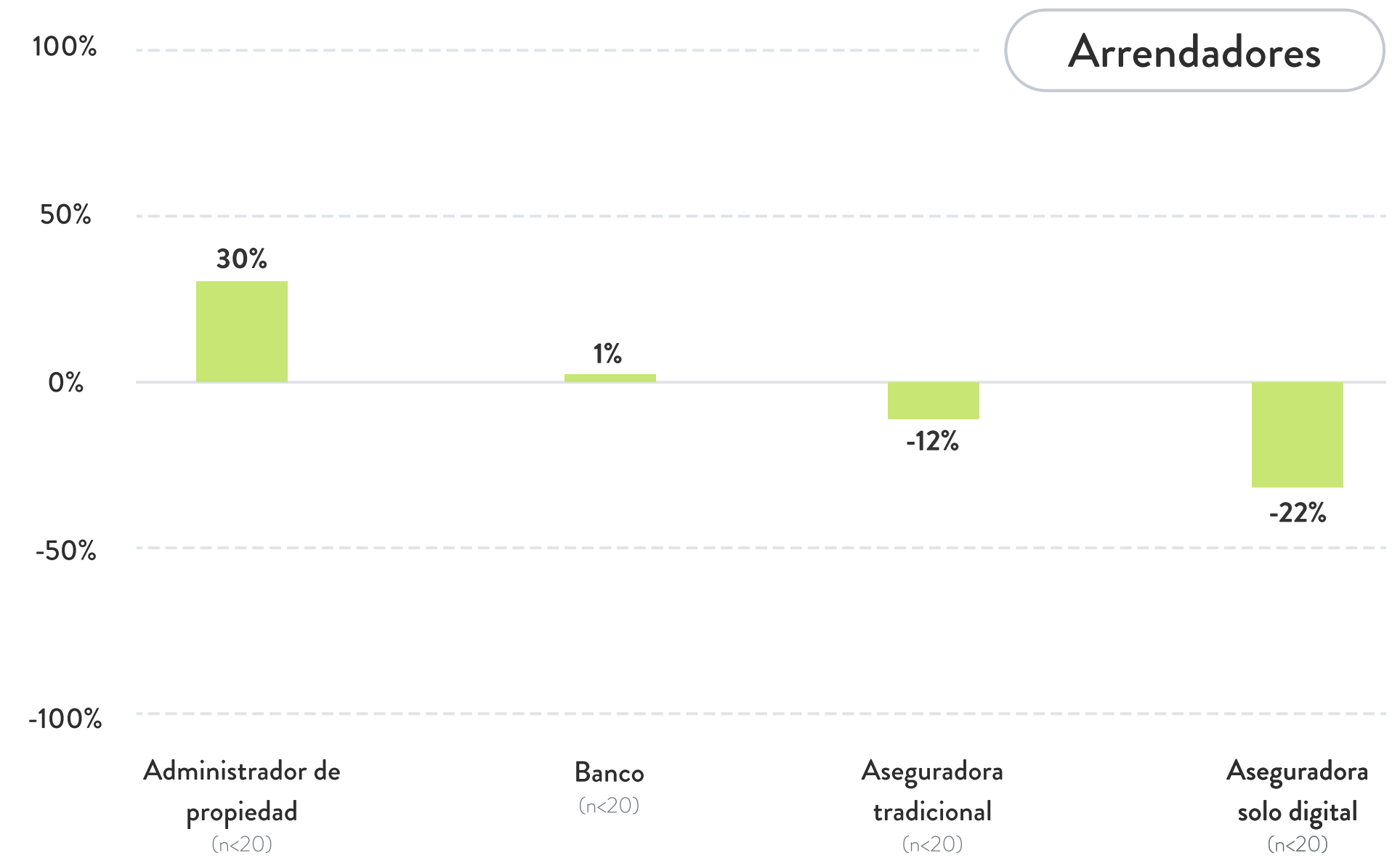
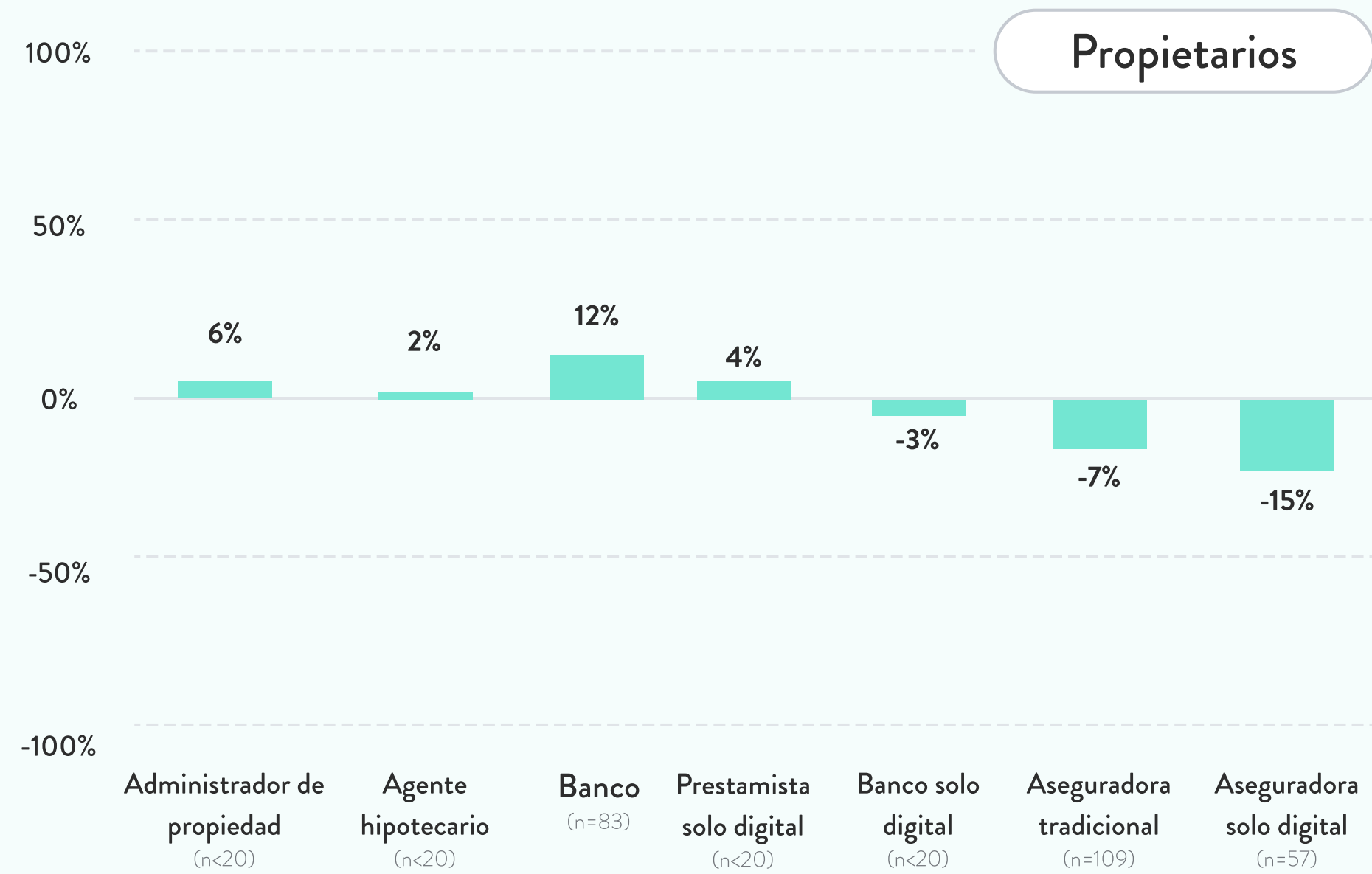
VISIÓN DEL CONSUMIDOR

Los propietarios, arrendadores e inquilinos cambiarán a un seguro integrado en el futuro (25%) a costa de las aseguradoras tradicionales (-7%)

* Seguro embebido incluye administrador de propiedad(es) (19%), agente hipotecarios (2%), y bancos (4%)

“¿Cómo preferiría obtener un seguro de propiedad en el futuro?”

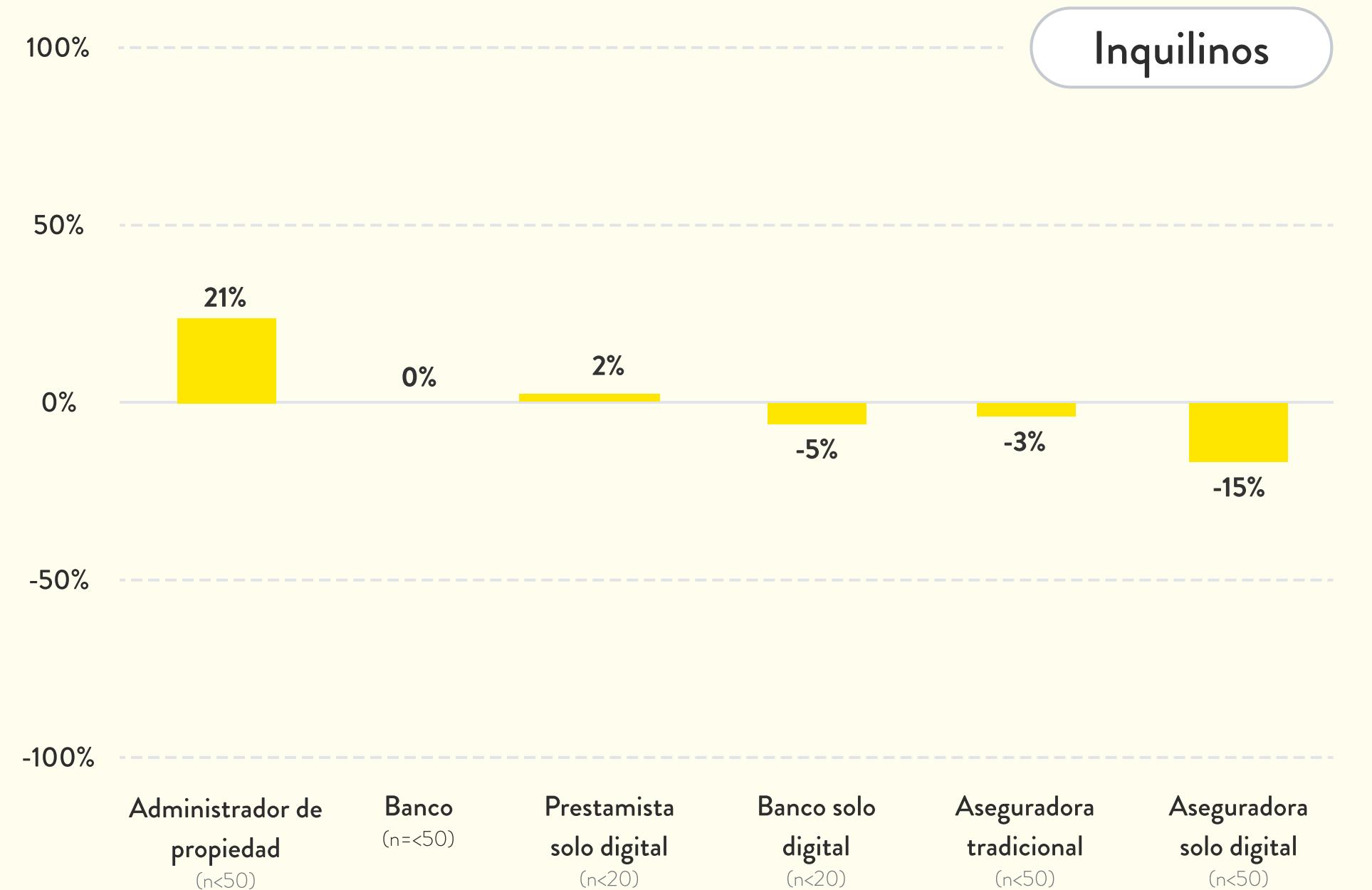




VISIÓN DEL CONSUMIDOR 01



La mayoría de los clientes “tienen alta intención” de cambiar a fuentes integradas de seguros en el futuro, a costa de las aseguradoras tradicionales



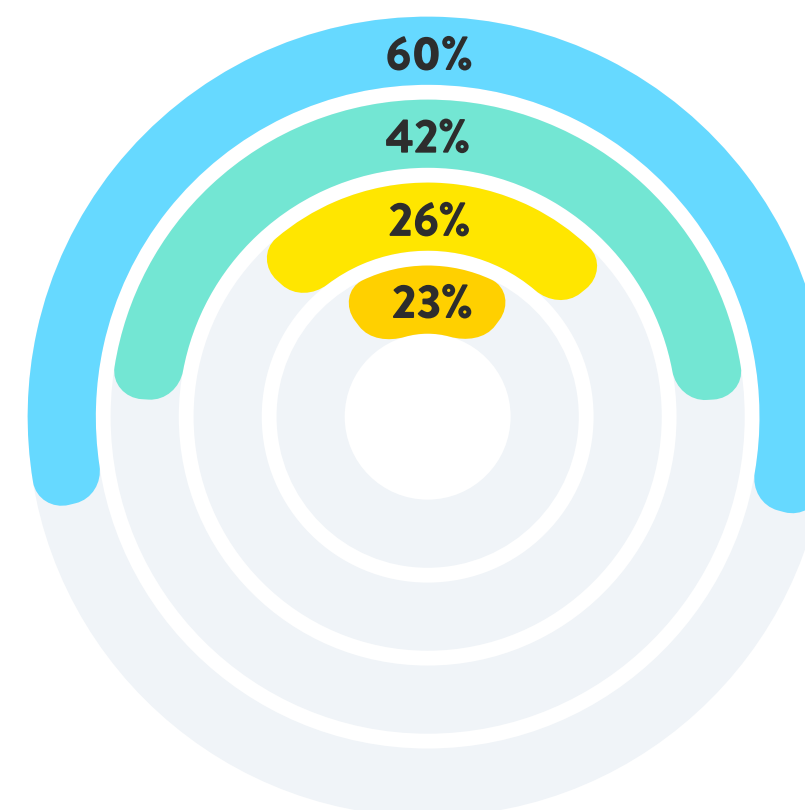
02



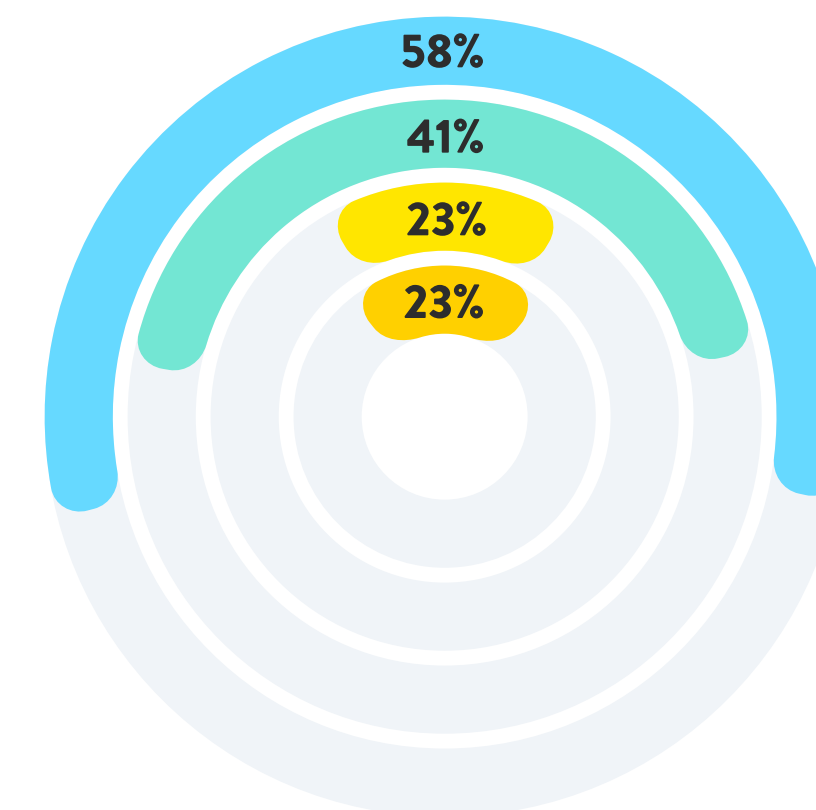
VISIÓN DEL CONSUMIDOR

La conveniencia es la razón principal por la cual los propietarios, arrendadores e inquilinos prefieren un seguro integrado

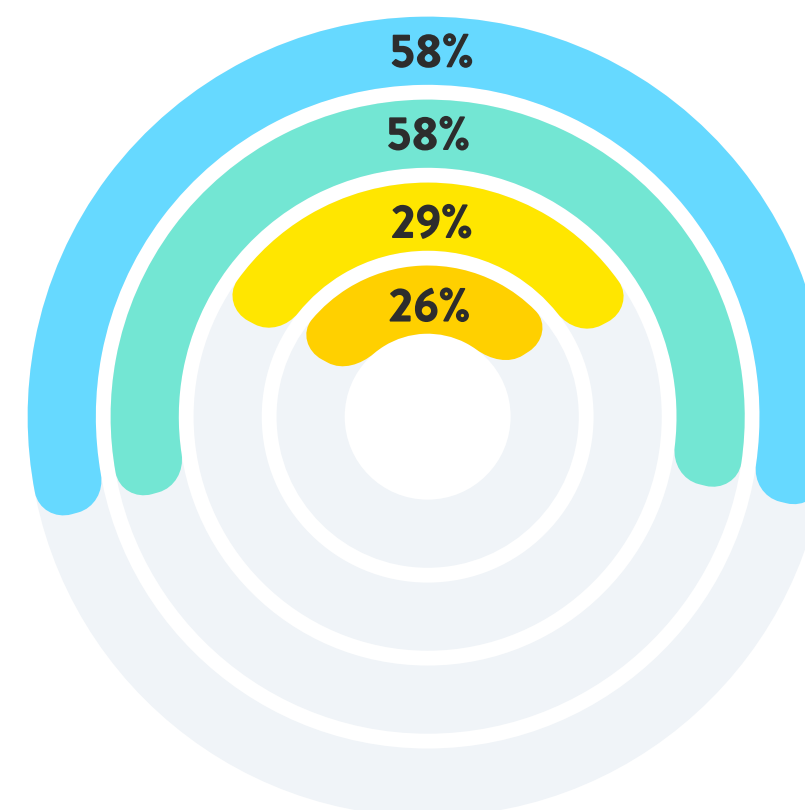
“¿Por qué preferirías esta fuente? Seleccione todas las que correspondan”



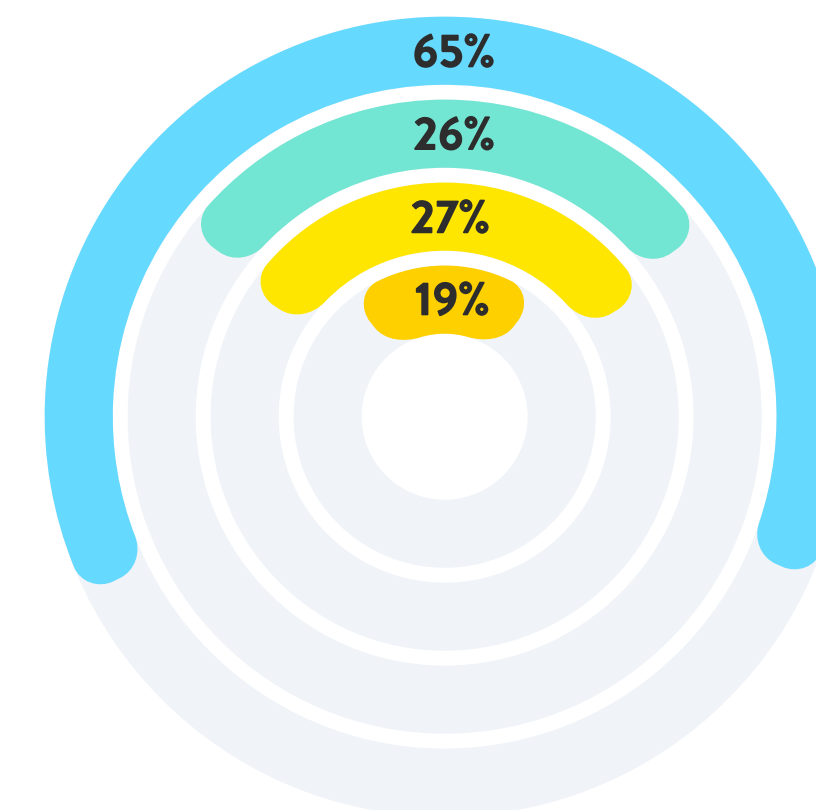
Total



Propietarios



Arrendadores



Inquilinos

- Conveniencia
- Confianza
- Costo
- Seguro a medida

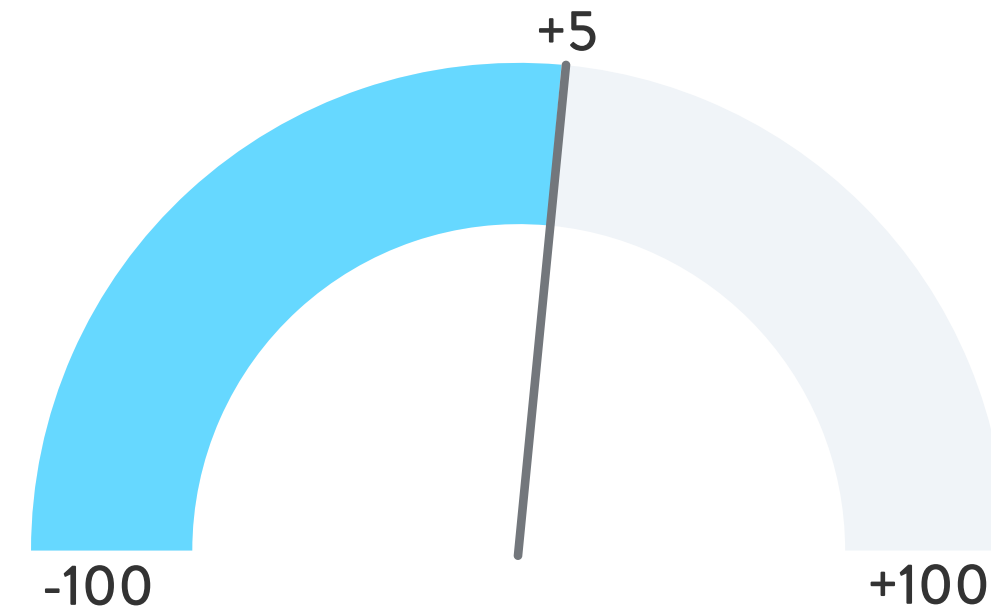
03A



VISIÓN DEL CONSUMIDOR

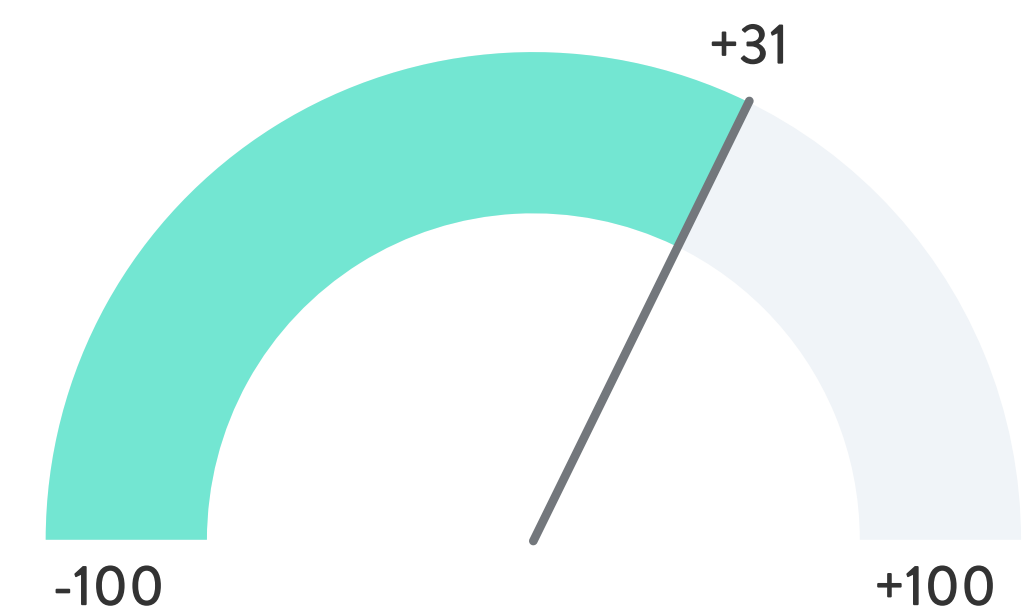
Las experiencias de reclamos en el seguro de propiedad son pobres, con un NPS promedio de -4 entre propietarios, inquilinos y arrendadores para todos los tipos de clientes

“ Mirando hacia atrás, en una escala de 1 al 10, donde 1 es una experiencia pobre y 10 es una gran experiencia, ¿cómo calificaría el proceso de reclamos? ”



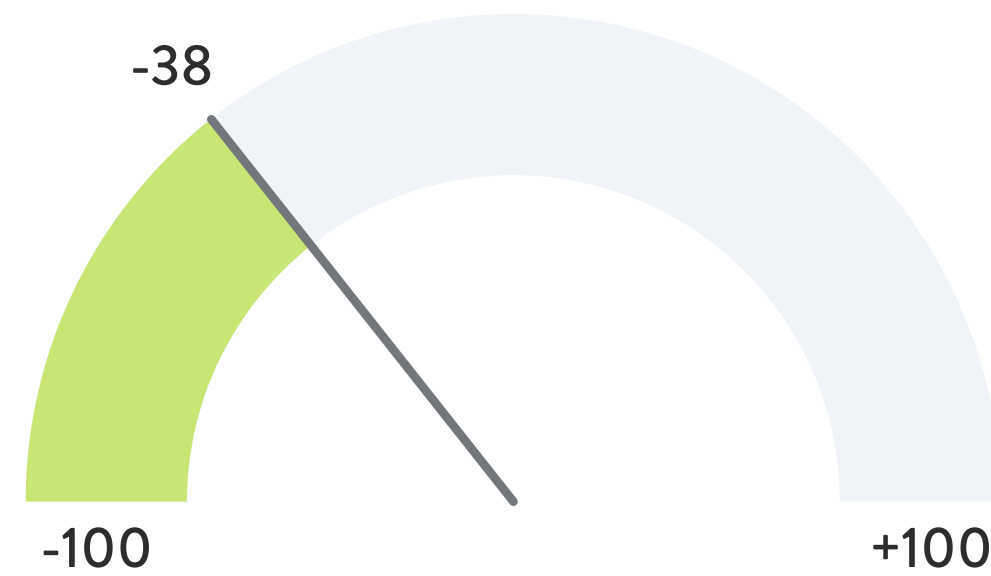
(n<50)

Propietarios



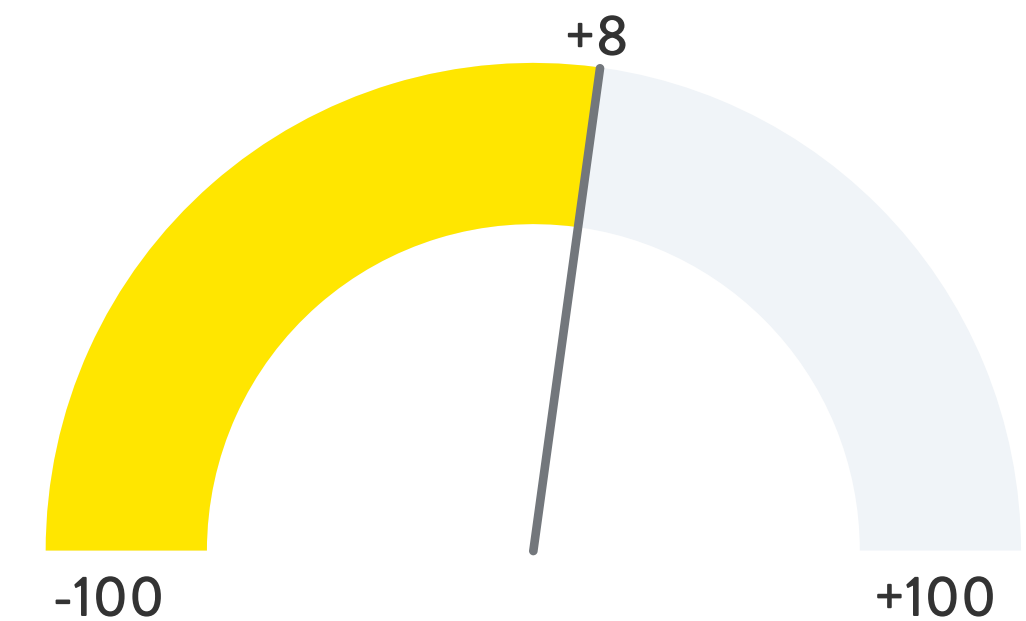
(n<20)

Arrendadores



(n<50)

Inquilinos



(n<50)

Anfitriones

● NPS - Propietarios

● NPS - Arrendadores

● NPS - Inquilinos

● NPS - Anfitriones de alquiler a corto plazo

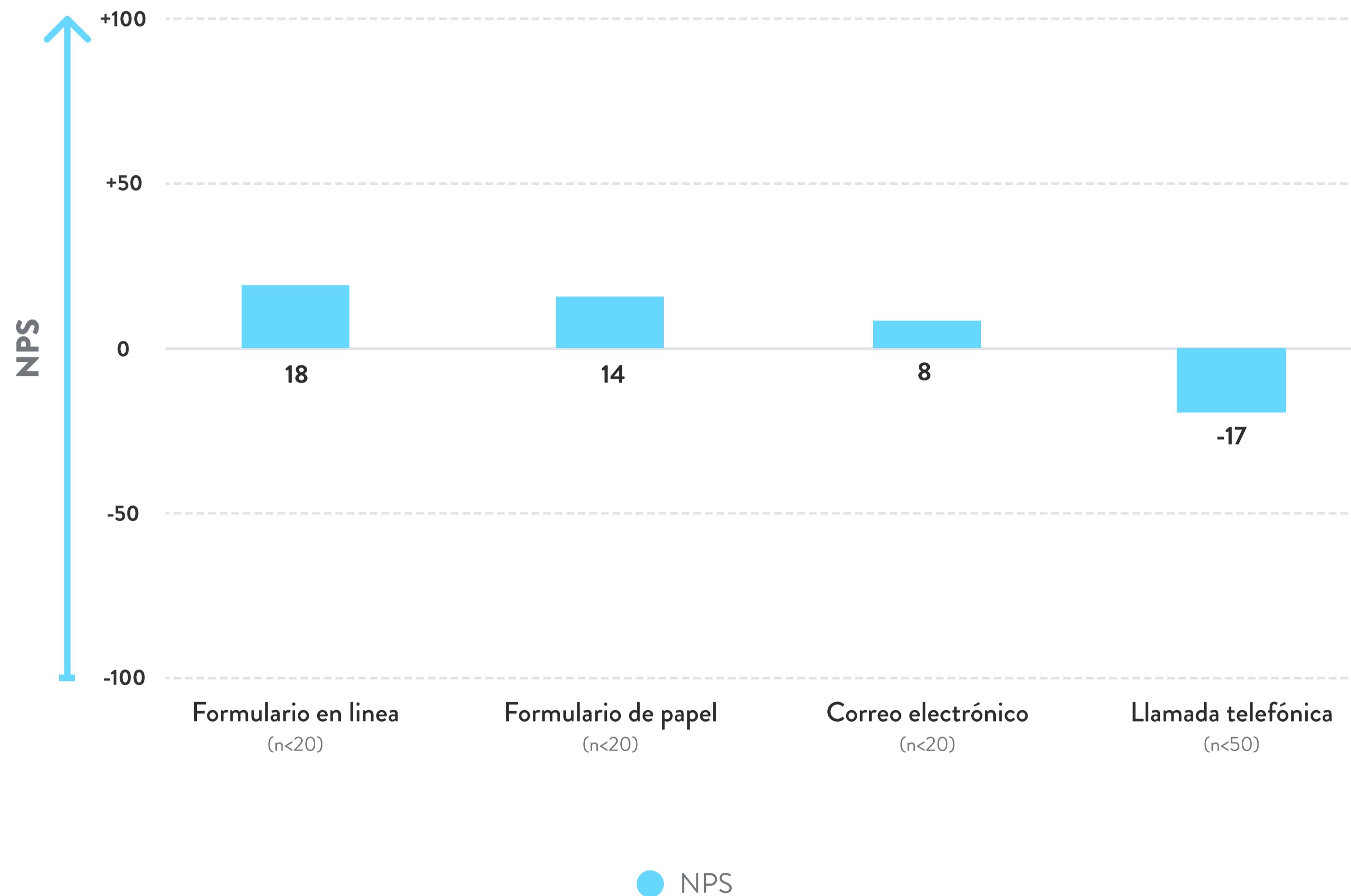
03_B



VISIÓN DEL CONSUMIDOR

La experiencia de reclamos es la peor cuando hay formularios en papel o correo electrónico

“ Mirando hacia atrás, en una escala de 1 al 10, donde 1 es una experiencia pobre y 10 es una gran experiencia, ¿cómo calificaría el proceso de reclamos? ”

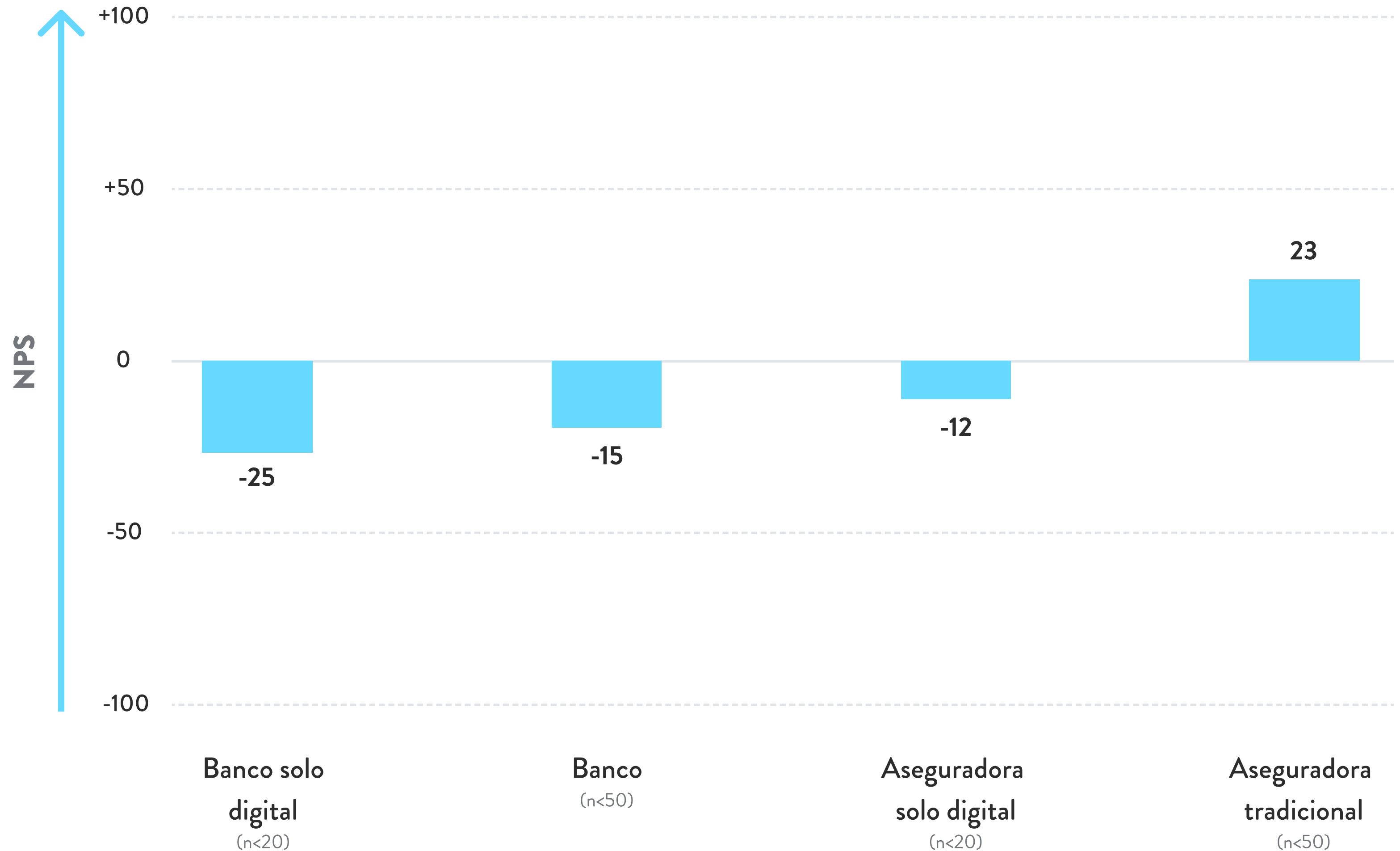


03c

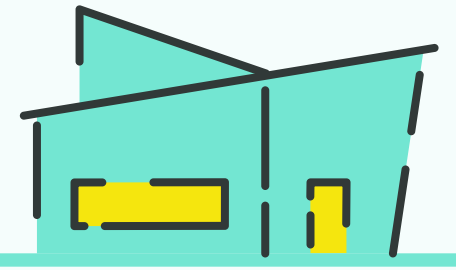
VISIÓN DEL CONSUMIDOR

NPS es bajo independientemente de la fuente de donde compraron la protección

“ Mirando hacia atrás, en una escala de 1 a 10, donde 1 es una experiencia pobre y 10 es una gran experiencia, ¿cómo calificaría el proceso de reclamos? ”



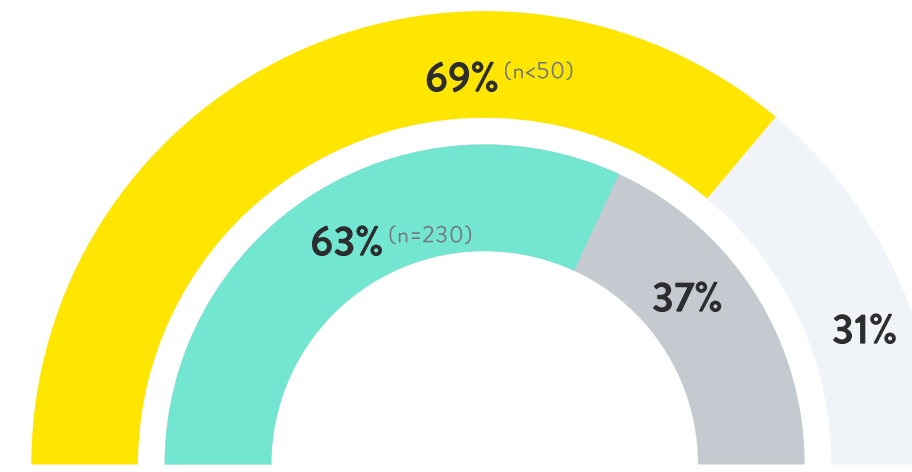
04



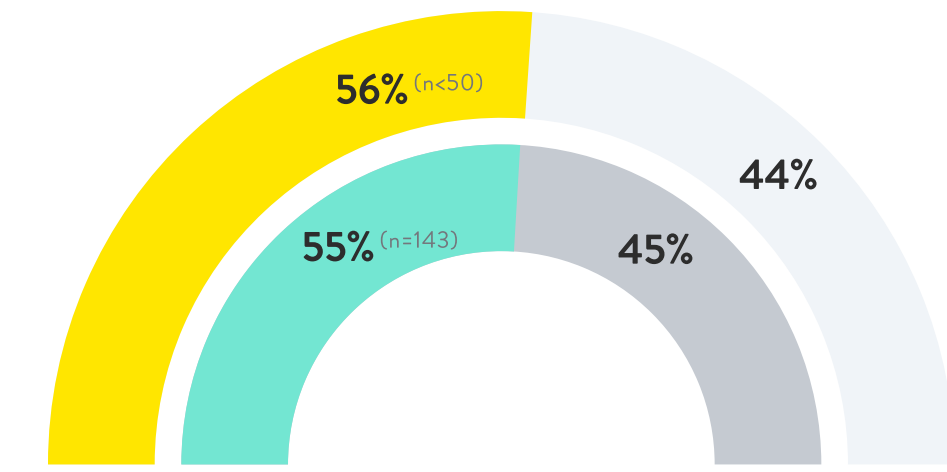
VISIÓN DEL CONSUMIDOR

Aquellos que recientemente hicieron un reclamo están dispuestos a cambiar a una tasa 6% más alta que aquellos que no han hecho reclamo recientemente

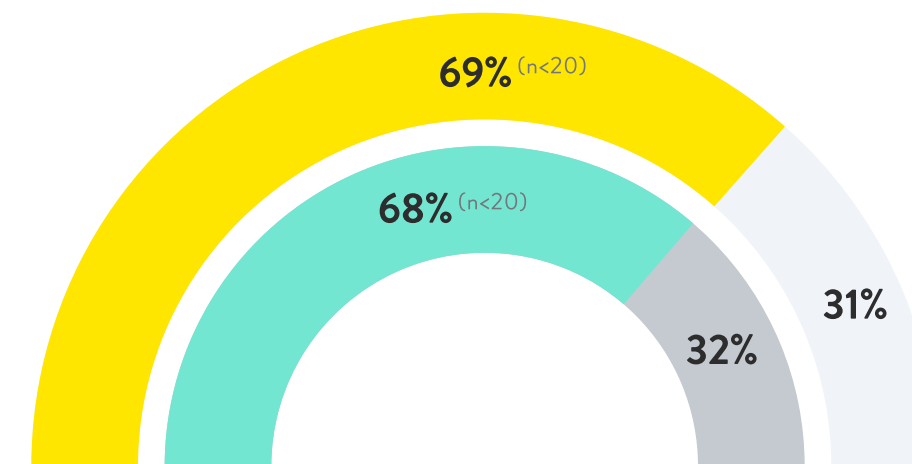
“¿Necesitó hacer un reclamo?”



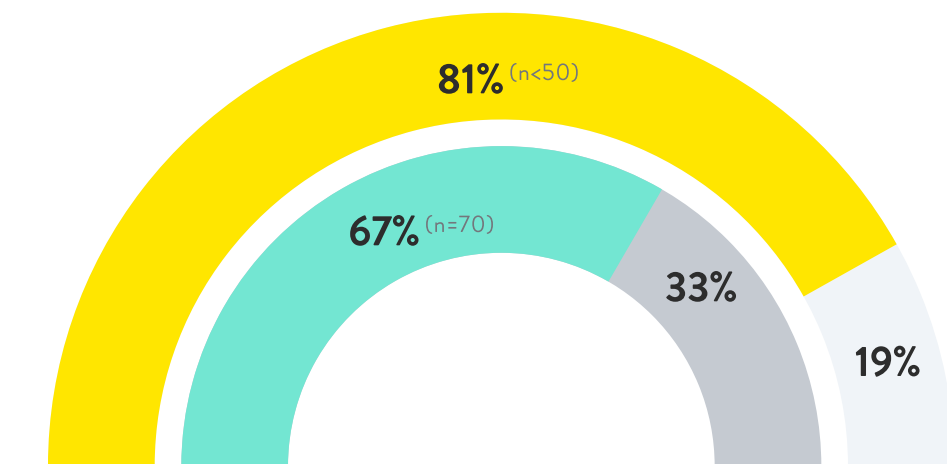
Total



Propietarios



Arrendadores



Inquilinos

- Sí, hice un reclamo, dispuesto a cambiar
- No, no hice un reclamo, dispuesto a cambiar

- Sí, hice un reclamo, no estaba dispuesto a cambiar
- No, no hice un reclamo, no dispuesto a cambiar

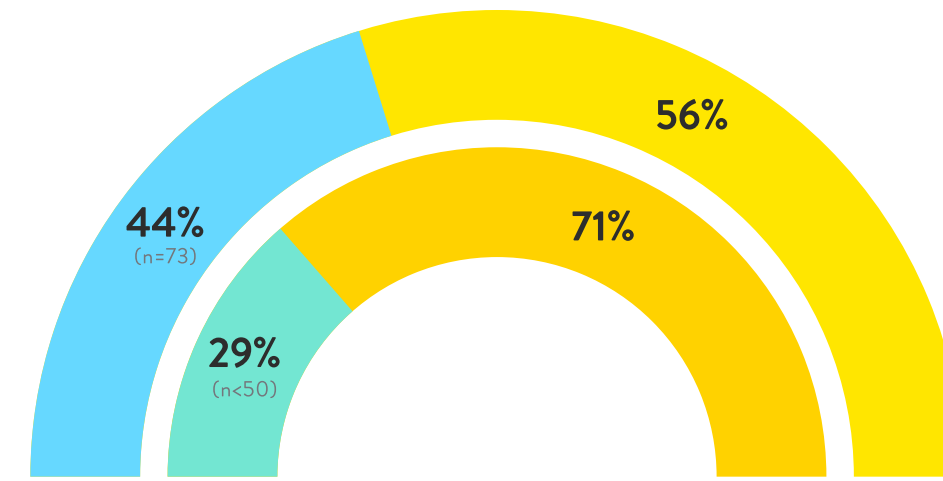
05



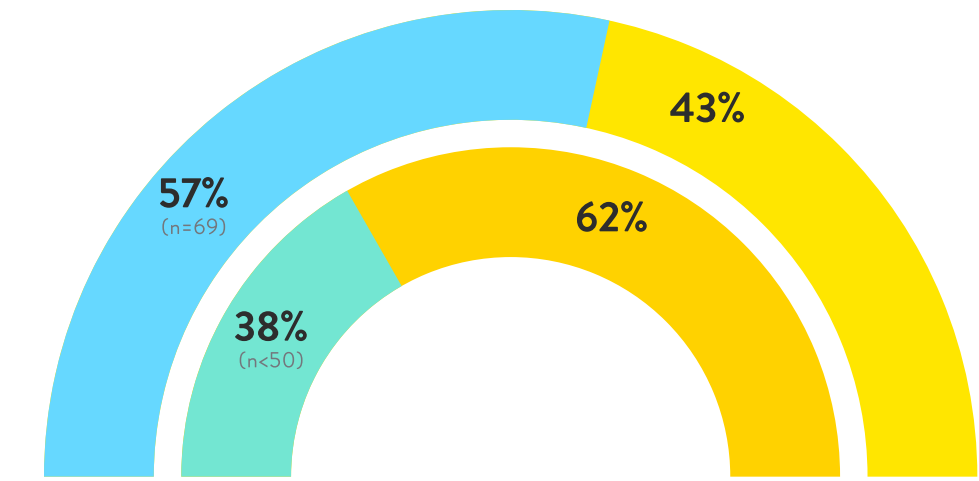
VISIÓN DEL CONSUMIDOR

60% de los propietarios, arrendadores e inquilinos a los clientes no se les ofreció seguro durante su proceso de solicitud

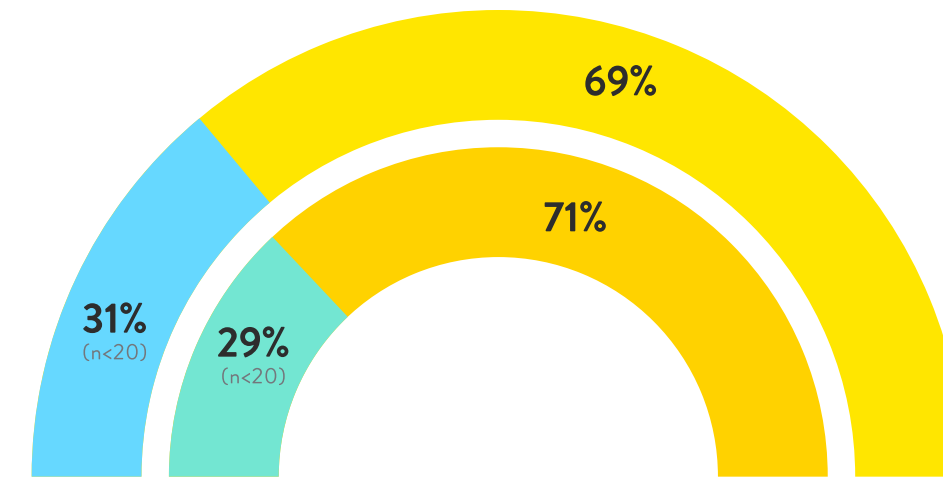
“ Usted indicó que no obtuvo un seguro de propiedad de las siguientes fuentes. Por favor indique por qué? ”



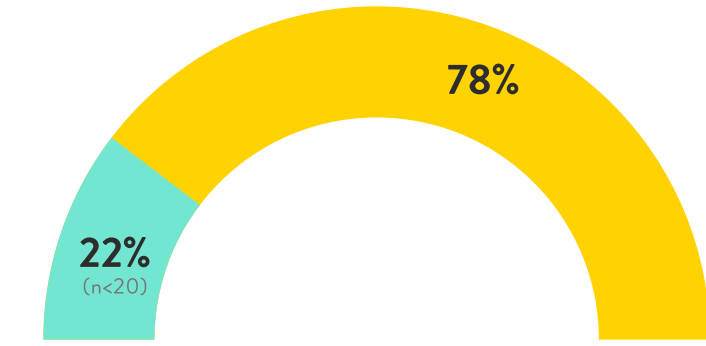
Total



Propietarios



Arrendadores



Inquilinos

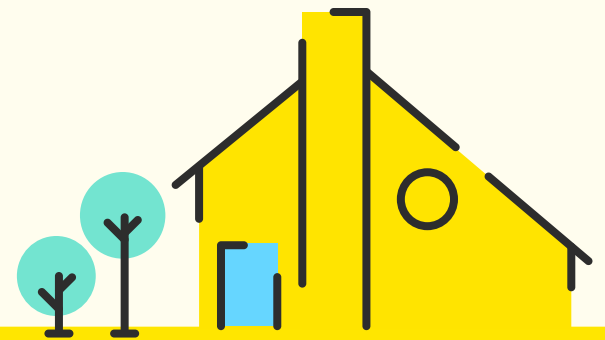
- Mi banco me ofreció seguro al solicitar un préstamo
- Mi administrador de propiedad(es) me ofreció seguro durante el proceso de registro del contrato
- Mi banco **no me** ofreció seguro de propiedad cuando solicité un préstamo
- Mi administrador de propiedad(es) **no me** ofreció seguro de propiedad durante el proceso de registro del contrato

ANFITRIONES DE

ALQUILER A CORTO PLAZO



06

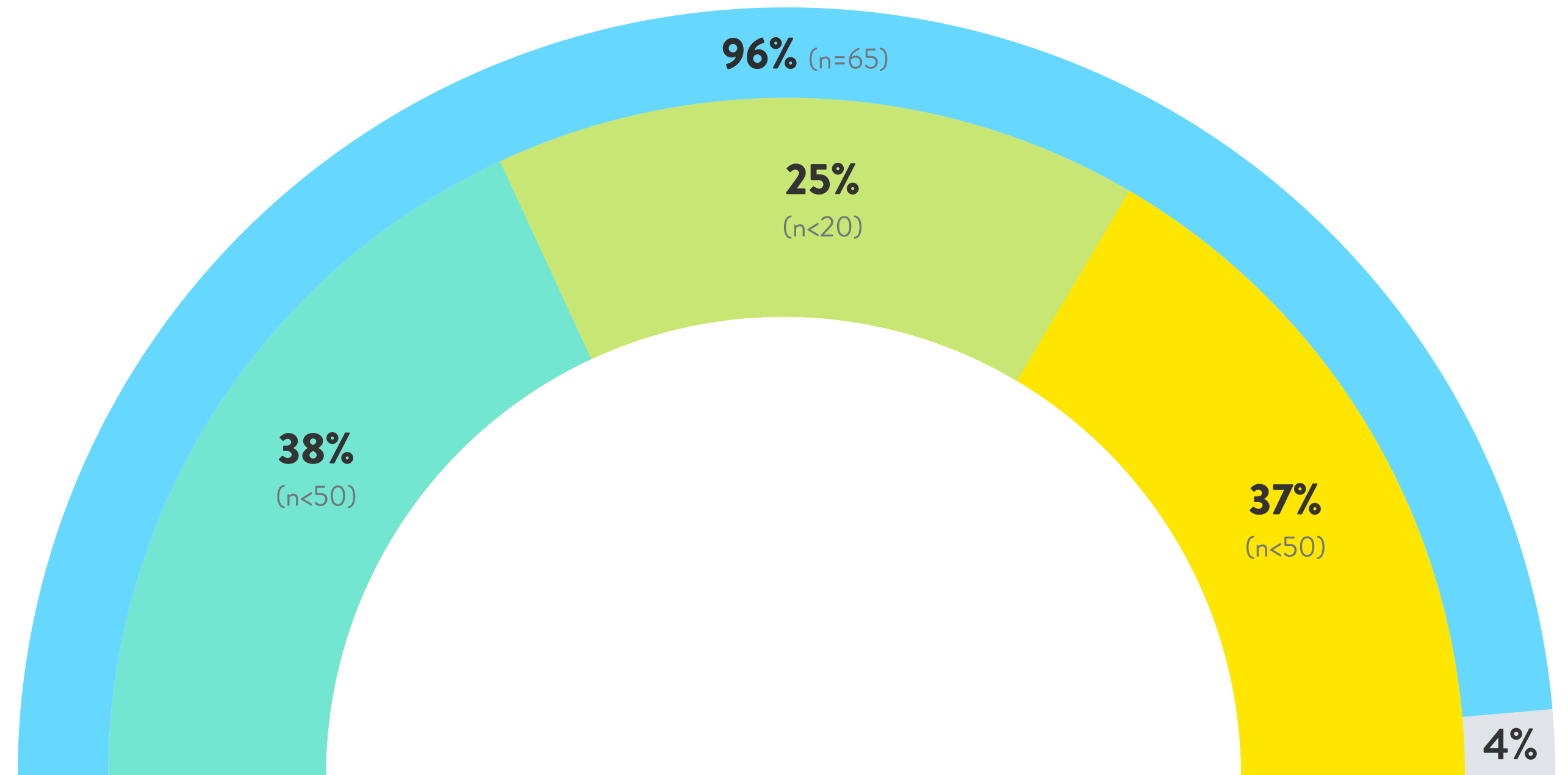


VISIÓN DEL CONSUMIDOR

El 96% de los anfitriones de alquiler a corto plazo desean que sus sitios de anuncios (Ej.: Airbnb, VRBO, Booking.com, Expedia, etc.) ofrezcan seguros de propietarios además del seguro del host que se incluye con cada reserva

Cuando se les pregunta por qué quieren esto, el 25% de los anfitriones preferirían obtener un descuento de las tarifas de alquiler de su sitios de anuncios, mientras que el 38% preferiría pagar menos por la póliza de seguro de propietario

“ Si pudiera obtener un seguro de arrendadores o un seguro de propietarios de su sitio de alquiler de alquiler a corto plazo, ¿estaría interesado en esta oferta? ”



- Interesado en comprar propietario/seguro de hogar
- Encuestados que prefirieron comprar un seguro de arrendador/propietario con una oferta con descuento
- Encuestados que prefirieron comprar un seguro de arrendador/propietario con un descuento en las tarifas de listado de alquileres
- Encuestados que tenían otras preferencias al comprar un seguro de arrendador/propietario
- No está interesado en comprar propietario/seguro de hogar

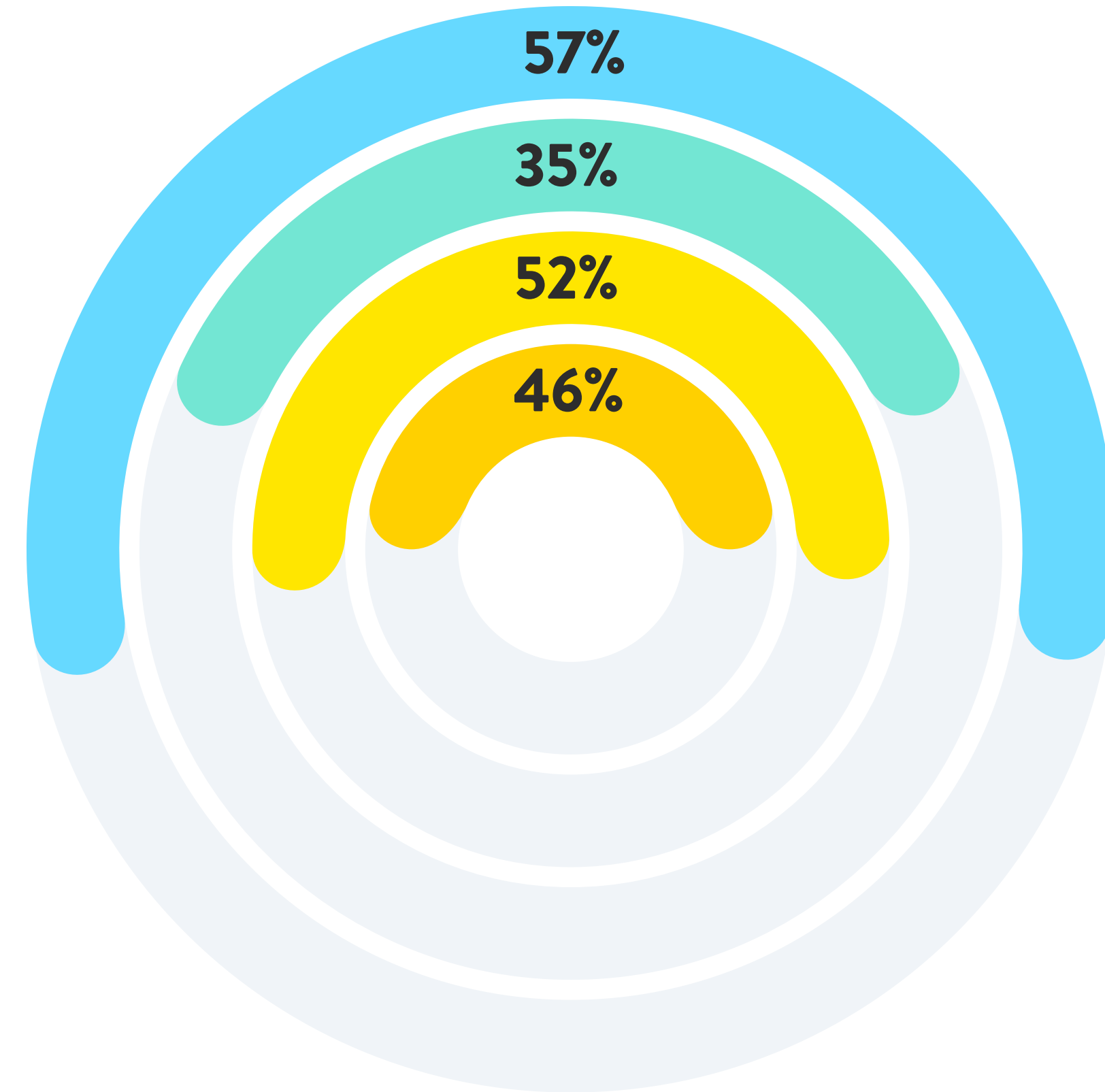
07



VISIÓN DEL CONSUMIDOR

La conveniencia es una de las principales razones por las cuales los anfitriones estarían interesados en comprar propietario o seguro de hogar desde su sitio de listado de alquiler favorecido

“¿Por qué preferiría recibir tales ofertas?
Seleccione todas las aplicadas”



● Conveniencia

● Confianza

● Costo

● Seguro a medida



COVER GENIUS

THE EMBEDDED INSURANCE

PROPERTY REPORT: ARGENTINA

Insights and trends from over **600** Homeowners,
Landlords, and Renters



WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



Landlords

Those who own one or more investment properties



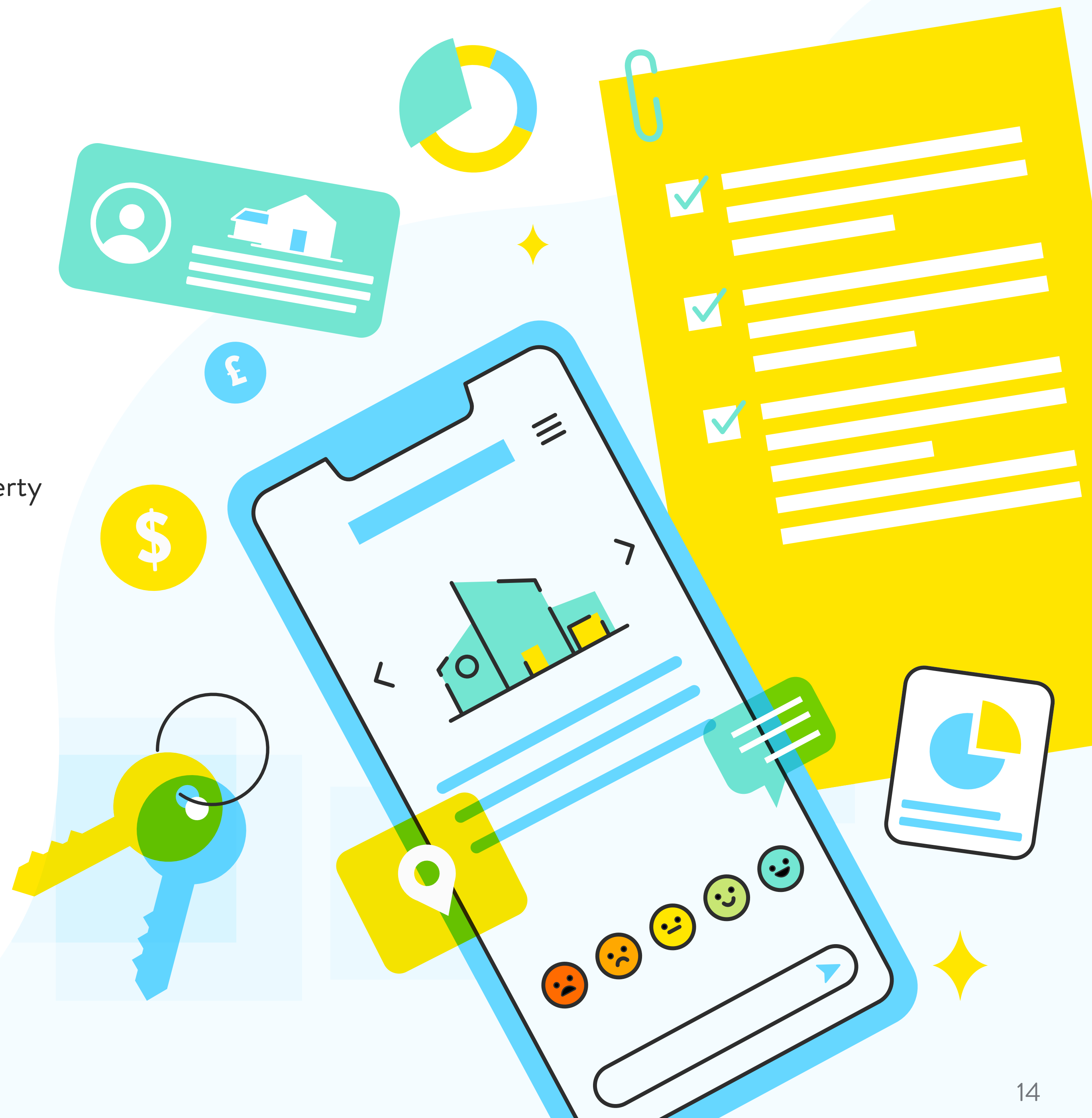
Renters

Those who are currently leasing a property



Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



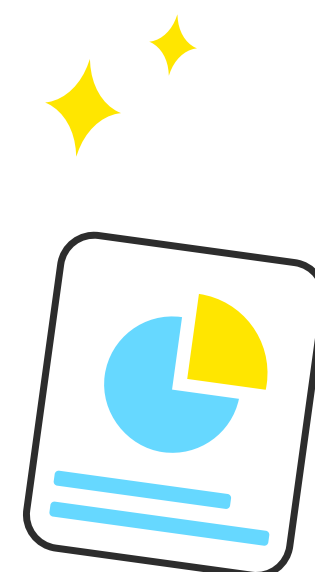
WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Argentina. The report is part of a global series that includes the Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, UK, US and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at covergenius.com/research.



EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional models.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

Property Insurance - Insights

INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources in the future **(+25%)** at the cost of traditional models **(-7%)**.

INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-4** across Homeowners, Renters and Landlords.

INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **6%** higher than those who have not recently made a claim.

INSIGHT 05

60% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

Short-Term Rental Hosts - Insights

INSIGHT 06

96% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

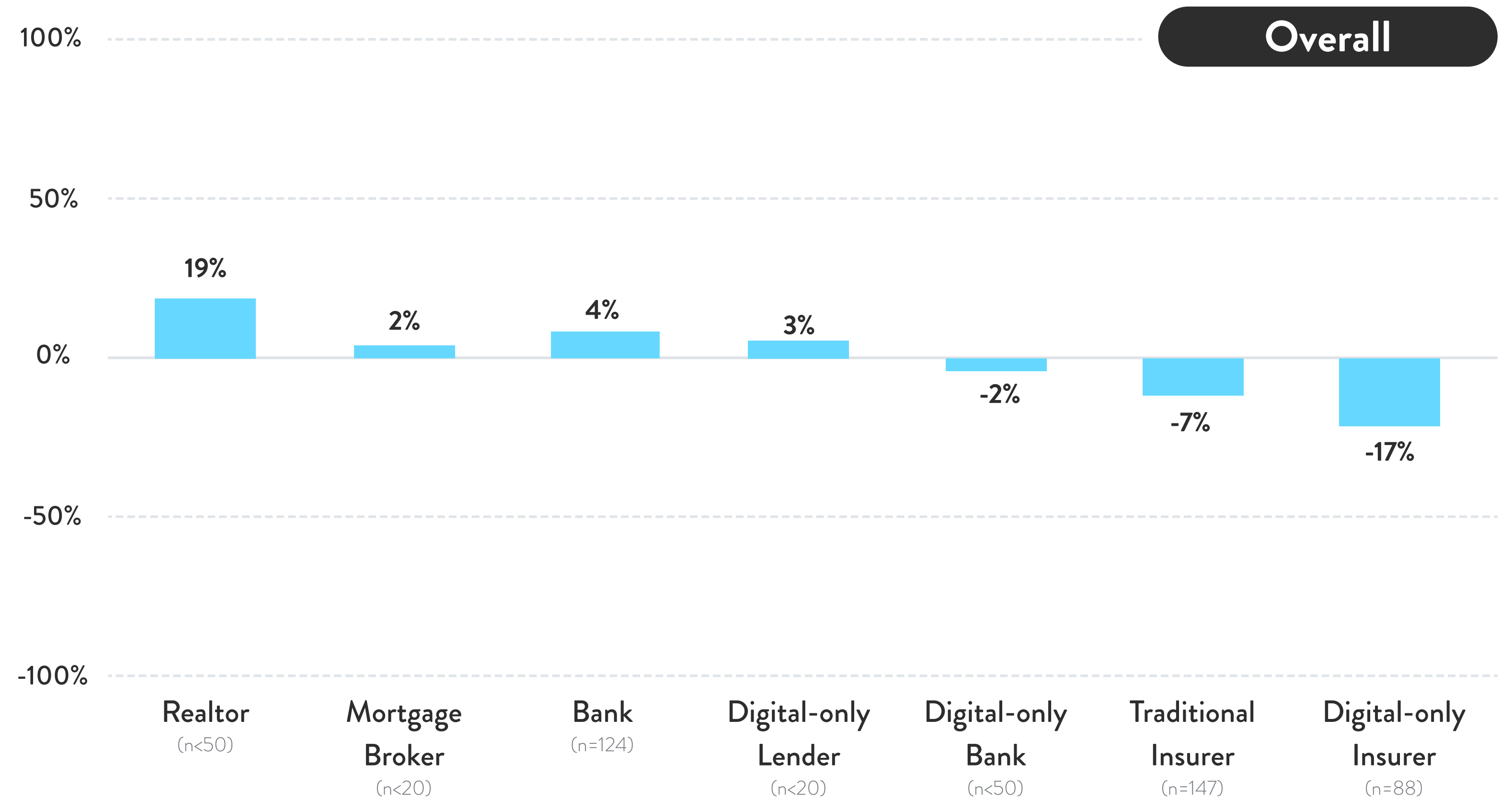
01

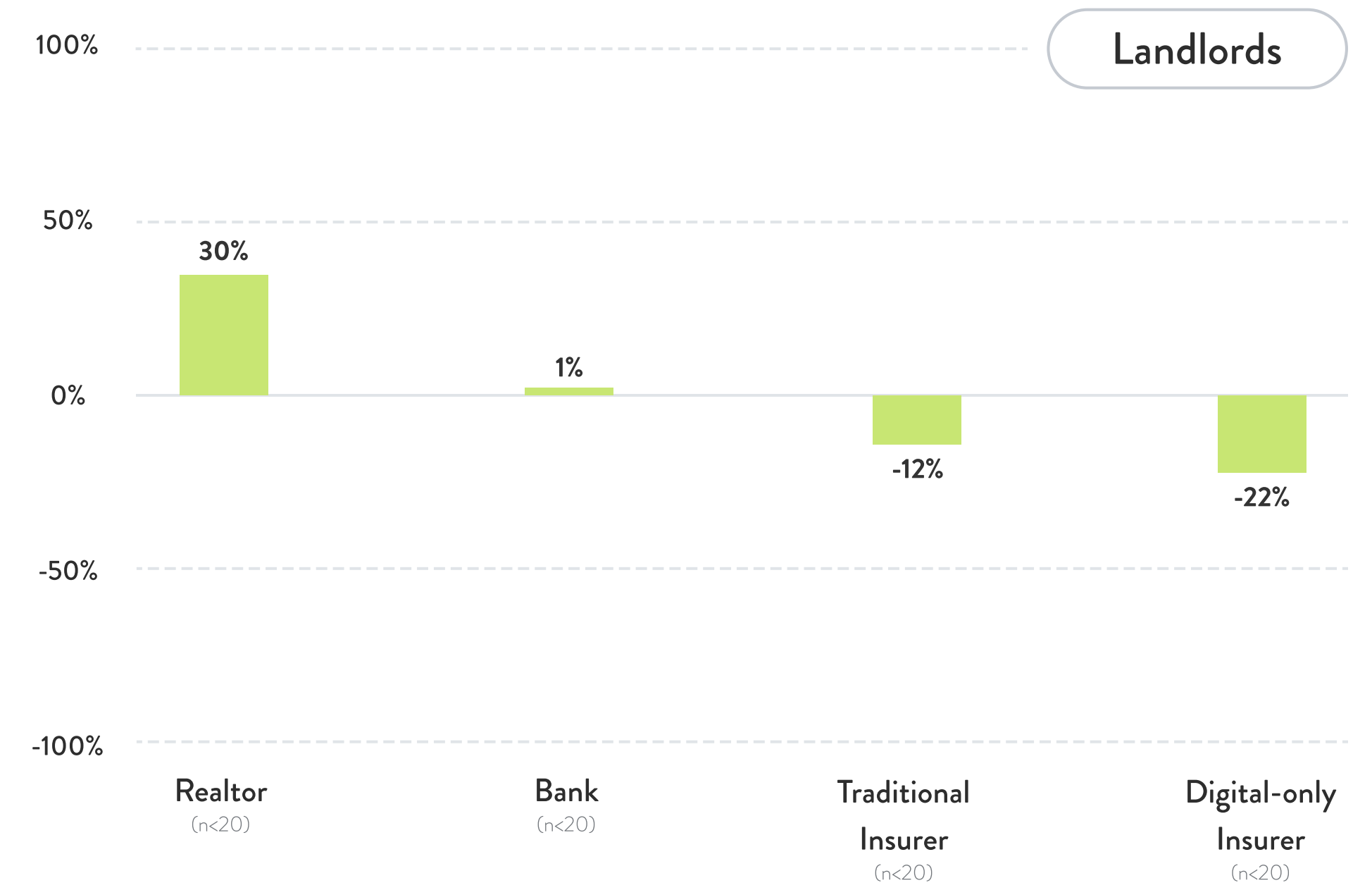
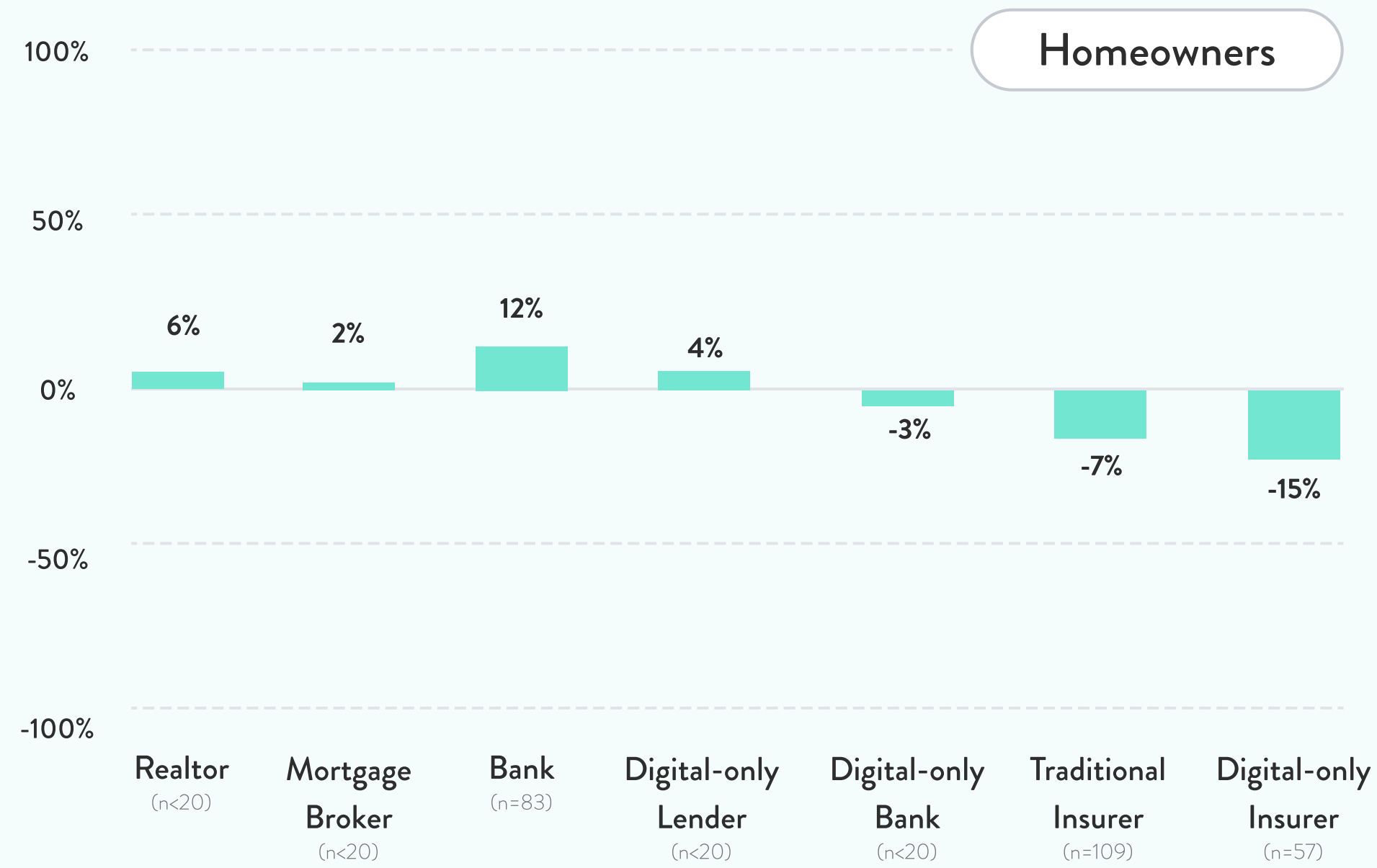
INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources* in the future (+25%) at the cost of traditional models (-7%)

* Embedded insurance sources include realtors (19%), mortgage brokers (2%), and banks (4%)

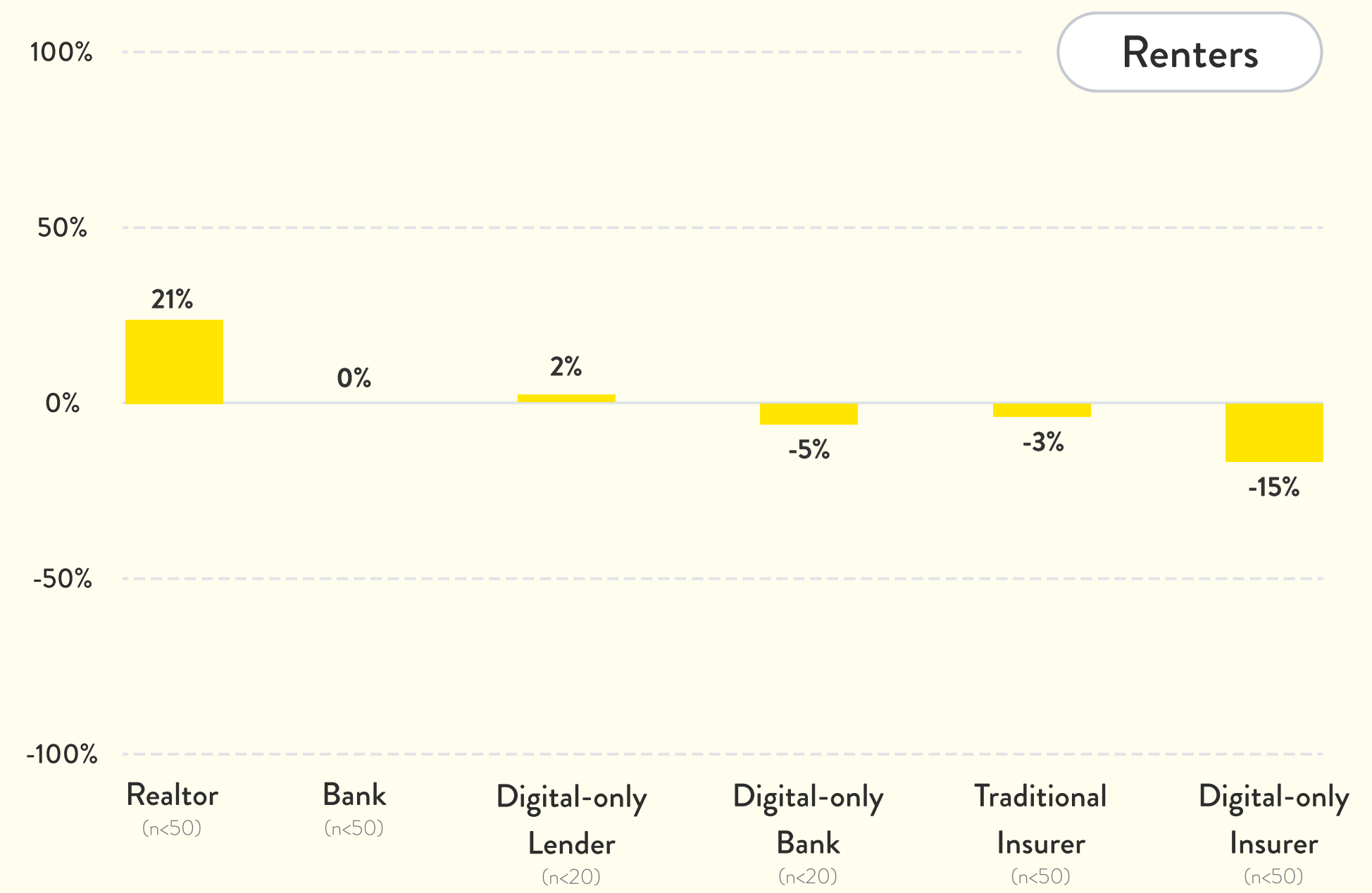
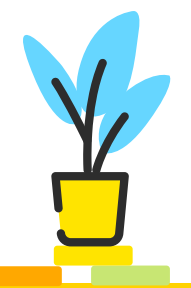
“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”





INSIGHT 01

The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional models



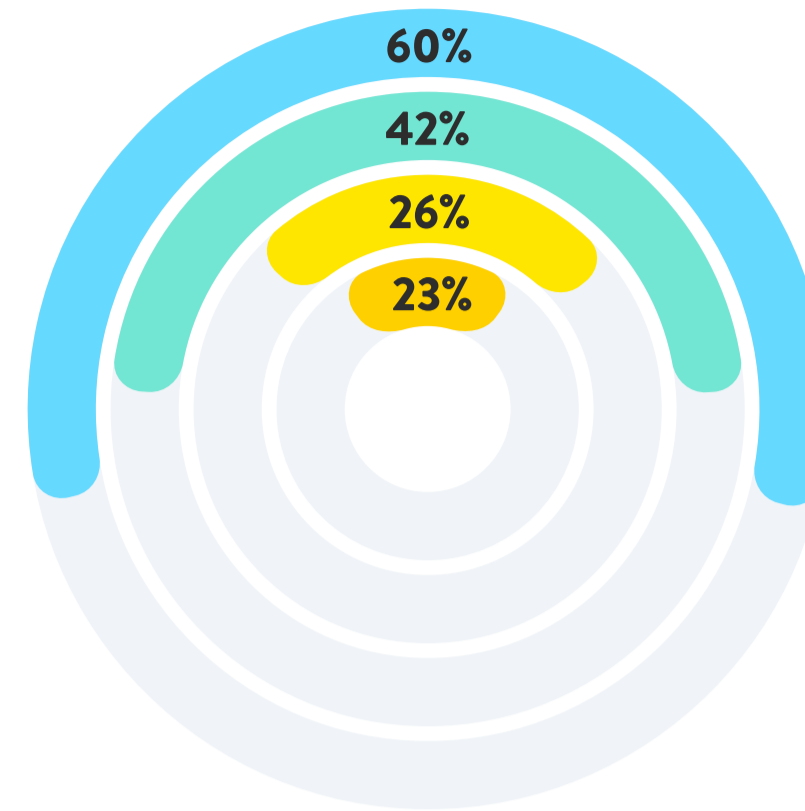
02



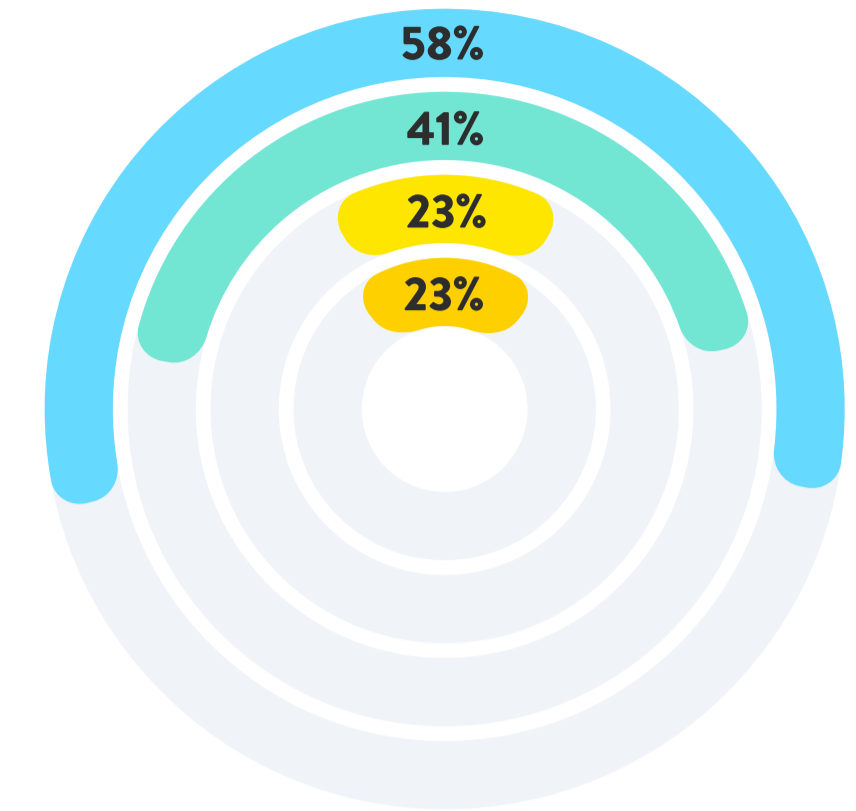
INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

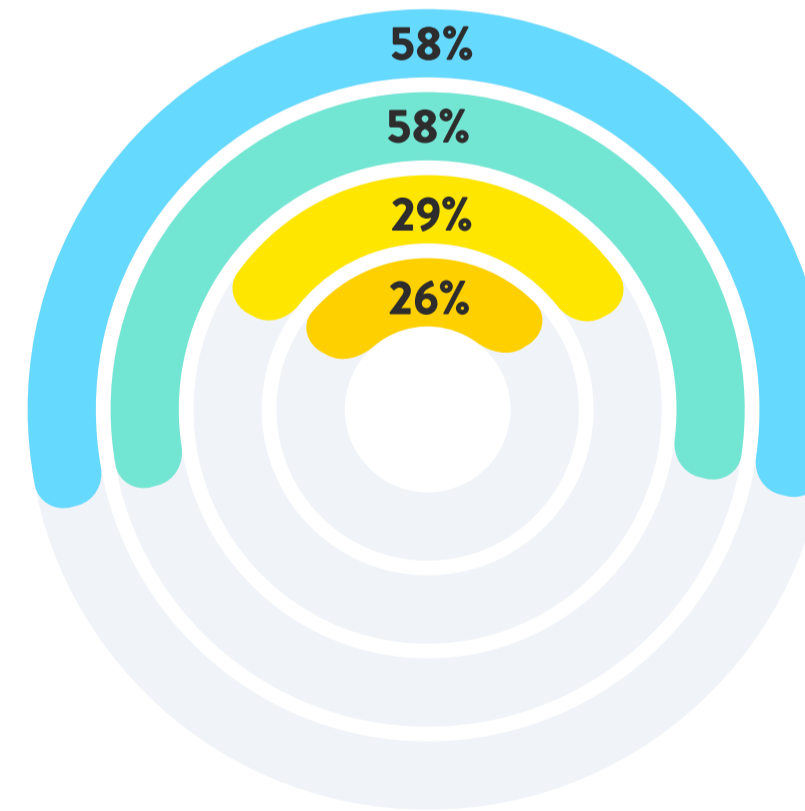
“ Why would you prefer this source? Select all that apply ”



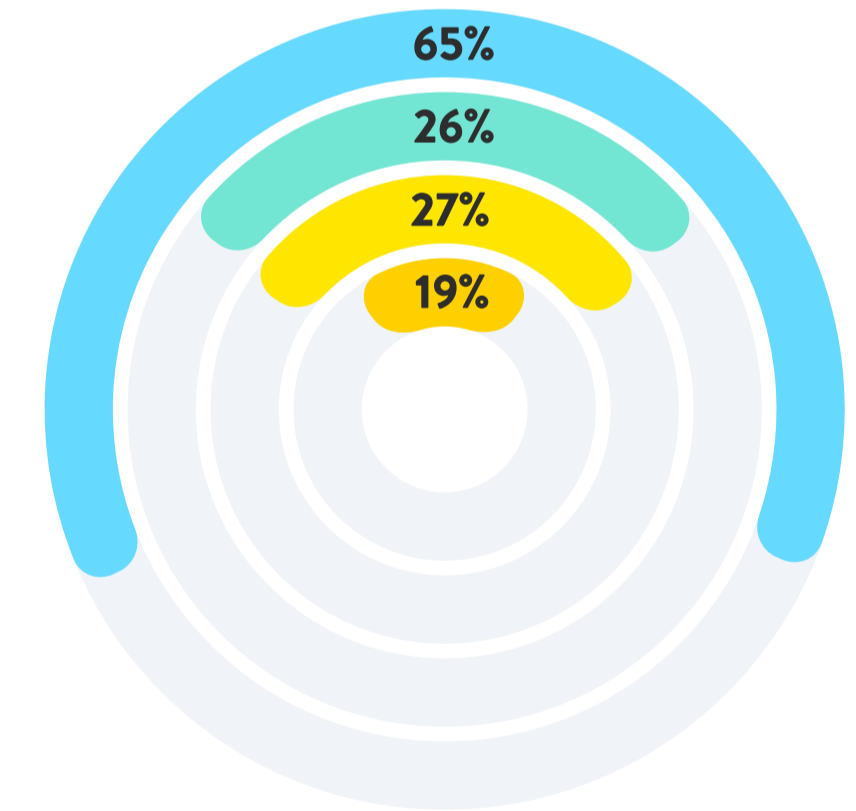
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



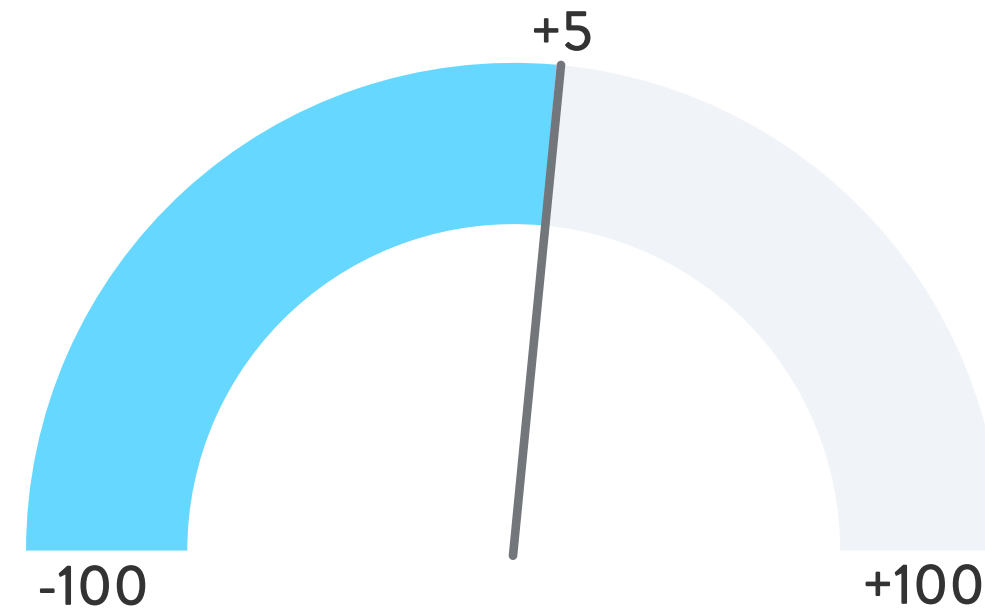
03A



INSIGHT

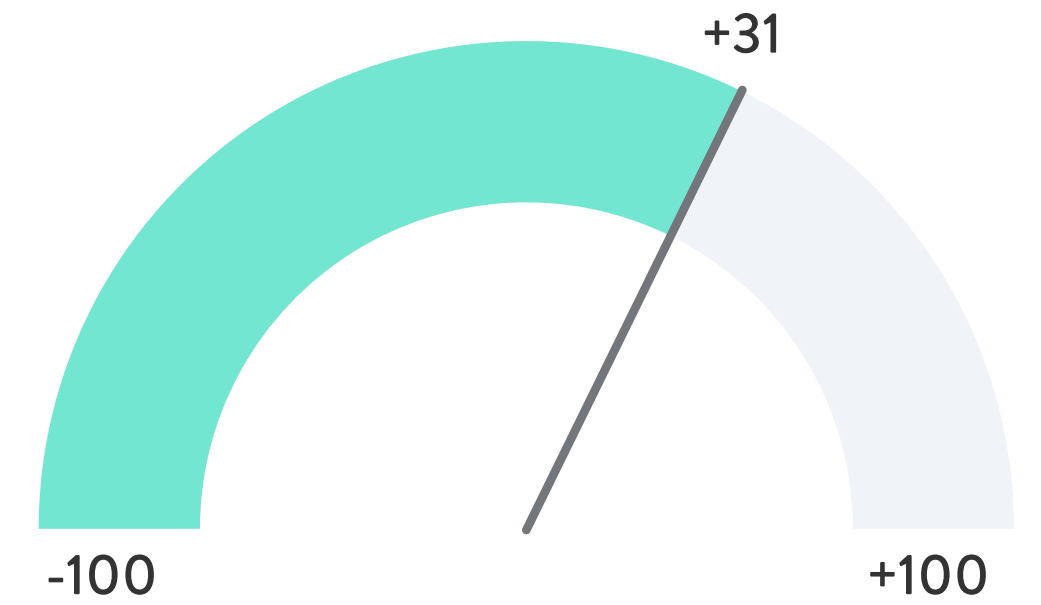
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of -4 across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



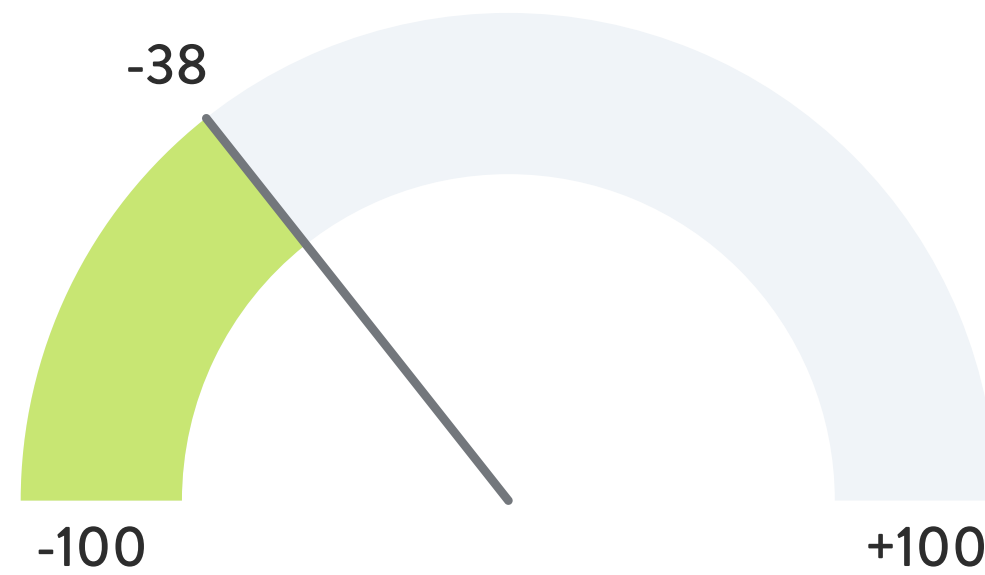
(n<50)

Homeowners



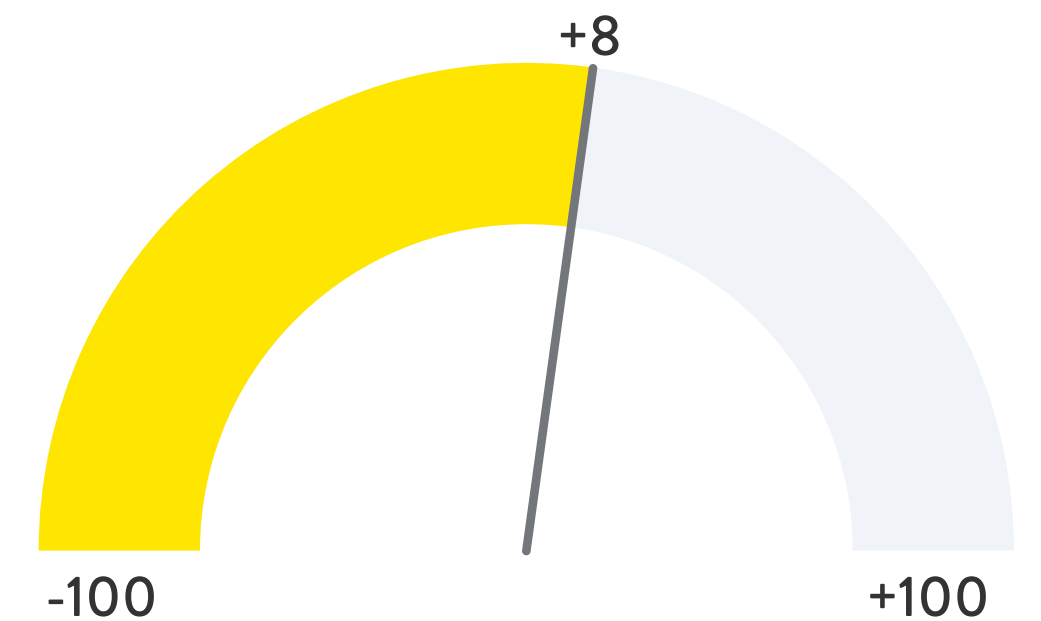
(n<20)

Landlords



(n<50)

Renters



(n<50)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Renters ● NPS - Short-term Rental Hosts

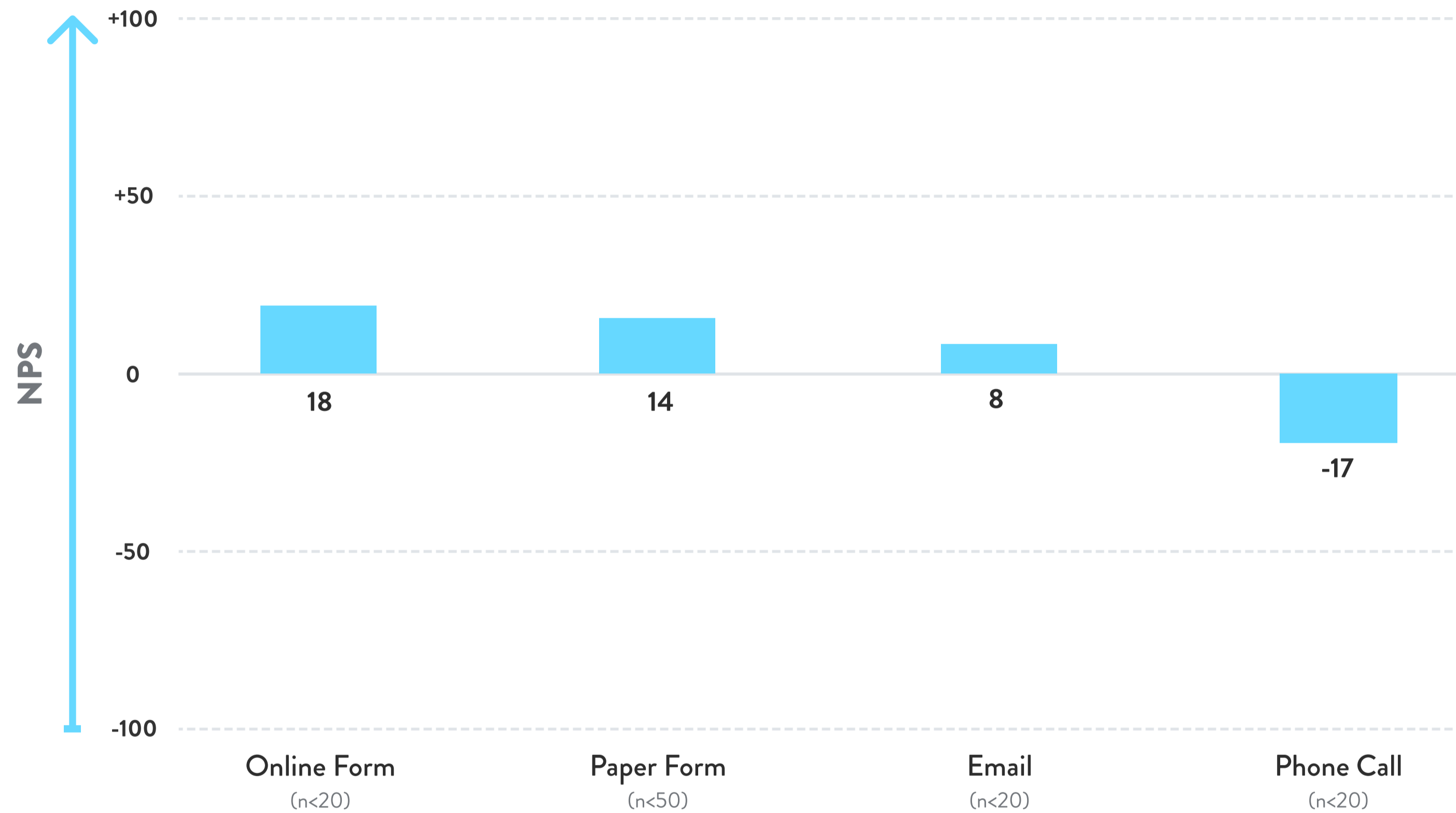
03_B



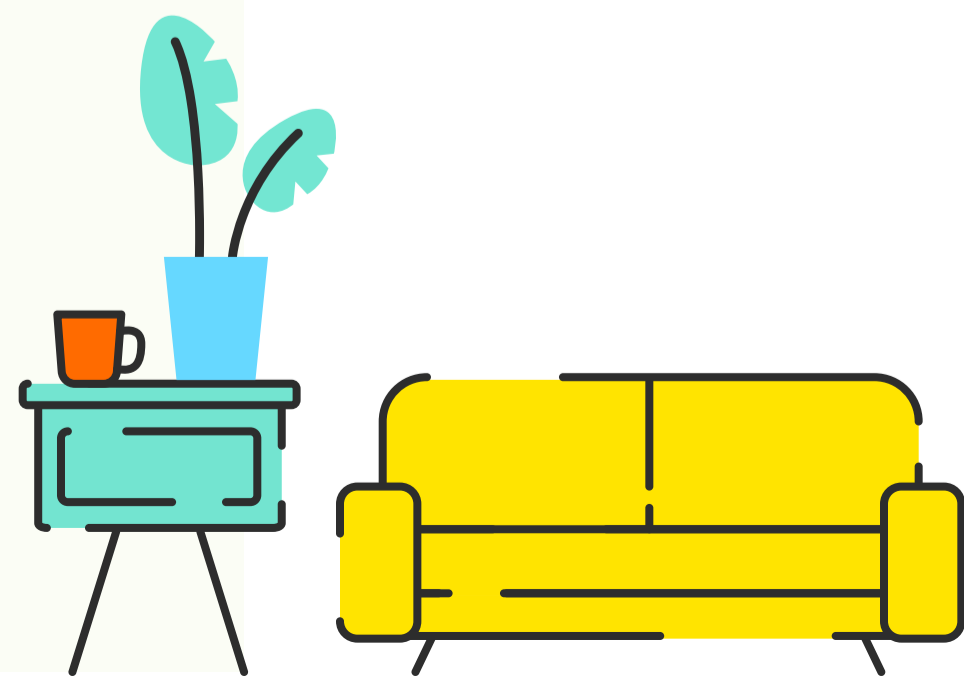
INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through email or phone calls

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



● NPS

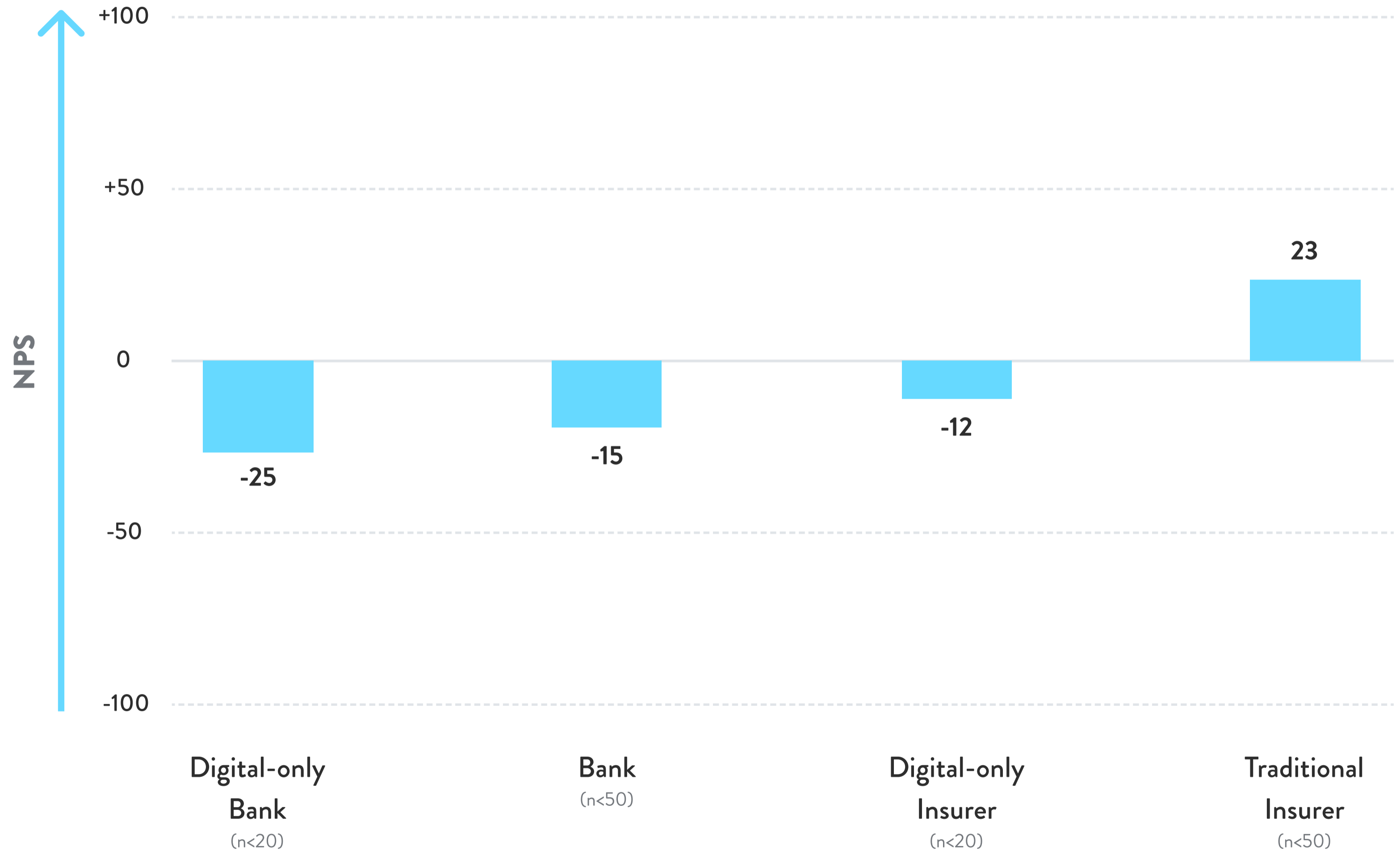


03c

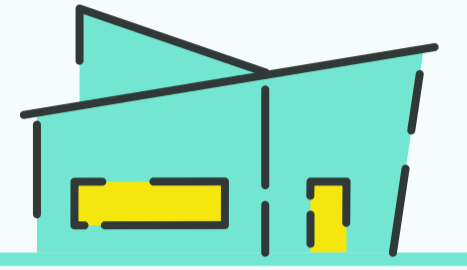
INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



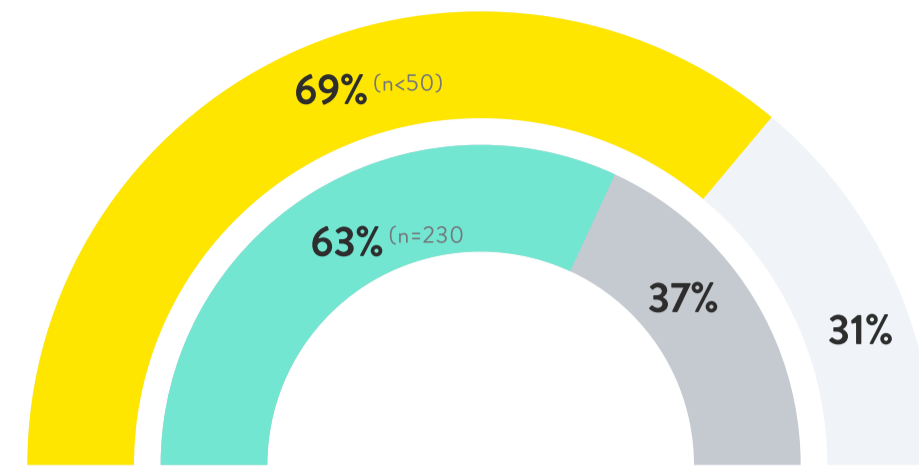
04



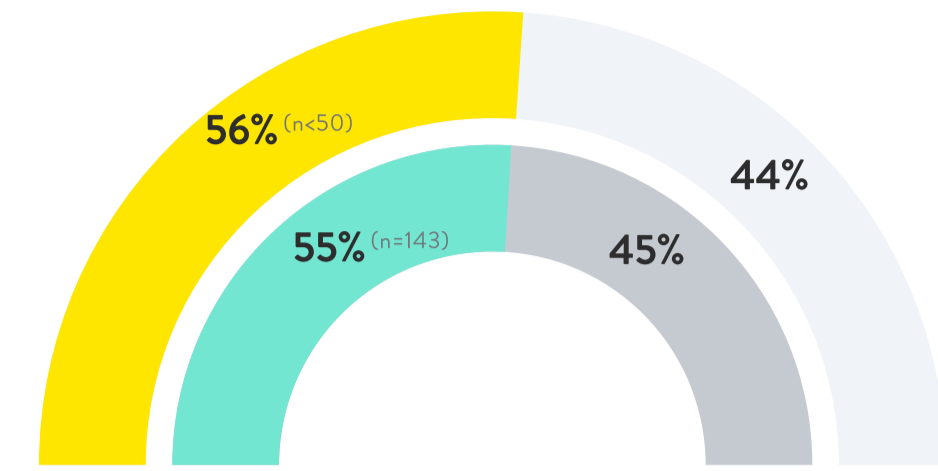
INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **6%** higher than those who have not recently made a claim

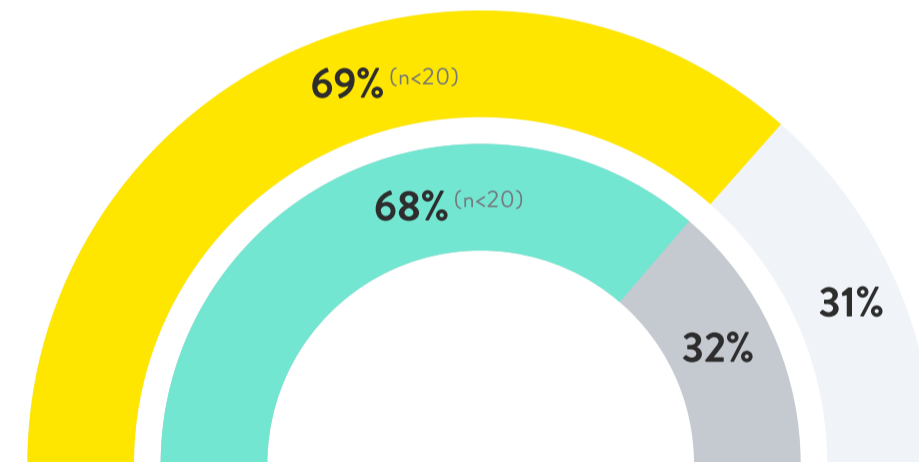
“ Did you need to make a claim? ”



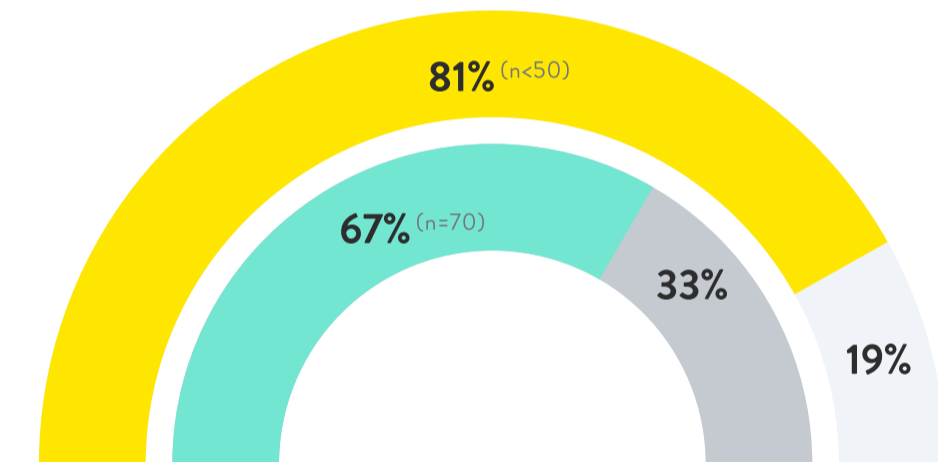
Overall



Homeowners

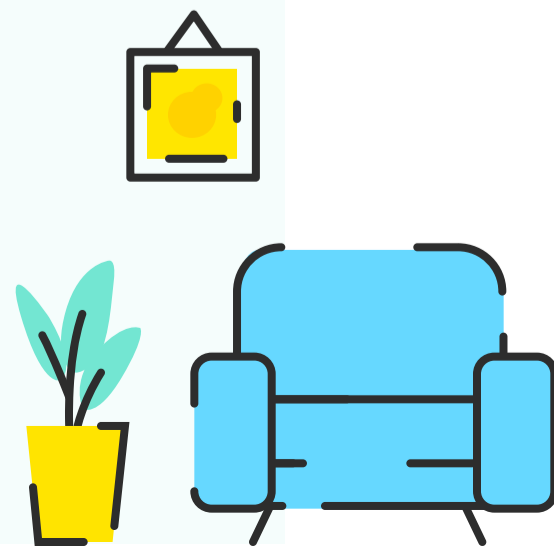


Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch
- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



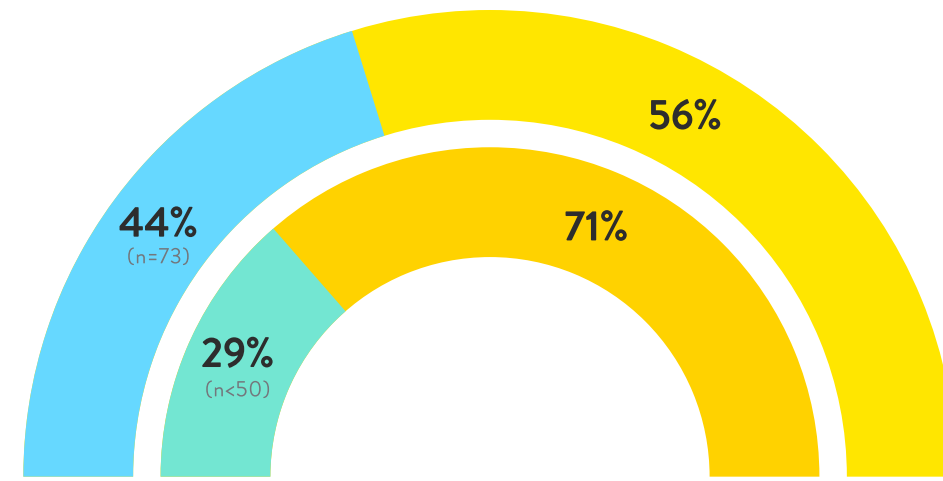
05



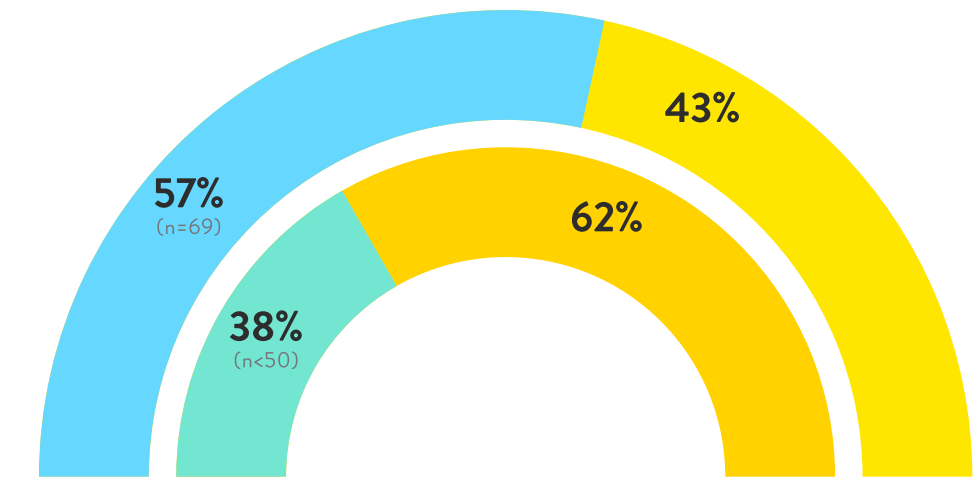
INSIGHT

60% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

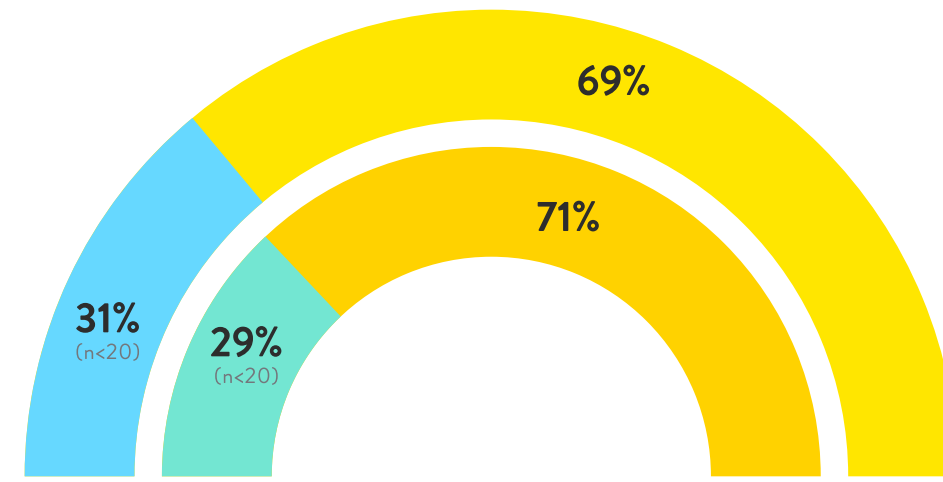
“ You indicated that you didn’t get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



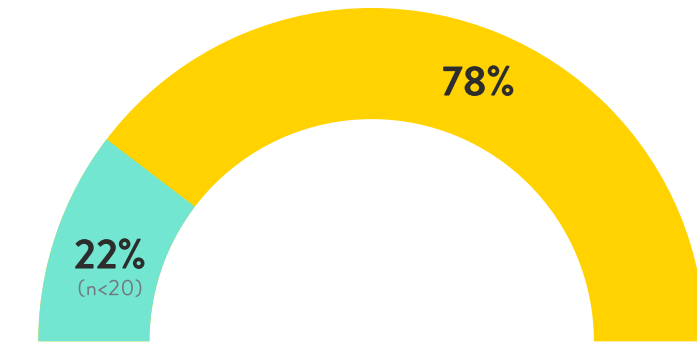
Overall



Homeowners



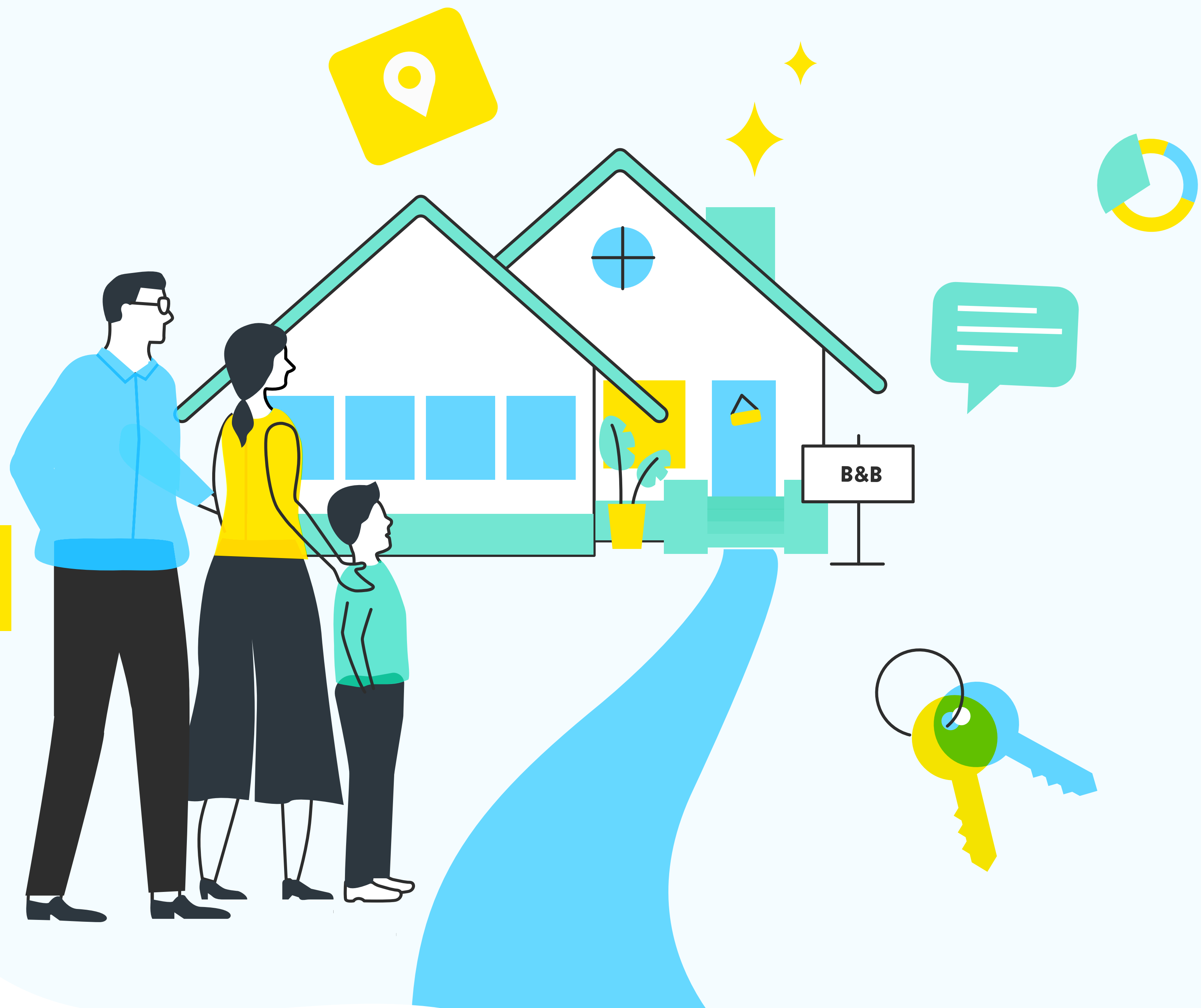
Landlords



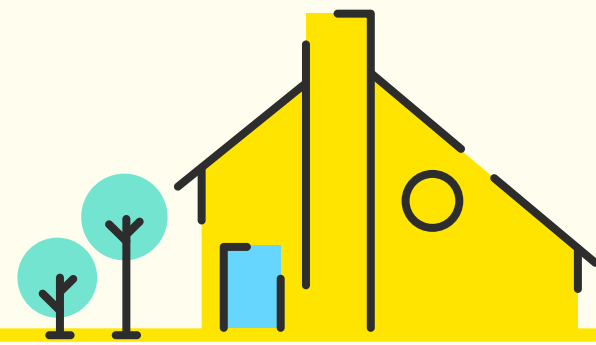
Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was not offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was not offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

SHORT-TERM RENTAL HOSTS



06

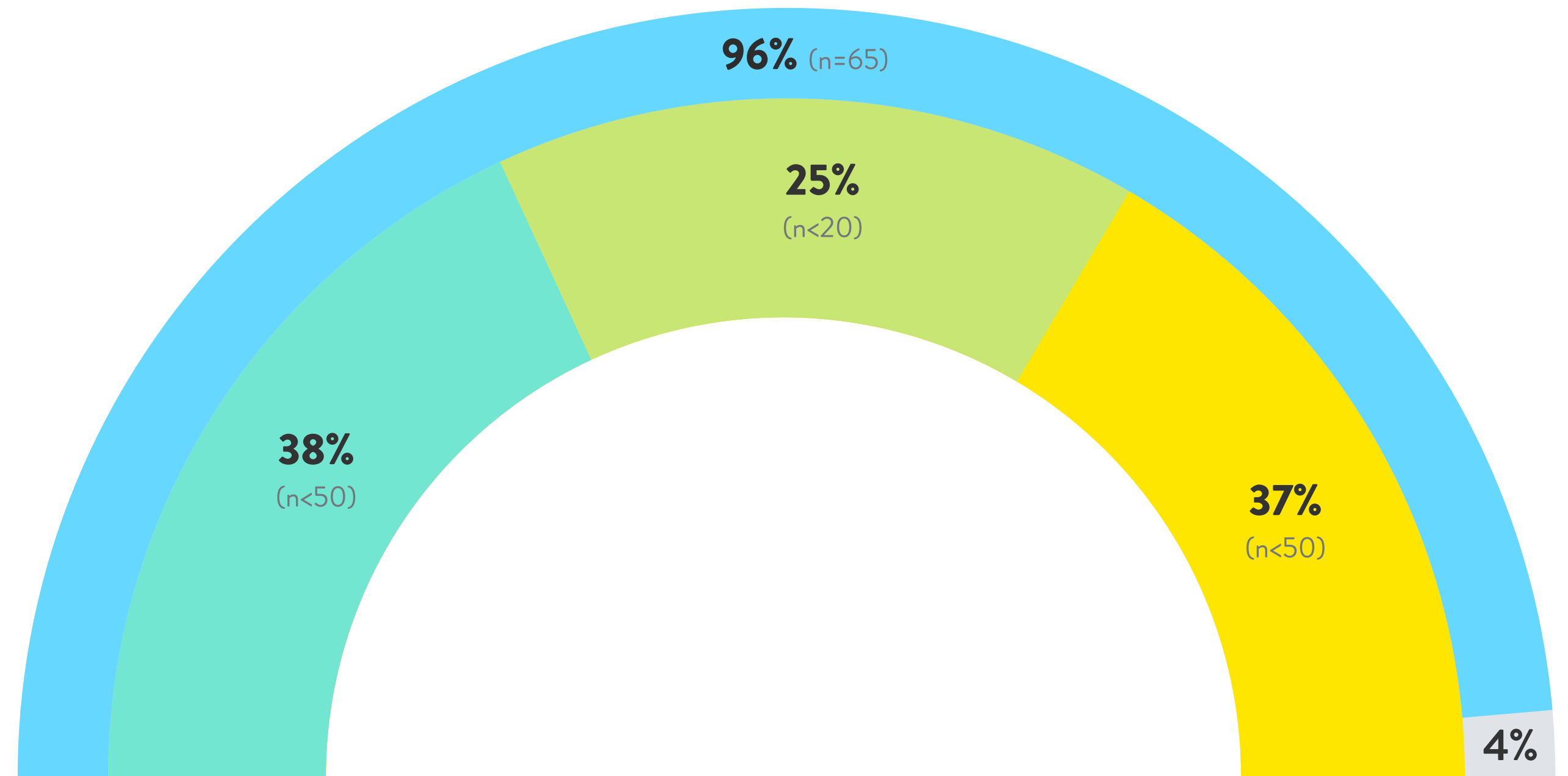


INSIGHT

96% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

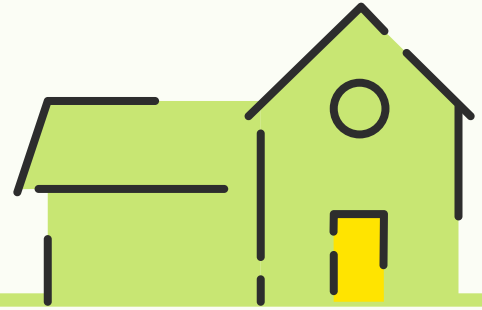
When asked why they want this, 25% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 38% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

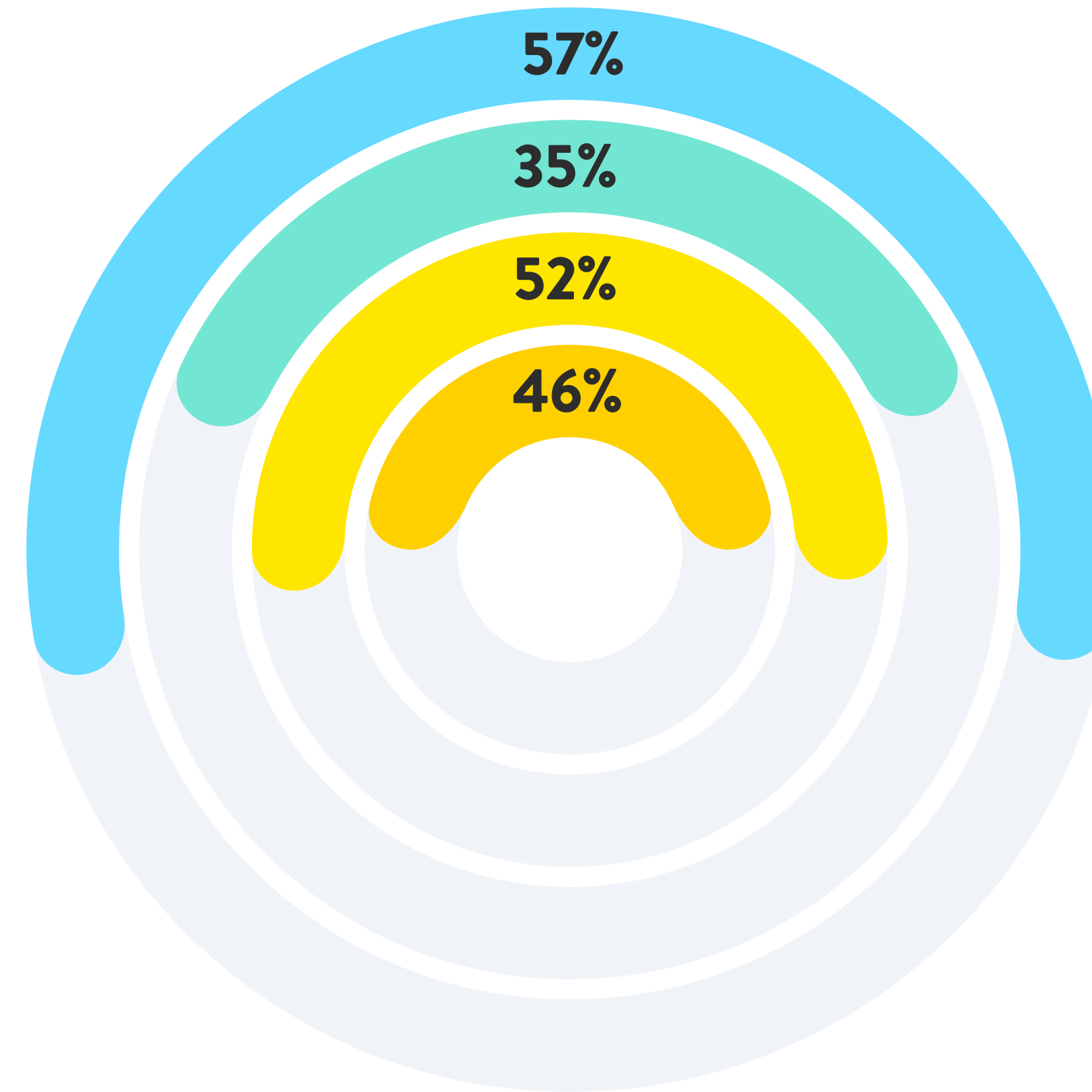
07



INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”



● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



COVER GENIUS

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.